



**CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL
DU CENTRE OUEST**

Société coopérative à capital et personnel variables régie par les dispositions du Livre V du Code monétaire et financier au capital de 57 801 280,00 euros
Siège social : 29, boulevard de Vanteaux 87000 LIMOGES
391 007 457 R.C.S LIMOGES

RAPPORT DE GESTION

2020

Sommaire du Rapport financier

- 1 Présentation de la Caisse régionale du Crédit Agricole de Centre Ouest**
- 2 Informations Economiques, sociales et environnementales** – Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)
- 3 Examen de la situation Financière et du résultat N**
 - 3.1 La situation économique**
 - 3.1.1 Environnement économique et financier global
 - 3.1.2 Environnement local et positionnement de la Caisse régionale sur son marché
 - 3.1.3 Activité de la Caisse régionale au cours de l'exercice
 - 3.1.4 Les faits marquants
 - 3.2 Analyse des comptes consolidés**
 - 3.2.1 Organigramme du groupe crédit agricole SA
 - 3.2.2 Présentation du groupe de la Caisse régionale
 - 3.2.3 Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale
 - 3.2.4 Résultat consolidé
 - 3.2.5 Bilan consolidé et variation des capitaux propres
 - 3.2.6 Activité et résultat des filiales
 - 3.3 Analyse des comptes individuels**
 - 3.3.1 Résultat financier sur base individuel
 - 3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle
 - 3.3.3 Hors-bilan sur base individuelle
 - 3.4 Capital social et sa rémunération**
 - 3.4.1 Les parts sociales
 - 3.4.2 Les certificats coopératifs d'associés
 - 3.5 Autres filiales et participations**
 - 3.5.1 Filiales non consolidées
 - 3.5.2 Participations
 - 3.6 Tableau des 5 derniers exercices**
 - 3.7 Evénements postérieurs à la clôture et perspectives pour le groupe Caisse Régionale**
 - 3.7.1 Evénements postérieurs à la clôture
 - 3.7.2 Les perspectives N+1
 - 3.8 Informations diverses**
 - 3.8.1 Informations sur les délais de paiement
 - 3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs
 - 3.8.3 Charges non fiscalement déductibles
 - 3.8.4 Activité en matière de recherche et développement
- 4 Facteurs de risques et informations prudentielles**
 - 4.1 Informations prudentielles**
 - 4.2 Facteurs de risques**
 - 4.3 Gestion des risques**
 - 4.3.1 Appétence au risque, gouvernance et organisation de la gestion des risques
 - 4.3.2 Dispositifs de stress test
 - 4.3.3 Procédures de contrôle interne et gestion des risques
 - 4.3.4 Risques de crédit
 - 4.3.5 Risques de marché
 - 4.3.6 Risque de taux
 - 4.3.7 Risque de liquidité et de financement
 - 4.3.8 Risques opérationnels
 - 4.3.9 Risques juridiques
 - 4.3.10 Risques de non-conformité

1. Présentation de la Caisse régionale

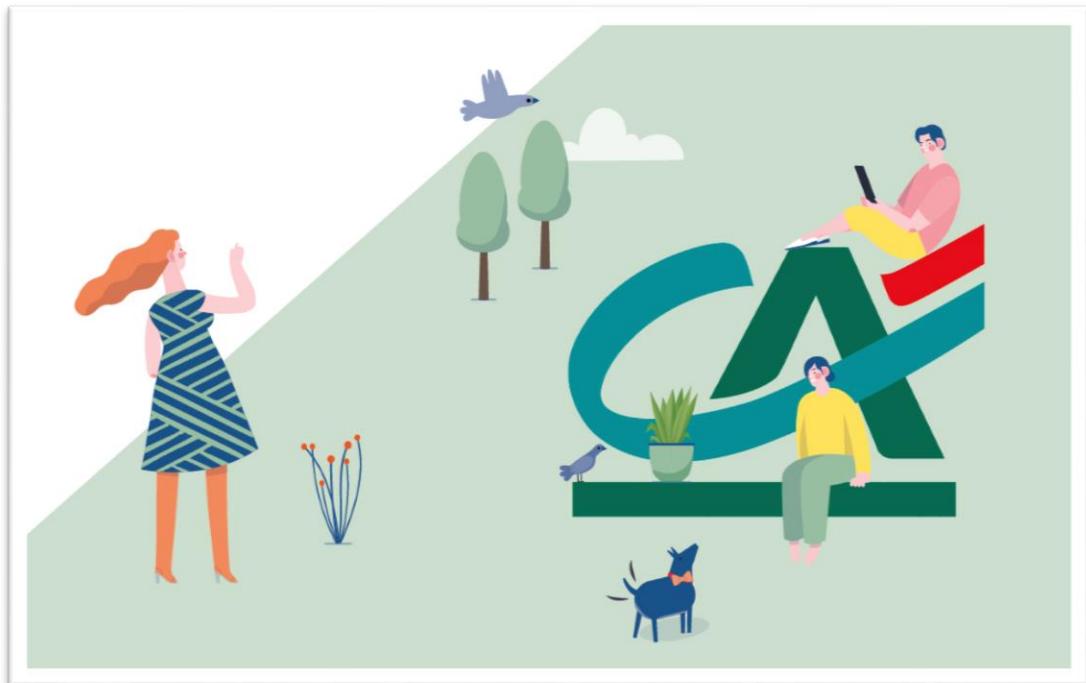
(Cf. point 2-2-5 du DPEF dans chapitre suivant sur le modèle d'affaires de la Caisse Régionale du Centre Ouest)

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre-Ouest

Déclaration de Performance Extra-Financière

Année 2020



Préambule

La **Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)** résulte des dispositions du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la transposition en droit français de la directive européenne en matière de publication d'informations financières et de diversité des entreprises.

Outre le **Modèle d'Affaires** de la société, la DPEF a pour objectif de présenter :

- Une description des principaux risques RSE liés à l'activité de la société ou de l'ensemble de sociétés y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ;
- Une description des politiques et plans d'actions appliqués par la société et, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques ;
- Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

Conformément à l'article L225-102-1 du Code du Commerce, les informations figurant dans la DPEF font l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant (OTI). Selon l'article R225-105-2, le rapport comprend :

- Un avis motivé sur la conformité de la déclaration, ainsi que sur la sincérité des informations fournies ;
- Les diligences qu'il a mises en œuvre pour conduire sa mission de vérification.

L'OTI mandaté par la CRCO pour réaliser ces travaux sur l'exercice 2020 est le Cabinet EY,

La présente DPEF prend en compte les préconisations de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) et intègre les axes inscrits dans le Plan à Moyen terme du Groupe Crédit Agricole et de sa déclinaison au niveau des Caisses régionales.



L'identification des risques RSE liés aux enjeux majeurs du Crédit Agricole du Centre Ouest est issue des travaux réalisés par un groupe de travail national sous la coordination de Crédit Agricole S.A. et de la Fédération Nationale de Crédit Agricole (FNCA).

Pour l'exercice 2020, la Caisse régionale a décidé de conserver le schéma de présentation de la DPEF 2019 en effectuant un focus sur les impacts de la crise sanitaire sur les différents risques et engagements majeurs répertoriés.

Au-delà d'indicateurs « audités » par le Cabinet EY, la Caisse Régionale du Centre Ouest a souhaité intégré dans ce rapport un baromètre plus large intégrant des indicateurs destinés à mettre en lumière son engagement global en matière de RSE et son utilité à son territoire.

La collecte des données a été réalisée sous la coordination du chargé de la Responsabilité Sociétale de la Caisse Régionale, poste rattaché à la Direction du Développement Humain.

Compte tenu de la crise Covid-19 et de ses conséquences sur l'activité 2020 de notre Caisse régionale, un focus particulier sera effectué sur ses impacts dans nos engagements en matière de RSE.

SOMMAIRE

1. Editorial du Président et du Directeur Général : (P.4)
2. Mieux connaitre et comprendre le Crédit Agricole du Centre Ouest : (P.5)
 - 2-1 Notre modèle de gouvernance (P.5)
 - 2-2 Nos valeurs et notre Ethique (P.7)
 - 2-3 Notre environnement et les conditions de notre activité (P.8)
 - 2-4 Un triple projet pour notre territoire (P.10)
 - 2-5 Les principales caractéristiques de notre Modèle d’Affaires (P.12)
3. Risques et Enjeux RSE du Crédit Agricole du Centre Ouest : (P.18)
 - 3-1 Notre démarche RSE (P.18)
 - 3-2 Nos enjeux RSE prioritaires et les 12 engagements de notre Politique RSE (P.20)
 - 3-3 La mesure de notre Engagement Sociétal (P.21)
 - 3-4 Les principaux risques Extra-financiers liés à nos enjeux majeurs (P.22)
4. Politique et Actions menées : nos indicateurs de performance RSE : (P.24)
 - 4-1 Prendre en compte la crise sanitaire Covid-19 (P.24)
 - 4-2 Gouvernance Coopérative et Mutualiste (P.25)
 - 4-2-1 : Renforcer notre modèle de Gouvernance (P.25)
 - 4-2-2 : Améliorer la représentativité de nos conseils d'administration (P.28)
 - 4-3 Données Humaines et Sociales (P.31)
 - 4-3-1 : Protéger et rassurer nos salariés (P.31)
 - 4-3-1 : Préserver l'attractivité de l'entreprise (P.33)
 - 4-3-2 : Agir sans discrimination en faveur de la Mixité et la Diversité (P.36)
 - 4-3-3 : Former nos salariés pour adapter leurs compétences (P.39)
 - 4-3-4 : Rechercher la qualité de vie au travail et le dialogue social (P.41)
 - 4-4 Informations Sociétales et Environnementales (P.44)
 - 4-4-1 : Placer l’Ethique et la sécurité financière au cœur de notre action (P.44)
 - 4-4-2 : Ecouter nos clients et prendre en compte leurs préoccupations (P.47)
 - 4-4-3 : Affirmer notre Utilité à notre territoire (P.51)
 - 4-4-4 : Agir en faveur de l’innovation et la transition énergétique (P.58)
 - 4-4-5 : Mesurer les impacts climatiques de nos financements (P.63)
5. Baromètre de notre engagement RSE : (P.65)
6. Note méthodologique : (P.67)
 - 6-1 Identification et Hiérarchisation de nos risques majeurs (P.67)
 - 6-2 Organisation et Périmètre de la collecte (P.68)
 - 6-3 Indicateurs non traité car non ou peu pertinent par rapport à l’activité (P.69)
7. Rapport de l’Organisme Tiers Indépendant (OTI) (P.70)

1- Editorial du Président et du Directeur Général

Nous avons le plaisir de partager avec vous le rapport de **Déclaration de Performance Extra-Financière** (DPEF) de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Centre Ouest pour l'année 2020.

Cette année 2020 a été fortement marquée par la crise sanitaire et ce document reflète la manière dont notre Caisse régionale a traversé cette épreuve et la réactivité dont elle a fait preuve pour assurer la continuité du service à notre clientèle et à notre territoire.

Il illustre parfaitement notre engagement au quotidien et notre politique en matière de « **Responsabilité Sociétale et Environnementale** » (RSE).

2020 nous a appris que la proximité relationnelle n'est pas que physique. Le titre prémonitoire de notre Projet d'entreprise « **Créateur de liens, Humain et Digital** » n'a sans doute jamais mieux porté son nom.

Les valeurs de **proximité** et de **solidarité** qui le caractérisent nous ont aidés à assurer notre mission de banque, organisme d'importance vitale et indispensable à la vie de notre territoire.

En lisant le présent rapport, nous espérons que vous pourrez mieux nous connaître et appréhender la manière dont nous avons maintenu le cap durant cette période particulièrement troublée.

Vous comprendrez comment :

- ⇒ Nous avons adapté la Caisse régionale à un contexte totalement inédit pour tout à la fois protéger la santé de chacun, salariés et clients, et continuer à délivrer l'ensemble de nos prestations.
- ⇒ Nous avons soutenu massivement notre territoire et nos clients subissant une perte d'activité.
- ⇒ Nous nous sommes mobilisés, salariés et administrateurs, pour assurer une présence permanente auprès de nos clients.
- ⇒ Nous avons joué notre rôle d'entreprise citoyenne en faisant preuve de solidarité avec les populations les plus fragiles et en particulier nos ainés

Dans un environnement perturbé, vous pourrez également constater que notre entreprise garde des fondamentaux solides et inscrit son action sur le long terme.

Sur le plan commercial, 2020 aura finalement été une année très dynamique pour le Crédit Agricole Centre Ouest, malgré les confinements et couvre-feu qui nous ont conduit à intensifier le conseil à distance :

- ⇒ En matière de crédits tout d'abord, c'est une année record, avec plus de 1,3 Md€ de financements réalisés (hors Prêt Garantis par l'Etat)
- ⇒ Ce sont plus de 11 000 nouveaux clients qui nous ont rejoint
- ⇒ S'agissant de notre deuxième métier, celui d'assureur, 35 000 Contrats d'assurance ont été souscrits. Nous sommes parmi les premiers acteurs sur notre territoire.

Sur le plan financier, nos résultats 2020 subissent les effets de la crise économique mais nous permettent de rester l'acteur financier de référence sur le territoire, d'investir et de faire travailler des entreprises locales, par exemple pour la construction de notre nouveau siège des Casseaux à Limoges.

Ces bases solides nous différencient de la concurrence et nous donnent les moyens de contribuer activement au rebond de notre territoire. Le développement de celui-ci constitue un enjeu sociétal majeur.

Plus que jamais, le Crédit Agricole Centre Ouest se veut utile, à vos côtés et créateur de lien humain et digital.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Le Président



Bruno Tardieu

Le Directeur Général



Frédéric Baraut

2- Mieux connaître et comprendre le Crédit Agricole du Centre Ouest

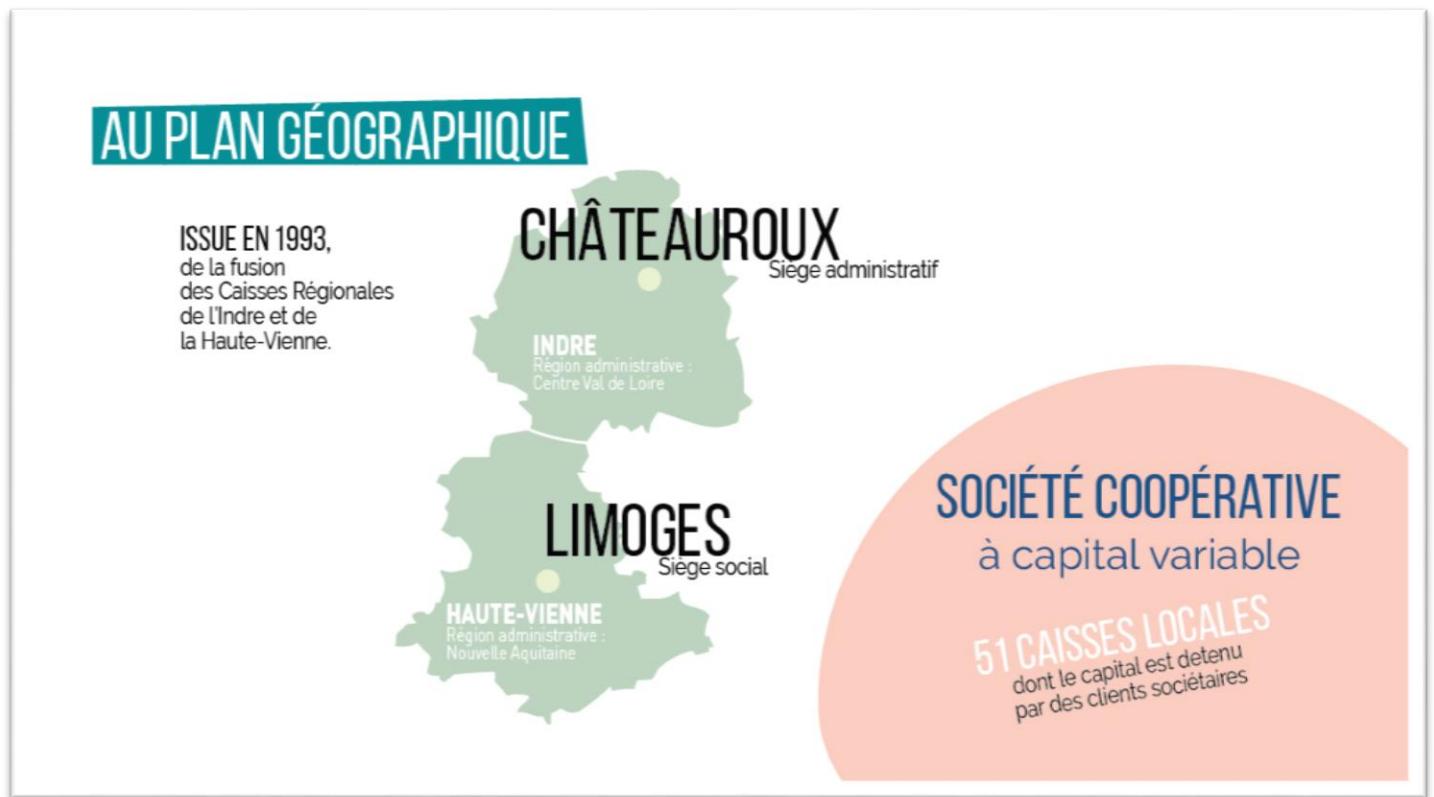
2-1 Notre Modèle de Gouvernance :

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest est une banque coopérative à capital variable de plein exercice appartenant au groupe Crédit Agricole.

Issue en 1993, de la fusion des Caisses Régionales de l'Indre et de la Haute-Vienne, la CRCO est au service des 597.082 habitants des deux départements.

Son siège social est situé à Limoges, un important siège administratif reste très actif sur la ville de Châteauroux.

Son capital est souscrit essentiellement par 51 Caisses locales, dont le capital est détenu par des clients appelés « sociétaires », sous la forme de parts sociales nominatives. Elle est régie par un statut coopératif.



La CRCO dispose d'une gouvernance « bicéphale » fondée sur deux instances complémentaires qui travaillent en étroite collaboration :

- Le Conseil d'Administration, organe délibérant, sous la responsabilité du Président Bruno Tardieu
- Le Comité de Direction, organe exécutif, piloté par le Directeur Général, Frédéric Baraut



2-2 Nos Valeurs et notre Ethique :

Les sociétaires constituent la base de la structure coopérative du Crédit Agricole. Le sociétaire élit les administrateurs de sa Caisse locale, qui eux-mêmes élisent le Président de ladite Caisse locale.

Chaque sociétaire dispose ainsi d'un pouvoir de décision et fait entendre sa voix au sein même de la Caisse locale.

Etre sociétaire est un engagement réciproque et concret pour agir sur le territoire en soutenant des projets locaux, en participant au développement économique, en aidant des personnes en difficulté... Cette relation « gagnant-gagnant » est l'expression même des valeurs intrinsèques du Crédit Agricole du Centre Ouest :

Responsabilité, Solidarité et Proximité,

toutes régies par un seul et même principe celui de l'utilité au territoire.

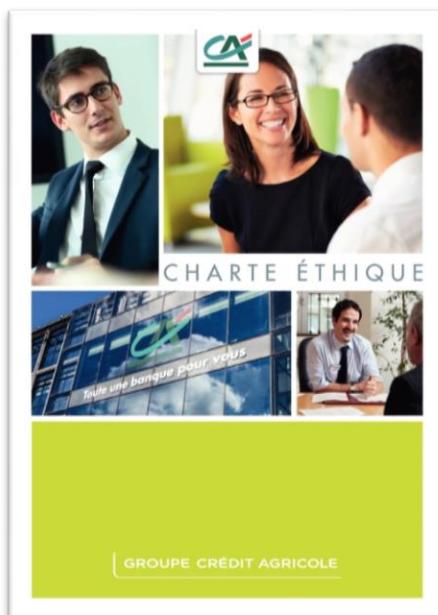
Conformément à la « Charte de l'administrateur de Caisse locale », chaque élu dispose de droits et de devoirs. Il doit s'investir sur sa caisse locale en ayant un rôle d'ambassadeur et de prescripteur dans son environnement.

Le Crédit Agricole de Centre Ouest a diffusé à l'ensemble de ses salariés et administrateurs la **Charte Ethique du Groupe Crédit Agricole**, et veille à ce que ces valeurs soient appliquées et partagées par tous et en toute circonstance.

Dans le même esprit, le Crédit Agricole a pris des engagements à travers sa Charte sur l'utilisation des données personnelles, se positionnant ainsi en tiers de confiance.

Cette Charte repose sur 5 principes :

1. La sécurisation des données reste une priorité
2. Utiliser les données uniquement dans l'intérêt de nos clients
3. Agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles
4. Engagement de transparence et de pédagogie envers nos clients
5. Laisser la maîtrise à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite

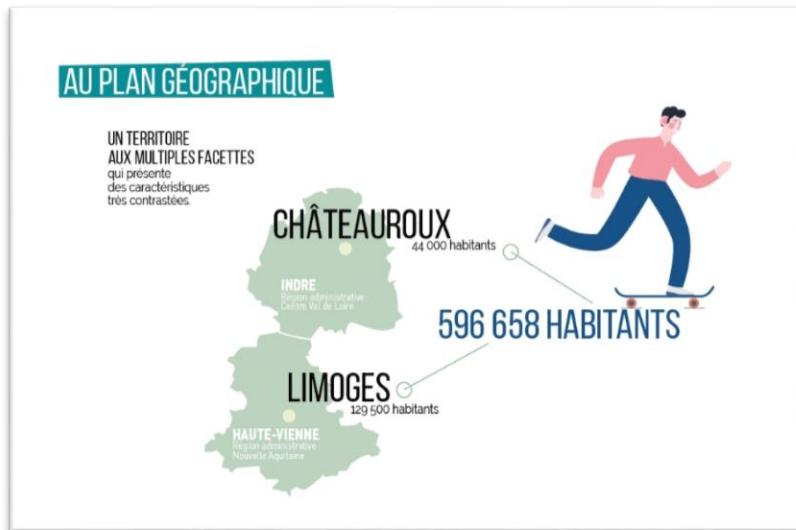


La Charte Ethique et la Charte des données personnelles sont consultables sur le site www.ca-centreouest.

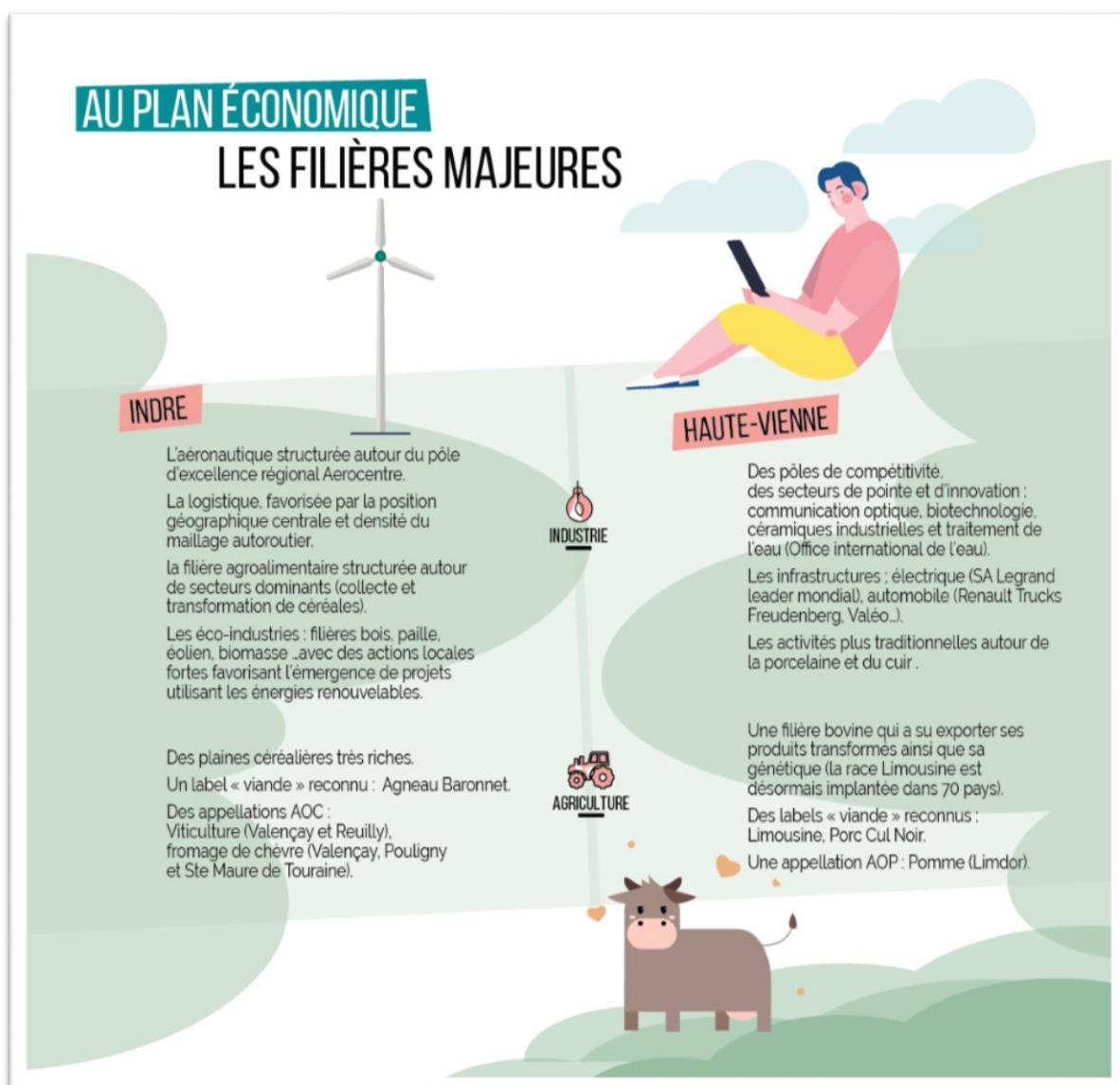
2-3 Notre Environnement et les conditions de notre activité :

Notre activité se déroule selon les caractéristiques suivantes :

- Au plan géographique : deux départements pour une population de 596 000 habitants



- Au plan économique :



- Des mutations réglementaires et sociologiques fortes

- Exigence croissante en matière de réglementations qui peuvent aussi être autant d'opportunités de développement de son activité
- Multiplication des aléas dans les parcours de vie mais aussi mutations sociétales qui impactent la relation des clients avec leur banque
- Nouveaux usages et besoins dans le domaine du digital dont l'essor inédit impose un conseil de plus en plus pertinent et rapide
- Concurrence multiforme qui nous impose de toujours mieux connaître nos clients et de rechercher leur préférence
- Agriculture et agroalimentaire en évolution sans précédent, le tout dans un contexte de dérèglement climatique qui impose de réduire les émissions de gaz à effet de serre.

- L'appétence des clients pour un modèle relationnel et digital

Une étude récente de l'Institut français d'opinion publique (IFOP)¹ a étudié les attentes des français par rapport à leur banque et fait ressortir deux tendances fortes dans le contexte de la crise Covid-19 :

- La banque relationnelle est un modèle de confiance

La satisfaction des Français augmente avec la proximité et ils ont une bonne image de leur banque, de leur agence et de leur conseiller. La crise sanitaire a renforcé l'image des banques françaises, dont ils reconnaissent le rôle de financeurs de l'économie et la résilience. L'industrie bancaire intègre le TOP 3 des secteurs jugés les plus stratégiques.

- La crise sanitaire est un accélérateur de l'utilisation des outils digitaux en toute confiance

L'ouverture des agences bancaires, la présence des conseillers, le fait de pouvoir les joindre et d'accéder à distance aux services bancaires les ont rassurés pendant la crise sanitaire. Les banques sont perçues comme étant novatrices, tant en outils digitaux qu'en services. Et c'est aux banques que les Français accordent le plus de confiance pour sécuriser leurs données personnelles.

Au global, la responsabilité en proximité représente une valeur clé pour les Français et la crise sanitaire a prouvé la pertinence d'un modèle à la fois humain et digital.

- Des perspectives d'avenir pleines d'incertitudes

L'évolution du PNB devrait être marquée par la persistance d'un environnement de taux bas, des risques de volatilité des marchés liés aux incertitudes politiques internationales.

Les évolutions réglementaires récentes, ainsi que les modifications de la Loi de Finances de fin 2018, et à venir, vont peser sur la rentabilité de la banque.

Dans ce contexte, la pression concurrentielle va perdurer autant par la concurrence traditionnelle que par les offensives de nouveaux entrants sur les activités cœur de métier.

Malgré tout, notre Caisse Régionale souhaite rester très offensive sur son territoire et prévoit pour l'année 2021 :

- D'intensifier et d'enrichir la relation avec ses clients, pour devenir leur banque privilégiée, véritable partenaire conseil, en s'appuyant sur une démarche globale, innovante et co-construite, Trajectoires Patrimoine,
- De poursuivre son effort sur la collecte et l'assurance, au service de nos clients,
- De proposer à l'ensemble de sa clientèle des expériences digitales de qualité, toujours plus souples et plus adaptées à leurs besoins,
- De soutenir les projets de ses clients et de son territoire par de nouveaux financements, que cela soit sur l'habitat, la consommation ou le financement de projets des entreprises, des professionnels et de l'agriculture.

¹ <https://www.ifop.com/publication/les-francais-leur-banque-leurs-attentes-2/>

2-4 Un triple projet pour notre territoire :

Dans le contexte inédit que nous connaissons depuis début 2020, le Projet du Groupe plus que jamais en adéquation avec les besoins de nos clients et de la société. Le Crédit Agricole a fait preuve d'un engagement sans faille pour assurer le portage de l'économie de l'avant à l'après confinement et il continue à être un maillon essentiel de la reprise.

La crise a confirmé que sa raison d'être « **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société** » est entièrement en phase avec les besoins des clients et de la société.



La Caisse régionale du Centre Ouest s'inscrit complètement dans ce projet basé sur trois piliers complémentaires et indissociables :

- **Un projet « Client »** : mobilisant les énergies, les moyens humains et technologiques autour de la satisfaction « client » et la recherche de l'excellence relationnelle et le zéro défaut, pour **devenir la banque préférée de tous les types de clientèle**.

Un Modèle Relationnel spécifique mis en place avec le client : relation 100 % digitale, mais pilotée au plus près du terrain, offrant à chacun l'accès à des hommes et des femmes attentionnés, accessibles et surtout responsables en proximité et reposant sur 3 principes de base :

- Des pratiques et postures relationnelles favorisant une attention client optimale.
- Des engagements clients, appelés « Priorités d'Excellence » : la joignabilité, la fidélité et la proactivité/hyper-personnalisation.
- Une Démarche Conseil omnicanale empreinte d'excellence relationnelle, sur la base des principes de la démarche Trajectoires Patrimoine.

- **Un projet « Humain »** : qui offre toujours aux clients l'accès à un interlocuteur dédié dans le cadre d'une relation de proximité avec des collaborateurs engagés dans leur activité et fiers de travailler dans notre entreprise.

Et qui pose les bases de la nouvelle culture managériale intégrant une organisation de travail plus responsabilisante dans un cadre de confiance renforcé, une politique Mixité et Diversité volontariste et un plan pour la jeunesse, axe fort de contribution sociale, prévoyant l'accélération du recours à l'alternance et l'accueil en stages de 3ème de jeunes issus de zones d'éducation prioritaire et de zones rurales.

- **Un projet « Sociétal »** : qui maintient un lien très fort avec notre territoire par le soutien aux initiatives locales, à l'innovation et le financement de la transition énergétique sans oublier les actions en faveur de l'inclusion bancaire et l'environnement.

Dès 2018, le Crédit Agricole de Centre Ouest s'était engagé dans cette voie par le biais de son Projet d'entreprise « **Créateur de liens, Humain et Digital** » qui s'appuie également sur **les engagements forts de la politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)** adopté en décembre 2017 par le bureau du Conseil d'administration.

Le Crédit Agricole de Centre Ouest reste convaincu, par son choix du développement et d'organisation, que :

- Les agences de proximité restent le pivot de la relation client à l'ère du numérique et œuvre pour proposer une banque « 100% humaine et 100% digitale », dans le souci constant d'offrir une « relation client » personnalisée et irréprochable.
- Miser sur les Femmes et les Hommes de l'entreprise est la solution pour faire la différence au quotidien dans un esprit collaboratif et participatif.

Le modèle managérial retenu est celui qui vise à faire grandir les collaborateurs dans une démarche responsable, exigeante et bienveillante au service du développement de l'entreprise et de la satisfaction de ses clients



2-5 Les Principales caractéristiques de notre Modèle d'affaires :

A partir des différents points évoqués ci-dessus, notre Modèle d'affaires peut se résumer de la façon suivante :



NOTRE CRÉATION DE VALEURS

SERVICE CLIENT

Rendre le meilleur service à nos clients, quels que soient leur projet, leur localisation et leur situation personnelle

BANQUE ASSURANCE IMMOBILIER



BANQUE DE PROXIMITÉ

Epargne bancaire : 3,5 Md€
Assurance vie : 2,6 Md€
Collecte monétaire : 2,9 Md€
Valeurs mobilières (hors PS) : 0,6 Md€

Habitat : 3,6 Md€
Equipement : 2,2 Md€
Trésorerie et autres : 0,4 Md€
Consommation : 0,3 Md€

SERVICES BANCAIRES

Cartes : **198 500**
Offres : **141 008**

COLLECTE EPARGNE

9,6 Md€

DES PRODUITS ET SERVICES DIVERSIFIÉS

CRÉDIT
6,16 Md€

ASSURANCES DES BIENS ET DES PERSONNES

OBJECTIF 2027
232 451
250 000

PROMOTION IMMOBILIÈRE ET FINANCIEMENTS SPÉCIALISÉS

BANQUE DE LA RELATION « CLIENT »

- ✓ Accompagnement personnalisé et sur le long terme
- ✓ Relation 100 % digitale et 100 % humaine
- ✓ Choix du mode de contact
- ✓ Accès 100 % à distance des services
- ✓ Proximité : réseau d'agences très dense
- ✓ Concept d'agence adapté aux nouveaux usages



UN FOND DE COMMERCE DIVERSIFIÉ, DONT :

18 040

Agriculteurs

26 662

Professionnels et Entreprises

270 416

Particuliers

328 295
CLIENTS

NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS 2020

SITUATION FINANCIÈRE

- ✓ Produit Net Bancaire : **180 M€**
- ✓ Marge d'intermédiation : **74,2 M€**
- ✓ Marge sur commission : **75,4 M€** dont :
 - Gestion de compte : **14,9 M€**
 - Assurance : **40,4 M€**
 - Services : **10 M€**
 - Dysfonctionnement : **6,5 M€**
- ✓ Marge sur portefeuille : **31,9 M€**
- ✓ Résultat Net : **30 M€**
- ✓ Part du résultat conservé localement : **90,5 %**



2020



Encours global = 6,8 Md€ (+9,9%)

Habitat : **3,6 Md€** (+10,1 %)
Equipement : **2,2 Md€** (+5,1 %)
Consommation : **0,3 Md€** (+5,6 %) Hors PGE

Parts de marché Crédit nov. 2020 :



CRÉDITS

- Réalisations annuelles (hors PGE) : 1,326 M€**
(Plus haut historique / 27 279 Prêts accordés / soit 104 dossiers par jour ouvré)
- ✓ Habitat : **745,6 M€** (+8,8 %)
 - ✓ Consommation : **120,8 M€** (-5,3 %)
 - ✓ Agriculture : **173 M€** (-4,2 %)
 - ✓ Professionnels, Entreprises et collectivités locales : **287 M€** (-9,6 %)
 - ✓ Prêt garanti par l'État (PGE) : **73 M€**

68 INSTALLATIONS « JEUNES AGRICULTEURS »

soit une part de marché de 91 %
(1^{re} Caisse régionale en France)



- ACCOMPAGNEMENT ÉCONOMIQUE**
- ✓ Ouverture du Village by CA de Châteauroux
 - ✓ Cafés de la création

ASSURANCES ET SERVICES

- ▶ Encours « Assurances biens et personnes » : + 3,6 %, **232 451** contrats, dont Accident de la Vie +7,8 % et Santé +7,0 %.
- ▶ Parc de cartes bancaires : + **2,6 %**
- ▶ Offres associées au compte : + **2,2 %** (141 008)
- ▶ Application « Ma banque » : **70 600** abonnés soit un taux d'équipement de **30 %**.



MUTUALISME & SOCIÉTARIAT

Elargissement du sociétariat :
Taux de clients sociétaires : **61 %**



Capital social détenu par les sociétaires :
78,1 M€ soit + 2,7 %

Participation aux Assemblées générales de Caisses locales :
9 594 Sociétaires présents ou représentés.

SOUTIEN AUX INITIATIVES LOCALES ET INNOVATION



SUBVENTION ET PARTENARIAT

Budget global de **859,2 K€**
635 projets dont 99 majeurs

- ✓ Agriculture : **14,3 %**
- ✓ Sports : **26,2 %**
- ✓ Economie et territoire : **23,5 %**
- ✓ Culture et Sociétal : **36 %**



SATISFACTION CLIENT

11 000 NOUVEAUX CLIENTS



Enquête CLCV : 1^{re} en qualité.
Indice de Recommandation Client (IRC) :
Positif sur tous les marchés.

172 613 SOCIÉTAIRES
contre 167 864
l'année précédente **+ 3 %**

SATISFACTION DES COLLABORATEURS (IER)

Taux de participation en progression
de 3 points à **80 %**



ATTEINT

Niveau de satisfaction élevé : **8.5**

COLLECTE

ENCOURS GLOBAL 9,6 Md€ (+7.2%)

Collecte monétaire
(à vue et à terme) = **2,9 Md€**

Epargne bancaire : **3,5 Md€** (+ 4.8 %)
Livrrets A = **+ 10 %**
Livrrets Sociétaires = **+ 9.7 %**

Epargne hors bilan : **3,2 Md€**
Dont Assurances vie : **2,6 Md€** (+ 0.5 %)

Part de marché
nov. 2020 : **36.8 %**



DONNÉES SOCIALES

EFFECTIFS

46 recrutements en CDI dont **67 %** ex CDD

Egalité professionnelle Femme / Homme :
Indice **94 sur 100**

Handicap : un taux d'emploi de **9.62 %**



FORMATION

Nombre de jours de formation par salarié : **4,6 jours**

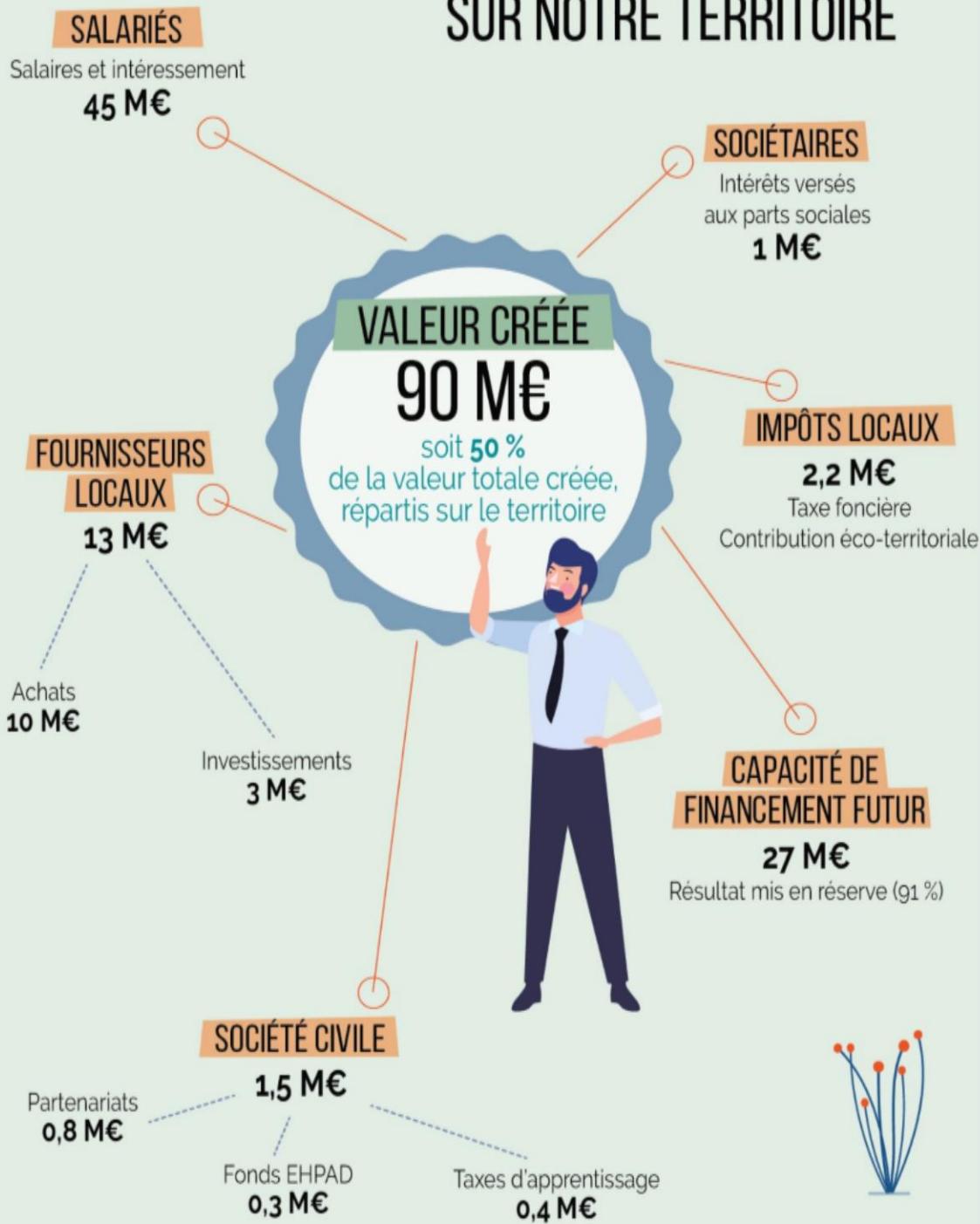
Budget formation : **5 %** de la masse salariale

40 salariés en contrat d'alternance (Niveau de Bac+2 à Bac +5)
38 stagiaires accueillis

NOTRE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE



RÉPARTITION DE LA VALEUR CRÉÉE SUR NOTRE TERRITOIRE



NOS ATOUTS MAJEURS

NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

« Créeur de liens,
Humain et Digital »

Motivation des hommes et des femmes,
collaborateurs et administrateurs.

Lien entre la Caisse régionale et son territoire
Partenariat étroit avec les clients
et les acteurs locaux.

Complémentarité entre nos pratiques
d'aujourd'hui et l'innovation,
l'humain et le digital.



CE QUI NOUS
DIFFÉRENCE !

NOTRE MODÈLE MUTUALISTE ET COOPÉRATIF



GOUVERNANCE
ÉQUILIBRÉE



PORTEUR
DE VALEURS FORTES



ACTIONS LOCALES
PRIORITAIRES

NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Engagement à long terme.
Investissement à long terme
sur le territoire.
Soutien à l'entrepreneuriat
et à l'innovation.

NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

Proximité relationnelle.
Connaissance du territoire.
Accompagnement
de tout type de clientèle.



NOTRE POUVOIR DE DÉCISION LOCAL

Réactivité dans le traitement des dossiers.
Efficacité commerciale.
Confiance de la clientèle.



3- Risques et Enjeux RSE majeurs du Crédit Agricole du Centre Ouest

3-1 Notre démarche RSE

La Caisse Régionale du Crédit Agricole du Centre Ouest s'inscrit depuis 2009 dans un mouvement d'acculturation et de construction d'une démarche RSE. Elle participe régulièrement aux groupes de travail initiés par la Direction du Développement Durable de Crédit Agricole SA.

Ce processus RSE consiste à prendre en compte les impacts sociaux, sociétaux, économiques et environnementaux de l'activité de la Caisse régionale.



La politique RSE se déploie progressivement à tous les niveaux de l'entreprise notamment dans les différents groupes de travail des différents projets d'entreprise qui se sont succédés.

Les grandes étapes de ce déploiement sont les suivantes.

- **2009 :** La Caisse régionale nomme un cadre supérieur chargé de suivre les évolutions réglementaires et le suivi des actions menées en matière de Développement Durable. Ces responsabilités seront progressivement étendues à l'ensemble des domaines liés à la RSE.

Elle réalise son **premier bilan** carbone de manière volontaire.

- **2011 :** bien que non assujettie sur le plan réglementaire, la CRCO réalise un rapport RSE « à blanc » destiné à faire rentrer progressivement les réflexes RSE au sein de l'Entreprise.
- **2013 :** Le projet d'Entreprise « **Envie d'Agir Ici et Ensemble** » intègre des indicateurs spécifiques liés à la RSE pour mesurer le degré de performance des projets initiés.
- **2014 :** Un premier Rapport RSE est réalisé avec octroi d'une attestation de présence de la part du Commissaire aux Comptes.
- **2016 :** Le Rapport RSE reçoit un avis de présence et de sincérité « sans réserves »
- **2017 :** lors du bureau du conseil du 1^{er} décembre, la Caisse régionale formalise et adopte sa Politique RSE, fondée sur 12 engagements.
- **2018 :** le nouveau projet d'entreprise « **Créateur de liens, Humain et Digital** » réaffirme la vocation de la CRCO : « Etre un acteur mutualiste de la proximité, humaine et digitale, engagé dans le développement du territoire. » et intègre des indicateurs RSE dans son tableau de bord, par exemple :
 - Indices de Satisfaction Collaborateur (ISC) et Recommandation Client (IRC)
 - Progression des parts de marché collecte et crédit
 - Nombre de clients sociétaires
- **2019 :** un nouveau bilan de nos émissions de Gaz à Effet de Serre a été réalisé
- **2020 :** le financement de la transition énergétique est intégré dans la politique « crédit » et un poste de « chargé d'affaires ENR » est créé.

Pour mener à bien sa démarche de Responsabilité Sociétale au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole du Centre Ouest souhaite impliquer l'ensemble des Directions, par le biais d'un Comité RSE² qui intervient régulièrement dans le cadre du Comité « Transformation » et qui a pour mission :

- De veiller au respect de la politique RSE et des priorités dégagées, de proposer des évolutions
- D'être force de proposition pour projets, innovations et opportunités en lien avec les enjeux RSE
- De mobiliser sur les sujets RSE (relais internes)
- De rendre compte de ses travaux aux instances de décision et de gouvernance de la CRCO.

Le pilotage de la RSE est pris en charge par le Chargé RSE rattaché à la Direction du Développement Humain



² Le comité RSE, à périodicité trimestrielle, est intégré au Comité « Transformation » instance mensuelle qui regroupe des représentants de l'ensemble des Directions de la CRCO et est placé sous la responsabilité du Directeur Général Adjoint

3-2 : Nos enjeux RSE prioritaires et les 12 engagements de notre Politique RSE

La Caisse régionale du Centre Ouest a structuré sa politique RSE autour des six axes principaux préconisés par la Fédération Nationale de Crédit Agricole dans le cadre du Pacte Sociétal et Territorial.

Elle a choisi de décliner ces enjeux en 12 engagements qui contribueront à guider ses décisions et ses actions pour les années futures :



3-3 : La mesure de notre Engagement Sociétal

Dans le cadre des Ambitions à 10 ans des Caisses régionales, le Crédit Agricole souhaite valoriser son modèle de banque régionale de plein exercice, renforcer l'empreinte de banque coopérative et mutualiste dans l'économie locale, à travers la création de lien.

L'ambition est formulée d'être reconnu comme un créateur de lien qui apporte de l'utilité dans les territoires.

Un des marqueurs de cette ambition a été de créer un nouvel indicateur stratégique, à l'instar de l'IRC et de l'IER, pour mesurer la contribution perçue des Caisses régionales aux grands enjeux sociétaux de leurs territoires :

L'IES : L'INDICE D'ENGAGEMENT SOCIETAL

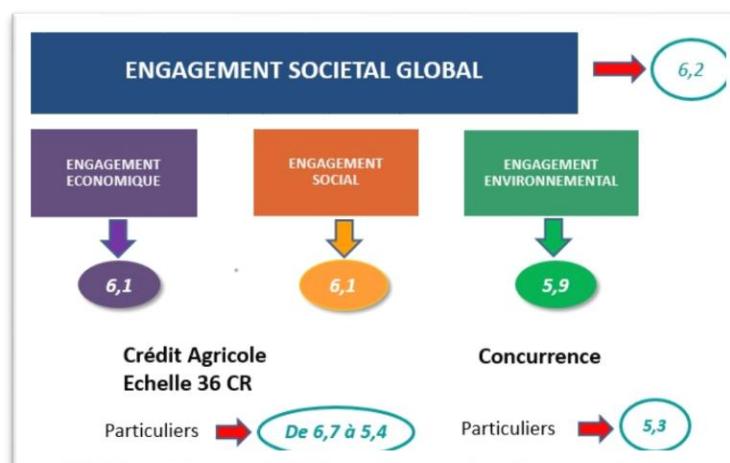
Après deux enquêtes « pilote » réalisées en 2019 et début 2020 sur 5 Caisses régionales, l'étude menée par l'institut CSA a été déployée sur l'ensemble du territoire national au 4^{ème} trimestre 2020.

La Caisse régionale du Centre Ouest s'est engagée dans ce projet commun afin de mesurer la vision de la population de l'Indre et la Haute-Vienne sur son engagement sociétal.

Sur la base d'un questionnaire de 30 questions thématiques, nos clients et prospects interrogés nous ont évalué ainsi que 2 de nos concurrents (la Caisse d'Epargne et la Banque Postale) sur notre engagement en matière de RSE et sur trois domaines :



Un tableau de bord permet de visualiser les résultats de l'étude pour notre Caisse régionale avec un comparatif avec les résultats de 36 Caisses régionales participantes à l'étude et ceux de nos principaux concurrents.



L'analyse des principaux indicateurs recueillis seront disponibles en mars 2021 et permettront de mettre en place des plans d'actions afin d'accroître l'image de la CRCO en matière de RSE sur son territoire.

3-4 Les principaux risques Extra-financiers liés à nos enjeux majeurs

3-4-1 Continuité du service en période de crise :

Risques RSE	Enjeu majeur	Indicateurs retenus	
		Quantitatifs	Qualitatifs
Ne pas accompagner l'ensemble de notre clientèle pendant la crise sanitaire et économique liée au Covid 19	Organiser la CRCO pour poursuivre son activité dans le respect de règles sanitaires	Plan de Continuation de l'activité (PCA) interne et externe	

3-4-2 Gouvernance coopérative et Mutualiste :

Risques RSE	Enjeu majeur	Indicateurs retenus	
		Quantitatifs	Qualitatifs
Affaiblissement de notre modèle coopératif	Renforcer notre modèle en développant un sociétariat actif	% de sociétaires parmi les clients et participation à la vie de la caisse locale via les AG	Impact crise sanitaire sur la fréquentation des AG
Non représentativité et faible implication de nos élus	Elargir le socle de nos élus en favorisant la Mixité, une meilleure représentativité et l'implication de notre gouvernance	% de femmes dans les organes de gouvernance (CR et CL) Evolution de la population d'administrateurs (CSP) % de participation au Conseil d'administration de Caisse locale	Actions visant à favoriser la représentativité du sociétariat

3-4-3 Données Humaines et Sociales :

Risques RSE	Enjeu majeur	Indicateurs retenus	
		Quantitatifs	Qualitatifs
Ne pas accompagner nos salariés durant la crise sanitaire Covid-19	Mettre en place un protocole sanitaire efficace pour assurer la sécurité physique et morale de nos salariés	Protocole mis en place dans le cadre du Plan de continuation d'activité	
Manque d'attractivité de l'entreprise et de rétention des talents Manque de perspectives de carrière	Développer l'attractivité de la marque employeur de la CRCO : du recrutement à la fin de carrière	% de salariés ayant bénéficié d'une augmentation salariale individuelle et d'une mobilité	Organisation du processus de recrutement et la gestion de carrières
Faire preuve de discrimination et de manque d'équité dans le cadre du parcours professionnel	Encourager la Mixité et la Diversité	Nombre et % de femmes sur poste d'encadrement Taux d'emploi des TH	Descriptif des actions menées en terme de handicap et de mentorat féminin
Non adaptation des compétences de nos salariés à l'évolution de leurs métiers et des besoins de la clientèle	Accroître les compétences de nos salariés	Nombre d'heures de formation	Plan de formation

Mauvaise qualité de vie au travail qui dégrade le climat social et accroît les risques psychosociaux	Maintenir un bon niveau de Qualité de vie au travail	Evolution de l'Indice de Recommandation Et d'Engagement des Collaborateur (IER)	Site collaboratif à disposition des salariés Organisation du télétravail
--	--	---	---

3-4-4 Informations Sociétales et environnementales :

Risques RSE	Enjeu majeur	Indicateurs retenus	
		Quantitatifs	Qualitatifs
Ne pas respecter les règles d'éthique, de déontologie et de vigilance dans la relation « client » Ne pas écouter nos clients et ne pas répondre à leurs réclamations	Agir avec Ethique et dans le respect des parties prenantes	% de salariés ayant suivi les différentes formations réglementaires Indice de Recommandation Client (IRC) Réponse aux Réclamations : nombre, thèmes et délais,	Organisation des e-learning et du suivi de l'état d'avancement des formations Données qualitatives de l'enquête annuelle Processus d'acculturation de nos salariés
Ne pas soutenir et valoriser les actions initiées sur notre territoire Ne pas tenir compte de la clientèle fragile et de mesures d'accompagnement nécessaires	Etre utile au territoire et contribuer activement à son développement	Budgets consacrés au Soutien aux initiatives locales : montant et catégories. Nombre de requérants accompagnés par les Points Passerelle et Microcrédits accordés	Politique de partenariat et de mécénat Description des actions menées sur la clientèle fragile
Ne pas accompagner les projets et ne pas adapter nos offres aux conséquences du changement climatique	Accompagner les filières innovantes, la transition énergétique et agricole	Montant et répartition des projets accompagnés dans le cadre de la transition énergétique	Description de l'organisation mise en place et des actions menées sur le terrain
Ne pas prendre conscience de l'impact de notre activité de banquier sur le climat	Connaitre notre propre responsabilité environnementale liée à nos financements	Estimation des émissions de CO2 liées à nos financements	

4- Politique et Actions menées : nos Indicateurs de performance RSE

4-1 : Prendre en compte la crise sanitaire Covid 19

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent qui a bouleversé l'organisation de la caisse régionale et a impacté l'ensemble de son activité.

Notre priorité a été la continuité du service à notre clientèle qui a, par conséquent, été notre enjeu majeur ; tous les autres enjeux en découlant naturellement.

Risque	Enjeu majeur
<i>Ne pas accompagner l'ensemble de notre clientèle pendant la crise sanitaire et économique liée au Covid 19</i>	<i>Organiser la CRCO pour poursuivre son activité dans le respect de règles sanitaires</i>

Politique et Actions menées

En janvier 2020, un nouveau coronavirus a été identifié en Chine, provoquant une maladie nommée COVID-19 par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

Cette pandémie est devenue rapidement mondiale et a entraîné une crise sanitaire ayant rapidement des impacts très importants en matière économique.

Cette crise sanitaire a fait l'objet d'une gestion prioritaire en raison de sa durée exceptionnellement longue et de conséquences qui en découlent. Le gouvernement a rappelé le caractère essentiel des établissements bancaires en maintenant leur ouverture en période de confinement.

La Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre-Ouest s'est inscrite dans le respect des décisions et des recommandations gouvernementales et des méthodologies élaborées par le Groupe Crédit Agricole SA et la Fédération Nationale du Crédit Agricole.

Elle s'est immédiatement organisée pour pouvoir fonctionner en mode dégradé, tout en assurant la protection de ses collaborateurs et la continuité de ses processus essentiels.

Un dispositif de « gestion de crise » s'est mis en place pour piloter l'ensemble des processus et prendre les décisions indispensables à la continuité de l'activité :

- Cellule de crise décisionnelle réunie très régulièrement sous l'autorité du Directeur Général
- Nomination de référents Covid (Ressources Humaines, Logistique et Communication)
- Comité PGE (Prêt Garanti par l'Etat) statuant sur les dossiers refusés au niveau de agences

La Caisse régionale a pu ainsi mettre en place des actions couvrant les différentes priorités recensées :

- Identification des activités essentielles devant être assurées,
- Evaluation des ressources humaines nécessaires au maintien des activités indispensables,
- Mise en place des mesures sanitaires pour protéger la santé des salariés et des clients,
- Evaluation des besoins en matériel de protection et en produits d'hygiène,
- Organisation du travail en présentiel ou à distance,
- Communication des dispositions prises au sein de l'entreprise et vis-à-vis de la clientèle.

L'ensemble des processus et des réponses aux différentes problématiques posées sont répertoriées dans un document de synthèse appelé « Plan de continuité de l'activité en cas de pandémie ».

La crise sanitaire a, par ailleurs, eu des conséquences sur l'ensemble des activités de la Caisse régionale. Des exemples dans les domaines et risques majeurs recensés seront donnés dans les pages suivantes.

4-2 : Gouvernance Coopérative et Mutualiste :

4-2-1 : Renforcer notre Modèle de Gouvernance :

Risque	Enjeu majeur
<i>Affaiblissement de notre modèle coopératif et mutualiste</i>	<i>Affirmer notre modèle en développant un sociétariat actif</i>

Politique et Actions menées

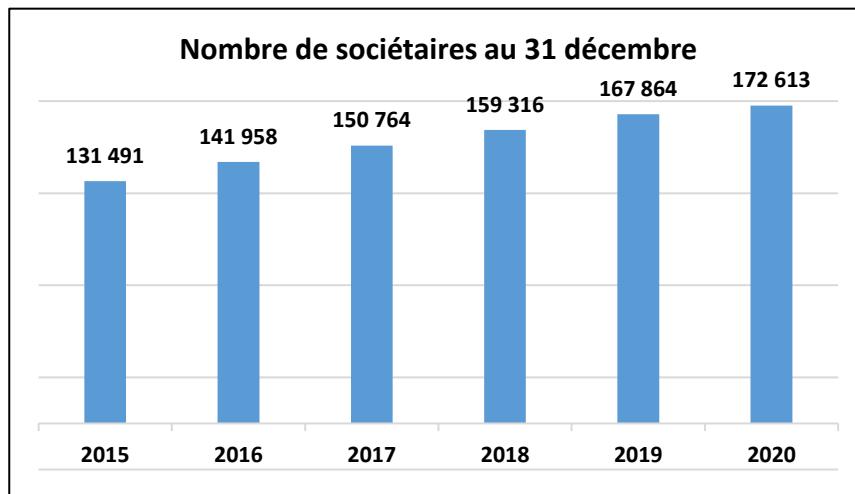
Le développement et la valorisation du Sociétariat est une réponse efficace pour conforter notre modèle mutualiste et coopératif et le faire évoluer afin de s'adapter aux nouveaux enjeux sociaux et aux évolutions sociologiques de la population de notre territoire.

Associer le maximum de clients à cette démarche par le biais du sociétariat est une bonne manière de renforcer notre modèle.

Bien que perturbée par la crise sanitaire, l'année 2020 a confirmé cette volonté de convaincre nos clients de devenir des sociétaires engagés.

La sollicitation de nos clients s'effectue dès l'entrée en relation et se poursuit par une communication régulière lors des différents entretiens réalisés.

En 2020, 4 749 sociétaires ont adhéré à cette idée et leur nombre atteint 172 613 au 31 décembre soit une progression de 2.83% par rapport à 2019.

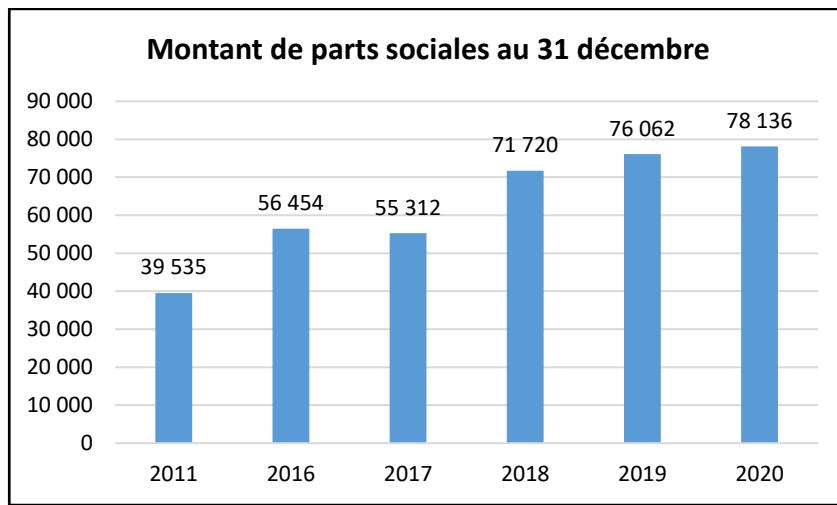


Notre objectif, de « 6 clients sur 10 sociétaire » à fin 2021 est atteint : plus de 61 % à fin 2020 contre 41,6 % fin 2015³

Parallèlement, le niveau du capital social des caisses locales détenu par les sociétaires progresse régulièrement. Ce montant a considérablement progressé depuis quelques années passant de 36 535 k€ fin 2011 à 78 136 k€ fin 2020.

Sur le seul exercice 2020, la progression dépasse les 2 millions d'euros soit un accroissement de 2.73 % sur un an, et portant la progression à 41 % par rapport au 31 décembre 2017.

³ Le taux est calculé sur la base suivante : Nombre de clients sociétaires / nombre de clients particuliers éligibles majeurs



Notre sociétariat est donc dynamique et bénéficie également de l'attractivité de la rémunération des parts sociales, fixée en assemblée générale à 1.30 % ; rendement largement supérieur à ceux de l'épargne classique dans un contexte de taux bas.

Afin de dynamiser le sociétariat la Caisse Régionale a poursuivi une campagne active pour inciter les sociétaires à ouvrir un **livret « sociétaire »**, réservé aux clients sociétaires (personne physique ou morale sans but lucratif) des Caisses locales affiliées. Les fonds collectés sont destinés à soutenir les projets du territoire de la CRCO et contribuent aux financements d'activités économiques de moins de 5 ans.

La poursuite de la campagne de sensibilisation des clients non sociétaires alliée à la mobilisation de nos conseillers et un taux de rémunération avantageux a permis une forte progression de l'épargne recueillie sur les livrets « sociétaire » :

	2018	2019	2020	2020/2019
Nombre de livrets	44 805	49 301	50 896	+ 3.23 %
Collecte au 31 décembre en k€	428 220	442 156	484 982	+9.68 %

Les assemblées générales de caisse locale restent un moment privilégié d'échanges entre les client-sociétaires, les membres de leur conseil d'administration et les représentants de la Direction Générale de la Caisse régionale.

Celles de 2020 ont fortement été perturbées par la crise Covid-19 en particulier après le 11 mars, date à laquelle les mesures sanitaires très restrictives n'ont pas permis de réunir la participation habituelle.

En 2019, nos AG de Caisses locales avaient réuni 11 179 participants ; en 2020 le nombre s'est limité à 9 594 personnes soit une baisse globale de 15 %.

La fréquentation globale (sociétaires, clients et invités) des Assemblées générales de Caisse locale, est désormais entièrement mesurée via l'émargement électronique :

	2018	2019	2020	Evolution
Sociétaires Présents	7 579	8 362	6 938	- 17 %
Sociétaires représentés	2 236	3 024	2 656	- 12 %
Total sociétaires présents ou représentés	9 825	11 386	9 594	- 15.74 % (*)
Taux de sociétaires présents ou représentés	6.52 %	7.15 %	5.72 %	- 1.43 %

(*) : diminution en raison de la crise Covid. Chiffres non significatifs pour 2020

Les mesures mises en place et la dynamique enclenchée doivent permettre de pérenniser notre modèle en le renforçant à la fois en nombre de sociétaires mais également dans l'implication de sociétaires dans la vie de nos Caisses locales.

(*) : la Caisse régionale ne commercialise pas de parts sociales aux mineurs

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

La crise sanitaire a eu des répercussions majeures dans plusieurs domaines :

- Le ralentissement de l'activité commerciale qui a occasionné une baisse de la sollicitation de nouveaux sociétaires à partir du mois de Mars
- Les mesures sanitaires qui sont venues contrariées le bon déroulement des Assemblées générales de Caisses locales à partir du 10 mars ; 10 caisses locales très fortement impactées dont 4 avec seulement leur conseil d'administration présent.

En revanche, la dynamique de nos caisses locales ne s'est pas démentie et elles ont largement participé à des actions de solidarité sur leur propre territoire :

- Don de masques dans les Ehpad et établissements scolaires
- Collecte de denrées alimentaires et de produits d'hygiène au profit des Banques alimentaires

Indicateurs

Intitulé	2018	2019	2020	Evolution
Nombre de sociétaires au 31 décembre	159 316	167 864	172 613	+ 2,8 %
Montant du capital social détenu par les sociétaires	71 720	76 062	78 136	+ 2,7%
Taux de rémunération des parts sociales	2,0 %	1,4 %	1.3 %	-0.1 %
Taux de clients / sociétaires (*)	NC	59.92 %	61.29 %	+ 1.37 %

Le taux est calculé sur la base suivante : Nombre de clients sociétaires / nombre de clients particuliers majeurs et personnes morales éligibles

Nos Ambitions et nos Projets

En matière de sociétariat, l'objectif de notre projet d'Entreprise actuel est d'atteindre 6 clients sur 10 sociétaires à la fin 2021

Les Assemblées générales de Caisse locale seront organisées cette année du 3 février 2021 au 19 mars 2021 pour statuer conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En raison du contexte de crise sanitaire lié à la pandémie Covid-19, elles se dérouleront sous une forme réduite à la validation de la partie statutaire uniquement sans réunion publique.

Dans le respect de nos valeurs mutualistes, les sociétaires pourront cependant exercer leur droit de vote à distance en remettant à leur agence au plus tard la veille de la date de la tenue de l'Assemblée Générale leur bulletin de vote ou un pouvoir.

4-2-2 Améliorer la représentativité de nos Conseils d'administration :

Risque	Enjeu majeur
<i>Non représentativité et faible implication de nos élus</i>	<i>Elargir le socle de nos élus en favorisant la Mixité, une meilleure représentativité par rapport à la sociologie de notre territoire et renforcer l'implication de notre gouvernance</i>

Politique et Actions menées

La Caisse régionale est consciente que le modèle coopératif du Crédit Agricole doit s'adapter à l'évolution de son territoire. Les Conseils d'administrations de la Caisse régionale et des Caisses locales doivent refléter ces évolutions en s'ouvrant progressivement à toutes les catégories socio-professionnelles et rechercher la mixité de leur effectif.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale reste encore majoritairement constitué d'agriculteurs (9 sur 16 membres) mais respecte une stricte parité entre les deux départements de l'Indre et de la Haute-Vienne et s'ouvre progressivement à la mixité et la diversité.

Depuis Mars 2017, la vice-présidence sur le département de la Haute- Vienne est assurée par une femme.

En mars 2020, trois nouveaux administrateurs sont entrés au sein du conseil (2 femmes et un homme) pour remplacer 3 départs (2 hommes et une femme)

Ce conseil présente désormais les caractéristiques suivantes :

Situation au 30 juin	2018		2019		2020	
Nombre d'administrateurs	16		16		16	
Age moyen	57 ans		57 ans		55 ans	
Moins de 50 ans	4	25.0 %	4	25.0 %	4	25.0%
Femmes	5	31.2 %	5	31.2 %	6	37.5%

Au sein de Conseil d'administration de caisse locale, les évolutions sont également progressives dans la représentativité de l'ensemble des catégories socioprofessionnelles et non pas seulement le secteur agricole.

Cette évolution est cependant indispensable pour une meilleure connaissance du territoire et pour faire remonter les projets en cours ;

Le travail de sensibilisation réalisé depuis quelques années semble porter ses fruits puisque la part des agriculteurs dans les conseils de caisses locales diminue progressivement (-1.4 % en 2020) et celle des femmes augmente aussi régulièrement.

La population des administrateurs des 51 caisses locales a les caractéristiques suivantes :

Situation au 30 juin	2018		2019		2020	
Nombre	684		678		671	
Age moyen	52 ans		51 ans		51 ans	
Moins de 50 ans	290	42.4 %	299	44.1 %	286	42.6 %
Femmes	193	28.2%	204	30 %	214	31.9 %

Selon la répartition socioprofessionnelle suivante :

Année au 30 juin	2018		2019		2020	
Agriculteurs	388	56.7%	367	54.1 %	354	52.7 %
Artisans et Commerçants	73	10.7 %	73	10.8 %	73	10.9 %
Salariés	116	17.0 %	141	20.8 %	145	21.3 %
Chefs d'entreprise PME / PMI	30	4.4 %	15	2.2 %	15	2.2 %
Professions libérales	35	5.1 %	34	5 %	34	5 %
Retraités et Inactifs	42	6.1 %	48	7.1 %	50	7.3 %

En 2020, 55 nouveaux administrateurs ont été élus lors des Assemblées générales de nos Caisses Locales : 65 % ont moins de 50 ans et 53% sont des femmes.

Nouveaux élus	2018		2019		2020	
Nombre d'administrateurs	43		45		55	
Moins de 50 ans	41	95 %	29	64.4 %	36	65.5
Femmes	14	32.6 %	20	44.4 %	29	52.7

Chaque caisse locale élit un Président dont la population présente les caractéristiques suivantes :

Année au 30 juin	2017	2018	2019	2020
Hommes	68.6 %	72.5 %	76.5 %	74.5 %
Femmes	31.4 %	27.5 %	23.5 %	25.5 %
Agriculteurs actifs	56.8 %	58.8 %	62.7 %	64.7 %
Actifs non agriculteurs	31.4 %	33.3 %	29.4 %	23.6 %
Retraités ou inactifs	11.8 %	9,8 %	7.8 %	11,7 %

La dynamique de notre modèle coopératif et mutualiste repose sur l'implication et engagement des administrateurs. Pour bien assurer leur mission, nos administrateurs doivent se tenir informés de l'actualité du Crédit agricole et de la Caisse régionale. Pour ce faire, ils bénéficient d'une communication régulière, via plusieurs outils spécifiques

- Un site « Extranet » sécurisé réservé aux élus et aux secrétaires de Caisses locales est opérationnel. Il est destiné à recevoir les actualités, les informations et les documents concernant la Caisse Régionale. Il est aussi destiné à mettre en valeur les actions de proximité initiées par chaque caisse locale et favoriser les échanges entre élus.
- Une lettre d'information mensuelle du Conseil d'administration de la CRCO est adressée aux Présidents de Caisse locale ;
- L'invitation de 4 Présidents de Caisse locale, à tour de rôle pour assister aux débats du Conseil d'administration et l'organisation de 3 conférences de Présidents en 2020.

Ils suivent également des formations destinées à accroître leur compétence sur les sujets liés à la banque et l'évolution de la réglementation.

En 2020, les administrateurs de la Caisse régionale ont bénéficié d'un cycle de formation dispensé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole.

En 2020, la CRCO a participé à la 2^{ème} enquête nationale destinée à mesurer le degré d'engagement des administrateurs du Crédit Agricole selon les critères suivants : Engagement durable dans leur fonction d'administrateur, leur vision du sociétariat, leur rôle, les moyens et les ressources dont ils disposent, leur connaissance du fonctionnement de la Caisse Régionale.

341 administrateurs de la CRCO ont participé à cette enquête (11 986 réponses au niveau national) qui a conduit à une notation très satisfaisante de 8.6 sur 10⁴.

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

La principale conséquence de la crise sanitaire concerne les formations des administrateurs de caisse locale qui n'ont pas pu se dérouler notamment celles qui concernent les nouveaux élus et nouveaux Présidents.

Indicateurs										
Intitulé		2018		2019		2020				
Pourcentage de femmes dans les organes de Gouvernance	Conseil de la CRCO	5	31.2	5	31.2	6				
	Conseil de Caisse locale	28. 2		30		31.9				
	Présidente de Caisse locale	27.45		23.5		25.5				
	Nouvelles élues	32.6		44.4		52.7				
Taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la CRCO		91 %		94 %		98 %				
Nombre d'administrateurs de Caisse locale		684		678		671				
Indice de satisfaction des Administrateurs (ISA : Note sur 10 tous les 2 ans)		8.67		8.6						
Nos Ambitions et nos Projets										
Pour 2021, au niveau du Conseil d'Administration de la Caisse régionale, notre objectif est de dépassé les 40 % de représentation féminine préconisé. Lors du renouvellement du bureau, les trois administrateurs sortants (deux hommes et une femme) devraient être remplacés par deux femmes et un homme pour atteindre un taux de 44 %. Au moins deux des nouveaux administrateurs pressentis seront chef d'entreprise et profession libérale.										

⁴ Indicateur déterminé par la réponse à la question suivante : « je suis prêt à recommander à mon entourage de devenir administrateur Du Crédit Agricole »

4-3 Données Humaines et Sociales :

4-3-1 : Protéger et rassurer nos salariés :

La continuité du service à notre clientèle, un de nos enjeux majeurs de l'année 2020 n'a été possible que grâce à la mobilisation exceptionnelle de l'ensemble de nos salariés.

Compte tenu de la crise sanitaire, la Direction des Ressources Humaines a joué un rôle primordial en s'attachant à protéger nos collaborateurs, les rassurer et organiser au mieux leur travail.

Risque	Enjeu majeur
<i>Ne pas accompagner nos salariés durant la crise sanitaire Covid-19</i>	<i>Mettre en place un protocole sanitaire efficace pour assurer la sécurité physique et morale de nos salariés</i>

Politique et Actions menées

Dans le cadre du dispositif de « gestion de crise », une des priorités est la mise en place des mesures indispensables pour protéger la santé de nos salariés dans le cadre de leur activité professionnelle. Ce plan d'actions s'est organisé autour des domaines suivants :

4-3-1-1 - La protection individuelle et collective des salariés

- Règles applicables aux bâtiments et aux véhicules

L'accès à tous les bâtiments de la Caisse régionale (sites administratifs et agences) a été soumis à l'obligation du port du masque. Un plan de circulation a été défini sur chaque site administratif. Il est matérialisé par des affichettes sur les murs et sur les portes de chaque étage ainsi que par des marquages au sol.

Sur le site de Limoges Vanteaux, chaque étage disposant de deux couloirs et deux escaliers, un couloir et un escalier sont dédiés à un sens unique de circulation.

La capacité de nos ascenseurs a été limitée à 2 personnes et celles de nos salles de réunions respectent les règles de distanciation édictées par les Pouvoirs Publics (en mètres carrés par personne).

L'utilisation de véhicules de la CR en libre-service a été interdite et le co-voiturage (en véhicule personnel) a été fortement déconseillé puis interdit.

- Consignes d'hygiène et dotation individuelle et collective en système de protection

Les consignes d'hygiène édictées par les Pouvoirs Publics et le Groupe Crédit Agricole ont été portées à la connaissance de collaborateur et des masques de protection ont été mis à disposition (2 par jour de travail).

- Règles à respecter en matière de restauration collective

Dans le respect des règles édictées par les autorités, les restaurants d'entreprise ont assuré la continuité du service mais, afin de limiter la fréquentation, la Caisse régionale a décidé de suspendre l'accès aux salariés d'entreprises extérieures. A défaut, les repas doivent être pris exclusivement au poste de travail.⁵

4-3-1-2 L'Organisation du travail et gestion des absences

- Règles de mise en place du télétravail

Le télétravail est la solution priorisée par la CRCO dès lors que les processus ou activités d'un collaborateur le permettent (fonctionnalités accessibles en connexion à distance et pas de nécessité de travailler sur site).

- Matériels et habilitations nécessaires au télétravail

Tous les collaborateurs des sites administratifs ont été équipés d'un PC portable et du logiciel de connexion à distance. Sur nos sites administratifs, le télétravail hebdomadaire peut varier jusqu'à 5 jours de télétravail en fonction du poste et du collaborateur.

- Organisation des réunions et des déplacements professionnels

⁵ Décret 2021-156 du 13 / 02 / 2021 portant aménagement temporaire des dispositions du code du travail relatives aux locaux de restauration

Les réunions et les formations non indispensables ont été supprimées et les moyens d'échange et de communication à distance (téléphone, audioconférence, Skype, courriels, ...) ont été privilégiés Conformément aux consignes gouvernementales, les déplacements professionnels ont été limités voire interdits

- Déclaration et le suivi des absences notamment en cas de contamination

Les managers disposent d'un outil informatique de « Suivi des absences » permettant la déclaration des présences et absences de collaborateurs par motifs notamment en cas de contamination ou de suspicion.

Dans ce cas, la DRH échange si besoin avec le médecin du travail pour déterminer avec lui les mesures adaptées à chaque situation individuelle.

4-3-1-3 La communication aux collaborateurs et aux instances

- Information à l'ensemble de nos salariés

Les règles et consignes à adopter par chacun ont été communiquées aux collaborateurs selon l'évolution de la situation sanitaire nationale et départementale, des diffusions de protocoles sanitaires gouvernementaux et des décisions de la Cellule de Crise Décisionnelle COVID de la Caisse régionale.

- Information des Instances Représentatives du personnel

Le Comité Social Economique (CSE) a été tenu régulièrement informé de l'évolution de la situation par des réunions en audioconférences et des messages de la Direction du Développement Humain.

4-3-1-4 L'adoption d'un protocole sanitaire très strict.

Le dispositif sanitaire en vigueur dans la Caisse régionale est conforme aux préconisations gouvernementales et a fait l'objet d'échanges préalables avec la médecine du travail et les élus du CSE. Il prévoit notamment :

- Une implication très forte du médecin du travail

Le médecin du travail 87 a systématiquement participé aux CSE exceptionnels durant la période de confinement puis régulièrement par la suite.

Il a effectué des visites préalables sur site pour accompagner la stratégie de « dé confinement » et donné son avis sur les règles sanitaires à mettre en place ou à renforcer, et sur les règles d'utilisation des locaux en situation de travail individuel ou collectif.

Il a participé aux nombreux échanges sur les modalités de mise en œuvre de chacune des versions du protocole national et a conseillé régulièrement la DRH sur des cas particuliers.

- Un accompagnement des collaborateurs et de leurs managers

La Direction du Développement Humain est restée en contact régulier et étroit avec les managers et les collaborateurs de la Caisse régionale. Elle a été informée de chaque cas ou suspicion de contamination et a donné les consignes à suivre.

Une cellule d'écoute et d'aide psychologique a été mise en place par la Caisse régionale depuis la sortie du confinement général avec l'aide du Cabinet KAIROS. L'accès à cette offre est laissé au libre choix des collaborateurs et la confidentialité des entretiens est entièrement respectée.

Ce processus innovant s'est concrétisé par :

- L'organisation de réunions collectives ou individuelles à destination des managers et de l'ensemble du personnel. (Groupes d'expression, Web-conférences thématiques, séances de débriefing par unité...)
- Un accompagnement individuel de 60 collaborateurs via des entretiens directs avec un professionnel du cabinet Kairos.

Le respect des règles de sécurité sanitaire mises en place a permis à l'entreprise de maintenir un bon niveau d'activité durant l'année 2020 et d'assurer la continuité du service à la clientèle et à notre territoire.

4-3-2 Préserver l'attractivité de l'entreprise :

Risque	Enjeu majeur
<i>Manque d'attractivité de l'entreprise et de rétention des talents</i>	<i>Développer l'attractivité de la marque employeur de la CRCO : du recrutement à la fin de carrière</i>
<i>Manque de perspectives de carrière</i>	

Politique et Actions menées

Avec ses 1000 collaborateurs, la Caisse régionale fait partie des gros employeurs privés de son territoire et ses besoins en recrutement en CDI, CDD et alternants sont importants.

De la qualité des profils de nouveaux collaborateurs recrutés dépendra la qualité de nos équipes au service de nos clients. Le maintien d'un bon niveau d'attractivité est essentiel pour lui assurer le renouvellement de ses effectifs, la couverture de l'ensemble de son territoire tout en maintenant des perspectives de carrières pour tous.

La CRCO développe tout d'abord **une politique de recrutement active** qui est basée et axée sur quelques principes fondamentaux constants depuis plusieurs années :

- Recours au recrutement par le biais de l'alternance
- Respect des règles de non-discrimination
- Priorité donnée aux candidats issus de notre territoire et de ses organismes de formation
- Transformation, dans la mesure du possible, des Contrats à Durée Déterminée en Contrats à Durée Indéterminée.

Pour recruter, nous nous appuyons notamment sur l'expertise du centre de recrutement Carcentre⁶, commun à 4 caisses régionales mais : le choix final en matière de recrutement reste exclusivement sous la responsabilité de la Caisse Régionale de Centre Ouest.

Afin de mettre en avant l'attractivité de notre entreprise, nos « chargés de recrutement » vont régulièrement à la rencontre de candidats en participant et en organisant des forums de recrutement.

En 2020, malgré la crise sanitaire qui a fortement perturbé le déroulement des recherches de candidats, la Caisse régionale s'est adaptée effectuant des entretiens à distance soit par téléphone soit en visioconférence.

Elle a également poursuivi sa **stratégie de communication RH et Marque Employeur** engagée en 2019 qui tend à :

- S'appuyer sur le Projet Humain du Plan à Moyen Terme, qui ambitionne d'être l'employeur préféré dans les services financiers en France et dans le Top 5 en Europe,
- Renforcer la visibilité en tant que recruteur de qualité en adoptant une identité RH « différenciante » qui met en valeur les points forts de l'entreprise,
- Animer le territoire de la Caisse régionale et les réseaux
- S'appuyer sur l'engagement des Talents de la CRCO et en faire des « ambassadeurs ».

« Etre l'employeur préféré sur notre territoire » reste l'ambition première de notre « Identité RH » qui se concrétise par la mise en place d'actions concrètes, cadencées et complémentaires de communication externe et interne.

En 2020, notre « communication RH » a priorisé :

- La signature RH « Exprime ton talent dans une entreprise engagée pour son territoire »
- Une campagne d'affichage sur ses deux départements en mettant l'accent sur les compétences comportementales de demain,
- L'organisation de deux « jobdating » sur l'Indre et la Haute-Vienne dans un lieu déconnecté du milieu bancaire,
- Le recours aux réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook) à travers des minutes RH sur des thématiques dédiées (Alternance, Handicap...)

⁶ Carcentre : Centre de recrutement commun avec 3 Caisses régionales : Val de France, Touraine Poitou, Centre Loire

En 2020, le nombre d'embauches en CDI a atteint 44 unités dont 16 techniciens et 6 cadres. Les CDD, suite à l'alternance ou non, constitue un fort levier de recrutement à hauteur de 70 %.

	2018		2019		2020	
Embauches en CDI	74		60		44	(*)
dont ex CDD	26	35.1 %	37	60 %	31	70 %
dont femmes	45	60.8 %	39	65 %	23	52.3 %
dont hommes	29	39.2 %	21	35 %	21	47.7 %

(*) : 2 cadres de Direction ne font pas partie de ce nombre

Nous maintenons un taux de turn-over maîtrisé et fortement impacté par les départs en retraite qui représentent chaque année plus de 3% de notre effectif.

En 2020, les départs pour une mobilité interne au Groupe ont concerné 4 de nos collaborateurs et nous avons déploré le décès de 2 salariés.

	2018		2019		2020	
Nombre de départs CDI	59		43		56 (**)	
dont retraite	23	39 %	17	39.5 %	28	50 %
Dont autres départs (*)	36	61 %	26	60.5 %	28	50 %
dont licenciements	2		2		2	
Turn-over total	6.15 %		4.30 %		5.29 %	
Turn-over hors retraite	3.75 %		2.56 %		2.38 %	

(*) : Décès, Démission, Fin de période d'essai, Licenciement pour inaptitude, Rupture conventionnelle, Mutation Groupe CA

(**) : 2 cadres de Direction ne font pas partie de ce nombre

Dans le cadre de la Gestion de Carrières, notre priorité est de bien apprécier les compétences de nos collaborateurs et de détecter efficacement les talents afin de les fidéliser.

En juin 2020, nos chargés « Emploi-Carrières » ont suivi une formation sur les « Soft kills ⁷ » afin de mieux apprécier les compétences et les savoir-faire des candidats.

Depuis six ans, la CRCO déploie progressivement de nouvelles fonctionnalités dans un outil dédié « Talent Soft »⁸, permettant une approche globale pour chaque salarié :

- Entretiens d'évaluation individuelle, entretiens professionnels et de gestion de carrière
- Postulation aux offres internes.
- Suivi du process d'intégration de collaborateur sur leur nouveau poste

« Talent Soft » s'avère très utile aux managers dans la connaissance de leurs équipes ainsi qu'aux Ressources Humaines dans le repérage des profils recherchés : pour exemple, la synthèse des échanges entre les managers et les Ressources Humaines lors des revues d'évolution professionnelle est consignée dans l'outil.

L'attractivité passe aussi par la **reconnaissance des compétences et les évolutions des situations personnelles** soit via une promotion soit via une augmentation de la rémunération individuelle.

En 2020, 452 de nos collaborateurs ont bénéficié d'une évolution salariale individuelle ce qui représente 46.4 % de l'effectif global.

⁷ Les soft skills désignent des compétences comportementales, le plus souvent acquises en dehors de la sphère scolaire ou universitaire

⁸ Talent Soft : logiciel qui gère les relations RH

	2018	2019	2020
Prise de responsabilité avec promotion hors titularisation	114	100	105
Reconnaissance d'Expertise dans le métier avec changement de classification	32	36	43
Reconnaissance Compétences sans changement de classification	312	288	304
Total Evolutions salariales hors titularisation	458	424	452
Ratio par rapport à l'effectif hors titularisation	47.8	43.1	46.7

Indicateurs				
Intitulé		2018	2019	2020
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité	Nombre	114	100	105
	% de l'effectif	11.9	10.2	10.9
Nombre de postes diffusés en interne		120	110	99
Nos Ambitions et nos Projets				
<p>Pour 2021, le projet de réorganisation du réseau commercial appelé « Efficom » aura des répercussions en matière de niveau d'emploi à la Caisse régionale.</p> <p>Ce projet concerne le réseau d'agences et a pour but :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'augmenter l'activité « Conseil », source de différenciation et élément de réponse prioritaire aux attentes de nos clients • D'optimiser la gestion des opérations courantes • D'accompagner nos collaborateurs afin de bien appréhender les évolutions des métiers • De Favoriser l'adhésion aux évolutions de comportement de nos clients afin d'en faire un facteur de réussite <p>Pour bien répondre à l'objectif, un nouveau métier de « Conseiller Commercial » (PCE 5) est créé, avec pour mission essentielle la gestion d'un portefeuille de clients dans le cadre d'une activité conseil proactive.</p> <p>Il est prévu la création de 97 postes de conseillers aux particuliers dont 91 postes de conseillers commerciaux, quasi exclusivement par la transformation de postes d'Assistant Relation Clientèle.</p> <p>Il s'agit d'une inflexion majeure pour accroître l'exercice des missions de conseil, cette évolution s'accompagnera de programmes de formations adaptés et permettra de valoriser les missions attendues.</p> <p>Parallèlement, compte tenu des enjeux différents, des missions évolutives et de la taille des agences, la création d'un niveau de PCE est proposée pour certains directeurs d'agences. A côté du niveau existant de PCE 11, est créé un niveau supplémentaire à 12 (21 postes concernés)</p> <p>Au final, 140 collaborateurs (dont 100 sur 2021) verront leur situation personnelle évoluer à la fois en terme de niveau de classification et de rémunération.</p>				

4-3-3 Agir sans discrimination en faveur de la Mixité et la Diversité :

Risque	Enjeu majeur
<i>Faire preuve de discrimination et de manque d'équité dans le cadre du parcours professionnel</i>	<i>Encourager la Mixité et la Diversité</i>

Politique et Actions menées

La Caisse régionale du Centre Ouest est signataire de la « **Charte de la Diversité** » depuis le 25 juin 2010

Elle s'attache à respecter au quotidien les principes de non-discrimination et d'égalité professionnelle dans ses actions de recrutement et dans les gestions de carrières de ses collaborateurs

- L'accord n°112 sur l'égalité professionnelle, signé le 13 décembre 2019, pose les bases de l'égalité entre les hommes et les femmes.
- Le rapport « Egalité Professionnelle » est soumis à la consultation du CSE tous les ans.
Ce document effectue une étude comparée de la situation des femmes et des hommes au sein de la CRCO sur les thèmes suivants :
 - Les effectifs, les embauches et les départs
 - Les conditions de rémunérations et les évolutions de carrières
 - L'organisation du travail, les conditions de travail, la sécurité et la santé au travail
 - L'articulation entre vie professionnelle et exercice de la responsabilité familiale
 - Les données concernant la formation

Il intègre également un plan d'action comprenant des objectifs en termes de recrutement, de formation professionnelle et de déroulement de carrière.

Par ailleurs, la Caisse Régionale, dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires, négocie avec les organisations syndicales, une enveloppe spécifique. Cette enveloppe a pour objectif de supprimer les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes.

Dans le cadre de l'accord de branche du 27 juin 2017 sur « l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes »⁹ nous appliquons les dispositions particulières lors d'un congé maternité ou d'adoption à savoir « dans le cadre de la loi du 23 mars 2006, les salariés des Caisses Régionales de retour de congé maternité ou de congé d'adoption doivent bénéficier des augmentations générales de rémunération perçues pendant leur congé et de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de leur congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle (...). »

En matière de lutte contre la discrimination, la Direction des Ressources Humaines a pris plusieurs mesures factuelles :

- Les chargés de recrutement ont bénéficié d'une formation « recrutement sans discrimination »
- Lors du lancement de la campagne annuelle d'entretiens, les managers sont sensibilisés au fait qu'aucun critère de discrimination ne doit être abordé lors des entretiens, conformément à l'article L1132-1 du Code du Travail (consultable dans le guide manager). Ce rappel est effectué par messagerie, dans le bagage managers et dans la page d'actu du logiciel Talent Soft¹⁰
- En amont de chaque entretien de recrutement, nos chargés de recrutement échangent avec les managers sur les critères de discrimination, les critères issus de la législation française mais également des textes nationaux et européens. Nos recrutements sont ainsi effectués relativement aux compétences des candidats et non en fonction du genre.
- La quasi-totalité des postes à couvrir font l'objet d'une diffusion via Talent Soft, ce qui assure à chaque salarié une totale latitude à postuler en fonction de ses compétences et de ses aspirations personnelles.

➤ Nous accompagnons nos talents au féminin :

¹⁰ Talent soft : logiciel de RH

La Caisse régionale a la volonté d'accompagner ses potentiels, et notamment les potentiels féminins, à tous les niveaux dans le cadre de la politique RH.

Ainsi, en 2020, elle a effectué le bilan de l'opération-pilote « Mentorat féminin » avec 5 « mentorées » qui ont été accompagnées dans leur développement personnel et professionnel ; Compte tenu des retours d'expérience positifs, une seconde promotion sera lancée en 2021.

Par ailleurs, deux jeunes femmes ont été inscrites dans une formation « jeunes femmes à potentiel » ayant pour objectifs de mieux comprendre l'enjeu de la mixité pour l'entreprise et l'impact des différences H/F sur sa propre évolution professionnelle :

- Anticiper et préparer son cycle de carrière / cycle de vie au regard de ses objectifs personnels et professionnels, et de leur évolution dans le temps,
- Affirmer son ambition professionnelle et développer sa stratégie pour y parvenir,

➤ **Nous visons la réduction des inégalités salariales entre les femmes et les hommes :**

La loi (2018- 771) pour « la liberté de son avenir professionnel » promulguée le 5 septembre 2018 prévoit la mise en œuvre d'un plan d'action global pour lutter contre les violences sexistes et sexuelles et pour réduire les inégalités salariales entre les hommes et les femmes.

- Un référent « Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes », rattaché au Directeur du développement Humain a été nommé et est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en cas de besoin.
- La mesure des éventuelles inégalités salariales se fait à travers la publication d'un index comprenant 5 indicateurs :
 1. Écart de rémunération,
 2. Écart d'augmentation salariale,
 3. Écart de promotion interne,
 4. Augmentation en retour de congés maternité,
 5. Nombre de femmes dans les 10 plus grosses rémunérations.
- Conformément à la réglementation la CRCO a publié en 2020 son « l'Index de l'égalité Femmes-Hommes » qui atteint 94 / 100, chiffre en progression d'un point par rapport à 2019.

➤ **Nous ouvrons notre entreprise aux stages de 3ème**

En cohérence avec nos valeurs mutualistes et en réponse aux enjeux RH & RSE, la Caisse régionale participe chaque année l'opération « Grand programme stages de 3ème » :

- Programme national visant à lutter contre les disparités, voire les inégalités sociales,
- Proposant des stages aux élèves de 3ème des collèges Réseaux d'Education Prioritaire renforcé (REP et REP +).

En 2020, malgré la crise sanitaire qui a réduit les possibilités d'accueil, 7 collégiens de 3ème issus de collèges En Réseau d'Education Prioritaire

Depuis 2006, via la Mission « Handicap et Emploi au Crédit Agricole »¹¹ (HECA), la CRCO s'est mobilisée en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et mène des actions en matière de formation, de recrutement direct, de maintien dans l'emploi et de recours au secteur protégé ou adapté.

Notre accord d'entreprise sur le sujet a été renouvelé en fin 2020 pour une durée de 3 ans. (Accord N°115) et complète l'accord de branche conclu en date du 22 novembre 2019.

Au-delà du volet « Handicap » classique ce nouvel accord intègre un périmètre « Solidarité d'entreprise » comprenant :

- Des engagements dans le cadre de la Charte « Cancer »
- Une plateforme d'écoute de d'aide psychologique à destination des salariés
- Le lancement de l'arrondi de salaire au profit d'associations du territoire
- Le don de jours
- L'accompagnement des proches « Aidants »

Sur 2020, malgré la crise sanitaire qui n'a pas permis autant de contacts et de recrutement, les résultats obtenus en matière d'emploi des personnes en situation de handicap restent d'un bon niveau :

- 3 alternants ont intégré des formations en alternance : 2 la formation Bac+2, initiée en 2008 par la CRCO en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Limoges et 1 en licence Banque à l'IUT de Limoges.

¹¹ HECA : Structure nationale gérant l'accord de branche sur le handicap

- Notre mission « Handicap » accompagne nos salariés en cas de survenance d'une situation de handicap par des aménagements de poste adapté afin de les maintenir dans leur emploi.
- En 2020, 4 collaborateurs ont fait reconnaître la survenance d'un handicap via un RQTH.¹² (12 en 2019)
- La Caisse Régionale sollicite régulièrement des Entreprises adaptées en contrat de prestations de service ou de fournitures. Cette volonté est confirmée d'année en année. En 2020, le budget confié a atteint 268 k€ HT soit l'équivalent de 13.4 personnes en Unités Bénéficiaires¹³.

La réglementation concernant l'obligation d'emploi a subi de nombreuses modifications sur l'année 2020 en retirant notamment le recours au secteur Protégé et Adapté du taux d'emploi avec un impact négatif de 1.50 % sur le taux de la CRCO. Malgré tout, le taux d'emploi de notre Caisse régionale reste stable par rapport à 2019.

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

L'Université de Limoges compte près de 20 000 étudiants et chaque année le nombre d'étudiants en situation de handicap progresse. En 2010, ils étaient 140 à bénéficier d'un accompagnement personnalisé par le biais du Service d'Accueil et d'Accompagnement des Etudiants en situation de Handicap (SAAEH) et depuis leur nombre n'a cessé de progresser pour atteindre plus de 450 sur la présente année universitaire.

Parallèlement, les types de handicap évoluent et la crise sanitaire actuelle a fait naître de nouveaux besoins en matériel et en aide humaine.

Alertée des difficultés rencontrées par le SAAEH pour couvrir ces besoins supplémentaires liés à la crise sanitaire, la CRCO a décidé de consacrer une partie du budget 2021 de sa mission handicap à soutenir les actions de cette structure afin de permettre l'embauche de 3 étudiants assistants dont le rôle est d'aider leurs collègues en situation de handicap dans leurs études.

Indicateurs

Intitulé		2018	2019	2020
Femmes dans les postes d'encadrement	Nombre	128	128	141
	%	48.3%	46.9 %	49.5%
Indice Egalité Professionnelle Femme / Homme	Base 100	NC	93	94
Salariés en situation de handicap	Nombre ETP	71.66	80.03	85.61
	%	8.81%	9.62 %	9.10 % (*)

(*) : Données provisoires à valider lors de la déclaration annuelle

¹² RQTH : Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé

¹³ Une Unité Bénéficiaire correspond à un chiffre d'affaires confié égale à 2000 fois le smic horaire soit 20 060 € (base 2019)

4-3-4 Former nos salariés pour adapter leurs compétences :

Risque	Enjeu majeur
<i>Non adaptation des compétences de nos salariés à l'évolution de leurs métiers et des besoins de la clientèle</i>	<i>Accroître les compétences de nos salariés par un effort conséquent en matière de formation</i>

Politique et Actions menées

La compétence de nos équipes est le gage de la pérennité de notre entreprise en permanence confrontée à des habitudes de consommation sans cesse remises en cause et des évolutions sociologiques accélérées.

Notre politique de ressources humaines place la formation parmi ses axes prioritaires. L'objectif de notre projet d'entreprise étant de « faire des femmes et des hommes de la CRCO l'élément différentiant »

En 2020, notre plan de formation établi par la DRH s'est articulé autour des orientations suivantes :

Renforcer et développer les compétences individuelles et collectives :

- Poursuite du déploiement des formations Managers dans le cadre de la Marque Managériale
- Déployer la formation Mon Patrimoine : un 1^{er} marqueur fort sur la personnalisation de la Relation Client
- Déploiement du NPF Agri-Pro (Nouveau Process de Financement pour les conseillers Pro – Agri)
- Déploiement de la formation « Savoir Vendre et Négocier »

Sécuriser notre développement :

- Formations assurances : insérer les 15h (DDA) par an par collaborateur suite à la Lettre Jaune
- DCI formation continue (7h)
- Sanctions Internationales module général – Millésime 2020
- Prévention de la fraude externe - Surfclean
- MIF 2 Formation continue (dont « produits structurés »)

Une « Marque managériale » pour accompagner nos managers dans leur fonction :

En 2017, nous avons lancé un vaste programme d'accompagnement des managers appelé « Marque Managériale », vision partagée avec tous de la fonction managériale au sein de la CRCO et un cadre de référence partagé pour concrétiser les valeurs de bienveillance, confiance et exigence au service de la performance.

Ce programme est constitué :

- ✓ D'un ensemble de postures et pratiques managériales
- ✓ De moyens/outils pour faciliter l'exercice de la fonction managériale

Son objectif majeur est la **montée en compétences des managers** (mesurer la progression des managers et réaliser des formations en cas de besoin) et le **renforcement de leur culture commune** sur les valeurs d'entreprise (Bienveillance-Confiance-Exigence)

En 2020, un logo et une signature spécifiques ont été officialisés et un référentiel de pratiques communes a été défini pour homogénéiser les pratiques managériales au quotidien.

La parution d'un magazine est programmée pour le 1^{er} semestre 2021.



Nos actions de formation reposent également sur des relations étroites avec les établissements scolaires et universitaires locaux via le versement de la taxe d'apprentissage et l'accueil de stagiaires sur l'année ainsi que via les formations en alternance (Bac+2 à Master2) avec 40 contrats en cours fin 2020 contre 58 fin 2019 et 33 fin 2018

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

Comme indiqué au chapitre 4-3-1 ci-dessus, la crise sanitaire a bien entendu fortement perturbé les actions de formation sur l'année 2020 en raison des difficultés de déplacements et de leur limitation à titre professionnel à l'intérieur et à l'extérieur de la CRCO.

Le Plan de formation a cependant été partiellement réalisé dans les conditions suivantes :

Formation avant le confinement :

- Lancement campagne e-learning Fraude externe, Surfclean
- Déploiement de la formation « Loi de finances 2020 » (100% en présentiel) une partie étant éligible aux 15h DDA
- Marque Managériale : 1 nouveau groupe a débuté ses formations
- Réunions métiers Cons Part, Cons Pro-Agri

Pendant le confinement :

- Arrêt complet des formations en présentiel (fin mars, avril, mai)
- Conseiller « Particulier », Assistant Relations Client, Conseiller Gestion Patrimoniale, Conseiller Privé et Conseiller « Pro-Agri » : inscription à 5h30 de e-learning éligibles à la DDA 15h
- Inscription à des e-learning réglementaires : DCI 7h, Sanctions Internationales

Et après :

- Reprise progressive des formations réglementaires en présentiel depuis mi-juin, en respectant les règles de distanciation, groupes de 10 personnes au maximum (formateurs compris) dans le respect des 4m2 => DCI 40h, Socle Assurance Niveau 3, formation Nouveaux Embauchés
- Mise en place de classes virtuelles pour certaines formations DDA et certains blocs du Bachelor-Mastere et Examen du Bachelor sous forme de quizz à distance.
- Sur le 4^{ème} trimestre, déploiement des formations Incendie, Secourisme, Excel, Immersion DCI 40h, Marque Managériale

Globalement, avec 4282 Jours de formation sur les 6 355 programmés, le plan de formation a été respecté seulement à 67 % dont 2 519 jours en présentiel (59%) et 1 768 jours à distance (41%)

Indicateurs

Intitulé	2018	2019	2020
Nombre total d'heures de formation dispensées (*)	38 898	45 435	33 976
Nombre total d'heures de formation dispensées par salarié (**)	42.11	48.55	36.15
Budget global en k€ (déclaration 2483) (***)	2. 395	2.579	1.950
Pourcentage de la Masse salariale (****)	6.48 %	6.61 %	5 %

(*) : Hors alternance / (**) ETP annuel moyen / (***): Estimation 2020 en attente Déclaration 2483

Nos Ambitions et nos Projets

La crise sanitaire nous impose de nouvelles règles lors de nos formations en présentiel en raison de la limitation du nombre de participants et, par voie de conséquence, l'augmentation du nombre de groupes à former.

Notre Ambition pour 2021 est de revenir au niveau de 2019 avec les priorités suivantes :

- Déploiement du plan de formation individualisé dans le cadre de la Marque Managériale
- Trajectoires Patrimoine : évaluation du niveau de connaissance et de compétences de tous les collaborateurs éligibles
- Déploiement de la formation « Savoir Vendre et Négocier » : 150 Conseillers commercial Particuliers à former soit 300 jours avec passage de 13 à 19 groupes en raison de la crise sanitaire :
- Accompagnement Projet EFFICOM (629 Jours) : Formation des Assistant Relation Clients qui sont nommés Conseillers Commerciaux.
- Sécuriser notre développement dans le respect de la réglementation (2 008 jours) :

- Formations « Métiers »

Globalement, le Plan de Formation 2021 atteint 6 493 jours versus 6 355 JH en 2020

4-3-5 Rechercher la Qualité de vie au travail et le dialogue social :

Risque	Enjeu majeur
<i>Mauvaise qualité de vie au travail qui dégrade le climat social et accroît les risques psychosociaux</i>	<i>Maintenir un bon niveau de Qualité de vie au travail</i>

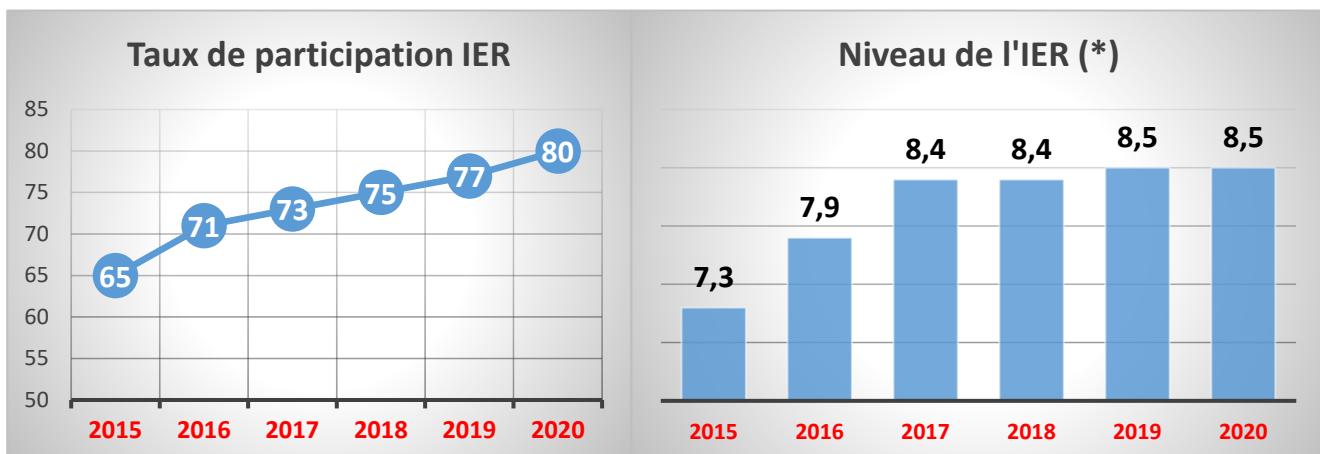
Politique et Actions menées

La CRCO s'attache ainsi à maintenir des relations sociales de qualité basées sur l'écoute de ses collaborateurs, la recherche du bien-être au travail et le développement d'un « Esprit d'Entreprise » fort.

La crise sanitaire démarrée en 2020 rend encore plus important le respect de ces orientations sociales.

- Une enquête annuelle et un indice pour mesurer l'engagement de nos collaborateurs

Tous les ans depuis 2010, nous demandons l'avis de nos salariés sur leur appréciation de l'évolution de notre entreprise. La 10^{ème} enquête réalisée par un cabinet indépendant¹⁴ au mois de septembre 2020 a obtenu un taux de participation de 80 % (730 réponses) niveau en progression de 3 points par rapport à l'enquête de l'année 2019 et un taux de satisfaction élevé et stable qui positionne notre Caisse régionale dans le peloton de tête dans l'indice IER National des Caisses Régionales de Crédit Agricole.



(*) : Indice d'épanouissement

Taux de participation (80 %) et indice d'IER (8.5) sont conformes aux ambitions de notre projet d'entreprise à fin 2021 avec comme points fort relevés :

- Une excellence ambiance de travail, une fierté d'appartenance et un engagement réaffirmé à l'épreuve de la crise sanitaire
- Une confiance renforcée dans les décisions des dirigeants
- La fierté de notre utilité pour les territoires.
-

¹⁴ Cabinet Majors Consultants

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

Ce baromètre 2020 est exceptionnel de par le contexte sanitaire et les résultats obtenus témoignent concrètement de l'appréciation majoritairement positive de nos salariés de la gestion de la crise par l'entreprise : 95 % reconnaissent l'agilité de la CRCO sur la période, 98 % soulignent son engagement sur son territoire. L'indicateur d'épanouissement est stable avec une ambiance de travail perçue à son meilleur niveau (85%) et une appréciation favorable du management (indice de 88 %) tandis que la confiance en l'avenir de l'entreprise et la fierté d'appartenance restent des point d'appui très solides.

L'analyse détaillée des résultats montre des progrès notables sur la qualité du fonctionnement et l'accompagnement Ressource Humaines :

- Absence d'obstacle pour faire le travail (81% +4 points)
- Apport du digital pour renforcer l'efficacité commerciale (91 % +5)
- Niveau d'autonomie et de délégation (87% +7)
- Soutien et accompagnement dans la maîtrise du poste de travail

D'autres items ont encore à améliorer et seront au cœur de nos préoccupations pour les prochains mois : temps à consacrer à la formation, fonctionnement de l'informatique, évolution de la rémunération...

- **Le maintien des Relations sociales de qualité :** la CRCO reste à l'écoute des partenaires sociaux via un dialogue social ouvert et des réunions régulières dans les diverses instances. La crise sanitaire a entraîné des réunions exceptionnelles du CSE qui a été régulièrement associé aux décisions prises.

Nombre de réunions par type d'instance	2018	2019	2020
Comité d'entreprise puis CSE	12	10	18 (1)
Commissions Spécialisées	5	8	6 (2)
Négociation Délégués syndicaux	13	8	8
Total	44	26	32

(1) : dont 9 réunions dédiées à la crise sanitaire

(2) : Suivi Convention Collective Nationale, 2 réunions Mutuelle, « Egalité Professionnelle » et « Formation »

Les négociations sociales ont abouti à la signature de 4 accords locaux et six avenants qui viennent s'ajouter aux accords de branche signés au niveau de la Fédération Nationale du Crédit Agricole

Les accords locaux concernent :

Numéro de l'accord	Objet
112	Intéressement
113	Participation de droit commun 2020 2021 2022
114	Compte Epargne Temps
115	Handicap et solidarité
86 / Avenant N°3	Reconversion professionnelle
87 / Avenant N°4	Durée et organisation du temps de travail dans les agences territoriales
92 / Avenant N°2	Gestion Emplois et Parcours Professionnels
95 / Avenant N°4	Durée et organisation du temps de travail du Centre de Services
107 / Avenant N°2	Instances Représentatives
111 / Avenant N°3	Plan d'Epargne Retraite d'Entreprise Collectif (PERCOL)

- Sécurité des conditions de travail et santé de nos salariés :

L'année 2020, marquée par la crise Covid-19 a donné lieu à de nombreuses actions dans ce domaine reprise dans le chapitre 4-3-1 du présent rapport.

Par ailleurs, à CRCO s'attache à maintenir des conditions de travail de qualité et à mettre en place des actions de prévention en matière de santé au travail.

En cas de besoin, un ergonome accompagne les salariés dans l'aménagement de leur poste de travail. Des actions de prévention sont régulièrement organisées notamment en matière de posture au travail.

Dans le cadre de l'accord « Handicap et Solidarité » signé fin 2020 par l'ensemble des syndicats représentatifs, les salariés de la CRCO pourront bénéficier :

- D'actions de communication, de sensibilisation et de prévention suite à la signature de la charte Cancer & Emploi construite par l'Institut National du Cancer
- De la pérennisation d'une cellule d'écoute et d'aide psychologique, à l'origine, mise en place pour accompagner le déconfinement dans le cadre de la crise sanitaire.

La crise sanitaire a eu de fortes répercussions sur le taux d'absentéisme total qui atteint 7.53 % contre 6.09 % pour 2019, pour un total de 21 085 jours dont 11 540 jours liés à la maladie, 3 255 à la maternité et 2 336 jour directement liée au Covid 19 (absence pour garde d'enfant, salariés dits « fragiles »)

Hors absence Covid le taux d'absence s'établit à 6,70 %.

	2018	2019	2020	2020 / 2019
Nombre de jours ouvré d'absence	14 110	16 847	21 086	+ 25.1%
Dont Maladie	8 600	8 833	11 540	+ 30.6 %
Dont liés à la maternité	2 777	4 255	3 344	-21.4 %
Dont absences COVID 19			2 336	
Taux d'absentéisme	5.26 %	6.09 %	7.53 %	

Notre entreprise s'attache à assurer à un **bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle** notamment pour les problématiques liées à la parentalité :

Suite à une absence de longue durée, les salariés bénéficient d'un entretien professionnel à leur retour au sein de la Caisse régionale. Les demandes de temps partiel sont étudiées avec bienveillance et en 2020, toutes les demandes ont été acceptées. A fin 2020, 121 salariés (106 femmes et 3 hommes) bénéficient de ce type d'horaires

Indicateurs			
Intitulé	2018	2019	2020
Indice de Satisfaction Collaborateur (ISC)	8.4	8.5	8.5
Taux de réponse de salariés	77 %	80 %	83 %
Taux d'absentéisme	5.26 %	6.09 %	7.53 %
Nos Ambitions et nos Projets			
L'objectif de l'IER à la fin du Projet d'Entreprise (fin 2021) est de 8.5 avec un taux de réponses supérieur à 80 %			

4-4 Informations Sociétales et Environnementales :

4-4-1 Placer l'éthique et la sécurité financière au cœur de notre action :

Risque	Enjeu majeur
<i>Ne pas respecter les règles d'éthique, de déontologie et de vigilance dans la relation « client »</i>	<i>Agir avec Ethique et loyauté dans les affaires</i>

Politique et Actions menées

4-4-1-1 : Garantir les bonnes pratiques et la loyauté dans les affaires

La primauté de l'intérêt du client est un engagement fort du Crédit Agricole exprimé dans sa raison d'être : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». Respect, accompagnement responsable et loyauté guident notre mode de fonctionnement et chacun de nos collaborateurs en sont les acteurs au quotidien.

Les attentes de nos clients sont fortes par rapport au tiers de confiance qu'est la CRCO dans un contexte sensible incertain renforcé par la crise d'autant que la pression des régulateurs s'exerce de façon croissante au travers de nouvelles réglementations ou la multiplication des contrôles.

Sous la supervision du Responsable Conformité qui en atteste annuellement auprès de Crédit Agricole SA, le corpus « FIDES » des normes du Groupe en matière de Conformité est déployé au sein de la Caisse Régionale. Ce Corpus définit les normes applicables au sein du Groupe et de la Caisse Régionale pour chacun des risques supervisés par la fonction Conformité. Les procédures et les règles de fonctionnement de l'entreprise concourent à prévenir les situations de conflits d'intérêts et à faire respecter l'éthique et la probité dans les affaires, piliers de notre engagement éthique et sociétal.

Après l'anti-corruption en 2019, le dispositif éthique et conformité de la Caisse Régionale a été renforcé en 2020 avec la mise en place d'un suivi du Risque de Conduite (correspondant aux comportements inappropriés volontaires), avec une gouvernance au plus haut niveau de l'entreprise.

Les collaborateurs sont sensibilisés à la conformité et aux risques de fraude et de corruption dès le parcours d'embauche au travers des dispositions relatives à la déontologie, intégrées dans le règlement intérieur, et des formations en e-learning dédiées. L'ensemble du personnel est ensuite sensibilisé à périodicité régulière via dans le cadre de formations obligatoires.

Au titre de 2020, 99% des collaborateurs en poste ont ainsi suivi les modules de maintien des connaissances « Conformité au quotidien », « Lutte contre la fraude », et « Lutte contre la corruption ».

4-4-1-2 : Renforcer la Sécurité financière

La CRCO agit pour participer au respect des Sanctions internationales (embargos et gels des avoirs) et à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

DéTECTées via des outils dédiés et grâce à la vigilance humaine, les opérations présentant un caractère atypique sont analysées et, en cas de soupçon, donnent lieu à une déclaration à « Tracfin », conformément à la réglementation.

Les nouveaux embauchés sont systématiquement formés aux risques LCB/FT et Sanctions dès leur arrivée.

Conformément au plan de formation pluriannuel, un module général sur les Sanctions Internationales est déployé annuellement à l'ensemble du personnel et tous les 2 ans s'agissant des campagnes de sensibilisation LCB/FT.

Des modules Sanctions avec un contenu adapté à la fonction occupée sont également dispensés tous les 2 ans. Au 31/12/2020 :

- 99% des collaborateurs ont suivi les formations générales Sanctions et LCB/FT
- 98% des collaborateurs concernés ont suivi les formations Sanctions spécialisées.

A la fois outil au service de la qualité de conseil et de la réglementation en matière de Sécurité Financière, le dossier de connaissance a fait l'objet d'un pilotage renforcé en 2020.

Des indicateurs sur le dispositif de contrôle ont notamment été mis en place, ainsi que sur le processus de mise à jour du dossier. Ces indicateurs et les résultats des contrôles permanents sont présentés mensuellement en Comité de Pilotage.

La qualité de celui-ci à l'entrée en relation a ainsi continué sa progression pour atteindre un taux de plus de 96% sur le dernier trimestre de l'année.

Enfin, le recueil des auto-certifications fiscales requises dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale (E.A.I.) fait l'objet de suivis spécifiques.

4-4-1-3 : Mettre en œuvre les obligations à l'égard de la clientèle

L'ambition portée dans la raison d'être de servir au mieux les intérêts de nos clients s'inscrit naturellement dans le respect des obligations de protection de la clientèle posées par les Régulateurs. Cette ambition s'appuie sur :

- La formation des collaborateurs délivrant des conseils à la clientèle ;
- Une connaissance approfondie de chaque client, réalisée lors des entretiens « découverte » à des fins de conseil adapté ;
- L'inclusion bancaire, avec une attention particulière aux clientèles vulnérables ;
- La transparence sur la tarification de nos produits et services, les coûts et charges, ainsi que les rémunérations et avantages perçus par la Caisse Régionale
- L'exploitation des Réclamations émises par les clients.

Le devoir d'information et de conseil encadrant la distribution du Crédit, de l'Assurance et des Instruments Financiers est formalisé dans des procédures et fait l'objet de contrôles permanents pour en vérifier le respect et la traçabilité.

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

En matière de protection de la clientèle, l'année 2020 a été marquée par les conséquences économiques de la crise sanitaire sur nos clients.

Dans ce contexte, des actions spécifiques ont été mises en œuvre, telles que la mise en place d'un comité dédié au suivi du risque de Crédit lié à la crise Covid, s'appuyant sur des indicateurs hebdomadaires, et l'identification anticipée de nos clients financièrement fragilisés pour leur proposer des solutions d'accompagnement personnalisées.

Par ailleurs, nos équipes ont particulièrement été mobilisées afin de déjouer les nouveaux schémas de fraude qui sont apparus depuis le début de la crise.

4-4-1-4 : Nos relations avec nos fournisseurs :

Nous sommes attentifs à l'équilibre de nos relations avec nos fournisseurs afin d'assurer la pérennité des entreprises, notamment celles de nos territoires et de construire des partenariats durables.

En 2018, la CRCO a signé la « **Charte Achats Responsables Nationale** » qui définit la Politique Achats Responsables du Groupe Crédit Agricole.

En 2019, ces principes ont été intégrés dans notre Charte Achats, notamment lors de nos appels d'offres. Notre animatrice « Achats » a suivi des formations spécifiques « Achats Responsables » et « Achats et Secteur Protégé : dynamiser et optimiser ses achats avec le secteur adapté et protégé ».

En 2020, le recours aux prestations de service avec le STPA¹⁵ est resté à un niveau élevé et a atteint 250 k€ contre 268 k€ en 2019. Nous avons confié une nouvelle activité aux Centres « Elise » de Limoges et Châteauroux qui désormais collectent et recyclent les bouteilles plastiques de nos agences.

¹⁵ STPA : Secteur du Travail Protégé et Adapté

Notre rôle sociétal sur notre territoire se décline tout au long du processus achats :

- Pour tout appel d'offres, la recherche de fournisseurs ou prestataires potentiels est faite en priorité au niveau local.
- Nous avons aménagé notre grille de dépouillement des appels d'offres pour prendre en compte, désormais systématiquement, chez nos fournisseurs leur implication vis-à-vis de la responsabilité sociale et environnementale. Cette implication est mesurée à l'aide d'un questionnaire et représente 15% de la note globale qui permet le choix du fournisseur ou prestataire. En 2020, à partir de ce questionnaire généraliste, des questionnaires métiers ont été créés en fonction de la catégorie d'achat concernée (services, travaux, impression...).

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

En dehors des dotations émanant du Groupe Crédit Agricole, 90% des achats d'équipements et produits pour la sécurité des salariés et clients pendant la pandémie ont été réalisés auprès de fournisseurs locaux, déjà connus ou nouveaux. Nous avons ainsi souhaité renforcer nos liens avec les entreprises de notre territoire et préserver des emplois sur nos deux départements.

Indicateurs			
Intitulé	2018	2019	2020
% de salariés formés aux modules de Formation réglementaire	NC	99 %	99 %
Chiffre d'affaires HT confié au STPA	224	270	250
Nombre de factures « fournisseurs » comptabilisées dans l'année	10 619	10 354	10 403
Délai moyen de paiement des factures « fournisseurs » (en jour) (*)	28.7	26	23.8
(*) : Délai entre date de facturation et date de règlement			

4-4-2 Ecouter nos clients et prendre en compte leurs préoccupations :

Risque	Enjeu majeur
<i>Ne pas écouter nos clients et ne pas répondre à leurs réclamations</i>	<i>Agir avec Ethique et loyauté dans les affaires</i>

Politique et Actions menées

4-4-2-1 : Ecouter nos clients dans un souci d'amélioration continue de nos services

Le Crédit Agricole du Centre Ouest est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'écoute de ses clients qui se matérialise par un « Indice de Satisfaction » qui fait partie des indicateurs de base suivi dans le cadre de son Projet d'Entreprise. L'objectif majeur est d'être **au plus près de nos clients** particuliers, agriculteurs, professionnels et entrepreneurs afin de les satisfaire au mieux.

Ces enquêtes permettent de savoir si nos clients sont prêts à nous recommander. Elles se matérialisent par **l'Indice de Recommandation Client (IRC)**.



L'évolution de cet indicateur est le fondement de notre démarche qualité, l'exploitation des résultats permettant d'identifier les irritants clients et d'améliorer en continu la relation client.

Nos clients sont régulièrement interrogés via différentes mesures.

- **Au niveau de la Caisse régionale :**

Comme chaque année, notre Caisse régionale a renouvelé sa démarche d'écouter différents panels de clients. En 2020 l'Indice de Recommandation Client (IRC) a été mesuré sur trois marchés : Particuliers, Professionnel, Clientèle Patrimoniale.

Ces enquêtes clients sont pilotées par Crédit Agricole SA et réalisées par un cabinet indépendant¹⁶. Elles interrogent un échantillon représentatif pour comparer la perception du Crédit Agricole par rapport à ses concurrents locaux. Elles permettent de déterminer le rapport entre les clients « promoteurs » et les clients « détracteurs » sur la question « recommanderiez-vous le Crédit Agricole du Centre Ouest à votre entourage ? et ainsi identifier des leviers d'actions.

Le niveau de recommandation de notre Caisse régionale est globalement dans une démarche d'amélioration continue (IRC positif sur tous les marchés). Elle reste la première sur son territoire par rapport à ses concurrents directs (selon enquête BVA). L'enjeu pour la Caisse régionale est de poursuivre la tendance haussière des promoteurs enclenchée depuis plusieurs années pour atteindre le niveau des meilleurs compétiteurs (40%).

Nos Ambitions et nos Projets

En 2020, l'IRC Centre Ouest s'est maintenu grâce à un socle de relation bien évalué, une intensité de relation soutenue (proactivité et entretiens approfondis) et à la consolidation d'acquis en matière de culture service.

Des marges de progrès subsistent pour atteindre les seuils à 95 % de clients satisfaits et atteindre l'excellence.

Pour l'avenir, les leviers d'amélioration de l'IRC suivants ont été identifiés parmi lesquels :

¹⁶ Enquête menée par l'institut BVA de mi-Mai à mi-Juillet

- Le renforcement de la proximité relationnelle en affectant un conseiller attitré au client et en assurant une relation de confiance proactive dans la durée
- Poursuite de l'accroissement à l'autonomie du conseiller notamment dans la prise de décision
- Basculement dans une approche conseil personnalisée avec un accompagnement dans les moments clés, le soutien renforcé en cas de difficultés et la mise en relation avec des experts si besoin.
- Eradication les irritants pour abaisser la détraction (jours et horaires d'ouverture, les frais et informations sur les frais, le traitement des réclamations...)

- **Au niveau de nos agences et de notre Centre de Services¹⁷ :**

Des enquêtes clients sont réalisées à la suite d'un rendez-vous commercial ou un entretien téléphonique effectué le mois précédent. Le rappel des super-détracteurs¹⁸ réalisé par le Directeur d'agence pour l'IRC Agence et par le responsable de service pour l'IRC Centre de Services permet d'identifier rapidement pourquoi la relation est dégradée et de mettre en place les mesures correctives. En 2020 :

- Concernant l'IRC Agence, nous avons interrogés 48 840 clients avec un retour de 3 647 questionnaires. La qualité des réponses et la qualité de l'écoute sont les sont reconnus par nos clients.
- Pour l'IRC Centre de Services : sur le périmètre Assistance Clients, nous avons interrogés 2 118 clients avec un retour de 257 questionnaires, sur celui du Conseil c'est 3 195 clients interrogés avec un retour de 390 questionnaires.

- **Les dispositifs événements**

L'IRC évènement « Mon patrimoine » a été lancé en 2019 et poursuivit en 2020.

L'objectif de cet IRC est de mesurer la perception client de la réalisation nos engagements lors de l'entretien (un service adapté aux besoins du client) : un conseil personnalisé, une écoute, des compétences, une synthèse des solutions proposées en laissant un temps de réflexion et le droit de changer d'avis pour le client. Enfin la réalisation d'un bilan patrimonial annuel.

Notre dispositif d'écoute mesure aussi la perception de notre clientèle dans des moments clés afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements et améliorer les processus.

- Projet « Habitat »
- Traitement d'une réclamation
- Qualité de prise en charge par l'assurance « emprunteur »
- Réalisation d'un prêt agricole via un prescripteur

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

Avec le contexte de la COVID 19, des questions spécifiques ont été ajoutée dans certaines enquêtes. Les résultats 2020 témoignent notamment de la mobilisation des collaborateurs au service du client en alliant une proximité relationnelle proactive dans l'accompagnement.

La Caisse régionale a eu plus de contacts avec ses clients pendant le confinement et c'est finalement ce que nos clients attendent de nous : la proximité en toute circonstance. La forte progression de l'IRC entreprise 2020 est le reflet de cette intensité relationnelle soutenue.

La qualité de notre accueil a également été bien évaluée.

4-4-2-2 : Maintenir un traitement des réclamations performant

Notre engagement de transparence, de proximité et d'équité exige un traitement des réclamations de qualité.

Notre processus de traitement vise à apporter une réponse rapide et satisfaisante aux clients réclamants et à améliorer les pratiques et procédures de l'entreprise

Chaque client obtient une réponse individuelle dans un temps limité, avec un engagement plus contraignant que celui imposé par la réglementation en vigueur :

- Prise en charge sous 48H00 matérialisée par l'envoi d'un accusé réception par SMS, e-mail ou courrier.
- Réponse immédiate ou différée (délai maximum de 10 jours lorsque la réponse nécessite un complément d'information)
- Courrier d'attente adressé au bout de 10 jours en cas de recherches complexes (délai 45 ou 60 jours au maximum)

¹⁷ Notre Centre de services accompagne et conseille nos clients en ligne

¹⁸ Super détracteur : note de recommandation inférieure ou égale à 4 sur une échelle de 1 à 10

Le Crédit Agricole du Centre Ouest maintient un bon niveau de satisfaction client pour le traitement de ses réclamations (55 % en 2020 contre 63 % en 2019) avec un délai de réponse rapide (10 jours en moyenne versus 8 j).

Pour le périmètre du Service Clients, nous avons traité 333 réclamations pour 2020.

Les réclamations des années 2018, 2019 et 2020 ont concerné principalement les motifs suivants :

Thème de la Réclamation	2018	%	2019	%	2020	%
Fonctionnement du compte (*)	138	37.7	108	36.7	94	28,2
Crédits	25	6.8	35	11.8	27	8,1
Moyens de paiement	74	20.2	65	21.9	104	31,2
Qualité de la relation	29	7.9	10	3.7	29	8,7
Placements	32	8.8	17	5.7	19	5,7
Successions	17	4.7	19	6.4	16	4,8
Assurances	41	11.2	31	10.8	33	9,9
Autres	10	2.8	9	3	11	3,3
Total	366	100	297	100	333	100

(*) : Opérations liées à la tarification et aux opérations effectuées sur le compte

Les réclamations « Clients » font progresser le Crédit Agricole Centre Ouest au quotidien.

Partie intégrante de la relation clients et de la démarche qualité, le traitement des réclamations a été identifié comme processus prioritaire.

Un bilan des motifs de réclamation est dressé chaque année afin de mettre en œuvre des actions correctives pour améliorer la qualité de service tant au niveau des délais que de la qualité de la réponse apportée.

Afin d'améliorer la satisfaction client, nous formons tous les collaborateurs de la Caisse Régionale pour un traitement plus efficace des réclamations à tous les niveaux :

- Plusieurs bagages de formation sur différents thèmes ont été diffusés à nos collaborateurs dans un souci constant d'amélioration de la satisfaction de nos clients.
- Le Service Client intervient également en présentiel en agence et dans les services pour une formation et des échanges sur des cas pratiques.
- Un e-learning de formation est proposé à tous les collaborateurs pouvant être amenés à traiter une réclamation.

Afin de répondre au mieux aux exigences réglementaires nous avons choisi de faire appel à la **Médiatrice auprès de la FBF** (Fédération Bancaire Française) depuis le 13 avril 2019 qui agit en toute indépendance.

Conformément à la Charte de la Médiation, il intervient quand les voies de recours de premier et deuxième niveau n'ont pas pu aboutir et pour les litiges dont les réponses ne donnent pas entière satisfaction aux clients. Les coordonnées de la Médiatrice et la Charte de la Médiation sont disponibles sur notre site web.

4-4-2-3 : Rechercher l'excellence dans la relation « Client » : Trajectoires Patrimoine

En 2020, la Caisse Régionale du Centre Ouest s'est inscrite dans une politique volontaire d'**Amélioration Continue** afin de générer la plus grande satisfaction auprès de tous ses clients. Dans cette perspective, une démarche commerciale innovante et disruptive, alliant l'Humain et le Digital a été mise en œuvre : « **Trajectoires Patrimoine** ».

Cette démarche porte 4 engagements de service :

- Apporter un **conseil personnalisé**, une **écoute** et des **compétences**,
- Fournir des **explications simples et transparentes**, laisser un **délai de réflexion**,
- Délivrer une **synthèse des solutions** proposées,
- Proposer un **bilan patrimonial annuel**.

Pour aller plus loin, des engagements organisationnels de pilotage et traçabilité ont été adoptés afin de jaloner chaque étape de la démarche dans un souci vigilant de perfectionnement.

Afin d'ancrer et pérenniser cette culture d'amélioration continue et d'engagements, un Quali'Comité¹⁹ composé des différents acteurs impactés par la démarche a été créé. La périodicité des réunions permet d'optimiser la transversalité entre les différents domaines et conséquemment leur efficience.

A terme, nous pensons que cette culture de l'engagement ne manquera de porter ses fruits : en interne (satisfaction collaborateur avec une fierté d'appartenance) et en externe (satisfaction client par un service rendu adapté aux besoins)

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

Dans un contexte sanitaire complexe, la mise en œuvre de la démarche a connu des adaptations liées à la distanciation sociale dans une intention de maintien de la relation client et d'accompagnement collaborateurs. Nous avons dû accélérer les évolutions techniques de nos processus afin de tenir les engagements affichés lors de la mise en œuvre d'un entretien Trajectoires Patrimoine. La « certification » finale du processus qui devait se dérouler sur la fin 2020 a donc été décalée au mois de juin 2021.

Indicateurs				
Intitulé	2018	2019	2020	Evolution
Indice de satisfaction Client « Particulier » (IRC Stratégique) : tendance de l'année	↗	↗	↗	
Nombre de réclamations globales tracées	5 831	2 880	2 588	-10.15 %
Pourcentage de réclamations traitées selon l'engagement « clients » (*)	80.3 %	75 %	75 %	-
Nombre de réclamations entrant dans le périmètre du service clients	366	297	333	+ 12 %
Poids des réclamations de niveau 2	6.29 %	10.31 %	12.86 %	
Saisine effective du Médiateur	11	7	12	
Poids de la médiation effective dans réclamations niveau 2	3.0 %	2.35 %	3.60 %	
Délai de réponse aux réclamations complexes (en jours)	9	8	10	
(*) : Dans le délai de 10 jours ouvrés				

4-4-3 : Affirmer notre Utilité sur notre territoire

Risque	Enjeu majeur
<i>Ne pas soutenir et valoriser les actions initiées sur notre territoire</i>	<i>Etre utile au territoire et contribuer activement à son développement</i>
<i>Ne pas tenir compte de la clientèle fragile et des mesures d'accompagnement nécessaires</i>	

Politique et Actions menées

¹⁹ Comité créé dans le cadre de l'enquête IRC « Mon Patrimoine » et qui a vocation à piloter le processus et à mettre en place les outils de suivi.

4-4-3-1 : Une politique de partenariat axée sur le territoire

De par sa forte présence sur son territoire, la CRCO a une responsabilité particulière et se doit d'agir pour soutenir les initiatives locales via des partenariats et des actions de mécénat.

Force est aussi de constater qu'elle est de plus en plus sollicitée en matière de partenariat et de Mécénat.

Les choix d'intervention en la matière sont dictés par des orientations stratégiques qui ont été présentées au Bureau du Conseil d'Administration :

- Conserver la cohérence avec le projet de groupe et notre projet d'entreprise
- Garantir l'efficacité, la performance et la visibilité de nos actions
- Répartir nos actions entre les domaines d'activités jugés prioritaires :

La crise Covid-19 a bien entendu fortement impacté les engagements de l'année 2020 en raison de l'annulation ou le report de nombreuses manifestations sportives ou culturelles.

Malgré tout, la Caisse régionale a cependant répondu « présente » en maintenant ses budgets vers ses partenaires historiques ou vers des actions rendues nécessaires par la crise sanitaire.

En 2020, le budget alloué aux partenariats par la Caisse Régionale a progressé pour atteindre 714 k€ soit un accroissement de 3.8 % par rapport à 2019. Ce montant intègre la contribution de la Crco au Fonds d'aide de 20 millions d'euros mis en place par le Groupe dans le cadre du soutien aux ainés.

A ce budget s'ajoute un montant de subventions de 179.5 K€ accordées par les Caisses locales sur leur propre budget pour soutenir les initiatives sur leur territoire.

En 2020, pour prendre en compte les difficultés rencontrées par ses partenaires historiques, notre Caisse Régionale :

- A maintenu son soutien et ses aides financières le Comité d'organisation du Tour de Limousin et aux clubs sportifs « phares » de son territoire : La Berrichonne de Châteauroux (Football), le CSP Limoges (Basket Ball) mais aussi l'USAL (Rugby) et l'Equipe de Hockey sur Glace de Limoges.
- A poursuivi ses partenariats avec l'Opéra Théâtre de Limoges, le Centre Equinoxe de Châteauroux, le Conservatoire de Limoges (Concours International de la harpe), privés de représentations ou ayant subi l'annulation de leur manifestation en raison de la crise sanitaire.
- A respecter son partenariat et son soutien logistique avec le festival du « Sirque de Néon (87) » pour des représentations en extérieur pensant la période estivale.
- A maintenu les versements de ses subventions aux organisations agricoles même si leurs manifestations ne se sont pas toutes tenues.

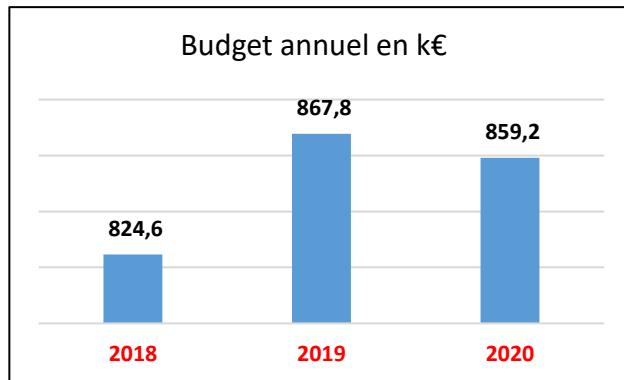
La CRCO s'est également associée à divers projets liés à la culture, au patrimoine et à la solidarité :

- Mécénat dans le cadre du festival de Nohant (36) qui s'est tenu « hors les murs » et a permis de réunir tout de même de jeunes musiciens talentueux sur notre territoire.
- Participation avec l'association « AMSI Balsan » à la conception d'un parcours de mémoire relatif à l'usine de draps de Châteauroux dans le cadre de la rénovation du site en vue d'accueillir la nouvelle Cité du Numérique dite Village by CA.
- Engagement dans l'opération « Attractivité du département » menée par la CCI 87, dont le but était de valoriser l'image de notre Département pour en faire un Département attractif, donner envie de le découvrir, voire de s'y installer durablement.

En terme budgétaire, nos actions se décomposent de la façon suivante :

Domaine d'intervention	2018		2019		2020		Evolution
	Montant (*)	%	Montant (*)	%	Montant (*) (*)	%	
Agriculture	279.8	26.0	197.2	22.7	123.0	14.3	-37.6 %
Sports	240.6	30.5	282.0	32.5	225.1	26.2	-20.2 %
Économie et Territoire	165.4	23.0	217.7	25.1	201.9	23.5	-7.3 %
Culture et Sociétal	138.8	20.5	170.9	19.7	309.2	36.0	+ 80.9 %
Total	824.6	100	867.8	100	859.2	100	-1.0 %

(*) en k€

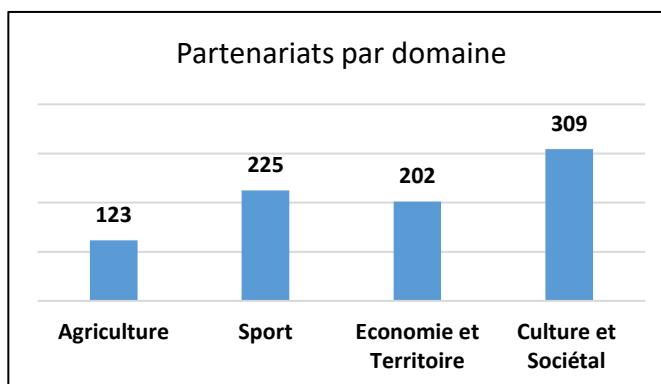


Chaque année, la Caisse régionale soutient en qualité de Mécène des initiatives dans les domaines de la Solidarité, de la Culture ou du Patrimoine, soit directement ou par le biais des deux Fondations nationales du Crédit Agricole (Crédit Agricole Pays de France et Crédit Agricole Solidarité Développement).

Dans ce cadre, en 2020, elle a été partenaire de deux dossiers :

- Via CA Solidarité Développement : contribution à la création d'un jardin de vie à but thérapeutique à la Maison d'Accueil Spécialisé d'Aixe sur vienne (87) par le versement d'une subvention de 20 000 € au profit de L'association « Apajh 87 ».
- Via CA Pays de France : Participation financière à la restauration des fresques de l'église de St Martin de Vic (36) ; dossier de 50 000 € sur 2 ans.

Elle a également soutenu directement pour 20 000 € la création d'une chaire de recherche sur le cancer colorectal dans le cadre de son partenariat avec la Fondation de l'Université de Limoges dont elle est « membre Fondateur ».



Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

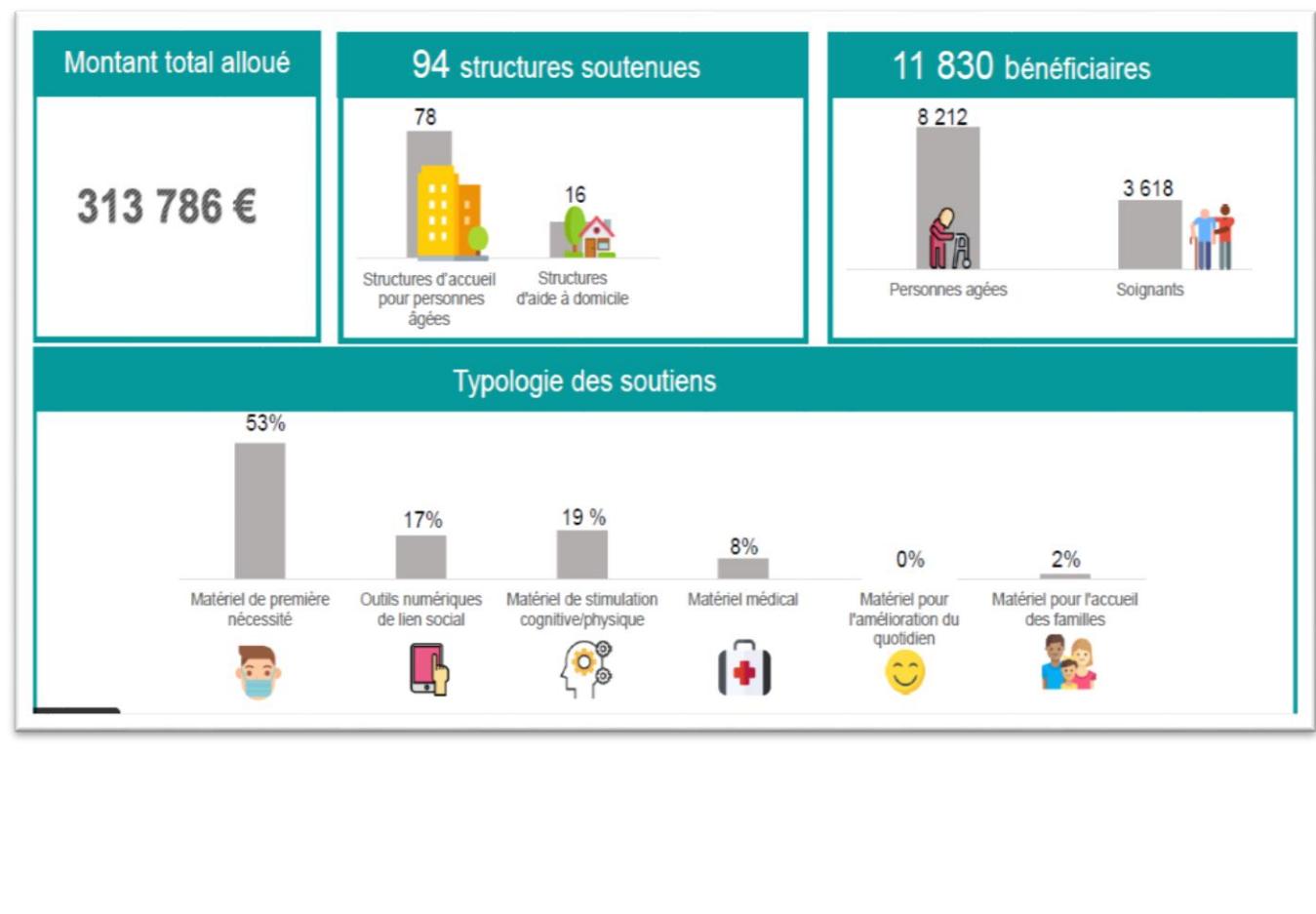
En 2020, comme constaté sur le tableau récapitulatif ci-dessus, le budget de partenariat et de mécénat a largement été consacré à des actions de Solidarité liées à la crise sanitaire. Parmi celles-ci certaines symbolisent particulièrement l'engagement de la Caisse régionale sur son territoire :

- 37 Caisses locales ont distribué 6 700 masques dans les Ehpad et les établissements scolaires pour un budget global de 20 100 €.
- La Caisse régionale a financé l'association « 1001 notes » qui a organisé des concerts en extérieur à destination des résidents de quelques maisons de retraite.
- Elle a participé au financement de l'Opération « Enluminures », évènement « Son et Lumières » sur la Gare de Limoges, destiné à remercier le personnel soignant et tous les corps de métier ayant œuvré durant la pandémie.

La Caisse régionale s'est particulièrement mobilisée dans le cadre de l'opération nationale « Tous unis pour nos ainés », Fonds d'urgence de plus de 21 millions d'euros destiné à financer des mesures de première nécessité en faveur des personnes âgées pour les protéger, leur permettre de garder le lien avec leurs proches et lutter contre l'isolement.

Cette enveloppe financière a été fléchée essentiellement à destination des personnes âgées résidant en Ehpad publics, publics hospitaliers, privés non lucratifs ou bénéficiant des réseaux associatifs d'aide à domicile.

Grace à la réactivité du conseil d'administration de la Caisse régionale et à la mobilisation des Caisses locales, notre territoire a largement bénéficié de cette dotation financière puisque au total plus de 313 k€ ont été répartis sur 94 structures bénéficiaires.



4-4-3-2 : Une présence affirmée auprès de nos clients « Entreprises et Professionnels »

Depuis le début de la crise sanitaire, la Caisse régionale s'est mobilisée pour soutenir l'ensemble de ses clients, et notamment les entreprises et professionnels qui subissent les contrecoups de la crise sanitaire. Elle a été notamment attentive à ses clients les plus fragilisés et à permettre la continuité du business pour tous tout en accélérant la digitalisation de leur activité.

Cet engagement s'est d'abord concrétisé par un appui relationnel, la priorité a été donnée à la proactivité. Nos chargés d'affaires Entreprises et conseillers Professionnels ont contacté leurs clients pour s'enquérir de leurs besoins et leur proposer un suivi personnalisé.

Cette démarche a permis à la fois de réaffirmer notre soutien, d'éclairer les entrepreneurs si besoin sur le dispositif de soutien de l'Etat, d'anticiper les éventuelles difficultés et de faciliter la poursuite ou la reprise de l'activité avec une approche globale de leurs besoins : banque au quotidien, financement, encaissement à distance, assurance.

Dès le 2e confinement annoncé, les efforts se sont portés vers un soutien bancaire renforcé auprès des acteurs de l'économie locale, notamment les commerces de proximité.

Les mesures exceptionnelles mises en place en mars, qui ont prouvé leur efficacité, ont été reprises :

- Prêts garantis par l'Etat et moratoires pour ceux qui n'en ont pas bénéficié ou qui ne les ont pas utilisés, restructuration de la dette, solutions de crédit de trésorerie ou d'affacturage
- Remboursement de la cotisation mensuelle TPE pour les commerçants devenus inactifs en raison de la fermeture demandée de leur point de vente.

Globalement, ce sont

- 1708 Prêts Garantis par l'Etat qui ont été mis en place pour un montant de 213 M€ et un taux d'accord de 97.64 %
- Plus de 6 095 pauses « crédit » pour un montant de 50.7 M€.

La continuité de service a, par ailleurs, été assurée par l'ensemble des agences de la CRCO restée ouvertes, en plus du conseil à distance promulgué via tous les canaux, et sur tous types d'opérations

L'accompagnement des créateurs ou repreneurs d'entreprise est une de nos missions sur notre territoire.

La volonté de la Caisse régionale est de promouvoir le droit à l'initiative économique de tous types de porteurs de projet de création ou de reprise en les plaçant dans de conditions d'accueil et d'accompagnement optimales.

Lancés fin 2016, les « Cafés de la créations » participent activement à la mise en relation d'un porteur de projet avec des experts (Pôle Emploi, Avocats, Chambres consulaires, Expert-comptable...) et permettent de l'éclairer sur les différentes formalités nécessaires et de répondre aux questions d'ordre juridique et financier

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

Compte tenu des mesures sanitaires, les « Cafés de la Création » n'ont pas pu être organisé en 2020.

Des actions importantes ont tout de même été menées vis-à-vis des professionnels pour répondre à leurs besoins spécifiques liés à la crise :

- Solutions de paiement à distance (le Paiement Par Lien) pour nos clients leur permettant de réaliser leur vente à distance (Click and Collecte), solution innovante relayée par nos Chambres Consulaires auprès de leurs adhérents (CMA et CCI)
- Développement de la Vente à Distance : sites internet, briques de paiement(e-transaction)
- Remboursement des cotisations TPE de nos Pros pour tous ceux qui n'ont pas eu d'activité monétique pendant les périodes de confinement et de fermeture de nos commerçants
- Geste mutualiste de notre filiale Pacifica auprès de nos clients assurés ayant bénéficié à plus de 477 clients (311 professionnels et 166 agriculteurs) pour un montant de 1.925 k€ dont 1 M€ à la charge de la CRCO.

La Caisse régionale a par ailleurs mis un véhicule à la disposition d'une association des commerçants de Limoges pour permettre les livraisons à domicile des achats effectués sur le site « Shop in Limoges »

4-4-3-3 : Lutter contre l'exclusion de nos clients fragiles

La crise Covid-19 a accentué l'importance de mieux identifier et d'accompagner les clientèles en situation de fragilité financière. L'attention portée par les autorités françaises sur ce sujet reste très forte

La Caisse régionale continue de se mobiliser pour rehausser son dispositif et répondre à ce besoin d'accompagnement qui s'inscrit entièrement dans son projet sociétal.

- La prise en compte et l'accompagnement par nos conseillers

La Caisse Régionale met gratuitement à la disposition de ses clients malvoyants des relevés de compte en braille. En 2020, une vingtaine de clients a eu recours régulièrement à ce service.

Depuis 2011, la CRCO a mis en place un processus spécifique d'accompagnement²⁰ de la clientèle en situation de fragilité, détectés suivant les critères du rapport « Pauget-Constans » : clients surendettés, Interdits bancaires ou dont les comptes présentent des dysfonctionnements régulier

A partir de Novembre 2020, notre dispositif de détection de la clientèle en situation de fragilité financière a subi quelques modifications avec pour objectifs majeurs de :

- Répondre aux besoins de nos clients et du superviseur, en détectant mieux et plus vite les différentes situations de fragilité
- Mettre en œuvre le décret du 20/07/2020 (modification Code monétaire et financier)
- Renforcer la confiance de nos clients, en étant au service de tous.

Les principaux changements concernent :

- La création d'un critère « décret » : détection sur 1 mois (mini 5 commissions d'intervention calculées et flux créditeurs < 1 535€)
- La modification critère à la main des banques : détection sur 3 mois

L'évolution significative du dispositif augmente fortement le nombre de clients détectés en situation de fragilité financière

	2018	2019	2020	Evolution
Nombre de propositions écrites de l'offre « Budget Protégé »	10 084	9 450	11 724	+ 24 %
Clients personnes physiques identifiées fragiles financièrement	5 055	4 438	7 846	+ 77 %
Clients « fragiles » bénéficiant de l'offre « Budget Protégé »	767	851	915	+10,1 %
Ratio de clients équipés « Budget Protégé » / clients fragiles	15.17 %	19.18 %	11.66%	

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

Dès le mois de Mars 2020 nous avons donné à nos conseillers la possibilité de plafonner les frais de dysfonctionnement (en dehors du dispositif de détection automatique) à hauteur de 20 € par mois.

Sur le marché des particuliers, 2 791 pauses « crédit » ont été accordées pour un montant supérieur à 7 M€

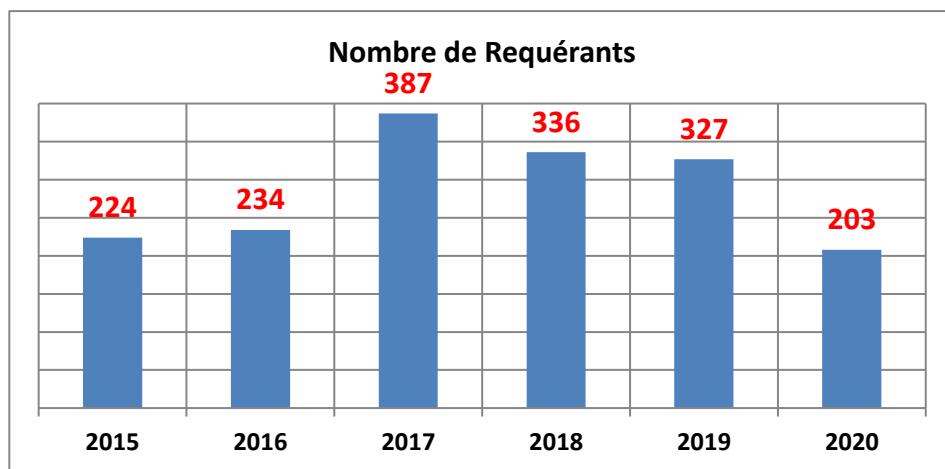
²⁰ Processus d'accompagnement basé sur un entretien approfondi, une écoute attentive, l'analyse de la situation, la recherche d'une solution adaptée pour « la remise en selle » du client.

-L'action des bénévoles de nos Points « Passerelle »

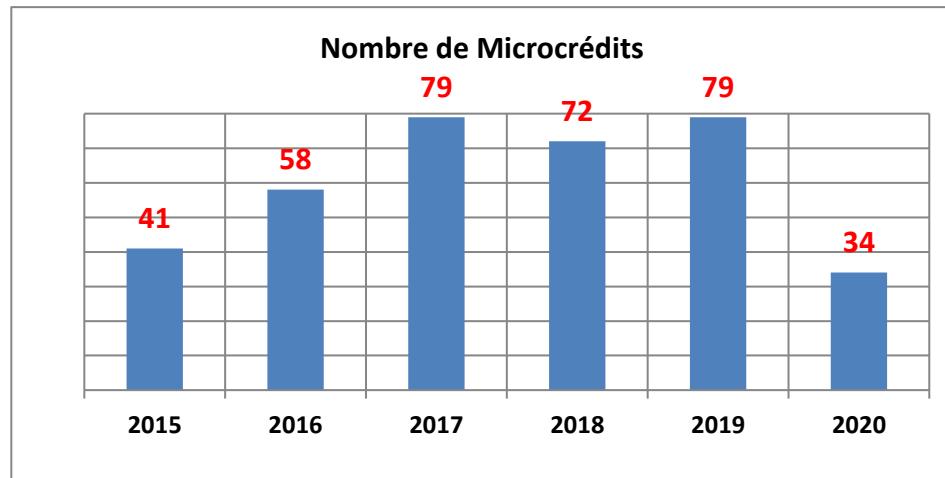
La CRCO apporte un soutien logistique et financier à l'**Association « Point Passerelle du Centre Ouest »**, créée à son initiative en 2009.

Cette structure, dont le fonctionnement est coordonné par un salarié de la Caisse Régionale, est constituée de bénévoles, retraités ou administrateurs du Crédit Agricole, qui reçoivent, accompagnent et mettent en œuvre les solutions de stabilisations adéquates : démarches d'ordre administratif, éducation budgétaire, recherche d'aide financière, orientations vers des structures adaptées (santé, assurance, emploi...)

L'ambition de Point Passerelle est de permettre de retrouver une situation d'autonomie pour les personnes accompagnées : **203 familles** ont eu recours aux services des Points Passerelle en 2020



Parallèlement, la structure accompagne les requérants, en leur permettant de bénéficier, via la CRCO, de microcrédits sociaux destinés à financer des biens de première nécessité et non finançables par un crédit classique. 34 microcrédits ont été réalisés pour un montant global de 76 290 € en 2020.



Depuis 2004, la Caisse régionale alimente également un **Fonds d'Initiatives Locales (FIL)** dont une partie est gérée par la Commission Mutualiste. Celle-ci peut accorder, sur proposition des caisses locales, **des dons d'urgence** pouvant atteindre 750 € pour des clients ayant subi un aléa de la vie (500 € pour les requérants sans enfant).

En 2020, cette procédure exceptionnelle a bénéficié à 20 familles.

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

L'année 2020 des Points « Passerelle » a fortement été impactée par l'épidémie de Covid-19 et les périodes de confinement ont eu pour conséquences une baisse du nombre de requérants assortie d'une baisse des aides apportées tant au niveau des microcrédits qu'au niveau des dons d'urgence FIL.

La mise en place d'ateliers budgétaires prévue à la rentrée 2020 a été reportée en 2021 compte tenu également de ce contexte sanitaire.

Indicateurs			
Intitulé	2018	2019	2020
Budgets consacrés au soutien au territoire (partenariats et subventions) en k€	824	868	859
Nombre de client ayant bénéficiés d'un don via le Fonds d'Initiatives Locales	40	39	20
Nombre de requérants suivis par les « Points Passerelle »	336	327	203
Nombre de microcrédits accordés dans l'année	72	79	34
Montant des microcrédits accordés dans l'année (en k€)	185	193	76
Nombre de microcrédits au 31 décembre	185	199	170
Encours de microcrédits au 31 décembre (en k€)	276	285	192
Nos Ambitions et nos Projets			
Clientèle fragile : notre plan d'actions 2021 prévoit :			
• L'animation et le suivi de l'action de détection précoce des clients en fragilité financière			
• Le déploiement de l'alerte découvert avec suppression de la commission d'intervention			
• La mise en place d'une approche par client partenaire individuel			
• La sensibilisation régulière du réseau d'agence lors de l'heure en heure de formation			
Point Passerelle : lancement des ateliers budgétaires auprès des établissements scolaires et les Missions locales.			

4-4-4 Agir en faveur de l'innovation et la transition énergétique :

Risque	Enjeu majeur
<i>Ne pas accompagner les projets et ne pas adapter nos offres aux conséquences du changement climatique</i>	<i>Accompagner les filières innovantes et la transition énergétique et agricole</i>

Politique et Actions menées

4-4-4-1 : Soutien à l'innovation et aux « start-up » de notre territoire

La Caisse régionale de Centre Ouest estime que l'innovation et le digital sont de véritables enjeux pour l'économie locale et un vecteur incontournable pour développer les territoires et rebondir dans la crise sanitaire que nous connaissons.

Dans toute l'agglomération de Châteauroux les initiatives en lien avec ce domaine se multiplient : fibre optique, bornes Wifi, nouvelles applications, Campus connecté.

La Caisse régionale a ouvert en octobre 2020, son Village by CA^[1] sur Châteauroux en partenariat avec Châteauroux Métropole et la CCI de l'Indre. Il accueille une première promotion de 4 start-up du territoire d'Indre.

Cette première promotion a pour vocation à être rejoints courant 2021 par 3 nouvelles promotions de start-up et entreprises innovantes. Dans ce projet la Caisse Régionale peut compter sur le soutien d'une douzaine d'entreprises partenaires et d'une dizaine d'institutionnels.

4-4-4-2 : Répondre aux enjeux de la transition énergétique

Le Groupe Crédit Agricole est convaincu de l'urgence à « décarboner » l'économie tout en préservant la création de valeur. Sa stratégie climat de Groupe, adoptée en juin 2019 intègre l'ambition de faire de la finance « verte » un de ses leviers de croissance et renforce ses engagements en faveur de la transition énergétique

La CRCO s'inscrit dans cette optique et considère que le sujet de **la transition énergétique** nécessite aussi un engagement fort afin de répondre à cet enjeu majeur pour le climat.

En mars 2020, le Conseil d'administration de la Caisse régionale, en validant l'intégration de ce paramètre dans sa Politique « Crédit » souscrit à cet enjeu dans sa relation « client » et affirme sa volonté :

- D'accompagner les entreprises et mesurer leur capacité à adapter leur modèle économique aux défis de la transition énergétique et du réchauffement climatique
- De soutenir les start-ups et PME innovantes en matière d'environnement
- D'offrir une gamme d'offres vertes de crédit pour les entreprises et les particuliers

- **Sur le marché des particuliers :**

L'Eco-PTZ est un Prêt à taux zéro destinées aux particuliers et intégré à un dispositif du plan gouvernemental de rénovation énergétique de l'habitat. Il permet de financer la rénovation énergétique des logements et ainsi de contribuer à réduire les consommations d'énergie et les émissions de Gaz à effet de Serre.

En 2020, la production Eco-PTZ se poursuit pour un montant total de 4 124 k€ en forte progression de 29 % et représentant 2,24% des prêts habitats en nombre. L'augmentation enregistrée a suivi la tendance globale constatée sur l'ensemble des crédits accordés par la Caisse régionale.

^[1] Le Village by CA est un écosystème créateur de valeur et une pépinière de startups qui soutient des projets à fort potentiel. Le premier Village a été créé à Paris en 2014 et le schéma est désormais décliné progressivement au sein des Caisses Régionales de Crédit Agricole.

Eco-PTZ accordés	2016	2017	2018	2019	2020	évolution
Nombre	128	175	119	210	352	+ 67 %
Montant en K€	2 116	2 928	2 061	2 662	4 124	+ 54 %
Part dans Prêts Habitat	1.89 %	2.52 %	2.24 %	3.55 %	2.24 %	

Une offre « **Prêts Conso verts** » a été lancée en 2019 pour couvrir deux types de besoin :

- L'acquisition de véhicules thermiques peu émissifs de CO2, de véhicules hybrides ou électriques avec avance possible de la prime à la conversion
- Le financement de travaux dans la résidence principale, secondaire ou locative : isolation des parois opaques, vitrées, systèmes de chauffage et chaudière à haute performance ou fonctionnant grâce à des énergies renouvelables.

Type de prêt	Nombre	Montant en K€
Prêt Confort	67	964.7
Prêt Véhicule	130	1 619
Total sur 2020	197	2 573.7

• Sur le marché de l'agriculture, des professionnels et des entreprises :

En juin 2020, les principales orientations de l'activité ENR (Energie Renouvelable) ont été validées par notre Comité de Direction. Elles concernent notamment :

- La stratégie à adopter en matière d'accompagnement et de portage de projets via une structure « Fonds propres »
- La mise en place d'une Offre spécifique ENR
- Le renforcement de notre force « commerciale » et la formation de nos conseillers

Ce plan d'actions s'est concrétisé dès novembre 2020 par la création d'un poste de Chargé d'Affaires « Transition Energétique », rattaché hiérarchiquement à la Direction des Entreprises et dont le rôle sera :

- D'accompagner les clients pour des projets supérieurs à 1M€
- D'assurer l'interface avec les différents acteurs de la transition Energétique
- De commercialiser les offres spécifiques et de représenter la Caisse régionale dans les différentes instances (Comité technique des SEM²¹, Club Energie de Casa ...)

En coopération avec les caisses de CARCENTRE, nos actions s'appuient également sur l'expertise de deux ingénieurs spécialisés dans le financement des projets ENR pour financer les projets, qu'ils relèvent du photovoltaïque, de l'hydraulique ou de la méthanisation. Au-delà l'accompagnement, ces experts :

- Mènent une veille technologique sur de nouveaux process sur ces énergies.
- Informent et forment l'ensemble de nos conseillers « clientèle agricole »

L'accompagnement se concrétise par la réalisation d'un tour de table dès la naissance du projet afin de faire bénéficier les clients concernés de toutes les compétences nécessaires sur les plans technique et financier, ainsi qu'une analyse des risques assurables.

En 2020, nos démarches actives se sont concrétisées par les résultats suivants :

➤ Participation en Fonds propres

En 2020, la CRCO est entrée au capital de la SEM ELINA (rapprochement de 2 syndicats d'électricité Haute Vienne et Creuse) pour accompagner ou financer des projets ENR sur leur territoire avec cette société.

²¹ SEM :acronyme de Société d'Economie Mixte, dans laquelle l'Etat, ou toute autre institution publique, participe financièrement en détenant une part du capital supérieure aux personnes privées qui en détiennent.

➤ Photovoltaïque collectif : un soutien réaffirmé

Sur 2020, la Caisse régionale a :

- Accompagné un projet collectif de 32 bâtiments de 100 Kwc pour un montant de 4.8 M€ de financement.
- Répondu à deux syndications avec Unifergie²² pour 5.5M€ pour des installations d'Eoliennes et de PV au sol sur son territoire en Indre et Haute Vienne.
- Analysé environ 80 projets photovoltaïques pour des installations de 100Kwc et de 300Kwc, en attente pour ces derniers de la parution d'un nouveau décret²³ annoncé depuis février 2020.
- Instruit le dossier d'un projet collectif de 89 Bâtiments en construction ou existants pour une puissance installée de 10.2 MW et un investissement de 13.8 M€ actuellement en début d'instruction.

La CRCO est également sollicitée directement ou indirectement pour accompagner des installations au sol « Agrivoltaïsme » qui représentent 7 à 8 projets sur la Haute-Vienne et est en réflexion avec les Organisations Professionnelles Agricoles sur les modalités d'un partenariat. (Voir ci-après)

➤ Méthanisation : un aboutissement et une continuité des projets

En 2020, l'activité s'est maintenue à un bon niveau avec :

- Deux syndications avec CARCENTRE sur des projets d'un montant de 1.9 M€.
- Le financement de 3 unités pour 10.4 M€, deux pour une puissance de 240 Nm3 en injection de Biogaz et une de 250Kwé en cogénération.
- L'étude de 9 projets sur le territoire de la CRCO avec le pole ENR de CARCENTRE pour un montant d'investissement de 53 M€, dont un projet de plus de 20 M€.

➤ Hydroélectricité :

En 2020, l'activité a été limitée en projets hydroélectriques de conception, et a concerné essentiellement des opérations d'achat / revente. Seules 2 opérations sont recensées actuellement dont une pour 1.1M€.

Au total, durant l'année 2020, la production globale de prêts ayant financé des « projets énergies renouvelables » atteint 18.826 k€ et au 31 décembre 2020, nos encours globaux se résument ainsi :

Type de dossiers	Production en k€			Encours en Nombres	Capital restant dû au 31/ 12	
	2018	2019	2020 (*)		Montant (*)	%
Eolien	4 372	5 572	1 431	11	11 507	11.78
Solaire (Photovoltaïque)	2 556	9 661	10 572	264	45 304	46.37
Biomasse		4 640	9	9	17 810	18.23
Méthanisation	3 807	5 963	6 358	27	19 854	20.32
Autres Energie renouvelables			391	18	978	1.00
Economie d'Energie (1)	261	66	65	282	2 239	2.29
Total	10 996	28 902	18 826	621	97 692	100

(1) : Tous types de clientèle (Pro et particuliers)

(*) : depuis 2019, les données crédits ayant pour objet un projet en lien avec la production d'énergie renouvelable ont été réajustées par l'intégration dans les encours relevant des projets ENR les financements, des investissements accessoires mais indispensables aux projets de méthanisation :

- Les frais d'installation du méthaniseur (terrassement, construction, aménagements permettant la maintenance)
- Les matériels et installations nécessaires au stockage des matières (silos) et à l'alimentation du méthaniseur

Impacts de la crise Covid 19 sur notre engagement

Pour 2020, le résultat fait apparaître une diminution des encours à 98 M€ contre 102 M€ fin 2019 ;
L'explication majeure réside dans le retard de certains dossiers en raison de la crise sanitaire.

²² Unifergie : filiale du Groupe Crédit Agricole spécialisée dans le financement des ENR

²³ Le Décret attendu permettra le financement des installations jusqu'à 500 Kwc contre maximum 100 Kwc actuellement.

4-4-4-2 : Accompagner la transition agro-écologique

Depuis plusieurs décennies, le Crédit Agricole Centre Ouest a toujours accompagné l'agriculture à travers l'ensemble de ses mutations en fonction de l'évolution de la réglementation et des demandes diverses et évolutives de la population.

Depuis une dizaine d'années, les attentes sociétales deviennent de plus en plus fortes sur la recherche de produits de qualité, avec une traçabilité identifiée et, dans un souci de sécurité et d'environnement, de produits en circuit court.

Cette demande se traduit par une hausse de la demande de produits issus de l'agriculture biologique mais aussi de produits sous signe officiel de qualité avec le développement des exploitations réalisant de la vente directe et ce, sur l'ensemble du territoire.

Au niveau national, plus de 37 000 exploitations sont certifiées en agriculture biologique avec un progression d'environ 15 % par an. Sur le territoire de la Caisse régionale, 500 exploitations sont déjà converties à ce type d'activité avec le même taux d'évolution.

Courant 2018, le groupe Crédit Agricole, relayée par les caisses régionales, s'est emparé du sujet en déployant une offre pour accompagner les jeunes agriculteurs qui se lancent dans une activité avec production biologique ou des agriculteurs qui convertissent leur exploitation en agriculture biologique.

Dans le même temps, cette volonté s'est accompagnée d'une communication avec comme slogan « *l'agriculture est multiple, sa banque est unique* »

Cette offre se décline en plusieurs actions :

- Formation et accompagnement de notre réseau de conseillers en charge de l'agriculture,
- Partenariats des intervenants sur l'accompagnement à l'agriculture biologique (Chambre d'agriculture, groupement d'agriculture biologique, association spécialisée, etc.),
- Offre dédiée pour financer le matériel nécessaire à la conversion et celui nécessaire à la limitation, voir l'arrêt des produits phytosanitaires comme par exemple des herses étrilles, du matériel de triage des récoltes,
- Offre dédiée au financement du cycle d'exploitation compte tenu du changement des systèmes de production,
- Offres monétiques spécifiques pour aider nos agriculteurs en vente directe pour gérer les encaissements de la vente, paiement à distance,
- Appui pour la création de sites internet pour communiquer et vendre ses produits via les réseaux sociaux.

L'Agence BIO et Crédit Agricole SA organisent les Trophées de l'Excellence Bio afin de distinguer les projets exemplaires et les démarches innovantes au sein des filières biologiques.

Au-delà du concours national, notre Caisse régionale s'est mobilisée pour accompagner les acteurs de son territoire et mettre en valeur leur savoir-faire. Afin de les récompenser, en accord avec les autres caisses de Nouvelle Aquitaine, les deux meilleurs projets de la région seront mis à l'honneur.

Indicateurs			
Intitulé	2018	2019	2020
Montant annuel des financements de projets liés à la Transition Energétique (*)	10 996	28 902	18 826
Part dans les financements aux professionnels (*)	NC	NC	4.67 %
Encours en nombre au 31 décembre	721	790	621
Encours en montant au 31 décembre (*)	55 658	102 440	97 692

(*) en K€ / Projet pris en compte : Energie Renouvelable Marchés des Professionnels, Agriculture et Entreprises

Nos Ambitions et nos Projets

En matière de financements des ENR, notre ambition est de financer 2 opérations sur 3 sur notre territoire.

Divers partenariats sont en cours de négociation :

- Avec EDF pour les projets d'installations photovoltaïques de petites dimensions.
- Installation d'« ombrières » sur les parkings
- Construction de bâtiments en partenariat avec divers constructeurs.

Le Crédit Agricole Centre Ouest souhaite mettre l'accent sur toutes les formes de transition agricole (Haute Valeur Environnementale, agriculture de conservation, label bas carbone ou zéro résidus de produits phyto).

Il étudie actuellement deux types d'intervention afin de favoriser l'évolution de l'agriculture sur son territoire :

- Comment accompagner le développement de « l'agrivoltaïsme » (photovoltaïque au sol) afin de favoriser la transition énergétique tout en préservant les espaces de production agricole ?
La solution : planter les panneaux sur des surfaces "inertes", ne servant plus à la production agricole ou forestière (ex des friches industrielles) ou accompagner des projets où la production agricole (végétale ou animale) est conservée sous et à côté des panneaux par un contrat sur la durée d'exploitation des panneaux.
- Au niveau des deux régions de son territoire (Nouvelle Aquitaine et Centre Val de Loire) mettre en place une offre d'accompagnement au-delà de l'offre Bio sortie récemment afin d'accompagner la transition agro-écologique des exploitations en favorisant d'autres modèles d'agriculture : le Label Haute Valeur Environnemental (HVE), l'agriculture de conservation des sols, le zéro résidu de produits phytosanitaires et enfin le label bas carbone.

4-4-5 Mesurer les impacts climatiques de nos financements :

Risque	Enjeu majeur
<i>Ne pas accompagner les projets et ne pas adapter nos offres aux conséquences du changement climatique</i>	<i>Connaitre notre propre responsabilité environnementale liée à nos financements</i>

Politique et Actions menées

En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Energétique et la Croissance Verte », la Caisse Régionale publie sa mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) relatives au financement des activités de ses clientèles, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés.

L'estimation des GES s'appuie sur la méthodologie PX9CA développée par la chaire « Finances Développement Durable » de l'université Paris Dauphine et publiée dans un guide méthodologique de l'Ademe.

Par convention, la méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions relatives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production. En conséquence, les encours de la clientèle des Particuliers ne sont pas retenus et les filières des administrations et services sont considérées comme non émissives.

Macro-secteurs	Montant des encours (M€)			Emissions Financées (*)			%		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Agriculture	748.2	774.7	812.3	224.58	232.52	243.8	61.9	61.4	60.0
Energie	74.0	83.2	90.0	10.32	11.60	12.6	2.8	3.1	3.1
Transports	71.1	74.4	84.7	62.63	64.71	73.6	17.3	17.1	18.1
Construction	716.9	727.0	765.1	48.79	49.47	52.7	13.2	13.1	12.8
Industrie	33.0	32.0	32.6	13.86	10.32	10.48	2.8	2.7	2.6
Déchets	8.4	13.3	18.4	6.18	9.82	13.6	1.7	2.6	3.3
Services	737.1	347.5	373.3	0.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0
Administration	370.0	340.0	358.6	0.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0
Autres	60.0	74.6	71.3	0.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0
Total	2.820	2.467	2 606	363.11	378.44	406.06	100	100	100

(*) : en kT de CO2 / les dernières données disponibles concernent l'exercice 2019

Indicateurs	2018	2019	2020
Intitulé			
Emissions induites par les financements du CA Centre Ouest (kT de CO2)	363.11	378.44	406.06
Dont part du macro secteur de l'agriculture	61.9	61.4	60.0

Nos Ambitions et nos Projets

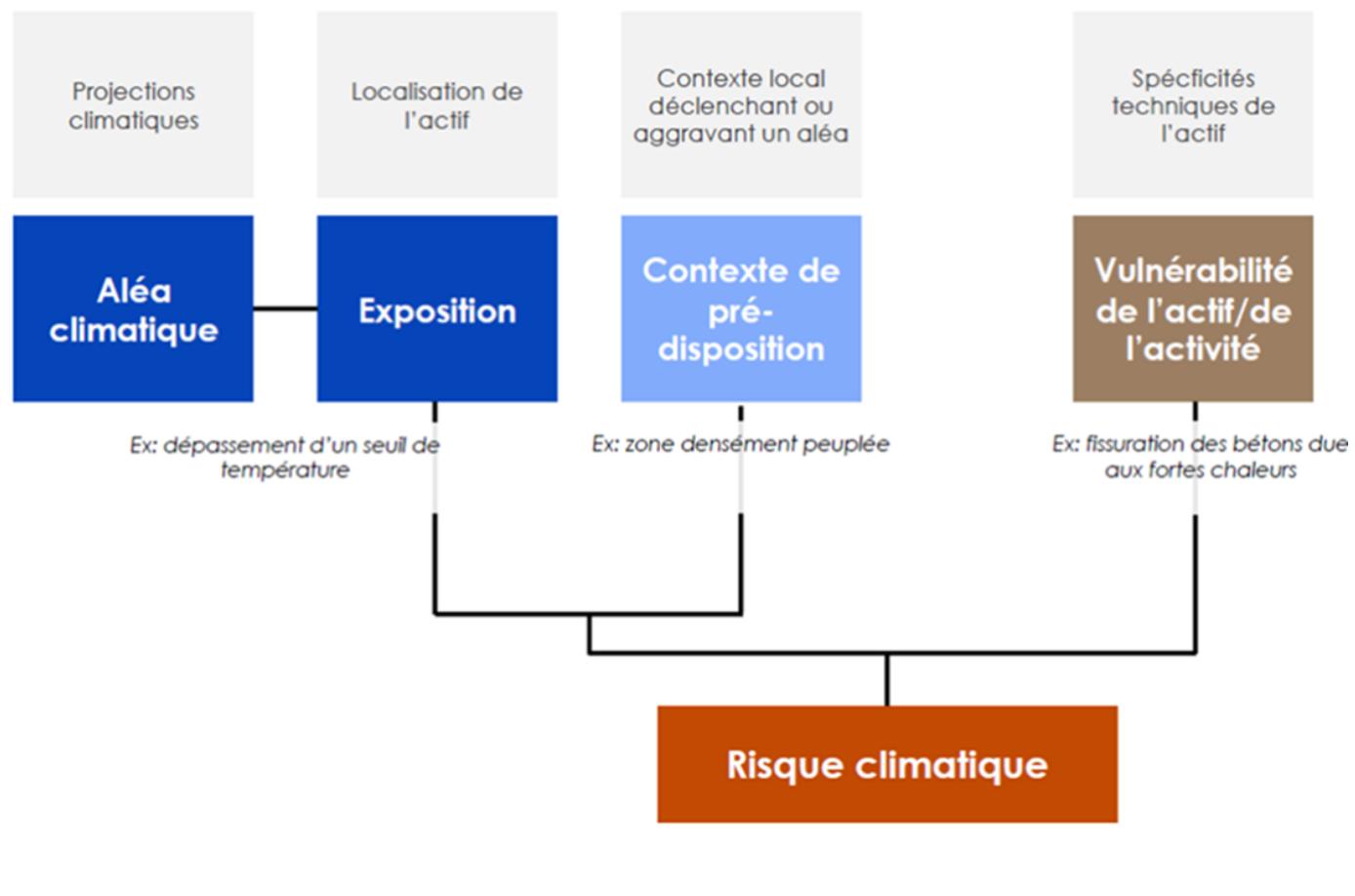
Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage.

Le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique, avec le concours de Carbone 4, reposant sur :

1. Les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France,
2. L'exposition de ces régions aux aléas climatiques (vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne)
3. La vulnérabilité spécifique au(x) secteur(s) d'activité couvert (immobilier, agriculture et l'entreprise) ou au type d'actif.

Ceci est complété d'éventuels facteurs contextuels aggravants propre à chaque région ou activité.

Démarche générale d'analyse du risque physique :



5 – Baromètre de notre engagement RSE

	2018	2019	2020
--	------	------	------

(*) : En rouge : indicateurs audités par EY en 2020

Notre Gouvernance Coopérative et Mutualiste				
CA de la CRCO	Taux de participation des élus	91 %	94 %	98 %
	% de femmes au Conseil d'Administration	31.2 %	31.2 %	37,5 %
Caisses Locales	Nombre de caisses locales	51	51	51
	Nombres d'administrateurs	684	678	671
	% de femmes	28.2 %	30 %	31,9 %
	% de femmes « Présidents »	27.5 %	23.5 %	25,5 %
	% de CSP hors Agriculture	42.7 %	45.9 %	47,3 %
	% nouveaux élus inférieur à 50 ans	95 %	65 %	65 ,5 %
	Indice de Satisfaction Administrateur	8.7	8.6	
Sociétariat	Montant des parts sociales (en k€)	71 720	76 062	78 136
	Nombre de sociétaires au 31/12	159 316	167 864	172 613
	% de sociétaires parmi les clients	NC	59.92	61.29
AG de Caisses locales	Nombre de participants présents	9 612	11 179	9 594
	Taux de sociétaires présents ou représentés	6.52 %	7.15 %	5.72 %
Rémunération parts sociales versée dans l'année	Taux de rémunération versé	2.00 %	1.40 %	1.30 %
	Montant global des intérêts versés en K€	1.121	1.047	

Nos Relations clients				
Satisfaction « Clients »	Nombre de clients (base CRC Casa)	323 423	327 000	328 295
	Nb de réclamations tracées traitées	5 831	2 880	2 588
	Dont périmètre du Service « Client »	366	297	333
	Délai moyen de réponse en jours	9	8	10
	% traités dans les 10 jours	80.3 %	75 %	75 %
	% de salariés formés aux Formations réglementaires	NC	99 %	99 %

Notre apport au Développement économique de notre territoire				
Solidité financière	Part du résultat (n-1) mis en réserves	90.6 %	90.5 %	90.5 %
	Fonds Propres au 31 décembre (hors FRBG) (*)	1 013 ,7	1 049,7	1 076
	Produit Net Bancaire (en M€)	187 , 3	182	180
	Résultat Net (en M€)	46,3	44	30
	Salaires bruts versés, Intéressement et Participation	43 423	45 638	45 240
	Charges sociales et impôts versés dont IS	39 283	39 419	37 046
	Montant des financements à Moyen terme réalisés (M€)	1 262	1 317	1 326
	Encours de crédits au 31 décembre (en Md€)	5.38	6.16	6,8
	Part de marché « Crédits »	42.80 %	44 %	45,3%
Installation des Jeunes Agriculteurs	Nombre	88	73	68
	Part de Marché	91 %	85 %	91 %

(*) FRBG : Fond pour Risques Bancaires Généraux

Nos Pratiques « ressources humaines » et sociales				
Effectif CDI total en fin d'année	958	976	963	
% de femmes dans les postes d'encadrement	46.9 %	47.1 %	49.5 %	
Nombre d'alternants	33	58	40	
Indice d'égalité Femmes / Hommes	93	93	94	
Recrutements	Nombre d'embauches	74	60	46
	Dont ex CDD ou Alternants	32	36	31
Départs	Nombre total	60	43	56
	Dont retraite	23	17	28
	Turn- over hors départ en retraite	3.75 %	2.56 %	2.38 %
% de salariés à temps partiels		11.38 %	11.16 %	12.51 %
Nombre de postes diffusées en interne		120	110	99
Nombre de stagiaires accueillis		70	66	38
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité et évolution salariale	Nombre	114	100	105
	% de l'effectif	11.90	10.24	10.90
Salariés en situation de handicap	ETP	71.66	80.03	85.61
	Taux d'emploi	8.81 %	9.62 %	9.10 %
Taux d'absentéisme			5.26 %	6.09 %
Effort de formation	Nombre d'heures	global	38 898	45 735
		par salarié	42.11	48.55
	% de la Masse salariale		6.48	6.61
				5.00

Notre apport sociétal au territoire					
Maillage du territoire	Agences de proximité	79	79	79	
	Agences spécialisées	7	7	7	
	Automates	162	162	153	
	Relais CA	Nb actifs	159	150	
		Opérations	67 225	63 297	
Budget consacré au soutien aux initiatives locales (CR + CL) k€		824.6	867.8	859	
Nombre de requérants accompagnés par les Points Passerelle		336	327	203	
Microcrédits accordés	Nombres	72	79	34	
		Montant en K€	185	193	
Chiffres d'Affaires HT avec Secteur Protégé et Adapté (en k€)		224.1	268	248	
Fonds d'Initiatives Locales (FIL)	Mt versé via carte sociétaire	140 298 €	163 015 €	164 765 €	
	Nombre de Prêts d'honneur à 0 %	46	41	33	
	Nombre de Dons « aléas de la vie »	40	39	23	
Café de la « Création »	Nombre de sessions	10	7	Annulation Covid-19	
	Nombre de porteurs de projet	107	112		

Notre Responsabilité environnementale				
Transition Energétique (k€)	Montant des crédits accordés	10 996	28 902	18 826
	Part dans le financements professionnels	NC	NC	4.67 %
	Encours fin d'année	55 658	102 440	97 692
Estimation des émissions de CO2 liées à nos financements		416.31	406.06	NC
Fonds ISR dans le portefeuille « titres » de la CRCO (M€)		13.7	10,8	24.8
Consommation totale d'énergie (en million de kWh)			9 507	9 395
Bilan des Emissions Gaz à Effet de Serre			8 000 Tco2	
Politique « Papier » en tonne	Consommation	134.2	132.9	115,2
	Recyclage	82.8	68.6	62
Recyclage	Cartouches Toner et DEEE en t	3,38	4,40	2,94
	Cartes bancaires	38 898	35 048	40 067
		Poids en kg	194	182
Milliers de Kms parcourus en déplacements professionnels		3 133	3 428	2 744

6 – Méthodologie du rapport DPEF 2020

6 -1 Identification & Hiérarchisation de nos « Risques majeurs »

L'identification de nos Risques RSE a été réalisée sur la base :

- De la politique RSE entérinée par le bureau du conseil d'administration en décembre 2017
- Des enjeux majeurs validés par le Comité de direction
- Des travaux du groupe de travail national et des préconisations fédérales
- De l'avis des différents contributeurs et responsables de filières concernées

Sur proposition du Chargé RSE et en accord avec l'OTI, le Comité de Direction a décidé de maintenir la liste des principaux enjeux RSE de la CRCO établie en 2019.

Chaque enjeu RSE comporte des risques mais aussi des opportunités commerciales qui ont été analysés par le Responsable RSE de la CRCO. Les risques ont été « évalués », à dire d'expert, en concertation avec les principaux responsables de filière, de service ou d'unités concernés²⁴ :

Domaine	Filière ou service concernés		
	Direction	Filière	Service
Gouvernance et sociétariat		Responsable « Vie Mutualiste »	
Ressources Humaines		Directeur du Développement Humain	
		Responsable « Ressources Humaines »	
		Chargé de la Formation	
		Chargé Mission Handicap	
Engagement sociétal et environnemental	Ethique et sécurité financière	Responsable « Contrôle permanent »	
		Responsable Conformité	
	Satisfaction « Client »	Responsable « Qualité perçue »	
	Traitements des Réclamations	Responsable « accompagnement client »	
	Utilité au territoire	Responsable « Communication »	
	Clientèle fragile	Chargé d'expertise tarification	
		Responsable « Point Passerelle »	
	Financement innovation et transition énergétique	Responsable Marché des entreprises	
		Responsable « Engagement »	
	Impact climatique de nos financements	Responsable RSE via Casa	

La grille d'évaluation utilisée correspond à celle préconisée par le Groupe de travail national et tient compte des différents types d'impacts et leur niveau de conséquences pour l'activité de la CRCO :

Type d'impact non financier		Echelle de cotation
Qualification de l'impact	Image ou réputation	1 à 3
	Perte d'activité	+
	Sanction réglementaire	+
	Sous-total	= 3 à 9
Niveau de gravité pour les parties prenantes	X	1 à 3
Probabilité d'occurrence	X	1 à 3
Note globale = (plus haute note de fréquence x note de gravité)	=	Entre 3 et 81

²⁴ Les parties prenantes externes n'ont pas été pu être sollicitées dans le cadre de ce travail

La règle adoptée est celle de la **cotation des « risques bruts »** avant prise en compte des différents facteurs de maîtrise, des politiques et des plans d'actions menés par la CRCO.

Au final sont ressortis :

- Des **risques RSE majeurs** et des **indicateurs incontournables ou réglementaires** qui seront étudiés et audités dans le cadre de la DPEF avec au minimum un risque par domaine de notre politique RSE.
- Et des risques secondaires qui viendront étayer les commentaires

Compte tenu de la spécificité de l'année 2020, les éventuels impacts de la crise sanitaire seront décrits pour chacun des risques analysés.,

6 -2 Organisation et périmètre de la collecte de données

Le rapport de « Déclaration de Performance Extra-Financière » est réalisé sous la responsabilité du directeur du Développement Humain par le cadre expert ayant en charge la « Responsabilité Sociétale ». Il a été élaboré à partir d'un référentiel de traitement de l'information fondé sur :

- La constitution d'indicateurs sur la base des exigences de l'article 225 de la loi Grenelle II et de son décret.
- L'enrichissement des indicateurs réglementaires par d'autres indicateurs préconisés par la Fédération Nationale du Crédit Agricole suite aux engagements du « Pacte Coopératif et Territorial ».
- Un processus de remontée des données basé sur un protocole de collecte et des fiches spécifiques sur les principaux indicateurs.

Périmètre et Période du reporting : La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités de la Caisse Régionale du Centre Ouest et des caisses locales rattachées. Aucune autre filiale n'est intégrée dans le périmètre de consolidation de la Caisse Régionale.

Sauf mention explicite, les données prises en compte concernent l'année civile 2020

Données relatives à la gouvernance et aux caisses locales

La composition des conseils d'administration des caisses locales et de la Caisse régionale est établie à l'issue des Assemblées générales (du 26 janvier 2020 au 16 mars 2020),

Ces données sont arrêtées à fin juin 2020.

Données sociales :

Les données relatives aux effectifs : sont issues du Système d'informations HR Access sur la base des effectifs présents au 31 décembre 2020 et des mouvements d'effectifs enregistrés durant l'année 2020.

Les données concernant les agents d'entretien ne sont pas prises en compte.

Le taux d'absentéisme : se détermine en rapportant le nombre de jours ouvrés d'absence y compris ceux dus aux accidents de travail, au nombre de jours théoriques de l'exercice.

Données environnementales : (reprises uniquement dans le Baromètre – Chapitre 5)

Les consommations « énergétiques » couvrent le périmètre des sièges administratifs de Limoges et Châteauroux ainsi que l'ensemble des agences.

Les données relatives aux émissions de gaz à effet de serre (BGES) sont issues du dernier Bilan réalisé en 2019 par le cabinet Ekodev sur la base des chiffres de l'année 2018.

Les autres données environnementales proviennent soit d'outils de suivi interne soit d'informations collectées auprès de nos différents prestataires et fournisseurs.

6-3 Eléments non traités car non ou peu pertinents en raison de l'activité exercée par notre entreprise.

Le présent rapport prend en compte la plupart des sujets que la réglementation requiert en matière de reporting DPEF.

(1) **Sujets sociaux** : accords collectifs et leurs impacts, la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité, les engagements sociétaux, les mesures prises en faveur des personnes handicapées et la fraude fiscale.

(2) **Sujet environnemental** : changement climatique

Seuls sont exclus ou traités de façon succincte, les éléments suivants :

Lutte contre la fraude fiscale, sociale et douanière dans le cadre de la loi 2018-898	Ce thème est abordé dans le cadre des risques et enjeux liés à l'éthique.
Actions en faveur de l'Economie circulaire	Indicateurs non analysés et jugés non pertinent par rapport à l'activité directe de la Caisse régionale
Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable issus de la loi 2018-938	Indicateurs non analysés et jugés non pertinent par rapport à l'activité directe de la Caisse régionale
Lutte contre le gaspillage alimentaire	Cette information concerne la politique et démarche de nos fournisseurs de restauration, pour lesquels il s'agit d'un enjeu prioritaire. Nous les incitons nos fournisseurs à agir en ce sens.





Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du
Centre Ouest

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

EY & Associés



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

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

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

S.A.S. à capital variable
449 142 348 R.C.S. Nanterre

Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'ordre de la Région Paris - Ile-de-France

Siège social : 1-2, place des Saïvars - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000² :

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

² ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

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

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et février 2021 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené six entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions responsabilité sociétale d'entreprise, ressources humaines, marketing, marchés, mutualisme, risques, conformité et les personnes en charge de l'animation du dispositif Points Passerelle.



Conclusion

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

Paris-La Défense, le 26 février 2021

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

Hassan Baaj
Associé

Caroline Delerable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Nombre d'heures de formation (nb) ; Nombre d'heures de formation par salarié (nb).	Les actions en matière de gestion des compétences (formation).
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Montant des projets liés à la transition énergétique (M€). Montant des crédits accordés à la réalisation des projets liés à la transition énergétique (k€).	Les actions en matière d'offres liées à la transition énergétique.
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Taux de sociétaires parmi les clients (%) ; Taux de participation aux Conseils d'Administration (%) ; Taux de salariés ayant suivi les formations réglementaires (%) ; Nombre de clients concernés par la mise en place de l'offre « Budget protégé » (nb) ; Nombre de requérants accompagnés par Points Passerelle (nb) ; Nombre de microcrédits accordés (nb) ; Nombre de PGE mis en place (nb) ; Montant des PGE mis en place (M€).	Les actions d'animation de la gouvernance coopérative et mutualiste ; Les actions en matière d'accompagnement des populations fragilisées ; Les actions en matière d'accompagnement des clients durant la crise sanitaire ; Les actions en matière d'éthique et de déontologie.

3. Examen de la situation Financière et du résultat N

3.1. La situation économique

3.1.1. Environnement Economique et financier global

Bilan de l'année 2020

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

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

Aux États-Unis, dès la mi-mars, la banque centrale américaine a pris un ensemble de mesures d'assouplissement radicales²⁵ dont certaines ont ensuite été élargies et complétées afin d'assurer un approvisionnement en liquidités des banques et des marchés (achats d'actifs sans limitation, élargissement de l'univers des titres achetables). Cette position accommodante a également été renforcée par l'adoption d'un ciblage de l'inflation moyenne qui permet, explicitement, un dépassement de l'objectif d'inflation après des périodes au cours desquelles l'inflation aurait été constamment inférieure à 2%. À l'issue de sa réunion de décembre, la Réserve fédérale a clairement indiqué qu'elle maintiendrait une position accommodante et ses taux directeurs à zéro pendant une période prolongée comme en témoigne le « dot plot », dans lequel la projection médiane des membres du FOMC indique des taux inchangés jusqu'en 2023 au moins. Tout en restant à l'aise avec le dispositif actuel, la Fed s'est dite prête à agir davantage (plus d'achats d'obligations et/ou une extension de maturité) si nécessaire.

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

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

hôpitaux (150 milliards de dollars). Un plan budgétaire supplémentaire (484 milliards de dollars soit un peu plus de 2% du PIB), visant à renforcer le *CARES Act* de mars et à « rallonger » le programme de prêts aux PME, a été adopté en avril. En 2020²⁶, le déficit budgétaire américain s'est ainsi creusé de près de 10 points à 14,9% du PIB, alors que la dette croissait de 20 points de pourcentage pour atteindre 100% du PIB. L'activité a néanmoins fait le « yo-yo » durant toute l'année. Après un repli de 1,3% au premier trimestre (en variation trimestrielle non annualisée), le recul du PIB au deuxième trimestre a été violent (-9%) mais suivi d'un rebond plus soutenu qu'anticipé (+7,5% au troisième trimestre). À la faveur de la recrudescence de l'épidémie, l'amélioration du marché du travail s'est interrompue en décembre (après avoir culminé à 14,8% en mai, le taux de chômage atteint 6,7% contre 3,5% avant la crise). Au quatrième trimestre, l'activité n'a progressé que de 1%. **En dépit de soutiens monétaires et budgétaires massifs, la récession s'élève finalement à -3,5% (-2,5% en 2009) ; le PIB est inférieur de 2,5% à son niveau pré-crise (fin 2019) et l'inflation atteint 1,4% fin décembre.**

En zone euro, dès le mois de mars, la BCE a déployé des mesures accommodantes offensives qu'elle a ensuite adaptées pour prévenir tout resserrement indésirable des conditions de financement : augmentation du *Quantitative Easing* (enveloppe supplémentaire de 120 milliards d'euros), lancement d'un nouveau programme d'achats temporaire (*Pandemic Emergency Purchase Programme* ou PEPP de 750 milliards d'euros, initialement jusqu'à la fin 2020, achats non contraints par la limite de 33% de détention maximale par souche ce qui autorise un respect plus facile de la clé de répartition du capital), introduction de *Long Term Refinancing Operations* (LTRO) transitoires jusqu'en juin 2020 (assorties de conditions plus favorables ainsi que de règles moins strictes pour le collatéral), assouplissement des conditions des TLTR III, nouvelles opérations de refinancement à long terme *Pandemic Emergency Long Term Operations* (PELTRO) et, enfin, allègement des contraintes de solvabilité et de liquidité du secteur bancaire. Fin décembre, face à l'impact plus prononcé de la deuxième vague de pandémie sur le scénario à court terme et aux incertitudes élevées sur la croissance (dont elle a revu la prévision 2021 à la baisse de 5% à 3,9%), la BCE a envoyé un signal très clair de présence substantielle et, surtout, durable ; elle a renouvelé son incitation à prêter à destination des banques et son engagement à limiter les tensions sur les primes de risque des souverains vulnérables : recalibrage de la troisième série d'opérations de refinancement à plus long terme ciblées (TLTR III, allongement jusqu'en juin 2022 de la période pendant laquelle des conditions très favorables en termes de taux d'intérêt²⁷ et d'assouplissement du collatéral adoptées s'appliquent), trois opérations supplémentaires prévues en 2021 (juin, septembre, décembre), augmentation du montant total que les contreparties seront autorisées à emprunter lors des TLTR III, quatre opérations supplémentaires de refinancement (PELTRO, de mars à décembre 2021 d'une durée d'un an), enveloppe additionnelle de 500 milliards d'euros consacrée au PEPP (total de 1 850 Mds d'euros), extension de l'horizon des achats nets jusqu'à fin mars 2022, réinvestissements des remboursements au titre du principal des titres arrivant à échéance prolongés au moins jusqu'à la fin de 2023.

La politique budgétaire de la zone euro a également rapidement pris une tournure expansionniste avec des mesures nationales (soutien au système de santé, aux entreprises et à l'emploi, garanties publiques sur les nouveaux prêts aux entreprises). En allégeant les entraves aux politiques nationales par la suspension des règles budgétaires, la Commission européenne a permis aux pays de répondre immédiatement à la crise. Face à des marges de manœuvre nationales si diverses que se posait le risque d'une fragmentation préjudiciable au marché et à la monnaie unique, la mise en commun des ressources s'est imposée. Les fonds existants ont d'abord été mobilisés²⁸. **À mesure que l'ampleur de la crise se dessinait, de nouvelles ressources communes financées par l'endettement ont vu le jour** : fonds SURE (fonds de réassurance contre le chômage, 100 milliards d'euros), garanties d'investissement par la BEI (200 milliards d'euros) puis **proposition de la Commission européenne en faveur d'un fonds de soutien à la reprise et à la reconstruction, opérant une redistribution en faveur des pays les plus touchés par la crise et les plus pauvres : le Recovery Fund** (soit 750 milliards d'euros levés par émission obligataire garantie par le budget de l'UE).

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

²⁶ Année fiscale 2020 se terminant en septembre.

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

²⁸ Réorientation des fonds de cohésion non utilisés du budget de l'UE à hauteur de 37 milliards d'euros, garanties aux PME fournies par la Banque européenne d'investissement (BEI), utilisation des fonds encore disponibles du Mécanisme européen de stabilité (MES) à hauteur de 240 milliards d'euros (soit 2% PIB de la zone).

contraction moyenne de 5,3% sur 2020, ce qui reste « limité » notamment au regard de la crise financière de 2009 (recul de 5,7%).

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

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

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

Perspectives 2021

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

Aux États-Unis, alors que la résurgence du virus fait planer un risque de forte décélération au premier semestre, l'élection de Joe Biden à la présidence et le contrôle par le Parti démocrate des deux chambres du Congrès devraient conduire à des mesures de relance supplémentaires en complément de l'accord de 900 milliards de dollars négocié fin 2020. Joe Biden a, en effet, proposé un nouveau plan de relance de 1 900 milliards de dollars ; en raison des contraintes politiques, un plan

d'une telle envergure a néanmoins peu de chances d'être voté (un stimulus de l'ordre de 1 000 milliards de dollars est plus probable). En janvier, la Réserve fédérale, attentiste, a prolongé son *statu quo*²⁹ tout en notant que l'économie ralentissait, que son scénario de renforcement de la reprise au second semestre était conditionné par les progrès sur le plan de la vaccination et que les rumeurs de « *tapering* » étaient prématurées. Ainsi, alors que le soutien budgétaire pourrait apporter 1 point de pourcentage à la croissance américaine, celle-ci n'accélérerait qu'au cours du second semestre, à la faveur d'une distribution plus large du vaccin et de la levée des restrictions, pour atteindre près de 4% (en moyenne annuelle).

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

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

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

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

Reprise lente et incertaine, probablement chaotique, incertitudes multiples et assouplissements monétaires : un tel environnement est propice au maintien de taux d'intérêt extrêmement faibles. Il faudra attendre qu'enfin se matérialisent les nouvelles favorables tant en termes sanitaires qu'économiques pour que se dessine une amorce de redressement, limitée par l'absence d'inflation et les excès de capacité. Par ailleurs, c'est notamment à l'aune de l'évolution passée des taux d'intérêt que peuvent être jugés les progrès accomplis par la zone euro : une solidarité manifeste qui se traduit par une fragmentation évitée, un resserrement des primes de risque acquittées par les pays dits

²⁹ Fourchette cible des taux des Fed funds à 0-0,25% ; achats nets de titres à 120 milliards de dollars par mois, soit 2/3 de Treasuries et 1/3 de MBS ; guidage des anticipations sur les taux directeurs consistant à tolérer un dépassement « modéré » de la cible d'inflation pour « un certain moment » ; guidage des anticipations sur les achats d'actifs qui indique qu'ils se poursuivront au moins au rythme actuel, jusqu'à ce qu'un « progrès substantiel » soit réalisé en direction des objectifs d'emploi et d'inflation.

« périphériques », une bonne tenue de l'euro. Notre scénario retient donc des taux souverains à dix ans américains et allemands proches fin 2021 de, respectivement, 1,50% et -0,40%, couplés à des *spreads* au-dessus du Bund de 20 points de base (pb), 50 pb et 100 pb pour la France, l'Espagne et l'Italie où l'on suppose que vont s'apaiser les tensions politiques.

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

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

Les dernières statistiques de l'INSEE montrent qu'à fin 2020, la population du territoire de la Caisse Régionale Centre-Ouest évolue légèrement défavorablement sur les 2 départements, et de manière plus accentuée sur l'Indre. Sur les 5 dernières années, les 2 départements ont perdu 1,55% de leur population contre 0,94% au pour la France métropolitaine. De manière contrastée, la tranche d'âge des 60 à 74 ans a progressé de près de 6% (-7,40% pour la France Métropolitaine). Notre territoire est donc attractif pour les personnes en fin de vie active.

La Haute-Vienne et l'Indre sont 2 départements ruraux. L'activité économique, plus dynamique sur la Haute-Vienne, est portée par un pôle de compétitivité et secteurs de pointe et d'innovation (optique, céramique industrielle, traitement de l'eau), des infrastructures électriques, automobile, industrie du bois et du papier, énergétiques et une activité de patrimoine (émail et porcelaine).

L'activité économique de l'Indre est orientée sur les domaines de l'aéronautique, la logistique, l'agro-alimentaire et les éco-industries. Comme ailleurs, l'activité économique a subi les coups de freins et d'accélérateur provoqués par la crise liée au virus Covid19. Si les secteurs du CHR sont fortement négativement impactés, l'aéronautique en bénéfice dans une certaine mesure.

L'agriculture de notre territoire connaît une mutation importante : un changement de mode de consommation de la population, des attentes sociétales fortes sur les circuits courts, la traçabilité des produits, le respect du bien-être animal. Tous ces facteurs contraignent l'agriculture à des mutations dans les modes de production. De plus, les changements climatiques modifient les systèmes de production.

La crise sanitaire que nous vivons, peu impactant pour l'agriculture à court terme, n'a fait qu'amplifier ces phénomènes.

Le marché des Professionnels est très hétérogène (artisans, commerçants et professions libérales).

2020 est marqué par la crise COVID 19. L'impact sur les Professionnels est varié. Certains secteurs comme le commerce de proximité et les Cafés-Hôtels-Restaurants ont vu leur activité chuter fortement. Cette crise sanitaire a accéléré de nouveaux modes de consommation, qui a permis de développer chez nos Professionnels la vente à distance. Les professions libérales, et notamment de santé (plus représentées sur la Haute-Vienne avec la présence du CHU à Limoges), se restructurent pour répondre aux évolutions sociétales actuelles et aux besoins spécifiques du territoire avec le regroupement des activités de santé en Maisons Pluridisciplinaires de Santé et développement de la télémédecine dans les déserts médicaux.

Le réseau associatif sur le territoire regroupe près de 14.000 structures, de toutes tailles et dans tous les domaines. Environ 485 associations ont vu le jour dans nos départements au cours de la dernière année.

Au cours d'une période significative récente, entre juillet 2017 et juillet 2020, il s'est créé en moyenne, chaque année, 9,3 associations nouvelles pour 10 000 habitants (10,4 à l'échelle nationale).

Avec plus de 6.000 associations clientes, la Caisse Régionale du Centre Ouest confirme sa place de leader sur ce marché.

En 2020, les encours de crédits ont progressé légèrement plus sur le territoire de CRCO qu'au niveau national (chiffres d'octobre 2020). La dynamique d'évolution des encours de CRCO était également plus forte que celle de son territoire (+10,5% contre +8,7%). Elle a été porté par les crédits habitat (+11,2% contre +5,0% au niveau national et +6,4% sur le territoire). Sur les autres types de crédits, les différences sont moins marquées (+5,55% sur les crédits à l'équipement contre +7,9% sur son territoire et +4,8% en France et +26,5% pour les crédits de trésorerie contre +33% sur les 2 départements et +27,7% en France).

En conséquence, la Caisse Régionale continue à jouer son rôle de premier financeur du territoire et accroît sa position de leader. A fin novembre 2020, la part de marché crédits de la Caisse Régionale s'établit à 45,3% contre 44,4% à fin décembre 2019.

Sur 12 mois, l'encours collecte des 2 départements du territoire progresse de 10,2% contre 14,7% au niveau national (chiffres à fin octobre). A fin novembre 2020, la part de marché collecte bancaire de la Caisse Régionale s'établit à 36,8 %, stable par rapport à 2019.

La Caisse Régionale, habituellement très active en tant que partenaire des acteurs du territoire lors des évènements locaux, a été moins sollicitée. En contrepartie, elle a activement participé, par diverses actions, aux initiatives locales : « J'aime mon producteur local », « J'aime mon territoire », page dédiée sur le site aux producteurs locaux, « Shopinlimoges.fr » ... D'autre part, le fonds de solidarité a versé 236.000€ pour 40 projets à destination des ainés de notre territoire.

3.1.1. Activité de la Caisse Régionale au cours de l'exercice

Malgré le contexte difficile, le fonds de commerce de la caisse Régionale continue de progresser, en hausse de 0,4%, et ce de manière plus marquée sur les Professionnels et les Entreprises (+2,9%). L'ensemble du portefeuille représente plus de 328.000 clients. En 2020, près de 14.000 nouveaux clients nous ont rejoints. L'attractivité de notre modèle mutualiste est confirmée, avec un nombre de sociétaires qui progresse, en net, de plus de 4.500.

Nous avons contribué à la couverture des risques de nos clients, d'une part sur leurs biens, avec près de 4.500 nouveaux contrats et d'autre part sur leurs risques personnels avec plus de 3.600 nouveaux contrats. L'année 2020 a été marquée par l'anniversaire des 25 ans de l'assurance à la Caisse Régionale de Centre Ouest, avec de nombreuses animations et une démarche prévention renforcée.

Le confinement et la crise sanitaire ont accentué le besoin de paiement par cartes bancaire et notre parc s'est accru de 2,6%. L'augmentation du plafond de paiement en sans contact à 50€ pendant le 1er confinement a permis de limiter les risques de transmission du virus et le nombre de paiement par carte a fortement progressé.

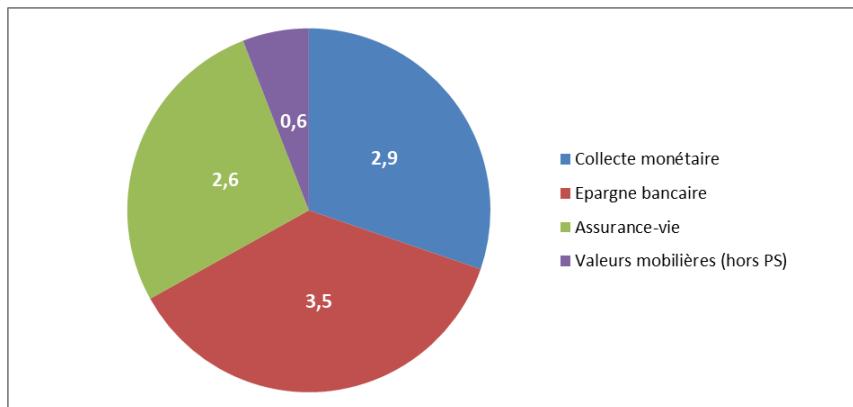
Nous avons également développé nos offres associées aux comptes à un rythme de 2,2%, répondant aux souhaits de nos clients de bénéficier de prestations intégrées à la gestion du compte.

De plus, afin d'aider nos clients touchés par la crise, la Caisse Régionale a pris des mesures de gratuités de certaines prestations lors du confinement, comme la location des TPE pour les professionnels inactifs, la gratuité des rejets de prélèvements, la distribution de cartes bancaires gratuites afin de favoriser les paiements à distance.

La collecte

L'année 2019 enregistre une augmentation de la collecte globale de la Caisse Régionale, qui atteint 9,6 Md€, en progression de 7,2 % sur l'exercice.

La structure de la collecte globale de la Caisse Régionale est la suivante (en Md€) :



L'encours de collecte bilan atteint 6,4 Md€, en progression de 11,1%. Ce compartiment intègre la collecte monétaire et l'épargne bancaire.

- La collecte monétaire, composée des dépôts à vue et des dépôts à terme, augmente fortement du fait des dépôts sur les comptes à vue. Elle atteint 2,9 Md€ (+19,7%). Le seul compartiment des encours de dépôts progresse fortement (+19,7% à 2,3 Md€). L'évolution des dépôts à terme est négative à -2,1% poursuivant sa baisse, liée au niveau très bas des taux. Leur encours s'élève à 0,6 Md€.
- Le rythme de progression de l'épargne bancaire s'accroît également à + 4,8% soit 3,5 Md€ d'encours. La tendance des années passées avec une progression des livrets supérieure à celle de l'épargne-logement perdure avec respectivement des évolutions de +7,8% à 2,2 Md€ et +1,7% à 1,2 Md€.
 - o L'encours des livrets A progresse de 15,3%, malgré la baisse du taux à 0,5% début 2020, traduisant son attractivité au regard des autres produits d'épargne. Ils dépassent 0,6 Md€.
 - o Les autres comptes sur livrets sont également en hausse de 5,1%, portés par les livrets sociétaires (+9,7%) et les livrets classiques (+15,5%). La rémunération des livrets sociétaires a été similaire à celle du livret A sur l'année 2020.
- Les autres produits d'épargne bancaire sont en baisse de 5% pour les PEP et en augmentation de 1% pour les LEP pour un encours total à 0,3 Md€.

La collecte hors bilan a progressé de 0,12%. Elle représente un encours total de 3,2 Md€, réparti entre l'assurance-vie et les valeurs mobilières.

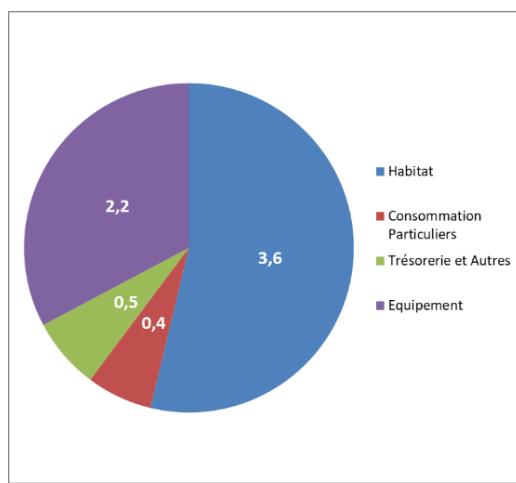
- L'encours d'assurance-vie s'établit à 2,6 Md€, en hausse de 0,46%.
- L'encours de valeurs mobilières (hors parts sociales) régresse de -1,43% à 0,6 Md€. Les OPCVM diminuent de 3,59%, les obligations de 8,22%, seul le compartiment actions évolue favorablement de +5,24%

Les crédits

A fins de comparabilité, les éléments suivants concernant la Caisse Régionale Centre Ouest sont analysés en intégrant dans les encours crédits les encours titrisés dans le cadre des opérations de titrisation. Le portefeuille des crédits habitat titrisés atteint 152 millions d'euros.

Au 31 décembre 2020, l'encours de crédits en principal de la Caisse Régionale atteint 6,77 Md€, en progression de 7,3% sur l'exercice.

Il se décompose de la manière suivante (en Md€) :



La hausse enregistrée sur l'exercice provient pour un peu plus de la moitié des crédits habitat (+10,1% à 3,6 Md€) et des crédits à la consommation (+35,2% à 0,4 Md€).

Les crédits d'équipement et de trésorerie sont en progression également (respectivement de +5,2% à 2,2 Md€ et +29,7% à 0,7 Md€). Les crédits de trésorerie comprennent les Prêts Garantis par l'Etat (PGE).

L'encours de créances douteuses (en principal) diminue de 2,5%, à 121 M€.

Pour la 5e année consécutive, les réalisations dépassent le milliard d'Euros, confirmant ainsi la position de la Caisse Régionale comme partenaire privilégié pour accompagner les projets de ses clients, dans l'Indre et la Haute Vienne. En 2020, elles atteignent à 1.326 M€ soit +1,2% de plus qu'en 2019 (hors PGE).

La production de crédit habitat tire l'ensemble avec une augmentation de 8,8% à 746 M€. Les crédits à la consommation diminuent de 5,3% à 121 M€. Les crédits aux agriculteurs évoluent de -4,2% à 173 M€, alors que les crédits aux professionnels progressent de 7,9% à 101 M€. Les crédits aux entreprises accusent une baisse de -26,5% à 129 M€ et les crédits aux collectivités publiques progressent pour leur part de 35,4% à 40 M€.

La Caisse Régionale a également contribué fortement à l'effort de soutien à l'économie, avec plus de 1.700 de PGE réalisés pour près de 208 M€. Le nombre de pauses crédits atteint également près de 1.700 dont 54% sur les Professionnels, les Agriculteurs et les Entreprises.

Les moyens humains et techniques

La crise sanitaire et économique a nécessité de concentrer les efforts des ressources de la Caisse Régionale sur l'accompagnement et la protection de ses clients et de ses salariés. Néanmoins, l'ambition de la Caisse Régionale d'investir pour servir ses clients et son territoire reste intacte. L'investissement humain est resté élevé par une présence affirmée sur le territoire avec 46 recrutements en CDI en 2020. La volonté de proposer une expérience professionnelle en alternance a été maintenue, avec 40 alternants présents au 31 décembre 2020.

Plus de 34.000 heures de formation sur l'année ont été réalisées au cours de l'année 2020, soit 80% du niveau de 2019 malgré le contexte et la charge de travail accrue générée par la mise en place des PGE.

La crise sanitaire a nécessité un important effort d'adaptation des collaborateurs, en particulier dans les agences, afin d'être en mesure de continuer à accueillir au quotidien nos clients dans des conditions de sécurité maximales. De plus, les investissements informatiques en matériels et réseaux informatiques ont permis d'assurer une continuité d'activité et d'être en mesure dès les premiers jours de confinement de prendre contact avec nos clients. En conséquence, le taux d'ouverture des agences a été au minimum de 60% au début du 1er confinement et il n'y a eu aucune fermeture lors du 2e confinement.

Malgré les perturbations engendrées par la crise sanitaire et économique, la Caisse Régionale a poursuivi et intensifié le déploiement des outils permettant des parcours relationnels digitaux et humains. Cette politique, engagée dès avant 2020, s'est révélée particulièrement pertinente sur cette période. Elle s'est concrétisée par une augmentation du nombre de signatures électroniques, étendues à l'assurance-vie, à la prévoyance. Notre capacité de pro-activité en a été améliorée. La qualité du conseil apporté est illustrée entre autres par l'indice de recommandation sur la démarche Trajectoires Patrimoine qui a atteint 80 en 2020.

3.1.2. 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 le 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 massif et inédit de Prêts Garantis par l'État. Les entreprises peuvent demander à bénéficier de ces prêts jusqu'au 30 juin 2021.

Ces financements prennent la forme d'un prêt sur 12 mois, avec la faculté pour l'emprunteur de l'amortir sur une période supplémentaire de 1 à 5 ans.

Sur cette période supplémentaire, le prêt pourra avoir durant la phase d'amortissement, une nouvelle période d'un an au cours de laquelle seuls les intérêts et le coût de la garantie d'Etat seront payés.

La durée totale du prêt ne pourra jamais excéder 6 ans.

L'offre Groupe pour la première année se présente sous la forme d'un prêt à taux zéro ; seul le coût de la garantie est refacturé (via une commission payée par le client) conformément aux conditions d'éligibilité définies par l'Etat pour bénéficier de la garantie.

Ces prêts peuvent atteindre jusqu'à 3 mois de chiffre d'affaires, permettant ainsi aux entrepreneurs d'avoir accès au financement nécessaire pour traverser la période actuelle très perturbée.

Au 31 décembre 2020, le montant des prêts garantis par l'Etat octroyés à la clientèle par la CRCAM du Centre Ouest s'élève à 208,409 millions d'euros.

Report d'échéance sur concours octroyés aux clients

Le Groupe s'est associé à l'initiative de place des banques françaises, avec la coordination de la Fédération des Banques Françaises (FBF), pour offrir un report des échéances des prêts en cours jusqu'à 6 mois pour la clientèle des Entreprises et des Professionnels, sans coûts additionnels.

La mise en œuvre d'un tel report des échéances sans pénalité ni frais additionnels et avec maintien du taux contractuel sur une durée maximale de 6 mois implique que seuls les intérêts intercalaires seront perçus après le report sur la durée restante du crédit et hors frais de garantie éventuels de la Banque Publique d'Investissement.

Tel que proposé par le Groupe, le report des échéances implique :

- Soit un allongement de durée du prêt si le client souhaite conserver ses échéances initiales de prêt ;
- Soit une augmentation de ses échéances après la pause si le client souhaite garder sa durée initiale.

Ce report d'échéance se traduit par un décalage dans le temps des échéances initiales à percevoir.

Au 31 décembre 2020, la clientèle ayant bénéficié de reports d'échéances a un encours total de prêts de 613,813 millions d'euros (dont 30,853 millions d'euros d'échéances d'encours de prêts reportées).

Impacts de ces mesures sur le risque de crédit

Le report d'échéance sur concours octroyés aux clients n'a pas systématiquement comme conséquence une remise en cause de la situation financière des clients : il n'y a pas automatiquement d'augmentation du risque de contrepartie. Les modifications du contrat ne peuvent généralement pas être considérées comme des évolutions liées à des cas de restructurations pour difficultés financières.

Ce report n'a donc pour conséquence ni le basculement mécanique de l'encours dont la dépréciation est fondée sur les pertes attendues de crédits sur 12 mois (expositions qualifiées de saines) vers une comptabilisation de la dépréciation des pertes attendues à maturité (expositions qualifiées de dégradées), ni le passage automatique des encours vers la catégorie douteux.

De même, 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. Face à cette situation, la Caisse Régionale a également procédé à une revue de son portefeuille de crédits, afin d'adapter son niveau de couverture.

En effet, sur la base de ces scenarii centraux, la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Centre-Ouest suit plusieurs filières économiques qui lui sont propres afin de s'adapter à leurs spécificités et risques identifiés localement. Un premier niveau de provision complémentaire est déterminé au regard de l'écart structurel du taux de défaut de ces filières comparativement à la moyenne observée sur l'ensemble des expositions de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Centre-Ouest.

La mise à jour de ces paramètres a généré une hausse significative des provisions FLC et FLL sur les B1 et B2 avec une augmentation de 6,724 millions d'euros. Mais, cette augmentation, est également liée à une forte dégradation de la notation pour une partie du portefeuille (passant de sain à sensible entre novembre et décembre 2020).

Dans le contexte particulier de Covid19, la Caisse Régionale a réalisé une revue des garanties en fonction de leur nature. Les difficultés économiques du territoire de la Caisse régionale entraînent une diminution de la valeur vénale des éléments apportés en garantie des prêts classés en défaut. En 2020, le coût du risque relatif aux provisions affectées est de 10,4 millions d'euros contre 5,2 millions d'euros en 2019.

Nouvelle définition du défaut

Au 31 décembre 2020, la CRCAM du Centre Ouest a mis en place les nouvelles règles liées à l'application de la définition du défaut (orientations de l'EBA (EBA/GL/2016/7) et seuils définis par l'Union européenne (Article 1 du règlement (UE) 2018/1845 BCE du 21 novembre 2018).

Cette évolution sur le défaut est qualifiée de changement d'estimation comptable. Son impact est comptabilisé en compte de résultat dans la rubrique « Coût du risque ».

FCT Crédit Agricole Habitat 2020

Le 12 mars 2020, une nouvelle opération de titrisation (FCT Crédit Agricole Habitat 2020) a été réalisée au sein du groupe Crédit Agricole, portant sur les créances habitat des 39 Caisses régionales. Cette transaction est un RMBS français placé sur le marché.

Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les 39 Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2020 » pour un montant de 1 milliard d'euros. Les titres seniors adossés au portefeuille de créances habitat ont été placés auprès d'investisseurs (établissements de crédit (43%), fonds d'investissement (32%), banques centrales (25%)).

Dans le cadre de cette titrisation, la CRCAM du Centre Ouest a cédé, à l'origine, des crédits habitat pour un montant de 12,8 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2020. Elle a souscrit pour 1,7 millions d'euros de titres subordonnés.

Démontage FCT Crédit Agricole Habitat 2015

Fin septembre 2020, est intervenu le démontage du « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 ». Il s'agit du premier RMBS réalisé en France par le Groupe né d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales. Cette opération de titrisation interne au Groupe s'était traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 10 milliards d'euros.

Le débouclage du FCT a donné lieu au rachat des crédits par les Caisses régionales le 23 septembre 2020 et au remboursement des titres le 28 septembre 2020, soit un prix total d'acquisition de 82,6 millions d'euros pour la CRCAM du Centre Ouest.

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

Crédit Agricole S.A. a démantelé le 2 mars 2020 35% 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. Pour la CRCAM du Centre Ouest, cette opération s'est traduite par une baisse des engagements donnés de 50 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A de 17 millions d'euros.

Village By CA

Le Village by CA de Châteauroux a pour objectif d'accueillir des start-up afin de favoriser leur développement au bénéfice de l'environnement économique. Il a ouvert ses portes le 19 octobre 2020 ; 4 startups se sont installés au Village et ont rejoint l'écosystème, entouré de 14 partenaires économiques du territoire et 7 partenaires institutionnels. La vie du Village s'organise autour d'ateliers collectifs, de rendez-vous avec les Startups et de réflexions sur des sujets structurants en lien avec la stratégie du Groupe. Le second appel à candidatures est en cours. Le Village a accueilli plusieurs groupes de collaborateurs de la Caisse Régionale depuis l'ouverture.

3.2. Analyse des comptes consolidés

3.1.3. Organigramme du groupe crédit agricole

Un Groupe bancaire d'essence mutualiste

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

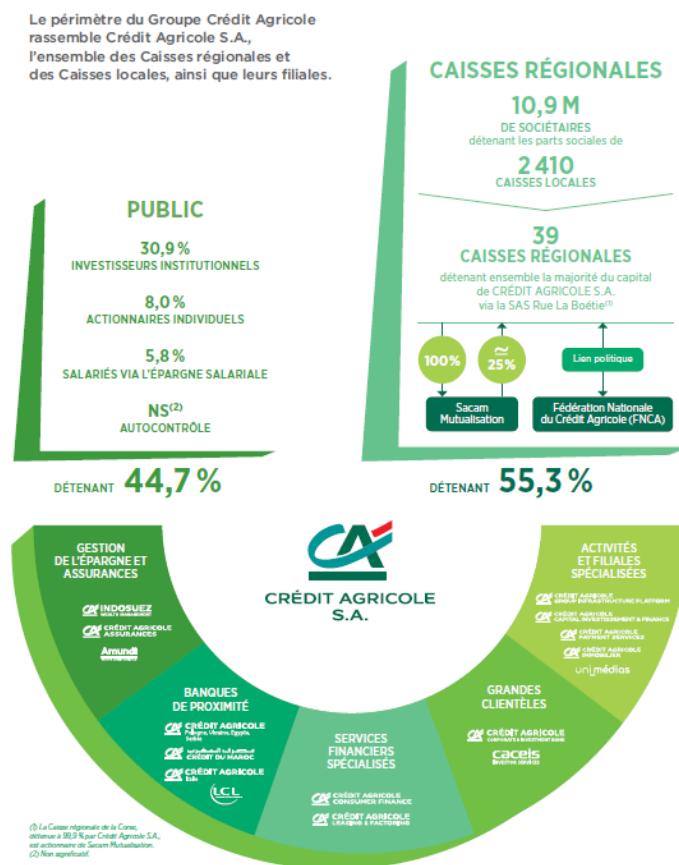
Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 10.9 millions de sociétaires qui élisent quelques 29 271 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales 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.

Le Groupe Crédit Agricole



Un Groupe bancaire d'essence mutualiste

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

Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 10,9 millions de sociétaires qui élisent quelques 29 271 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure partie du capital des Caisses régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

La SAS Rue La Boétie, détenue exclusivement par les Caisses régionales, détient la majorité du capital de Crédit Agricole S.A. Les titres SAS Rue La Boétie ne sont pas cessibles en dehors de la communauté des Caisses régionales. Par ailleurs, les transactions éventuelles sur ces titres entre Caisses régionales sont encadrées par une convention de

liquidité qui fixe notamment les modalités de détermination du prix de transaction. Ces opérations recouvrent les cessions de titres entre les Caisses régionales et les augmentations de capital de la SAS Rue la Boétie.

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

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

3.2.1. Présentation du groupe de la Caisse Régionale

La Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest présente des comptes consolidés en appliquant les normes de consolidation prévues dans le référentiel international.

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

Le périmètre de consolidation du Groupe Crédit du Centre Ouest n'a pas évolué au cours de l'année 2020. Le Groupe est donc constitué de :

- La Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest
- 51 Caisses Locales de Crédit Agricole affiliées à la Caisse Régionale
- Les FCT CA Habitat 2017, 2018, 2019 et 2020 issues des opérations de titrisation des créances habitat des Caisses Régionales du groupe Crédit Agricole réalisées en Février 2017, Avril 2018, Mai 2019 et Mars 2020.

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

3.2.2. Contribution des entités du groupe de la Caisse Régionale

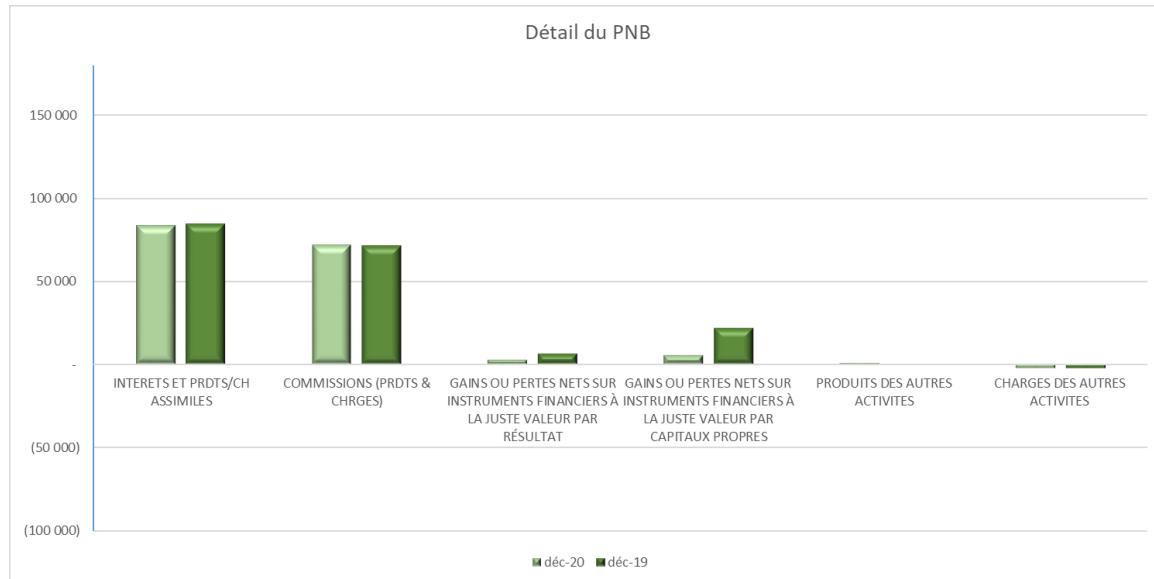
<i>En milliers d'€</i>	Contribution au PNB consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat Brut d'exploitation consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat net consolidé du groupe de la CR
Caisse régionale	161 366	43 550	18 160
Caisses locales	1 825	1 639	1 450
FCT	406	406	304
TOTAL	162 785	44 783	19 306

La contribution au résultat net consolidé du groupe est essentiellement due au résultat de la Caisse Régionale.

3.2.3. Résultat consolidé

Montant en K€	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			Montants	%
PNB	162 785	182 938	- 20 153	-11,02%
Charges générales d'exploitation	- 110 880	- 114 508	3 628	-3,17%
Résultat brut d'exploitation	44 783	61 485	- 16 702	-27,16%
Coût du risque	- 18 672	- 9 745	8 927	91,61%
Résultat d'Exploitation	26 111	51 740	- 25 629	-49,53%
Résultat avant impôt	25 997	51 495	- 25 498	-49,52%
Impôt sur les bénéfices	- 6 691	- 10 288	3 597	-34,96%
Résultat net	19 306	41 207	- 21 901	-53,15%
Résultat net part du groupe	19 306	41 207	- 21 901	-53,15%

Le produit net bancaire consolidé est en repli de 11,02%. Il atteint 162,7 millions d'euros au 31 décembre 2020 contre 182,9 M€ au 31 décembre 2019.



Cela provient principalement :

- De la baisse des gains nets sur actifs à la juste valeur par résultat, en relation avec les marchés boursiers défavorables en 2020.
- De la forte baisse des gains nets sur actifs à la juste valeur par capitaux propres, du principalement par la diminution de la valeur des titres dans les comptes consolidés de SAS RLB. En effet, Compte tenu des recommandations de la BCE de ne pas distribuer de dividendes en 2020, le Groupe a retenu un schéma alternatif ayant consisté à distribuer une partie de la prime d'émission de la SAS RLB à hauteur de 1,1 milliard soit 82 cts par titre, représentant 17,5 M€ pour la Caisse régionale (contre 17,3 M€ en 2019). La SAS RLB n'ayant pas la trésorerie nécessaire pour procéder à cette distribution, une convention de compte courant d'associé a été mise en place se traduisant par le versement par la Caisse régionale d'un montant identique au dividende perçu. Cette distribution a été enregistrée en PNB dans les comptes individuels et en diminution de la valeur des titres dans les comptes consolidés.
- De la résiliation anticipée partielle du switch à hauteur de 35 % le 2 mars 2020 qui se traduit par le remboursement du dépôt de garantie à hauteur de 17 M€ et la réduction de la garantie donnée de 51 M€. Cette résiliation partielle se traduit par une baisse du PNB de -1,3 M€ par rapport au 31 décembre 2019.

Les charges générales d'exploitation :

(En milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	évolution	%
Frais de personnel				
Salaires et traitements	- 39 253	- 38 505	748	-2%
Charges sociales	- 15 079	- 15 591	- 512	3%
- dont cotisations au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi à cotisations définies	- 5 308	- 6 185	- 877	14%
Intéressement et participation	- 4 496	- 6 680	- 2 184	33%
Impôts et taxes sur rémunérations	- 6 190	- 5 680	510	-9%
Total des charges de personnel	- 65 018	- 66 456	- 1 438	2%
Frais administratifs				
Impôts et taxes	- 4 824	- 4 172	652	-16%
Services extérieurs, autres frais administratifs et contributions règlementaires	- 41 038	- 43 880	- 2 842	6%
Total des charges administratives	- 45 862	- 48 052	- 2 190	5%
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	- 110 880	- 114 508	- 3 628	3%

- Les charges de personnel diminuent de 1.4M€ : la baisse est principalement imputable à l'intéressement et la participation. Concernant les engagements sociaux : la baisse du taux Iboxx supérieure à -25bp entre le 31 mai et le 31 décembre 2020 a entraîné une actualisation du calcul des passifs sociaux. La variation des engagements a été comptabilisée en diminution dans les comptes IFRS de la Caisse régionale pour un montant de -0,8 M€.
- Les charges administratives diminuent de 2.2M€. Les principaux événements expliquant cette évolution sont détaillés dans le résultat individuel.

Un coût du risque défavorable à 18.7M€, en augmentation de -8.9M€ par rapport à l'exercice 2019.

Cout du risque (en milliers d'euros)	déc-20	déc-19
Dépréciations sur actifs sains (Bucket 1 et Bucket 2)	- 7 332	- 674
Bucket 1 : Pertes évaluée au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir	- 5 450	- 258
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	3	1
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 4 810	51
Engagements par signature	- 643	- 308
Bucket 2 : Pertes évaluée au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie	- 1 882	- 416
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	10	13
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 2 083	- 499
Engagements par signature	191	70
Dépréciations sur actifs dépréciés (Bucket 3)	- 10 404	- 8 592
Bucket 3 : Actifs dépréciés	- 10 404	- 8 592
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables		
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 11 280	- 6 062
Engagements par signature	876	- 2 530
Autres actifs	- 24	- 15
Risques et charges	- 391	- 412
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	- 18 151	- 9 693
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	- 28	- 38
Récupérations sur prêts et créances	185	469
Décotes sur crédits restructurés	- 453	- 292
Autres pertes	- 817	- 191
Autres produits	592	
Coût du risque	- 18 672	- 9 745

- Un coût du risque sur les encours sains et sensibles (Bucket 1 et Bucket 2) en augmentation de -6.7 M€, en cohérence avec l'évolution des scénarii macro-économique. L'environnement économique conduit à anticiper une dégradation du risque potentiel des encours SAINS et SENSIBLES.
- Un coût du risque sur les encours Defaults (Bucket 3) en augmentation de -1.8 M€. La dégradation de l'environnement économique entraîne un taux de couverture plus important de 66,1 % contre 63,0 % en 2019. La hausse est principalement portée par le provisionnement selon une approche prudente sur la valorisation des garanties.

- Les conséquences économiques de la crise sanitaire survenue en 2020 ont entraîné un accroissement du coût du risque en progression de 8.9 M€.

L'impôt sur les bénéfices de 6,7M€ est en baisse de -3.6M€ par rapport au 31/12/2019.

Charge d'impôts (en milliers d'euros)	déc-20	déc-19	Evol.	%
Charge d'impôt courant	- 9 175	- 13 514	- 4 339	-32%
Charge d'impôt différé	2 484	3 226	742	-23%
Charge d'impôt de la période	- 6 691	- 10 288	- 3 597	-35%

- L'impôt courant est 9,1M€ au 31/12/2020 contre 13.5M€ au 31/12/2019 soit un diminution de -4.3M€ sur 2020. La baisse du résultat comptable explique notamment cette baisse.
- L'impôt différé est de 2.5M€ au 31/12/2020 soit une légère évolution de -0,7M€ par rapport au 31/12/2019.

Au final, le résultat net consolidé de 19.3M€ est en net recul de -53,1% essentiellement sous l'effet des dividendes de la SAS Rue La Boétie qui sont traités exceptionnellement en Juste Valeur par capitaux propres en norme IFRS en 2020 alors qu'ils impactaient le résultat IFRS en 2019 (41.2M€ en 2019 contre 19.3M€ en 2020).

3.2.4. Bilan consolidé et variations des capitaux propres

Le total du bilan consolidé atteint 8.9 milliards d'euros, en hausse de 6,74%.

Le tableau suivant présente l'évolution de l'actif du bilan consolidé :

Bilan ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	38 287	39 796	-1 509	-3,79%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	288 161	201 774	86 387	42,81%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	4 613	3 910	703	17,98%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	283 548	197 864	85 684	43,30%
Instruments dérivés de couverture	69 421	78 307	-8 886	-11,35%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	695 303	752 929	-57 626	-7,65%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	0	4 192	-4 192	-100,00%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	695 303	748 737	-53 434	-7,14%
Actifs financiers au coût amorti	7 636 583	6 882 994	753 589	10,95%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	594 608	510 458	84 150	16,49%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	6 698 762	6 079 256	619 506	10,19%
<i>Titres de dettes</i>	343 213	293 280	49 933	17,03%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	44 736	34 150	10 586	31,00%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	25 817	16 454	9 363	56,90%
Comptes de régularisation et actifs divers	99 406	325 393	-225 987	-69,45%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence			0	
Immeubles de placement	3 455	3 597	-142	-3,95%
Immobilisations corporelles	59 031	58 988	43	0,07%
Immobilisations incorporelles	47	91	-44	-48,35%
Ecart d'acquisition			0	
TOTAL DE L'ACTIF	8 960 247	8 394 473	565 774	6,74%

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

Les actifs financiers à la Juste Valeur par résultat

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Actifs financiers detenus à des fins de transaction	4 613	3 910
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	283 548	197 864
Instruments de capitaux propres	8 537	8 713
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	275 011	189 151
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
VALEUR AU BILAN	288 161	201 774
dont titres prêtés	-	-

Nous constatons une hausse de 86.4M€ des actifs financiers à la juste valeur par résultat. Cette principale variation trouve son origine dans l'augmentation de l'encours de l'Opcvm Amundi CA (+45M€) et des achats d'obligations LCR80 Green Bonds et LCR 50 (+25M€) utilisés dans le cadre de la gestion LCR (Liquidity Coverage Ratio).

Les actifs financiers à la Juste Valeur par capitaux propres recyclables et non recyclables

(en milliers d'euros)	31/12/2020			31/12/2019		
	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables				4 192	135	- 14
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	695 303	124 836	- 9 428	748 737	158 609	- 5 619
Total	695 303	124 836	- 9 428	752 929	158 744	- 5 633

La variation entre 2019 et 2020 des instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables s'explique par l'échéance de 3 obligations (-4.2M€).

La variation entre 2019 et 2020 des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables s'explique principalement par la variation de juste valeur des titres SAS La Boétie (-32.6M€) et Sacam Mutualisation (-20.5M€).

Actifs financiers au cout amorti

- Les prêts et créances sur les établissements de crédit s'élèvent à 595M€ dont notamment les opérations internes au Crédit Agricole. Le tableau ci-dessous détaille les différents postes qui composent cette ligne du bilan. La principale variation concerne la ligne comptes ordinaires du total prêts et créances internes au Crédit Agricole. Elle s'explique par le solde du compte de dépôt à la BCE, dans le cadre de la gestion du LCR (Liquidity Coverage Ratio/ ratio réglementaire de liquidité) qui est de 298M€ au 31/12 soit une variation de +108M€.
- A noter, aussi le remboursement du Switch sur le 1er trimestre (-17M€), et la diminution des placements monétaires à terme (-37M€).

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Etablissements de crédit		
Comptes et prêts		
dont comptes ordinaires débiteurs non douteux	12 648	19 382
dont comptes et prêts au jour le jour non douteux	2 712	8 766
Valeurs reçues en pension	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	25
Prêts subordonnés	189	189
Autres prêts et créances	-	-
Valeur brute	12 837	19 596
Dépréciations	-	-
Valeur nette des prêts et créances auprès des établissements de crédit	12 837	19 596
Opérations internes au Crédit Agricole		
Comptes ordinaires		
348 175	213 271	
Titres reçus en pension livrée	-	-
Comptes et avances à terme	233 596	277 591
Prêts subordonnés	-	-
Total prêts et créances internes au Crédit Agricole	581 771	490 862
Valeur au bilan	594 608	510 458

- Les prêts et créances sur la clientèle, poste le plus important du bilan (6.7Mds d'€), sont en progression de 619.5M€ sur un an soit +10.19%. Cette augmentation est en lien avec la progression des encours moyens de crédit sur l'exercice.

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Opérations avec la clientèle		
Créances commerciales	3 356	8 223
Autres concours à la clientèle	6 770 637	6 152 937
Valeurs reçues en pension		
Titres reçus en pension livrée		
Prêts subordonnés		
Avances en comptes courants d'associés	29 569	11 202
Comptes ordinaires débiteurs	20 363	23 178
Valeur Brute	6 823 925	6 195 540
Dépréciations	- 125 163	- 116 284
Valeur au bilan	6 698 762	6 079 256

- Les titres de dettes qui s'élèvent à 343M€ sont en progression de +50M€ du fait notamment de l'augmentation de la ligne obligations et autres titres à revenus fixes comme détaillé dans le tableau ci-après :

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Effets publics et valeurs assimilées	52 745	53 206
Obligations et autres titres à revenu fixe	290 612	240 221
Total	343 357	293 427
Dépréciations	- 144	- 147
Valeur au bilan	343 213	293 280

En 2020, l'encours des titres d'investissement a augmenté de +51M€, cela s'explique par les achats nets d'obligations pour 52M€. L'effet marché est négatif pour -1M€.

Autres actifs

- Les comptes de débiteurs divers ont diminué de -226M€ pour atteindre 99M€ au 31/12/2020. Cette diminution s'explique par le transfert de l'encours de prêt de la SEP SOFINCO pour 240M€ en 2020.

Le tableau suivant présente l'évolution du **passif** du bilan consolidé :

Bilan PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	4 833	4 195	638	15,21%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	4 833	4 195	638	15,21%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			-	
Instruments dérivés de couverture	58 149	48 470	9 679	19,97%
Passifs financiers au coût amorti	7 268 464	6 428 163	840 301	13,07%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	4 330 301	3 979 136	351 165	8,83%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	2 910 094	2 430 881	479 213	19,71%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	28 069	18 146	9 923	54,68%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	65 387	73 146	- 7 759	-10,61%
Passifs d'impôts courants et différés	3	711	- 708	-99,58%
Comptes de régularisation et passifs divers	128 817	384 980	- 256 163	-66,54%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			-	
Provisions	25 768	26 888	- 1 120	-4,17%
Dettes subordonnées	100 148	100 169	- 21	-0,02%
Total dettes	7 651 569	7 066 722	584 847	8,28%
Capitaux propres	1 308 678	1 327 751	- 19 073	-1,44%
Capitaux propres part du Groupe	1 308 678	1 327 751	- 19 073	-1,44%
Capital et réserves liées	175 388	173 318	2 070	1,19%
Réserves consolidées	1 006 794	969 302	37 492	3,87%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	107 190	143 924	- 36 734	-25,52%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées		0	-	
Résultat de l'exercice	19 306	41 207	- 21 901	-53,15%
Participations ne donnant pas le contrôle			-	
TOTAL DU PASSIF	8 960 247	8 394 473	565 774	6,74%

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

Les passifs financiers à la juste valeur par résultat (+0.6M€) :

- Il s'agit ici de la variation des prêts A3C (couvert à l'actif par des swaps).

Les instruments dérivés de couverture sont des instruments de taux d'intérêts.

Les passifs financiers au coût amorti :

- Dettes envers les établissements de crédit : les dettes envers les établissements de crédit correspondent notamment aux ressources de financement via Crédit Agricole SA afin de financer l'accroissement du stock de créances à la clientèle. C'est donc pour cette raison que ce poste augmente entre les 2 exercices de 398M€. Dans le détail ces avances évoluent de la manière suivante :
 - o Avances globales : +176M€
 - o Emprunts en blanc : +258M€
 - o Échéance tranche 1 EUREKA : -37M€
- Nous noterons également l'échéance des titres donnés en pension pour 35.7M€ en lien avec la démarche d'optimisation de la gestion de la liquidité.

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Etablissements de crédit		
Comptes et emprunts	806	823
dont comptes ordinaires créditeurs		
dont comptes et emprunts au jour le jour		
Valeurs données en pension		
Titres donnés en pension livrée	35 717	
Total	806	36 540
Opérations internes au Crédit Agricole		
Comptes ordinaires créditeurs	11 647	22 263
Comptes et avances à terme	4 317 848	3 920 333
Titres donnés en pension livrée		
Total	4 329 495	3 942 596
Valeur au bilan	4 330 301	3 979 136

- Les dettes envers la clientèle sont en forte augmentation liées à l'évolution des comptes ordinaires créditeurs (impacts mesures d'aide COVID 19 non encore utilisées) +479M€.

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Comptes ordinaires créditeurs	2 308 813	1 812 437
Comptes d'épargne à régime spécial	22 191	22 749
Autres dettes envers la clientèle	579 090	595 695
Titres donnés en pension livrée		
Dettes nées d'opérations d'assurance		
Dettes nées d'opérations de réassurance		
Dettes pour dépôts d'espèces reçus des		
Valeur au bilan	2 910 094	2 430 881

- Les dettes représentées par un titre diminuent de -9.9M€ suite à l'opération de titrisation en mars 2020 pour 11M€.

Les autres passifs : Les comptes de créditeurs divers ont diminué de 256M€ pour atteindre 129M€ au 31/12/2020. Cette diminution s'explique par le transfert de l'encours de prêt de la SEP SOFINCO pour 240M€ sur 2020.

Les capitaux propres

- Les capitaux propres s'élèvent à 1.3 Milliards d'euros au 31/12/2020. Ils sont en diminution de 19M€. La variation entre les 2 exercices s'explique par :
 - o Le capital et les réserves liées à hauteur de 175M€, avec une progression de +2M€ du fait de l'accroissement de l'encours de parts sociales des caisses locales sur l'exercice
 - o L'accroissement des réserves consolidées de 38M€, soit +1M€ au 31/12/2020 du fait de la mise en réserve du résultat du 31/12/2019.

- Les gains et pertes comptabilisées directement en capitaux propres à hauteur de 107M€, soit une baisse de 36.7M€ sur l'exercice. Cette baisse s'explique par l'impact du aux variations de juste valeur des titres de participation et notamment à la baisse de SAS Rue La Boétie pour -32M€.
- Le résultat consolidé de l'exercice à hauteur de 19.3M€ contre 41.2M€ au 31/12/2019.

3.2.6 Activité et résultat des filiales

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Centre Ouest ne comprend aucune filiale consolidée (CF chapitre 3.2.1)

3.3 Analyse des comptes individuels

3.3.1 Résultat financier sur base individuelle

Montant en K€	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			Montants	%
PNB	179 912	184 965	- 5 053	-2,73%
Charges générales d'exploitation	-119 112	-122 066	2 954	-2,42%
Résultat brut d'exploitation	60 800	62 899	- 2 099	-3,34%
Coût du risque	-17 212	-8 557	8 655	101,15%
Résultat d'Exploitation	43 588	54 342	- 10 754	-19,79%
Résultat net sur actifs immobilisés	-4 202	-1 458	2 744	188,20%
Résultat courant avant impôt	39 386	52 884	- 13 498	-25,52%
Impôt sur les bénéfices	-9 427	-12 690	3 263	-25,71%
Résultat exceptionnel + Dot/Rep FRBG	-	-	-	0,00%
Résultat net	29 959	40 194	- 10 235	-25,46%

Le Produit Net Bancaire : au 31/12/2020, le PNB de la Caisse Régionale a atteint le montant de 179.9M€ soit une baisse de 5M€ (-3%).

Social - En K€	déc-19	déc-20	évol	%	CR Cumul (y c STT)
Marge d'intermediation globale (hors switch)	75,70	72,90	-2,80	-3,7%	4,4%
Marge sur total commissions	72,39	75,39	3,00	4,1%	-0,4%
PNB d'activité (hors switch)	148,09	148,29	0,21	0,1%	2,0%
Marge sur ptf (yc switch) et divers	36,88	31,62	-5,26	-14,3%	-8,5%
PNB	184,97	179,91	-5,05	-2,7%	0,5%

- Les différentes composantes du PNB ont évolué de la manière suivante :
 - La Marge d'Intermédiation Globale (MIG) poursuit sa baisse -2.8M€ :
 - Baisse plus rapide du rendement des emplois que du coût des ressources ; Le taux de MIG subit une baisse de 0.08% sur un an.
 - Les IRA et les commissions de réaménagement sont en baisse par rapport au 31/12/2019.
 - La dotation nette épargne logement au 31/12/2020 est moins importante qu'au 31/12/2019 (1.2M€ contre 3.1M€). L'impact sur la MIG est donc de +1.9M€ par rapport à 2019.
 - Le produit de liquidité est en baisse de -0.8M€, le cout des commissions collecte augmente de 1.5M€ et la marge sur couverture est en baisse de -1.8M€.
 - La Marge sur commissions est en hausse de +3M€. La variation s'explique par la hausse des commissions assurance pour +4.9M€ (forte baisse de la sinistralité) minorée par une baisse de la tarification des frais de dysfonctionnement (mise en place de gratuité et amélioration des soldes des DAV suite aux mesures de soutien COVID 19) lié au contexte sanitaire (-2M€).
 - La Marge sur portefeuille est en baisse de -5.3M€ :
 - Poursuite de la baisse des taux entraînant une diminution de rendement des titres d'investissement de -1.3M€.
 - Réduction du switch pour -1.3M€.

- Le rendement des titres de placement en baisse de -4.2M€ par rapport à 2019.
- A contrario, en 2020 ont été enregistrés des produits liés aux distributions ponctuelles de Centre Ouest Expansion et CA Capital PME pour +1M€.

Les charges générales d'exploitation :

- Au 31/12/2020, les charges d'exploitation s'élèvent à 119.1M€ et sont en baisse de 2.9M€ soit -2%.
 - Les principaux éléments expliquant cette évolution sont :
 - La baisse des charges de personnel (-1.4M€) : cette évolution est imputable à l'intéressement ;
 - Les coûts informatiques en baisse de -0.8M€ ;
 - La hausse des frais généraux du fait des charges induites par le COVID19 (+0.6M€) ;
 - La progression des impôts et taxes due aux taxes bancaires (+0.7M€) ;
 - La baisse des frais de gouvernance (-0.7M€) ;
 - La constatation d'une dotation de provision pour aléas Les Casseaux (-1M€) en 2019.

Le coût du risque double par rapport à fin 2019 pour atteindre 17.2M€.

- Les conséquences économiques de la crise sanitaire survenue en 2020 ont entraîné un accroissement du coût du risque en progression de 8.6M€.

(en milliers d'euros)	31/12/2019	31/12/2020
Dotations aux provisions affectées	5 190	10 324
Dotations aux provisions non affectées	650	7 374
Dotations aux provisions pour Risques et charges bancaires	2 497	- 994
Dotations aux provisions pour Risques opérationnels	218	461
Total	8 556	17 165

- La nouvelle définition du DEFAUT fait apparaître une nouvelle catégorie : les « DEFAUTS en observation » pour un encours de 6.6M€ provisionné selon les taux des encours SENSIBLES pour 0.4 M€.
- Les provisions affectées concernent les encours DEFAUTS. La dégradation de l'environnement économique entraîne un taux de couverture plus important de 66,1 % contre 63,0 % en 2019.
- Les provisions non affectées concernent les encours SAINS et SENSIBLES. Elles sont calculées selon les règles nationales communes à l'ensemble des Caisses régionales.
- Comme pour les provisions affectées, l'environnement économique conduit à anticiper une dégradation du risque potentiel des encours SAINS et SENSIBLES. Un transfert plus rapide et plus important vers les encours DEFAUTS est probable pour les exercices 2021 et 2022. Les dotations de l'exercice 2020 pour 7.4M€ matérialisent cette anticipation.
- La diminution des « dotations aux provisions pour risques et charges bancaires » entre 2020 et 2019 s'explique principalement par la décroissance des engagements hors bilan relatifs aux encours DEFAUTS.

Le résultat net sur actifs immobilisés est négatif sur 2020 (-4.2M€) tout comme en 2019 (-1.4M€). Il s'explique notamment par des dotations sur les titres de participation à hauteur de 4M€ dont 1.8M€ pour Sacam international et 1.8M€ pour Sacam Avenir.

L'impôt sur les sociétés calculé s'élève à 9.4M€ au 31/12/2020 contre 12.6M€ en 2019. La baisse du résultat courant avant impôt de 13.4M€ explique notamment cette baisse. Le taux d'IS appliqué est de 28,92% en 2020 contre 32.02% en décembre 2019.

Le résultat net qui en découle s'élève à 29.9M€ contre 40.2M€ en 2019.

3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			en montant	%
Opérations interbancaires et assimilées	129 556	128 045	1 511	1,18%
Opérations internes au Crédit Agricole	582 094	490 862	91 232	18,59%
Opérations avec la clientèle	6 551 776	5 871 048	680 728	11,59%
Opérations sur titres	686 586	638 653	47 933	7,51%
Valeurs immobilisées	685 949	669 072	16 877	2,52%
Capital souscrit non versé	0	0	-	
Actions propres	0	0	-	
Comptes de régularisation et actifs divers	126 518	351 035	- 224 517	-63,96%
TOTAL DE L'ACTIF	8 762 479	8 148 715	613 764	7,53%

Parmi les principales variations des postes de l'**actif**, il convient de noter :

- L'évolution des opérations internes au Crédit Agricole (+91M€) principalement due :
 - o À l'augmentation de l'encours des réserves LCR (+108M€) et Obligatoires (+26M€) sur 2020 dans le cadre du pilotage du LCR ; Le ratio LCR comptable atterrit à 143,41% sur l'arrêté de novembre 2020, soit un excédent LCR de 192M€ ;
 - o Au remboursement du SWITCH sur 1er trimestre 2020 (-17M€) ;
 - o À la diminution des placements monétaires à terme (-37,5M€).
- Les opérations avec la clientèle, poste principal de l'actif, ont fortement augmenté de 680.7M€ suite :
 - o À une activité soutenue portée par la réalisation des crédits habitats malgré la crise sanitaire +(408M€) ;
 - o Et à une forte augmentation des autres crédits à la clientèle (+160M€) consécutive à la réalisation des PGE représentant en encours de 208M€ au 31/12/2020.
- Les postes des opérations sur titres et des valeurs immobilisées ont augmenté réciproquement de 48M€ (achats nets d'obligations pour 52M€) et 17M€ en 2020 (constatation d'une avance en compte courant pour SAS Rue La Boétie).
- La variation des comptes de régularisations (-225M€) essentiellement due au transfert du prêt SEP SOFINCO pour 240M€.

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			en montant	%
Opérations interbancaires et assimilées	28 210	54 097	- 25 887	-47,85%
Opérations internes au Crédit Agricole	4 332 529	3 946 619	385 910	9,78%
Comptes créditeurs de la clientèle	2 909 401	2 430 681	478 720	19,69%
Dettes représentées par un titre	0	0	-	
Comptes de régularisation et passifs divers	141 713	401 327	- 259 614	-64,69%
Provisions et dettes subordonnées	240 345	232 048	8 297	3,58%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	34 250	34 250	-	0,00%
Capitaux propres hors FRBG	1 076 031	1 049 693	26 338	2,51%
TOTAL DU PASSIF	8 762 479	8 148 715	613 764	-100,00%

Parmi les principales variations des postes du **passif**, il convient de noter :

- Les opérations interbancaires et assimilées s'élevant à 28.2M€ suite à l'échéance des mises en pension de titres pour un encours de 35.7 M€.
- Les opérations internes au réseau Crédit Agricole s'élèvent à 4,333 milliards d'euros au 31 décembre 2020 contre 3,947 milliards d'euros au 31 décembre 2019 soit une augmentation de +385.9M€ se décomposant ainsi :
 - o L'évolution de l'encours de notre compte courant ouvert dans les livres de CA.SA pour (-10,6M€).
 - o Une forte augmentation des emprunts en blanc (+258M€ en 2020).
- Les opérations de la clientèle sont en augmentation (+478.7M€) soit 2,909 milliards d'euros en 2020 contre 2.431 milliards d'euros en 2019 principalement dû à une forte évolution des DAV créditeurs (impacts mesures d'aide COVID 19 non encore utilisées) (+490M€).
- La variation des comptes de régularisations (-260M€) essentiellement due au transfert du prêt SEP SOFINCO pour 240M€.

- L'encours des provisions est en augmentation de +8.3M€ due principalement :
 - o Au provisionnement des encours « défaut » pour 6.8M€ (anticipation risque lié à l'impact de la crise sanitaire sur l'économie).
 - o A la provision Epargne Logement pour 1.2M€.
- La Caisse régionale n'a pas doté au FRBG en 2020.

3.3.3 Hors Bilan sur base individuelle

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			K€	%
Engagements donnés	949 112	942 006	7 106	0,75%
Engagement de financement	695 436	654 103	41 333	6,32%
Engagement de garantie	253 267	287 372	-34 105	-11,87%
Engagements sur titres	409	531	-122	-22,98%

- Les engagements donnés sont en augmentation de +7M€ :
 - o les engagements de financement ont augmenté de +41.3M€ suite à la hausse des plafonds non utilisés des ouvertures de crédit
 - o les engagements de garantie ont diminué de -34.1M€ suite principalement au remboursement partiel du SWITCH Assurances .

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			K€	%
Engagements reçus	2 329 402	1 878 654	450 748	23,99%
Engagement de financement	10 365	12 015	-1 650	-13,73%
Engagement de garantie	2 317 878	1 865 358	452 520	24,26%
Engagements sur titres	1 159	1 281	-122	-9,52%

- Les engagements reçus sont en augmentation de +450.7M€ expliqué d'une part par la garantie des prêts PGE (+187M€) et par l'évolution de l'encours des garanties CAMCA (+252.9M€) (bonne reprise des réalisations des prêts habitat sur le 2ème semestre).

3.4. Capital social et sa rémunération

Le capital social de la Caisse Régionale du Centre Ouest n'a pas évolué en 2019 ; il est composé par :

- Les parts sociales pour un montant de 43 350 milliers d'euros
- Les Certificats coopératifs d'associé pour un montant de 14 450 milliers d'euros
 - o La valeur nominale des titres est de 1 euro et le montant total du capital est de 57 801 milliers d'euros (renvoi à la note 6.16 des annexes aux comptes consolidés)

3.4.1 Les parts sociales

(en euros)	Intérêts aux parts	Abattement*	Montant global
EXERCICE 2019	0,014	40%	606 914
EXERCICE 2018	0,02	40%	867 020
EXERCICE 2017	0,02	40%	867 100

* Conditions prévues à l'article 158-3-2° du Code Général des Impôts ; abattement auquel les sociétaires peuvent prétendre en fonction de leur statut fiscal.
(Ce renvoi devra être vérifié chaque année)

3.4.2 Les Certificats coopératifs d'associé

(en euros)	Dividende unitaire	Abattement*	Montant global
EXERCICE 2019	0,2086	40%	3 014 549
EXERCICE 2018	0,2285	40%	3 302 380
EXERCICE 2017	0,2405	40%	3 475 739

* Conditions prévues à l'article 158-3-2° du Code Général des Impôts ; abattement auquel les sociétaires peuvent prétendre en fonction de leur statut fiscal.
(Ce renvoi devra être vérifié chaque année)

3.5. Autres filiales et participations

3.5.1 Filiales non consolidées

- **SCI 29 BD DE VANTEAUX** : exploitation et administration des immeubles sociaux notamment celui situé 29 BD DE VANTEAUX, siège de la CRCO
- **SAINT LUC INVESTISSEMENT** : locations d'appartements Résidence Séniors « Les Jardins de Saint Luc » situé à Châteauroux
- **CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT** : location d'appartements Résidence Séniors dans l'Indre, Maine et Loire et Loire et Cher ; locations de locaux commerciaux sur Limoges
- **PATRIMOINE PIERRE** : locations locaux commerciaux (INFREP, pôle emploi, etc ...) et aux particuliers (appartement Les Jardins de Ventenat Limoges)
- **CREDIT AGRICOLE CENTRE OUEST IMMOBILIER (CACOI)** : filiale détenant la filiale immobilière SQUARE HABITAT CENTRE OUEST
- **CENTRE OUEST EXPANSION** : a pour objet principal d'acquérir ou de gérer des participations dans des sociétés non cotées. Elle a été créée en 2008 et ses investissements sont suivis par la structure spécialisée CARVEST, Crédit Agricole Régions Investissement filiale de capital investissement (acquisition /cession d'Actions et d'obligations)
- **VILLAGE BY CA CHATEAUROUX** : filiale gestion et promotion des « Start up »

Noms des filiales	Chiffres d'affaires (k€)	Résultat (en k€)	Valeur d'acquisition	Capital détenu (en %)
SCI 29 BD DE VANTEAUX	350	185	2 145	98,58%
SAINT LUC INVESTISSEMENT	24	-105	8	99,80%
CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT	58	164	59	100%
PATRIMOINE PIERRE	80	37	742	99,79%
CREDIT AGRICOLE CENTRE OUEST IMMOBILIER	12	116	37	100%
CENTRE OUEST EXPANSION	72	-361	5 000	100%
VILLAGE BY CA CHATEAUROUX	23	-121	100	100%

3.5.2 Participations

Les participations les plus significatives sont :

- La SAS La BOETIE : 297,6 millions d'euros, soit 1,55% du capital total
- La SAS SACAM MUTUALISATION : 248,3 millions d'euros soit 1,34% du capital total consécutivement à l'opération de simplification du groupe Crédit Agricole.

INFORMATIONS FINANCIERES (en millier d'euros) (2)	Capital	Capitaux propres autres que le capital	Quote-part de capital détenue (en %)	Valeurs comptables des titres détenus - Brutes	Valeurs comptables des titres détenus - Nettes	Prêts et avances consentis par la société et non encore remboursés	PNB ou chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice écoulé	Résultats (bénéfice ou perte du dernier exercice clos) (1)	Dividendes encaissés par la société au cours de l'exercice
Participations dont la valeur d'inventaire excède 1% du capital de Crédit Agricole Centre Ouest									
Parts dans les entreprises liées détenues dans des établissements de crédit :									
SAS RUE LA BOETIE	2 744 902	16 536 120	1,55%	297 648	297 648		1 112 639	1 107 163	17 465
SAS SACAM DEVELOPPEMENT	725 471	17 471	1,56%	11 420	11 420		57 201	9 696	146
SACAM INTERNATIONAL (Ex Sacam Expansion)	522 023	76 003	1,55%	13 069	7 329		36 210	35 880	196
SACAM MUTUALISATION	18 556 677	8 147	1,34%	248 341	248 341		279 098	270 581	3 636
Participations dans des établissements de crédit :									
NEANT									
Autres titres de participations :									
GRANDS CRUS INVESTISSEMENT	44 993	18 102	1,18%	1 000	1 000		8	3 593	0
SACAM AVENIR	217 698	-	232	1,64%	3 573	1 746	0	-28	0
SACAM FIRECA	55 594	-	2 848	1,23%	1 121	650	0	-2 885	0
SACAM PARTICIPATIONS	62 558	23 542	1,69%	1 225	1 225		7 003	6 794	109
CENTRE OUEST EXPANSION	5 000	1 021	100,00%	5 000	5 000		0	867	0
LIMOGES BIOMASSE ENERGIE SAS	2 475	766	39,50%	978	978		8 497	398	149
SACAM IMMOBILIER	139 588	5 120	1,68%	3 102	3 102		0	4 071	66
CREDIT AGRICOLE CAPITAL PME	44 089	30 319	7,51%	5 445	5 445		0	1 672	162
C2MS	53 053	11 957	2,16%	1 919	1 919		0	4 024	0
SAS DELTA	79 550	-	1 703	1,34%	1 069	1 069	0	-31	0
Participations dont la valeur d'inventaire est inférieure à 1% du capital de Crédit Agricole Centre Ouest									
Autres parts dans les entreprises liées (ensemble) :									
CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT	59	-	157	100,00%	30	0	52	-38	0
PATRIMOINE PIERRE	742		14	99,79%	314	314	59	13	0
SAINT LUC INVESTISSEMENT	7	-	103	99,80%	8	8	26	-103	0
Autres titres de participation (ensemble) :									
LIMOUSIN PARTICIPATION	9 343	-	1 024	5,01%	523	411	0	-129	0
SCALIS	11 512	122 814	0,52%	13	13		53 176	5 063	0
SAFER MARCHE LIMOUSIN		-							0
SAS CREDIT AGRICOLE PROTECTION SECURIT	511	39 777	0,81%	487	487		8 298	118	0
GOLF DE CELICROUX SCI	988	-	0,46%	5	3				0
SEM AEROPORT DE CHATEAUROUX	2 250	-	544	5,38%	108	82	4	-44	0
SACAM CENTRE	3 162	271	13,77%	443	229		0	-6	0
CREDIT AGRICOLE TITRES 89500	15 245	43 473	0,65%	33	33		148 943	250	0
SAFER DU CENTRE	947	8 731	3,54%	32	32		12 147	663	0
SAS MIROMESNIL	38	-	11	1,55%	1	1	9	1	0
SAS SEGUR	38	-	9	1,55%	1	1	9	1	0
SEPAI	15	575	10,00%	2	2		487	-7	0
RADIAN	750	1 511	0,57%	10	10		0	-42	0
SACAM ASSURANCE CAUTION	13 713	22 668	1,48%	491	491		1 549	1 512	21
SCI CAM SOCIETE IMMOBILIÈRE DU	14 563	27 998	1,57%	227	227		3 360	575	0
SIRCA	7	52	2,04%	0	0		130 795	51	0
SEM ENERGIES RENOUVELABLES	3 100	998	9,68%	300	300		2 391	625	57
29 BD DE VANTEAUX	2 145	188	98,58%	2 114	2 114		350	188	0
LIMOUSIN TV		-							0
TAVERNE DU LION D'OR	191	-	30,00%	57	57				0
STE EQUIPEMENT DU LIMOUSIN SEL	1 976	22 051	4,63%	97	97		10 782	-301	0
FIRECA EXPERIMENTATIONS (EX CA-INNOVE)	15 242	-	1 070	0,60%	144	85	0	-1 061	0
CACO IMMOBILIER	37	-	237	100,00%	37	37	12	101	0
CARCIE	3 000	-	376	17,00%	510	465	936	199	0
CARVEST	300	1 382	5,00%	21	21		3 979	644	32
SAS TERRA ENERGIES	8 226	-	192	1,22%	100	98	3	-19	0
CACP SNC (EX CEDICAM)		-	0,86%	420	420				0
CENTRE CAPITAL DÉVELOPPEMENT	11 362	2 460	0,53%	60	60		0	208	0
CA CHEQUES	3 280	162	2,44%	80	80		18 980	0	0
CREDIT AGRICOLE ASSURANCES SOLUTIONS	26 369	-	15 856	0,00%	0	0	512 254	-5 847	0
CA TECHNOLOGIES & SERVICES	6	2 056	2,56%	0	0		902 656	2 056	0
SAS VILLAGE BY CA CHATEAUROUX	100	-	100,00%	100	100				0
CA GROUP INFRASTRUCTURE PLATFORM	86 552	43 500	0,00%	0	0		1 017 972	4 154	0
CA LOGEMENT ET TERRITOIRES	8 600	-	7	3,20%	275	275	0	-7	0
SEML ELINA	-	-	2,68%	90	90		0	0	0
SAFER NOUVELLE AQUITAIN	1 575	33 410	1,67%	69	69		12 341	0	0
CREDIT AGRICOLE E-DÉVELOPPEMENT	0	-	0,56%	0	0				0
GIE IFACAM		-	0,00%		99				0
ARIANE 6 n°8M		-	0,00%		900				0
AV BOETIE 122020		-	0,00%		17 465				0
AVANCE CA CAPITAL PME		-	0,00%		162				0
AV SACAM AVENIR		-	0,00%		242				0
SAINT LUC INVESTISSEMENT AVANCE		-	0,00%		728				0
SAS VILLAGE BY CA 36		-	0,00%		600				0
SACAM DEVELOPP 1ERE CONV 07/2003		-	0,00%		3 528				0
SACAM DEVELOP 2EME CONV 01/2009		-	0,00%		1 813				0
TAVERNE DU LION D'OR		-	0,00%		11				0
CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT AVANCE		-	0,00%		4 150				0
CACO IMMOBILIER AVANCE		-	0,00%		703				0
Autres immobilisations financières :									
INPAQ INVESTISSEMENT		-	0,00%		4				0
F/I VENTURE		-	0,14%	68	68				0
CREDIT AGRICOLE REGIONS DEVELOPPEMENT	117 930	30 997	0,28%	599	533		101	-5 371	0
CREDIT AGRICOLE INNOVATIONS ET TERRITOIRE	19 359	-	3 093	1,70%	328	328	0	-1 198	0
CA TRANSITIONS A	37 234	-	50	0,65%	326	322	0	-50	0
FONDS DE GARANTIE DES DÉPOTS	-	-	0,00%	2 331	2 331				0
TOTAL PARTS DANS LES ENTREPRISES LIÉES ET PARTICIPATIONS				606 661	597 164	30 405			22 039

(1) L'information "résultat du dernier exercice" concerne le résultat de l'exercice antérieur

(2) Le tableau comprend les informations financières des parts dans les entreprises liées, des titres de participations et des autres immobilisations financières.

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

Prises de participation sur l'exercice 2020 :

En milliers d'euros	Taux de détention avant l'acquisition	Acquisitions	Taux de détention après l'acquisition	Activités
SACAM Immobilier	1,55%	757	1,68%	La prise de participation par souscription au capital...
SAS Credit Agricole Innovations et Territoires	2,26%	109	1,70%	La prise de participation dans des sociétés technologiques et Innovantes
SAFER NOUVELLE AQUITAINE	Fusion Safer	69	1,67%	société d'aménagement foncier et d'établissement rural de la nouvelle aquitaine
SEM L ELINA	0,00%	90	2,68%	Développement réalisation exploitation directe ou indirecte d'ouvrage de production de distribution d'énergie
SAS CREDIT AGRICOLE REGIONS DEVELOPPEMENT	0,00%	200	2,80%	Gestion de société de toutes natures

La société Limousin TV a été liquidé en 2020 (-70K€)

3.6. Tableau des cinq derniers exercices

	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
1- Situation Financière (en milliers d'euros)					
Capital social	57 805	57 805	57 801	57 801	57 801
Nbre de parts sociales	43 354 999	43 354 999	43 350 998	43 350 998	43 350 998
Nbre de CCA	14 450 282	14 450 282	14 450 282	14 450 282	14 450 282
2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)					
Produit Net Bancaire	192 202	187 331	181 562	184 965	179 912
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	84 073	77 788	69 512	69 645	60 800
Impôt sur les bénéfices	19 699	10 206	10 352	12 690	9 427
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	47 194	46 343	44 032	40 194	29 959
Bénéfices distribués	4 339	4 343	4 169	3 621	2 811
3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	1,45	1,35	1,20	1,20	1,05
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	0,82	0,80	0,76	0,70	0,52
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	0,018	0,020	0,020	0,014	0,013
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	0,2449	0,2405	0,2285	0,2086	0,1555
4- Personnel					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	888	912	924	937	941
Montant de la masse salariale de l'exercice	36 760	38 120	39 461	40 877	40 808
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	16 971	16 982	19 561	18 501	20 242

3.7 Evénements postérieurs à la clôture et perspectives pour le groupe CR

3.7.1 Evénements postérieurs à la clôture

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

Pour la Caisse régionale du Crédit Agricole de Centre Ouest, cette opération se traduira par une baisse des engagements donnés de 21,6 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A. de 7,3 millions d'euros.

3.7.2 Les perspectives N+1

La Caisse Régionale prévoit pour l'année 2021 :

- De continuer à accompagner nos clients, professionnels, particuliers, agriculteurs, entreprises... pour surmonter les effets de la crise économique, pour contribuer à leur développement et à leur transformation,
- D'apporter son soutien local à l'innovation avec l'accueil d'une 2e promotion de start-up au Village by CA de Châteauroux dès le mois de janvier,

- De reprendre la transformation de ses agences vers les nouveaux usages en ouvrant des espaces de contact et digitaux, tout en les adaptant aux nouvelles contraintes sanitaires. Bien entendu, ceci toujours avec les entreprises du territoire,
- De renforcer et d'élargir la démarche Trajectoires Patrimoine à tous les publics, pour devenir le partenaire privilégié de ses clients, dans leur quotidien comme dans leurs projets,
- De développer encore les expériences digitales de qualité au service du client, toujours plus souples et plus adaptées à leurs besoins, avec le déploiement de nouvelles offres comme Digiconso pour le crédit à la consommation ou des offres repensées pour la banque au quotidien.

Les fortes incertitudes au niveau tant économique, selon le déroulement de l'épidémie, que de politique internationale risquent de provoquer de fortes volatilités sur les marchés financiers. Les politiques annoncées des banques centrales devraient favoriser un environnement de taux durablement bas. Dans ce contexte, les risques de défaillance des acteurs économiques sont importants, avec des conséquences négatives à prévoir pour les banques. Dans ce cadre, le modèle économique du Crédit Agricole présente un atout certain, qui devrait montrer sa résilience dans le futur.

3.8 Informations diverses

3.8.1 Informations sur les délais de paiement

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

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

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

	Article D.441 I.-1° : Factures <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						1						0
Montant total des factures concernées h.t	/	/	/	/	10 339,20	/	/	/	/	/	/	/
Pourcentage du montant total des achats h.t de l'exercice	/	/	/	/	0,02%	/						
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t de l'exercice										0%		0%
(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 utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser)						<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser)					
	<input checked="" type="checkbox"/> Délais légaux : 45 jours fin de mois ou 60 jours date de factures						<input checked="" type="checkbox"/> Délais légaux : 45 jours fin de mois ou 60 jours date de factures					

L'information sur les délais de paiement des clients n'est pas pertinente au regard de l'activité bancaire de la Caisse régionale de Crédit Agricole. Les montants publiés sont mentionnés en TTC. Le Montant TTC des factures reçues au titre de l'exercice 2020 est de 50 542 668,19 €. Le Montant TTC des factures émises au titre de l'exercice 2020 est de 15 234 667,41 €.

3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs

La loi du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence est entrée en vigueur au 1er janvier 2016. Dans le cadre de la loi ECKERT les éléments suivants sont présentés au 31-12-2020 :

- Nombre de comptes inactifs ouverts dans les livres de la Caisse régionale du Centre Ouest au 31/12/2020 : 13 719
- Montant total des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes : 5.584.105,23€
- Nombre de comptes dont les dépôts et avoirs ont été déposés à la CDC en 2020 : 475
- Montant total des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes et déposés à la CDC : 568.117,60 €

3.8.3 Charges non fiscalement déductibles

Pour se conformer à la législation, nous vous informons que les dépenses, comptabilisées dans les comptes sociaux, non déductibles au titre de l'article 39-4 du Code Général des Impôts s'élèvent à 29 052,43€

3.8.4 Activités en matière de recherche et développement

La Caisse Régionale du Crédit Agricole du Centre Ouest n'a pas de frais à signaler.

4. Facteurs de risques et informations prudentielles

4.1 Informations prudentielles

Composition et pilotage du capital

Dans le cadre des accords de Bâle 3, le règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 (*Capital Requirements Regulation*, dit « CRR ») tel que modifié par CRR n° 2019/876 (dit « CRR 2 ») impose aux établissements assujettis (incluant notamment les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) de publier des informations quantitatives et qualitatives relatives à leur activité de gestion des risques. Le dispositif de gestion des risques et le niveau d'exposition aux risques de la Caisse régionale du Centre Ouest sont décrits dans la présente partie et dans la partie « Gestion des risques ».

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

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

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

Les ratios de solvabilité font partie intégrante du dispositif d'appétence au risque appliqué au sein de la Caisse régionale du Centre Ouest (décris dans les chapitres « Facteurs de risque » et « Gestion des risques »).

Cadre réglementaire applicable

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

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

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

La directive 2014/59/EU, « Redressement et résolution des banques » ou *Bank Recovery and Resolution Directive* (dite BRRD), a été publiée le 12 juin 2014 et est applicable en France depuis le 1er janvier 2016. Le règlement européen « Mécanisme de Résolution Unique » ou *Single Resolution Mechanism Regulation* (dit SRMR, règlement 806/2014) a été publié le 15 Juillet 2014 et est entré en vigueur le 19 août 2016, conformément aux dispositions transitoires prévues par les textes.

Le 7 juin 2019, quatre textes constituant le paquet bancaire ont été publiés au *Journal officiel de l'Union européenne* :

- BRRD 2 : Directive (UE) 2019/879 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant la Directive 2014/59/EU ;
- SRMR 2 : Règlement (UE) 2019/877 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant le règlement (UE) N°806/2014 ;
- CRD 5 : Directive (UE) 2019/878 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant la Directive 2013/36/EU ;
- CRR 2 : Règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant le Règlement (UE) N°575/2013.

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

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

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

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

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

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

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

Les exigences applicables à la Caisse régionale du Centre Ouest sont respectées.

Supervision et périmètre prudentiel

Les établissements de crédit et certaines activités d'investissement agréés visés à l'annexe 1 de la directive 2004/39/CE sont assujettis aux ratios de solvabilité, de résolution et de grands risques sur base individuelle ou, le cas échéant, sous-consolidée.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a accepté que certaines entités du Groupe puissent bénéficier de l'exemption à titre individuel ou, le cas échéant, sur base sous-consolidée dans les conditions prévues par l'article 7 du règlement CRR. Dans ce cadre, la Caisse régionale du Centre Ouest a été exempté par l'ACPR de l'assujettissement sur base individuelle.

Le passage sous supervision unique le 4 novembre 2014 par la Banque centrale européenne n'a pas remis en cause les exemptions individuelles accordées précédemment par l'ACPR.

Politique de capital

Lors de la journée Investisseurs du 6 juin 2019, le Groupe Crédit Agricole a dévoilé sa trajectoire financière pour le plan à moyen terme 2022. Des objectifs en termes de résultat et de ressources rares ont été précisés à cette occasion.

Groupe Crédit Agricole

Le groupe Crédit Agricole vise à rester parmi les établissements d'importance systémique mondiale les plus capitalisés en Europe en atteignant et conservant un ratio CET1 supérieur à 16% à horizon 2022. Cet objectif sera réalisé grâce à la conservation de plus de 80% de ses résultats, portant ses fonds propres de base de catégorie I (CET1) à 100 milliards d'euros d'ici fin 2022.

Le groupe Crédit Agricole se donne comme cible d'atteindre un niveau de ratio MREL subordonné (hors dette senior préférée) de 24% à 25% des emplois pondérés d'ici fin 2022, et de garder un niveau de ratio MREL subordonné (hors dette senior préférée) d'au moins 8% du TLOF (*Total Liabilities and Own Funds*).

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

Groupe Crédit Agricole S.A.

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

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

Caisses régionales

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

Filiales

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

Gouvernance

La Caisse régionale du Centre Ouest définit et optimise la gestion des ratios prudentiels lors des Comités Financier.

Fonds propres prudentiels

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

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

L'ensemble des tableaux et commentaires ci-après inclut le résultat conservé de la période.

Fonds propres de base de catégorie 1 ou *Common Equity Tier 1* (CET1)

Ils comprennent :

- Le capital ;
- Les réserves, y compris les primes d'émission, le report à nouveau, le résultat net d'impôt après distribution ainsi que les autres éléments du résultat global accumulés incluant notamment les plus ou moins-values latentes sur les actifs financiers détenus à des fins de collecte et vente et les écarts de conversion ;
- Les intérêts minoritaires, qui font l'objet d'un écrêtage, voire d'une exclusion, selon que la filiale est un établissement de crédit éligible ou non ; cet écrêtage correspond à l'excédent de fonds propres par rapport au niveau nécessaire à la couverture des exigences de fonds propres de la filiale et s'applique à chaque compartiment de fonds propres ;
- Les déductions, qui incluent principalement les éléments suivants :
 - Les détentions d'instruments CET1, au titre des contrats de liquidité et des programmes de rachat ;
 - Les parts sociales en attente de remboursement ;
 - Les actifs incorporels, y compris les frais d'établissement et les écarts d'acquisition ;
 - La *prudent valuation* ou « évaluation prudente » qui consiste en l'ajustement du montant des actifs et des passifs de l'établissement si, comptablement, il n'est pas le reflet d'une valorisation jugée prudente par la réglementation ;

- Les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des déficits reportables ;
- Les insuffisances de provisions par rapport aux pertes attendues pour les expositions suivies en approche notations internes ainsi que les pertes anticipées relatives aux expositions sous forme d'actions ;
- les instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments CET1 dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;
- Les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;
- Les instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;
- La somme des impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles et des instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond commun de 17,65 % des fonds propres CET1 de l'établissement, après calculs des plafonds individuels explicités ci-dessus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;

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

Ils comprennent :

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

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

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

Fonds propres de catégorie 2 (Tier 2)

Ils comprennent :

- Les instruments de dette subordonnée qui doivent être d'une durée minimale de 5 ans et pour lesquels :
 - Les incitations au remboursement anticipé sont interdites ;
 - Une décote s'applique pendant la période des cinq années précédant leur échéance.
- Les déductions de détentions directes d'instruments *Tier 2* (dont *market making*) ;
- L'excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligibles déterminées selon l'approche notations internes, limité à 0,6 % des emplois pondérés en IRB (*Internal Rating Based*) ;
- les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments *Tier 2* dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;

- Les déductions d'instruments Tier 2 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants), majoritairement du secteur des assurances ;
- Les éléments de fonds propres *Tier 2* ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en *Tier 2*).

Le montant des instruments *Tier 2* retenu dans les ratios non phasés correspond aux instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles au CRR n° 575/2013 tel que modifié par CRR n° 2019/876 (CRR 2).

Dispositions transitoires

Pour faciliter la mise en conformité des établissements de crédit avec CRR 2/CRD 4 (dans l'attente de la transposition de CRD 5), des assouplissements ont été consentis à titre transitoire, grâce à l'introduction progressive des nouveaux traitements prudentiels sur les fonds propres.

Toutes ces dispositions transitoires ont pris fin au 1^{er} janvier 2018, excepté celles portant sur les instruments de dette hybride qui s'achèvent le 1^{er} janvier 2022.

Les instruments de dette hybride qui étaient éligibles en fonds propres sous CRD 3 et qui ne le sont plus du fait de l'entrée en vigueur de la réglementation CRD 5 peuvent sous certaines conditions être éligibles à la clause de maintien des acquis :

- tout instrument émis après le 31 décembre 2011 et non conforme à la réglementation CRR est exclu depuis le 1^{er} janvier 2014 ;
- les instruments dont la date d'émission est antérieure peuvent sous conditions être éligibles à la clause de grand-père et sont alors progressivement exclus sur une période de 8 ans, avec une diminution de 10 % par an. En 2014, 80 % du stock global déclaré au 31 décembre 2012 était reconnu, puis 70 % en 2015 et ainsi de suite ;
- La partie non reconnue peut être incluse dans la catégorie inférieure de fonds propres (d'AT1 à *Tier 2* par exemple) si elle remplit les critères correspondants.

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

Pendant la phase transitoire, le montant de *Tier 2* retenu dans les ratios correspond à la somme :

- du *Tier 2* éligible CRR 2 ;
- des instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles CRR émis avant le 27 juin 2019 ;
- d'une fraction du *Tier 2* non éligible CRR émis avant le 1^{er} janvier 2014, égale au minimum :
 - du montant prudentiel des titres *Tier 2* non éligibles en date de clôture et, le cas échéant, du report des titres *Tier 1* en excédent par rapport au seuil de 20 % (seuil pour l'exercice 2020) des titres *Tier 1* non éligibles ;

de 20 % (seuil pour 2020) du stock de *Tier 2* non éligible CRR existant au 31 décembre 2012 ; le stock de *Tier 2* non éligible CRR existant au 31 décembre 2012 s'élevait à 0 millions d'euros, soit un montant maximal pouvant être reconnu de 0 millions d'euros.

Situation au 31 décembre 2020

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

Fonds propres prudentiels simplifiés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
Capitaux propres part du groupe	1 309	1 309	1 328	1 328
(-) Prévision de distribution	(3)	(3)	(4)	(4)
Intérêts minoritaires éligibles	0	0	0	0
(-) <i>Prudent valuation</i>	(9)	(9)	(8)	(8)
(-) Déductions des écarts d'acquisition et des autres immobilisations incorporelles	0	0	0	0
(-) Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	(6)	(6)	(7)	(7)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement ne détient pas d'investissement important	(540)	(540)	(594)	(594)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement détient un investissement important et des impôts différés actifs déductibles dépendant de bénéfices futurs et résultant de différences temporelles	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	(1)	(1)	(1)	(1)
Autres éléments du CET1	(1)	(1)	0	0
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	749	749	714	714
(-) Instruments AT1 d'entités du secteur financier dans lesquelles l'établissement ne détient pas d'investissement important	(1)	(1)	(1)	(1)
(-) Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1 (déduit du CET1)	1	1	1	1
Autres éléments du Tier 1	0	0	0	0
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1	0	0	0	0
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	749	749	714	714
Instruments de capital éligibles Tier 2	100	100	100	100
Instruments de capital Tier 2 non éligibles bénéficiant d'une clause d'antériorité	0	0	0	0
Excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligible selon l'approche notations internes	10	10	10	10
Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2 (déduit des AT1)	0	0	0	0
Autres éléments du Tier 2	0	0	0	0
FONDS PROPRES DE CATÉGORIE 2	110	110	110	110
FONDS PROPRES GLOBAUX	859	859	824	824

Evolution des fonds propres prudentiels sur la période :

Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) s'élèvent à 749 millions d'euros au 31 décembre 2020 et font ressortir une hausse de 35 millions d'euros par rapport à la fin de l'exercice 2019.

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

Evolution des fonds propres prudentiels phasés (en millions d'euros)	31/12/2020 VS 31/12/2019
Fonds propres de base de catégorie 1 au 31/12/2019	714
Augmentation de capital	0
Résultat comptable attribuable de l'exercice avant distribution	19
Prévision de distribution	(3)
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	(37)
Intérêts minoritaires éligibles	0
Ecart d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	0
Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	1
Dépassement de franchises	54
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	0
Autres éléments du CET1	1
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020	749
Fonds propres additionnels de catégorie 1 au 31/12/2019	0
Variation des autres éléments du Tier 1	0
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020	0
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020	749
Fonds propres de catégorie 2 au 31/12/2019	110
Emissions	0
Remboursements	0
Autres éléments du Tier 2	0
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 au 31/12/2020	110
FONDS PROPRES GLOBAUX AU 31/12/2020	859

Adéquation du capital

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

Ratios de solvabilité

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

Au numérateur des ratios de solvabilité

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

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

Au dénominateur des ratios de solvabilité

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

- L'approche "Standard" qui s'appuie sur des évaluations externes de crédit et des pondérations forfaitaires selon les catégories d'exposition bâloises ;
- L'approche "Notations internes" (IRB – *Internal Ratings Based*) qui s'appuie sur le système de notations internes de l'établissement. On distingue :

- l'approche "Notations internes fondation" selon laquelle les établissements peuvent utiliser uniquement leurs estimations des probabilités de défaut ;
- l'approche "Notations internes avancées" selon laquelle les établissements utilisent l'ensemble de leurs estimations internes des composantes du risque : expositions en cas de défaut, maturité, probabilités de défaut, pertes en cas de défaut.

Exigences prudentielles

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

Exigences minimales	31/12/2020	31/12/2019
Common Equity Tier 1 (CET1)	4,5%	4,5%
Tier 1 (CET1 + AT1)	6,0%	6,0%
Fonds propres globaux (Tier 1 + Tier 2)	8,0%	8,0%
Coussin de conservation	2,50%	2,50%
Coussin contracyclique	0,02%	0,24%
Coussin pour risque systémique	0,00%	0,00%
Exigence globale de coussins de fonds propres	2,52%	2,74%
Exigences minimales y compris coussins de fonds propres		
Ratio CET1	7,02%	7,24%
Ratio Tier 1	8,52%	8,74%
Ratio global	10,52%	10,74%
Excédent de capital	31/12/2020	31/12/2019
CET1	495	443
Tier 1	441	387
Fonds propres globaux	478	422

Exigence globale de coussins de fonds propres et seuil de restrictions de distribution

La réglementation a prévu la mise en place de coussins de fonds propres dont la mise en application est progressive :

- le coussin de conservation (2,5 % des risques pondérés depuis le 1er janvier 2019) ;
- le coussin contracyclique (taux en principe fixé dans une fourchette de 0 à 2,5 %), le coussin au niveau de l'établissement étant une moyenne pondérée par les valeurs exposées au risque (EAD¹) pertinentes des coussins définis au niveau de chaque pays d'implantation de l'établissement ; lorsque le taux d'un coussin contracyclique est calculé au niveau d'un des pays d'implantation, la date d'application est 12 mois au plus après la date de publication sauf circonstances exceptionnelles ;
- les coussins pour risque systémique (entre 0 % et 3 % dans le cas général et jusqu'à 5 % après accord de la Commission européenne et plus exceptionnellement au-delà) ; pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII) entre 0 % et 3,5 %) ; ou pour les autres établissements d'importance systémique (O-SII), entre 0 % et 2 %). Ces coussins ne sont pas cumulatifs et, de manière générale, sauf exception, c'est le taux du coussin le plus élevé qui s'applique. Seul le groupe Crédit Agricole fait partie des établissements d'importance systémique et a un coussin de 1 % depuis le 1er janvier 2019. La Caisse régionale du Centre Ouest n'est pas soumis à ces exigences.

Ces coussins sont entrés en application en 2016 et doivent être couverts par des fonds propres de base de catégorie 1.

À ce jour, des coussins contracycliques ont été activés dans 6 pays par les autorités nationales compétentes. De nombreux pays ont relâché leur exigence de coussin contracyclique suite à la crise du COVID-19. En ce qui concerne les expositions françaises, le Haut Conseil de stabilité financière (HCSF) a porté le taux de coussin contracyclique de 0,25% à 0% le 2 avril 2020.

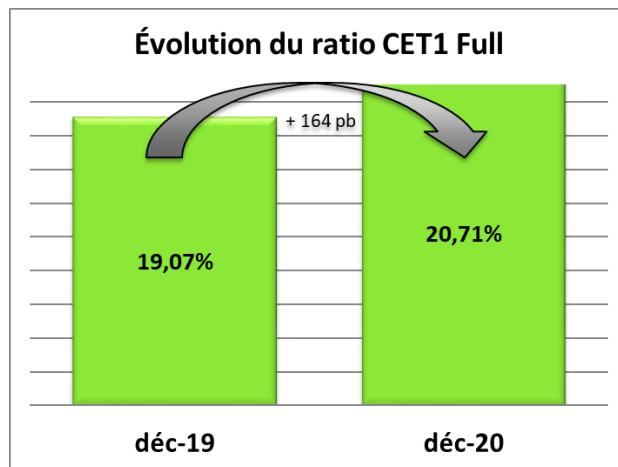
Compte tenu des expositions dans ces pays, le taux de coussin contracyclique s'élève à 0,02% au 31 décembre 2020.

Synthèse chiffres-clés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	749	749	714	714
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	749	749	714	714
FONDS PROPRES GLOBAUX	859	859	824	824
TOTAL DES EMPLOIS PONDERES	3 618	3 618	3 742	3 742
RATIO CET1	20,7%	20,7%	19,1%	19,1%
RATIO TIER 1	20,7%	20,7%	19,1%	19,1%
RATIO GLOBAL	23,7%	23,7%	22,0%	22,0%

Les exigences minimales applicables sont respectées ; le ratio CET1 de la Caisse régionale du Centre Ouest est de 20,7%.

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

Evolution du CET1



Ratio de levier

Cadre réglementaire

Le ratio de levier a pour objectif de contribuer à préserver la stabilité financière en agissant comme filet de sécurité en complément des exigences de fonds propres fondées sur le risque et en limitant l'accumulation d'un levier excessif en période de reprise économique. Il a été défini par le Comité de Bâle dans le cadre des accords de Bâle 3 et transposé dans la loi européenne via l'article 429 du CRR, modifié par le règlement délégué 62/2015 en date du 10 octobre 2014 et publié au Journal officiel de l'Union européenne le 18 janvier 2015.

Le ratio de levier est le rapport entre les fonds propres de catégorie 1 et l'exposition en levier, soit les éléments d'actifs et de hors-bilan après certains retraitements sur les dérivés, les opérations entre entités affiliées du Groupe, les opérations de financements sur titres, les éléments déduits du numérateur et le hors-bilan.

Depuis la publication au *Journal officiel de l'Union européenne* le 7 juin 2019 du règlement européen CRR 2, le ratio de levier devient une exigence minimale de Pilier 1 applicable à compter du 28 juin 2021 :

- L'exigence minimale de ratio de levier sera de 3% ;
- À ce niveau s'ajoutera, à partir du 1^{er} janvier 2023, pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII), donc pour le groupe Crédit Agricole, un coussin de ratio de levier, défini comme la moitié du coussin systémique de l'entité ;
- Enfin, le non-respect de l'exigence de coussin de ratio de levier entraînera une restriction de distributions et le calcul d'un montant maximal distribuable (L-MMD).

La publication du ratio de levier est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2015 au moins une fois par an : les établissements peuvent choisir de publier un ratio non phasé ou un ratio phasé. Si l'établissement décide de modifier son choix de publication, il doit

effectuer, lors de la première publication, un rapprochement des données correspondant à l'ensemble des ratios publiés précédemment, avec les données correspondant au nouveau ratio choisi.

La Caisse régionale du Centre Ouest a retenu comme option de publier le ratio de levier en format phasé.

Situation au 31 décembre 2020

Le ratio de levier de la Caisse régionale du Centre Ouest s'élève à 9,1% sur une base de *Tier 1* phasé.

(en millions d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Eléments du bilan (excepté dérivés et SFT)	8 886	8 312
Montant des actifs déduits	-556	-610
Expositions au bilan (excepté dérivés et SFT)	8 330	7 703
Expositions sur dérivés	18	38
Expositions sur opérations de financement sur titres (SFT)	0	0
Autres expositions de hors-bilan	588	605
Expositions exemptées au titre de l'article 429, paragraphes 7 et 14, du règlement (UE) no 575/2013 (expositions au bilan et hors bilan)	-729	-699
Exposition totale aux fins du ratio de levier	8 207	7 647
Fonds propres de catégorie 1 (Tier 1)	749	714
Ratio de levier	9,1%	9,3%

Le ratio de levier est en baisse de 20 pb sur l'année.

Liens en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales

Garanties spécifiques apportées par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. (Switch)

Les exigences prudentielles sur la participation de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances ont fait l'objet d'un transfert de risque aux Caisses régionales à travers la mise en place de garanties spécifiques (*Switch*), depuis le 2 janvier 2014. Le montant garanti s'élevait, au 31 décembre 2019, à 9,2 milliards d'euros, dont 93,2 millions consentis par la Caisse régionale. (cf. détail dans Comptes consolidés au 31 décembre 2020)

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

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

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

Composition et évolution des emplois pondérés

(en millions d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Risque de crédit	3 179	3 345
dont approche standard	444	384
dont approche fondation IRB	821	834
dont approche avancée IRB	811	858
dont actions en approche NI selon la méthode de pondération simple ou sur les modèles internes	1 101	1 268
dont risque d'ajustement de l'évaluation de crédit	3	1
dont positions de titrisations	0	0
Risque de marché	0	0
dont risque de change	0	0
Risque opérationnel	439	397
dont approche standard	0	0
dont approche par mesure avancée	438	397
TOTAL	3 618	3 742

Le compartiment « actions en approche NI » du risque de crédit contient notamment les exigences au titre des participations financières détenues par la Caisse régionale dans notamment SAS Rue La Boétie et SACAM Mutualisation, mais également les exigences liées à l'engagement de garantie donné relatif au contrat Switch.

4.2 Facteurs de risques

Les principaux types de risques propres à l'activité de la Caisse Régionale sont présentés ci-après et sont explicités au travers des actifs pondérés.

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. Conformément aux recommandations de l'Autorité Bancaire Européenne, ce risque intègre également les risques sur les participations en actions y compris ceux liés aux activités d'assurance.

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

La pandémie de coronavirus (COVID-19) en cours pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières de la Caisse Régionale.

Cette épidémie peut avoir des répercussions sur l'économie et les marchés financiers susceptibles d'impacter l'activité de la Caisse Régionale. Les effets de bord peuvent se faire sentir sur le niveau de l'activité elle-même, sur la fluctuation de la valeur des actifs financiers, sur le montant du coût du risque ainsi que la rentabilité globale.

Le tableau ci-dessous présente, de manière générale, le montant des actifs pondérés relatifs aux principaux risques auxquels est exposé la Caisse Régionale :

<i>(Actifs pondérés en millions d'euros)</i>	31 décembre 2020	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Risque de crédit et contrepartie	3 179.45	3 345.32	3 312.23
Risque opérationnel	438.57	396,75	402,89
Risque de marché	0	0	0
Total des actifs pondérés	3 618 .02	3 742.07	3 715.11

4.3 Gestion des risques

4.3.1 Appétence au risque, gouvernance et organisation de la gestion des risques

Appétence au risque

Depuis 2015, une démarche d'appétence au risque est menée pour définir des niveaux d'appétence, de tolérance et de capacité aux risques de la Caisse Régionale. La formalisation de cette appétence permet à la Direction générale et au Conseil d'administration de définir la trajectoire de développement de la Caisse Régionale en cohérence avec le Plan Moyen Terme et de la décliner en stratégies opérationnelles. Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre les Directions Finances, Risques et Conformité.

L'appétence au risque s'exprime au moyen d'indicateurs clés (ratio CET1, LCR, coût du risque, résultat net etc...) qui 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 immédiate au Président 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. La capacité en risque correspond à des seuils au niveau minimal réglementaire. En cas d'atteinte d'un de ces seuils, un Conseil d'administration exceptionnel est déclenché avec la mise en œuvre d'un plan adapté.

Gouvernance et 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 ligne métier du RCPR (Responsable Contrôles Permanents Risques), rattachée hiérarchiquement à la Direction Générale, tient informée les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance du degré de maîtrise du risque dans la Caisse Régionale et les alerte de tout risque de déviation par rapport aux politiques risques validées par les organes exécutifs. Ces missions s'inscrivent notamment dans le cadre des instances de gouvernance suivantes :

- le **Comité des Risques** (émanation du Conseil d'administration, 4 réunions par an) : valide la stratégie risques, analyse des facteurs clés de la déclaration d'appétence au risque, examine régulièrement les problématiques de gestion des risques et de contrôle interne, revoit l'information semestrielle sur le Rapport de contrôle interne
- le **Comité de Contrôle Interne** (CCI présidé par le Directeur général, 4 réunions par an) : examine les problématiques de contrôle interne, impulse les actions à caractère transverse à mettre en œuvre, valide l'information semestrielle sur le Rapport de contrôle interne

4.3.2. Dispositif de stress tests

Les stress tests, simulations de crises ou tests de résistance font partie intégrante du dispositif de gestion des risques. Le dispositif de stress tests contribue à la gestion prévisionnelle des risques et apporte une mesure de la résilience d'un portefeuille ou d'une activité 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, de conformité, opérationnel, ainsi que les risque de liquidité et de taux.

La Caisse Régionale s'est doté d'un programme de stress tests en cohérence avec les limites définies dans chaque politique.

4.3.3. Procédures de contrôle interne et gestion des risques

Procédures de contrôle interne

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein de la Caisse Régionale comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des 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.

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

Ces exigences reposent sur des obligations d'implication de l'organe de direction, d'information de l'organe de surveillance, de couverture des risques, de séparation effectives des fonctions d'engagement et de contrôles, des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques, des reportings formalisés, des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés et des contrôles périodiques réalisés par l'audit.

Gestion des risques

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein de la Caisse Régionale repose sur une stratégie risques qui, elle-même s'appuie sur différentes politiques décrivant les objectifs de la Caisse Régionale et le dispositif de gestion et maîtrise des risques concernés. Chaque Politique composant la Stratégie Risques est validée par le Conseil d'administration avec, au préalable, un Avis Risque Indépendant (ARI) émis par le Responsable Contrôles Permanents Risques (RCPR) qui est aussi le Responsable de la Filière Risques de la Caisse Régionale.

La Caisse Régionale met en œuvre des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques 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 et aux Comités des Risques.

Des procédures d'alerte et d'escalade sont en place en cas d'anomalie significative et/ou prolongée.

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

Pour couvrir l'indisponibilité des systèmes d'information, des sites opérationnels et du personnel, la Caisse Régionale a établi son plan de continuité de l'activité (PCA) centré sur les activités essentielles conformément aux normes du groupe.

Couverture des différents scénarios de risques :

- Indisponibilité de l'Environnement de Travail Local (IETL) est couverte par l'utilisation régulièrement testée des deux sites administratifs pour le repli des utilisateurs (PRU).
- Indisponibilité Du Personnel (IDP) et l'Indisponibilité Massive des Postes de Travail (IMPT) sont couverts par des plans de secours adaptés.
- Plan de Secours Informatique (PSI) s'appuie sur l'environnement d'exploitation et de production informatique mutualisé du groupe Crédit Agricole S.A. régulièrement testé.

- Sécurité des systèmes d'information repose, pour sa part, sur les politiques de sécurité Groupe.

4.3.4. Risques de crédit

Un risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Banque. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'il contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

Définition du défaut

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

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

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

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

Prêts restructurés

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

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

I. Objectifs et politique

Objectifs et politique crédit et contrepartie sur opérations de marché

L'objectif principal de la Caisse Régionale, au moment de l'octroi du crédit, tient à la notion de territoire : le porteur du projet et/ou le projet lui-même doivent être situés sur le territoire de la Caisse Régionale. Des exceptions peuvent être acceptées, notamment lorsqu'il existe une antériorité de relation entre la Caisse Régionale et le demandeur. En matière d'opération de marché, l'objectif principal de la Caisse Régionale est de contribuer au PNB avec une gestion privilégiant la sécurité au rendement.

Les politiques crédit et financière (pour le risque de contrepartie sur opérations de marché) sont validées, chaque année, par le Conseil d'Administration. Elles sont basées sur un système de limites globales, individuelles et opérationnelles, révisées au moins une fois par an, des critères d'intervention dans la sélection des contreparties (type de contreparties autorisées, nature et maturité des produits autorisés, garanties exigées), des principes de tarification (rentabilité prévisionnelle des crédits).

Les procédures d'octrois de crédit intègrent des règles de délégation (basées sur des critères Bâlois), ainsi que l'utilisation d'outils d'aide à la décision (scores). En matière d'opération de marché, la souscription de titres détenus en direct ou à travers de fonds spécialisés est contrainte. Seuls des titres CASA ou hors Groupe bien notés sont autorisés à l'achat et dans des proportions d'encours et de durée limitées.

Sur 2020, les limites de crédits ont été respectées toute l'année. De même, les limites concernant le risque de contrepartie sur les opérations de marché ont respecté en 2020.

Politique de dépréciation

La politique de couverture des risques de pertes repose sur deux natures de corrections de valeur pour pertes :

- des dépréciations sur base individuelle destinées à couvrir la perte probable sur les créances douteuses ;
- des dépréciations pour perte, en application de la norme IFRS 9, consécutives à une dégradation significative de la qualité des créances non douteuses depuis l'octroi. Ces dépréciations sont calculées essentiellement sur des bases

statistiques fondées sur le montant de pertes attendues jusqu'à la maturité des transactions, utilisant les critères bâlois d'estimation des probabilités de défaut (PD) et des pertes en cas de défaut (Loss Given Default – LGD).

S'agissant plus spécifiquement du risque de contrepartie sur opérations de marché, la politique en matière de constitution de réserves de crédit sur ce type de risque est similaire au risque de crédit avec, pour les clients sains un mécanisme d'évaluation du risque CVA (Credit Valuation Adjustment), et pour les clients en défaut une dépréciation adaptée à la situation du dérivé, tenant compte de l'existence du montant de CVA constitué avant le défaut.

II. 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 s'inscrit 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 un Comité des Engagements avec un avis risque indépendant du Responsable Contrôles Permanents Risques (RCPR) dans le cadre du système de délégation en vigueur.

En matière d'opérations de marché, le principe est identique avec un Comité Technique Financier en qu'instance décisionnelle et un avis risque indépendant du Responsable Contrôles Permanents Risques (RCPR) pour toute décision d'investissement pour compte propre et pour chaque opération de croissance interne ou externe ou transactions exceptionnelles.

Méthodologies et systèmes de mesure des risques

La Caisse Régionale utilise le système de notation interne Bâlois du Groupe Crédit Agricole aussi bien en matière de distribution du crédit que de pilotage du risque crédit. Le modèle de notation diffère selon la population concernée :

- Banque De Détail (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels, Associations)
 - Notations A à H : clients sains
 - Notations I à K : clients sensibles
 - Notation V : clients défaut
- Corporate (Entreprises, Collectivités Publiques, Promotion Immobilière)
 - Notations A+ à D- : clients sains
 - Notations E+ à E- : clients sensibles
 - Notations F et Z : clients défaut

En matière d'opérations de marché, les notations utilisées sont celles de Standard & Poor's mais leurs équivalents Moody's et Fitch peuvent aussi servir de référence.

CORRESPONDANCES ENTRE LA NOTATION GROUPE ET LES AGENCES DE NOTATION

Groupe Crédit Agricole	A+	A	B+	B	C+	C	C-	D+	D	D-	E+	E	E-
Équivalent indicatif													
Moody's	Aaa	Aa1/Aa2	Aa3/A1	A2/A3	Baa1	Baa2	Baa3	Ba1	Ba2	Ba3	B1/B2	B3	Caa/Ca/C
Équivalent indicatif													
Standard & Poor's	AAA	AA+/AA	AA-/A+	A/A-	BBB+	BBB	BBB-	BB+	BB	BB-	B+/B	B-	CCC/CC/C
Probabilité de défaut													
à 1 an	0,001 %	0,01 %	0,02 %	0,06 %	0,16 %	0,30 %	0,60 %	0,75 %	1,25 %	1,90 %	5,0 %	12,00 %	20,00 %

La Caisse Régionale utilise les méthodes de calcul du Groupe Crédit Agricole pour estimer le risque inhérent à ses opérations :

- L'Internal Rating Based-Avancé pour les opérations de crédit de la Banque De Détail
- L'Internal Rating Based -Fondation pour les opérations corporate de crédit (hors PIM/LBO) et de marché (titres et dérivés)
- L'Internal Rating Based -Forfaitaire pour les OPCVM et Actions
- Le STanDard détaillé pour les opérations de crédit PIM/LBO, les créances titrisées et les dérivés de la Banque De Détail
- Le STanDard adapté pour les anomalies (opérations inéligibles au détaillé, pseudo-créances, pseudo-opérations)

Dispositif de surveillance des engagements

Des règles de division des risques, de fixation des limites, des processus spécifiques d'engagements et de critères d'octroi sont mises en place dans le but de prévenir toute concentration excessive du portefeuille et de limiter l'impact de toute dégradation éventuelle.

La surveillance et maîtrise du risque de crédit est supervisée par les Comités Risques (Comités des Risques présidé par la Direction Générale et Comité de Pilotage des Risques présidé par la Direction Générale Adjointe) qui examine, tous les trimestres, l'évolution des risques de la Caisse Régionale. Un avis risque indépendant (ARI) est donné par le Responsable Contrôle Permanent Risques (RCPR) pour toutes les demandes d'octroi, quel que soit le segment de notation, dès lors que l'EAD du groupe de risque après projet excède les limites suivantes :

- Dossiers > 5 M€ : Grades A à I pour le Retail et A+ à D- pour le Corporate
- Dossiers > 2 M€ : Grades J et K pour le Retail et E+, E et E- pour le Corporate
- Dossiers > 750 k€ : Grades V pour le Retail et F et Z pour le Corporate
- Tous les projets complexes (PIM, LBO/FSA et projets énergies renouvelables) > 2 M€
- Toutes les demandes présentées par un administrateur CRCO

Les engagements sont suivis par contrepartie d'une part et par groupe de contreparties liées d'autre part (groupe de risque). La mesure des expositions sur une contrepartie ou sur un groupe de contreparties liées intègre les engagements tirés augmentés des engagements confirmés non utilisés. L'analyse du risque de contrepartie pris sur titres et dérivés est consolidée avec les éventuelles expositions de crédit déjà existantes. La syndication de crédits auprès de banques externes ainsi que la recherche de couverture des risques (assurance-crédit, dérivés de crédit), constituent des solutions pour atténuer les concentrations éventuelles.

En matière d'opérations de marché, l'analyse du risque de contrepartie pris est consolidée avec les éventuelles expositions de crédit déjà existantes.

Des revues de portefeuilles des clients porteurs d'encours significatifs (>3 M€), de risque né (CDL/défaut) ou à naître (sensibles, LBO-FSA), de contreparties multi-financées >10M€ d'encours groupe Crédit Agricole ayant perdu au moins deux grades, viennent en complément pour décider des stratégies à mener afin de sécuriser l'entreprise.

La surveillance et maîtrise du risque de contrepartie sur opérations de marché est supervisée par le Comité Technique Financier, présidé par la Direction Générale, qui examine, tous les mois, l'évolution des risques financiers de la Caisse Régionale et qui statue sur les nouveaux investissements à réaliser conformément au programme d'investissement et à la politique financière validés. Un avis risque indépendant (ARI) est donné par le Responsable Contrôles Permanents Risques (RCPR) pour toute décision d'investissement pour compte propre et pour chaque opération de croissance interne ou externe ou transactions exceptionnelles.

Le dispositif de surveillance des engagements passe également par l'analyse de stress tests qui, pour le risque de crédit, s'appuie principalement sur des modèles satellites qui relient l'évolution des paramètres bâlois (PD, LGD, EAD) aux variables macroéconomiques et financières et visent à estimer, à horizon 3 ans, l'évolution du coût du risque et des exigences en fonds propres face à une dégradation de la situation économique.

Sur 2020, après application du stress macro-économique crédit, on constate une augmentation de notre coût du risque (EL) de 22M€ et une augmentation de nos emplois pondérés (RWA) de 1 357M€ (+38%). Nos ratios réglementaires resteraient néanmoins respectés (ratio CET1 stressé de 11.95% contre une exigence minimale de 8.5% et ratio de solvabilité global de 20,72% contre une exigence minimale de 10.5%).

Mécanismes de réduction du risque de crédit

Les sûretés réelles ou personnelles (garanties) sont prises en compte dans le système de notation bâlois en tant que technique de réduction du risque.

En matière d'opérations de marché, les méthodes de calcul prennent aussi en compte les différents facteurs de réduction de risque tels que la compensation et la collatéralisation prévues dans la documentation négociée avec les contreparties préalablement à la mise en place des transactions. L'utilisation d'instruments de marché pour réduire et diversifier les risques de contrepartie comme les dérivés de crédit permet également d'optimiser l'emploi de fonds propres.

Les opérations de dérivés de crédit (positions sur instruments financiers évaluées à la Juste Valeur) font l'objet de calcul d'ajustement dans la Prudent Valuation pour couvrir les concentrations de risque de marché.

III. Expositions

Exposition maximale

Le montant de l'exposition maximale au risque de crédit de la Caisse Régionale correspond à la valeur nette comptable des prêts et créances, des instruments de dettes et des instruments dérivés avant effet des accords de compensation non comptabilisés et des collatéraux. Elle est présente dans la note 3.1 des états financiers.

Au 31 décembre 2020, l'exposition maximale au risque de crédit et de contrepartie de la Caisse Régionale s'élève à 6 865M€ (6 567M€ au 31 décembre 2019).

Concentration

Ce périmètre exclut les instruments dérivés qui sont principalement suivis en VaR (cf. risques de marché).

Concentration par contrepartie ou groupe de contreparties liées

Fin 2020, les engagements de la Caisse Régionale auprès de ses 10 plus grosses contreparties crédit représentent 3% de notre portefeuille crédit. La diversification du portefeuille sur base individuelle est satisfaisante.

Concentration par zone géographique

La Caisse Régionale n'est pas exposée au risque pays et, conformément à sa politique crédit, les encours de la Caisse Régionale sont majoritairement portés sur le territoire : départements 36-87 et limitrophes avec 87% d'encours au 31 décembre 2020.

Le financement hors zone géographique résulte le plus souvent d'une participation en partage de risque.

Concentration par activité économique

Le portefeuille d'activité économique crédit de la Caisse Régionale s'élève, au 31 décembre 2020, à 3.6 M€.

Par secteur d'activité, le portefeuille est majoritairement localisé sur les secteurs AGRICULTURE et IMMOBILIER qui font l'objet, depuis le 31/12/17, de provisions filières basées sur un stress de dégradation massive (provision IFRS9 en Forward Looking Local). Attention à la filière SERVICES qui atteint un poids EAD à 25%. Par filière d'activité économique, le portefeuille est assez diversifié et sa structure reste globalement stable sur l'année 2020. Seules deux filières représentent plus de 10 % de l'activité : la filière LOCATIONS DE BIENS IMMOBILIERS qui occupe la première place avec 22% d'encours ; et la filière ADMINISTRATIONS PUBLIQUES à la deuxième place avec 10% d'encours.

Qualité des encours

Au 31 décembre 2020, le portefeuille de crédit de la Caisse régionale est composé à 94% d'encours sains, à 3.66% d'encours sensibles et à 2.34% d'encours en défaut. Entre 2019 et 2020, les encours en défaut de la Caisse Régionale ont diminué allant de 128.6M€ à 126.3M€ (diminution du taux de défaut de 23 bp). Les encours sensibles sont passés de 309.5M€ à 277.3M€ (diminution du taux de sensible de 32 bp).

Le portefeuille crédit de la Caisse Régionale est donc en légère amélioration par rapport à l'année dernière, malgré un profil de risque qui montre une diminution, côté Corporate, des Investment Grade (note supérieure ou égale à C-) au profit des Non Investment Grade (note supérieure ou égale à D-).

Les provisions sur créances douteuses s'élèvent, au 31 décembre 2020, à 77M€ contre 75M€ au 31 décembre 2019 et sont donc en hausse par rapport à l'année dernière (2M€). Les provisions sur créances non douteuses s'élèvent à 52M€ contre 45M€ au 31 décembre 2019 soit une forte augmentation par rapport à l'année dernière (+7M€).

Coût du risque

Le coût du risque de la Caisse Régionale s'élève à 17.2M€ contre 8.6M€ sur l'année 2019. Il est donc en augmentation avec une hausse des dotations douteuses (+5M€), non douteuses (+9M€) et pour risques et charges (+1M€).

IV. Application de la norme IFRS9

Evaluation des pertes attendues

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

Ces 4 scénarios intègrent des hypothèses différencierées quant aux impacts de la crise du Covid-19 sur l'économie, fonctions du caractère plus ou moins rapide et complet du retour à la normale de la mobilité, de l'activité et de la consommation, et dépendant en grande partie des évolutions sanitaires, aujourd'hui encore très incertaines (2ème re-confinement pris en compte, mais également les perspectives favorables liées à la découverte de vaccins sur la fin d'année). La solidité de la confiance des agents économiques est également décisive : selon les anticipations sur le plan sanitaire, économique et de l'emploi, elle conduit à des comportements d'attentisme et de précaution plus ou moins marqués qui déterminent en conséquence la propension des ménages à consommer l'épargne abondante accumulée durant le confinement et la capacité des entreprises à engager des investissements. L'ampleur, l'efficacité et le calendrier des mesures de soutien de relance gouvernementales ont également un impact important sur l'évolution de l'activité.

Le rebond du T3 2020, permis par le dé-confinement opéré dans la plupart des pays européens, a été plus fort que prévu. En France, le PIB a rebondi de 18.2% au T3 vs T2, après une baisse de 13.7% au T2 vs T1. L'ampleur de la 2ème vague a conduit à des mesures de restrictions marquées en Europe au T4. En France, il semblait probable que le 2ème confinement soit étendu au-delà de début décembre, afin d'obtenir le retour de la circulation du virus à un niveau plus contrôlé (objectif de 5000 contaminations par jour maximum). Avec une hypothèse d'un confinement jusqu'à mi-décembre, il était prévu une baisse du PIB France d'environ 8% au T4 vs T3. La croissance moyenne annuelle 2020 devait en être peu affectée (-10,1% vs -9,1% prévu

en septembre), mais l'acquis de croissance (soit la croissance annuelle 2021 si les PIB trimestriels sont égaux au T4 2020 donc une croissance trimestrielle nulle) est négatif pour 2021 (-1.6%).

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

Ce scénario 1 fait l'hypothèse d'une persistance de l'épidémie en 2021 avec un scénario de 'stop and go' au cours du T1 et T2 (alternance de relâchements, restrictions et courtes périodes de confinement), mais moins pénalisant qu'en 2020 (meilleurs maîtrise des flux épidémiques, restrictions moins fortes sur la mobilité). Même avec un vaccin mis sur le marché, il est supposé qu'un large déploiement n'interviendrait qu'à partir de mi-2021.

Pour 2021, il est prévu une croissance du PIB en France de 4,6%, contre 7,3% dans le scénario retenu pour fin Juin, comprenant au T1 2021, un rebond assez net, mais plus modéré qu'au T3 2020, du fait d'un dé-confinement prudent avec maintien probable de mesures restrictives du type couvre-feu ; et au T2 2021, il est supposé une troisième vague (liée notamment à l'état climatique et une efficacité insuffisante de la stratégie de tests) qui conduit à un nouvel épisode plus court de confinement et une baisse du PIB. Enfin, au second semestre 2021, un rebond (nouveau dé-confinement) et une amélioration de la conjoncture liée aux campagnes de vaccination. Mais une reprise prudente, malgré les mesures de soutien : certains secteurs resteront nettement fragilisés (aéronautique, automobile, commerce, tourisme, hôtellerie, restauration, culture...), des incertitudes sur le redémarrage de l'investissement malgré le plan de relance, faillites, maintien d'une épargne de précaution élevée des ménages confrontés à la hausse du chômage qui limite l'utilisation du surplus d'épargne accumulé pendant les confinements successifs.

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

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

-Le deuxième scénario implique une évolution sanitaire plus dégradée et des mesures restrictives plus sévères.

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

Dans ce scénario, pour 2021 : il serait constaté une hausse du PIB en moyenne prévue à 3% vs +4.6% dans le scenario 1.

- Le troisième scénario est légèrement plus favorable que le scénario 1 et suppose une reprise sensiblement plus forte en 2021 (croissance du PIB France de 7,1 % en raison d'une situation sanitaire plus rapidement sous contrôle).
- Le quatrième scénario, le moins probable, est caractérisé par un repli de l'activité un peu plus fort en 2021 avec un choc supplémentaire en France du type réactivation des tensions sociales, blocages, grèves.

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

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

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

Par ailleurs, concernant :

- La prise en compte des mesures de soutien dans les projections IFRS9: le processus de projection des paramètres de risque a été révisé en 2020 afin de mieux refléter l'impact des dispositifs gouvernementaux dans les projections IFRS9. Cette révision a pour conséquence d'atténuer la soudaineté de l'intensité de la crise, ainsi que la force de la relance et de la diffuser sur une période plus longue (3 ans).

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

- Scénarios filières et locaux : Au niveau local, fin 2020, la Caisse Régionale du Centre ouest a retenu un scénario de dégradation massive des encours appartenant aux principaux secteurs économiques soumis aux aléas économiques et commerciaux (IMMOBILIER et AGRICULTURE). La méthodologie de calcul se fait dans le cadre du dispositif défini par CASA/DRG. Il s'agit d'utiliser les paramètres de calcul de la provision FLC en appliquant des chocs PD/LGD dans les limites fixées par CASA/DRG.

A fin décembre 2020, en intégrant les forward looking locaux, la part des provisions Bucket 1 / Bucket 2 d'une part (provisionnement des encours sains) et des provisions Bucket 3 d'autre part (provisionnement pour risques avérés) ont représenté respectivement 40 % et 60 % du stock total de provisions de la Caisse Régionale.

A fin décembre 2020, les dotations nettes de reprises de provisions Bucket 1 / Bucket 2 ont représenté 41% du coût du risque annuel de la Caisse Régionale contre 59% pour la part du risque avéré Bucket 3 et autres provisions.

Evolution des ECL

L'ECL comptable (Expected Credit Loss) correspond à :

- une perte attendue (à 1 an pour le bucket 1 et à maturité pour le bucket 2) déterminée, dès l'octroi, à partir du tableau d'amortissement du contrat et du TIE à l'origine du contrat
- avec l'ajout d'un Forward Looking (FL) pour intégrer les données macro-économiques prospectives (scénario central et possibilité de l'enrichir d'un scénario local)

La part des bucket 2 est en diminution (4.9% des expositions vs 5.8% l'année dernière). Cette amélioration s'explique en grande partie par l'amélioration des notations qui a fait progresser les encours en Bucket 1 de 670M€ (+10% par rapport à l'année dernière). *Contrôle variation OMP*

Les ECL du bucket 1 ont évolué parallèlement au stock avec un taux de couverture stable de 39%. Les ECL du bucket 2 ont également évolué parallèlement au stock avec un taux de couverture tout aussi stable de 60%.

4.3.5. Risques 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 marchés notamment : les taux d'intérêts, les taux de change, le cours des actions, le prix des matières premières, ainsi que de leur volatilité implicite.

I-Objectifs et politique

La Caisse Régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de titres et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché). Se 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 Caisse Régionale ne détient pas de Trading book et son Banking book est constitué de titres de participation, de titres d'investissement et de titres de placement.

Depuis le 1er janvier 2018, la norme IFRS9 a remplacé la norme IAS39. Cette nouvelle norme définit le traitement comptable des instruments financiers. Les principes de classification comptable ont été modifiés, ils tiennent désormais compte du modèle de gestion retenu et des caractéristiques des flux de trésorerie des titres.

L'objectif de la Caisse Régionale est de contribuer au PNB avec une gestion privilégiant la sécurité au rendement en limitant et en bornant ses classes d'actifs. La Caisse Régionale s'interdit de faire appel à des produits structurés ou à des dérivés spéculatifs faisant courir un risque aux Fonds Propres.

La politique financière de la Caisse Régionale (risque de marché inclus) est soumise à l'approbation du Conseil d'Administration qui la valide chaque année. Elle définit le dispositif de limites globales et opérationnelles (révisées au moins une fois par an) auquel sont soumis les investissements (limites par indicateur de risque, limites de baisse de valorisation par ligne, par classe d'actifs, limites de prise de bénéfice).

II-Gestion du risque

○ Méthodologie et systèmes de mesure des risques

Afin de tenir compte des évolutions liées à l'application de la norme IFRS9, le dispositif d'encadrement des portefeuilles titres a été révisé (conformément à la Lettre Jaune 2017-142).

Le dispositif Groupe est basé sur des encadrements en stress sur 2 scenarii Riskmetrics Stress Groupe

⇒ Scenario Stress Groupe 2020:

Dégradation marquée sur le souverain France qui se propage aux autres titres souverains, corporates et bancaires, notamment périphériques.

- Les actions baissent de 30%.
- Le choc de spread sur la dette française est de 150 bp.

⇒ Stress adverse 1 an (historique 1 an)

Reprend pour chaque facteur de risque la plus grande variation sur 1 an observée sur un historique supérieur à 10 ans.

- Les actions baissent de 50%.
- Le choc de spread sur la dette française peut atteindre 120 bp dans certains cas.

La valorisation du portefeuille de la Caisse Régionale est réalisée, indépendamment du souscripteur, par le Middle-office Trésorerie, toutes les semaines et quotidiennement en cas de baisse significative du CAC40.

L'étude des décisions d'investissement sur des produits financiers pour compte propre est formalisée au travers d'une grille d'analyse définie par le Groupe Crédit Agricole qui permet d'appréhender toutes les composantes du produit, et donne, en synthèse, la complexité du produit et son adéquation avec le système de traitement de l'information de la Caisse Régionale. Cette grille d'analyse est complétée par le Front Office qui la diffuse au Responsable des Contrôles Permanents et des Risques (RCPR) afin que ce dernier puisse émettre un Avis Risque Indépendant.

○ Dispositif de surveillance et maîtrise des risques

La surveillance des risques de marché de la Caisse Régionale repose sur le suivi des indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites.

Chaque fois que la valeur de marché de l'ensemble des titres ou d'un titre en particulier baisse davantage qu'une limite fixée, des actions de régularisation sont proposées et validées par la Direction Générale. La Caisse Régionale s'est également dotée d'une liste de produits autorisés / interdits et, avant d'être mis en œuvre, tout nouveau produit est examiné en Comité Technique Financier afin de s'assurer que les risques induits sont identifiés et seront soumis à des procédures de contrôle adaptées.

La surveillance des risques de marché est supervisée par le Comité Technique Financier, présidé par la Direction Générale, qui examine, tous les mois, le niveau et l'évolution des risques portés par la Caisse Régionale. Un avis risque indépendant est donné par le Responsable des Contrôles Permanents et des Risques pour toute décision d'investissement pour compte propre. Les éléments de la politique (dont les limites) sont mis sous contrôle et les résultats sont présentés, au moins une fois par an, au Conseil d'Administration.

III-Expositions au 31/12/2020

Au 31/12/2020, le suivi des scenarii est le suivant :

		JVR & JCR		CAM	
		réel	estimé	réel	estimé
		nov.-20	déc.-20	nov.-20	déc.-20
STRESSGROUPE 2020	Montant PTF (M€)	263,8	273,3	355,6	354,4
	Limites (M€)	-35	-35	-25	-25
SCENARIO ADVERSE 1 AN	Stress (M€)	-24,4	-24,7	-16,2	-16,3
	Limites (M€)	-47	-47		
	Stress (M€)	-41,0	-41,5		

Les limites définies par la Caisse Régionale ont été respectées.

Les titres de placement ventilés par type de support :

	CRCO MTM hors CC au 31/12/2019		CRCO MTM hors CC au 31/12/2020	
	en K€	En %	en K€	En %
OPCVM	174 128	89,88%	254 831	92,90%
OBLIGATION	5 710	2,95%	1 753	0,64%
SCPI / OPCI	12 435	6,42%	16 453	6,00%
Fonds dédié	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL hors FCPR	192 272	99,25%	273 036	99,54%
FCPR	1 462	0,75%	1 262	0,46%
TOTAL	193 734	100%	274 298	100%

Ci-après, les titres de placement ventilés par marché :

	CRCO MTM hors CC au 31/12/2019		CRCO MTM hors CC au 31/12/2020	
	en K€	En %	en K€	En %
Monétaire	52 147	26,92%	105 917	38,61%
Obligataire	96 554	49,84%	121 199	44,19%
Action	16 859	8,70%	17 164	6,26%
Convertible	10 169	5,25%	12 004	4,38%
Alternatif	3 329	1,72%	358	0,13%
Autres	13 213	6,83%	16 394	5,98%
TOTAL hors FCPR	192 271	99,25%	273 036	99,55%
FCPR	1 462	0,75%	1 262	0,46%
TOTAL	193 734	100%	274 298	100%

En 2020, l'encours des titres de placement a augmenté de 80,6 M€, suite aux achats nets pour 78,4 M€ et grâce à un effet marché positif de 2,2 M€. L'encours des OPCVM s'élève à 254,8 M€ soit 92,9 % du portefeuille des titres de placement, les SCPI/OPCI représentent 6% et les obligations en direct représentent moins de 1 %.

Le portefeuille de titres de placement est majoritairement ventilé sur le marché obligataire (44,19%), la part du marché monétaire est, quant à elle, de 38,61%.

Sur l'année 2020, la plus-value latente (PVL) nette a augmenté de 514 k€ grâce aux OPCVM (+ 804 k€), les autres types de supports représentant une baisse d'environ 290 k€ en cumulé. Hors externalisations (+ 1,8 M€), la PVL nette aurait été en hausse de 2,3 M€ depuis fin 2019.

En 2020, l'encours des titres d'investissement a augmenté de 50,6 M€, cela s'explique par les achats nets d'obligations pour 52,1 M€. L'effet marché est négatif pour 1,5 M€.

Sur l'année 2020, huit dépassements d'une limite opérationnelle ont été observés :

- La Plus-Value Annualisée dépasse le seuil de 10% autorisé pour les obligations : dépassement constaté sur les mois d'août, octobre, novembre et décembre,
- Baisse de valorisation d'une ligne du portefeuille supérieur à 6 % par rapport au mois précédent : dépassement constaté sur les mois de février, mars et octobre,
- Baisse de la valorisation du Portefeuille supérieur à 1 % par rapport au mois précédent : dépassement constaté sur le mois de mars.

Ces dépassements de limite opérationnelle ont fait l'objet d'une alerte et d'une décision de gestion validée lors des Comités Technique et Financier.

4.3.6. Risque de taux

L'analyse du risque de taux mesure l'impact sur le PNB de la Caisse Régionale d'une variation de taux. Les Gaps mis en évidence par l'analyse résultent d'un déséquilibre quant à la nature de taux ou l'échéancier entre l'actif et le passif.

La Caisse Régionale est exposée au risque de taux du fait du non adossement spontané et parfait entre les actifs et les passifs (en montant, comme en durée, comme en types de taux). Son objectif est d'optimiser sa marge d'intermédiation (position transformatrice en taux à court terme et à moyen terme), tout en limitant son exposition au risque de taux.

La Caisse Régionale souhaite se donner l'opportunité de profiter des perspectives de taux pour rester en position de transformation ou dé-transformation en taux dans les limites fixées par le Conseil d'Administration.

La politique financière de la Caisse Régionale (risque de taux inclus) est soumise à l'approbation du Conseil d'Administration qui la valide chaque année. Elle repose sur un système de limites globales et opérationnelles, révisées au moins une fois par an (limite en gaps (différence entre actifs et passifs) et en Valeur Actuelle Nette (VAN)).

I-Gestion et suivi du risque

○ Méthodologie et systèmes de mesure des risques

La Caisse Régionale utilise le système de mesure du risque de taux du Groupe Crédit Agricole lui permettant d'appréhender les positions et les flux résultant de l'ensemble des opérations de bilan et hors bilan et d'évaluer périodiquement l'impact des différents facteurs de risque, dès lors qu'ils sont significatifs, sur leurs résultats et leurs fonds propres. La gestion du risque de taux repose sur une mesure de gaps :

- Gap synthétique : Gap Taux Fixe + Gap Inflation + Gap Equivalent Delta
- Gap Taux Fixe : différence entre échéanciers passifs et actifs Taux Fixe
- Gap Inflation : différence entre échéanciers passifs et actifs Inflation
- Matrice de risque caps : échéanciers des actifs et passifs capés par plage de strike (prix d'exercice). Le risque induit par ces positions est intégré dans les Gaps TF avec équivalent Delta.
- Restitution IAS : analyse des ratios de couverture des actifs et des passifs (TF et Inflation) hors FP.
- Restitution des futurs fixings : échéanciers des opérations à taux révisable qui vont refixer dans les 12 mois suivant la date d'arrêté.
- Gap Risque de Base : différence entre les échéanciers en liquidité par index des passifs et des actifs préfixés capés, préfixés non capés et post fixés non capés.

La Caisse Régionale utilise les conventions d'écoulement nationales du Groupe Crédit Agricole (modèles nationaux) ainsi que la matrice des indications nationales des taux de remboursements anticipés des crédits ventilée par marché, par taux et par type de produits. Selon les recommandations de Crédit Agricole SA, le calcul du risque de taux est complété par un modèle local pour les taux de remboursements anticipés des Dépôts à Terme (DAT).

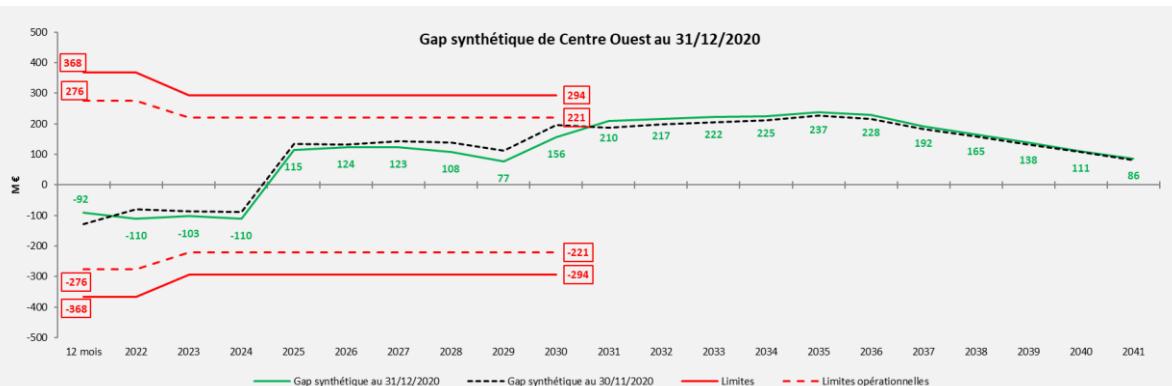
Cette convention d'écoulement locale a été présentée au Responsable des Contrôles Permanents et des Risques afin que ce dernier puisse émettre un avis risque indépendant, elle a ensuite été validée par le Conseil d'Administration.

○ Dispositif de surveillance et maîtrise des risques

La surveillance du risque de taux de la Caisse Régionale repose sur le suivi des indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites globales et opérationnelles. Un avis risque indépendant est donné par le Responsable des Contrôles Permanents et des Risques sur le modèle local utilisé pour le calcul du risque de taux. Les éléments de la politique (dont les limites) sont mis sous contrôle et les résultats sont présentés, au moins deux fois par an, au Conseil d'Administration afin d'apprécier les risques de la Caisse Régionale en cas d'évolution défavorable des taux par rapport à ses fonds propres et ses résultats.

La surveillance du risque de taux est supervisée par le Comité Technique Financier, présidé par la Direction Générale, qui examine, tous les mois, le niveau et l'évolution des risques portés par la Caisse Régionale. Les mesures correctrices, éventuellement nécessaires à la réduction du risque de taux, qu'il s'agisse de la modification de la gestion actif / passif (emplois – ressources) ou de la mise en œuvre d'opérations de marché (couverture de taux), sont étudiées et validées par le Comité Technique Financier.

II- Expositions au 31/12/2020



Au 31/12/2020, la Caisse Régionale du Centre Ouest respecte ses limites globales et ses limites opérationnelles sur l'ensemble des maturités.

Par ailleurs, Crédit Agricole SA effectue, trimestriellement, pour les Caisses Régionales le calcul de l'ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) ou « Processus d'évaluation du capital interne ».

Il s'agit d'une procédure réglementaire qui permet d'évaluer si les Fonds Propres sont suffisants pour couvrir l'ensemble des risques auxquels sont soumis les établissements bancaires.

Depuis l'arrêté du 30/06/2017, le dispositif Groupe CA de stress tests a été revu afin d'intégrer les évolutions méthodologiques, en lien avec les exigences réglementaires.

Selon le stress test ICAAP au 30/09/2020, le RTIG contribue à une exigence de compléments de Fonds Propres (besoin en capital interne) à hauteur de 80M€.

Crédit Agricole SA calcule, également pour les Caisses Régionales, de façon trimestrielle un stress test « OUTLIER », conformément aux « Orientations sur la gestion du risque de taux d'intérêt inhérent aux activités autres que de négociation » publiées par l'EBA en 2015.

Le stress « Outlier » est un exercice de stress différent du stress ICAAP, devant respecter une méthodologie réglementée applicable à toutes les banques (vs méthodologie interne au Groupe Crédit Agricole pour l'ICAAP).

Le stress Outlier, est quant à lui, respecté au 30/09/2020.

4.3.7. Risque de liquidité et de financement

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise 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. Le risque de liquidité se matérialise lorsque la Caisse Régionale ne dispose pas des ressources suffisantes pour adosser ses emplois.

I-Objectifs et politique

La Caisse Régionale est exposée au risque de liquidité du fait des écarts, en capitaux et en durées, entre des actifs plus longs et des ressources plus courtes (transformation en liquidité). Son objectif de gestion est de transformer dans la limite de sa limite de Liquidité Court Terme (LCT) et d'optimiser l'éligibilité de ses gisements de créances pour augmenter ses réserves de liquidité. La gestion du risque de liquidité dépend, d'une part, de la politique de collecte clientèle de la Caisse Régionale et, d'autre part, de la politique de refinancement, essentiellement auprès de Crédit Agricole SA, sous plusieurs formes : compte courant de trésorerie (CCT), emprunts en blanc, avances globales.

La politique financière de la Caisse Régionale (risque de liquidité inclus) est soumise à l'approbation du Conseil d'Administration qui la valide chaque année. Elle repose sur un système de limites globales et opérationnelles, révisées au moins une fois par an (limites de stress scenarii, limites d'endettement Court Terme et Moyen Long Terme, limites de concentration des échéances à Court Terme et Moyen Long Terme, le ratio LCR « Liquidity Coverage Ratio », ainsi que la PRS « Position en Ressource Stable »).

II-Gestion et suivi du risque

o Méthodologie et systèmes de mesure des risques

En vertu des exigences réglementaires, il incombe à tout établissement de crédit de développer « une saine gestion du risque de liquidité ». Le dispositif de mesure de suivi des risques de liquidité de la Caisse Régionale s'appuie sur une approche standard et sur une approche avancée développée par Crédit Agricole SA :

- Calcul du ratio réglementaire LCR dont l'objectif est de veiller à ce que la Banque dispose suffisamment d'actifs liquides de Haute Qualité (HQLA)
- Le bilan de liquidité visant à donner une vision pertinente du bilan des entités en terme de risque de liquidité.

- **Dispositif de surveillance et maîtrise des risques**

Afin de se prémunir contre le risque de liquidité, le Groupe Crédit Agricole s'est doté d'un dispositif interne d'encadrement du risque de liquidité complétant les règles issues de la réforme Bâle III. Ce dispositif cible plusieurs objectifs parmi lesquels :

- Une mise en adéquation du recours à la ressource de marché court terme (CT) et moyen long terme (MLT) de la part du Groupe avec les possibilités du marché : Limite Court Terme, limites de concentration des échéances MLT ;
- Une résistance à des stress de marché très sévères sur différents horizons : simulations de stress CT, LCR et PRS.

La surveillance du risque de liquidité est supervisée par le Comité Technique Financier, présidé par la Direction Générale, qui examine, tous les mois, le niveau et l'évolution des risques portés par la Caisse Régionale. Si la Caisse Régionale dépasse les limites, un plan de mise en conformité est décidé. Les éléments de la politique (dont les limites) sont mis sous contrôle et les résultats sont présentés, au moins une fois par an, au Conseil d'Administration.

III-Expositions au 31/12/2020

Le Ratio Collecte Crédit (RCC) est de 113.8% au 31/12/2020.

Le ratio LCR comptable (Liquidity Coverage Ratio) atterri à 153,81% sur l'arrêté de décembre 2020. Ainsi la Caisse Régionale respecte la limite groupe à 100%.

La Caisse Régionale dépasse la limite de concentration des échéances moyen long Termes. Le dépassement est imputable au tirage Groupe de ressources TLTRO 3, il est considéré comme passif. Ce dépassement de limite a fait l'objet d'une alerte.

4.3.8. 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).

I. 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 de contrôle interne) ;
- mission du Manager des Risques Opérationnels en matière de pilotage en local du dispositif de maîtrise des risques opérationnels ;
- responsabilité de l'entités dans la maîtrise des risques ;
- corpus de normes et procédures ;
- déclinaison de la démarche groupe Crédit Agricole d'appétence au risque intégrant le risque opérationnel.

Identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies

La cartographie est réalisée annuellement avec une validation des résultats et plans d'action associés en 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 est en cours d'adaptation conformément aux lignes directrices de l'EBA relatives à l'externalisation diffusées en 02/2019.

II. Méthodologie

La caisse régionale utilise l'approche mesures avancées (AMA) et la méthode standard (TSA).

Dans le cadre de la méthode standard, 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).

L'utilisation de la méthode AMA a été validée par l'Autorité de contrôle prudentiel en 2007.

Méthodologie de calcul des exigences de fonds propres en méthode AMA

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 :

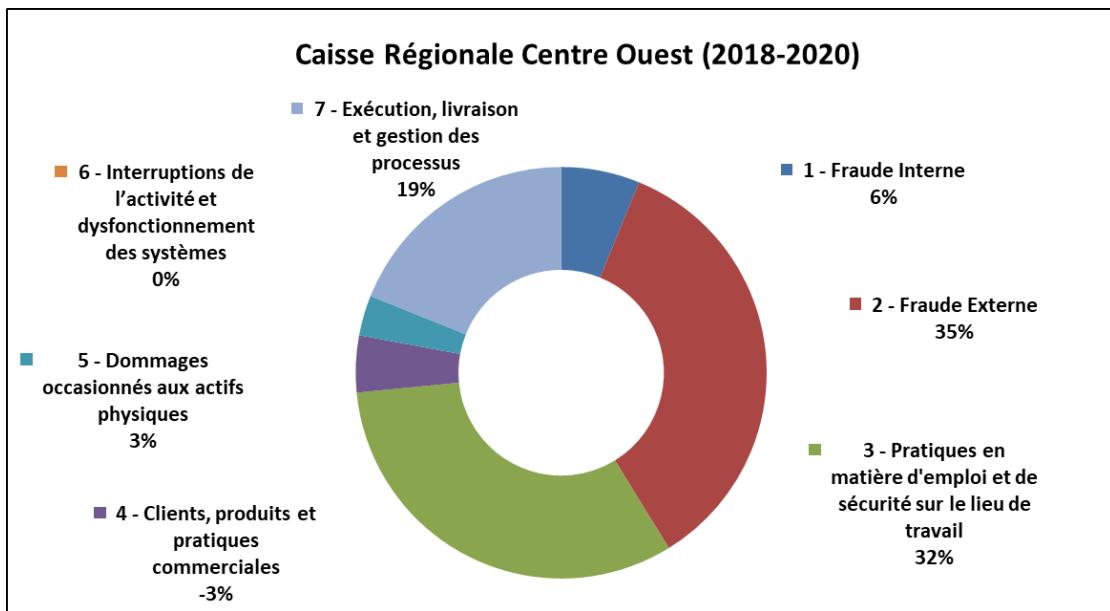
- intégration dans la politique de risques ;
- pragmatisme, la méthodologie devant s'adapter aux réalités opérationnelles ;
- caractère pédagogique, de manière à favoriser l'appropriation par la Direction générale et les métiers ;
- robustesse, capacité du modèle à donner des estimations réalistes et stables d'un exercice à l'autre.

Au niveau Groupe Crédit Agricole, 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.

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) et à la diversification des risques avec une modification du calcul de l'effet de diversification entraînant une « sévérisation » de l'effet de diversification des risques.

III. Exposition

REPARTITION DES PERTES OPERATIONNELLES PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE (2018 A 2020)

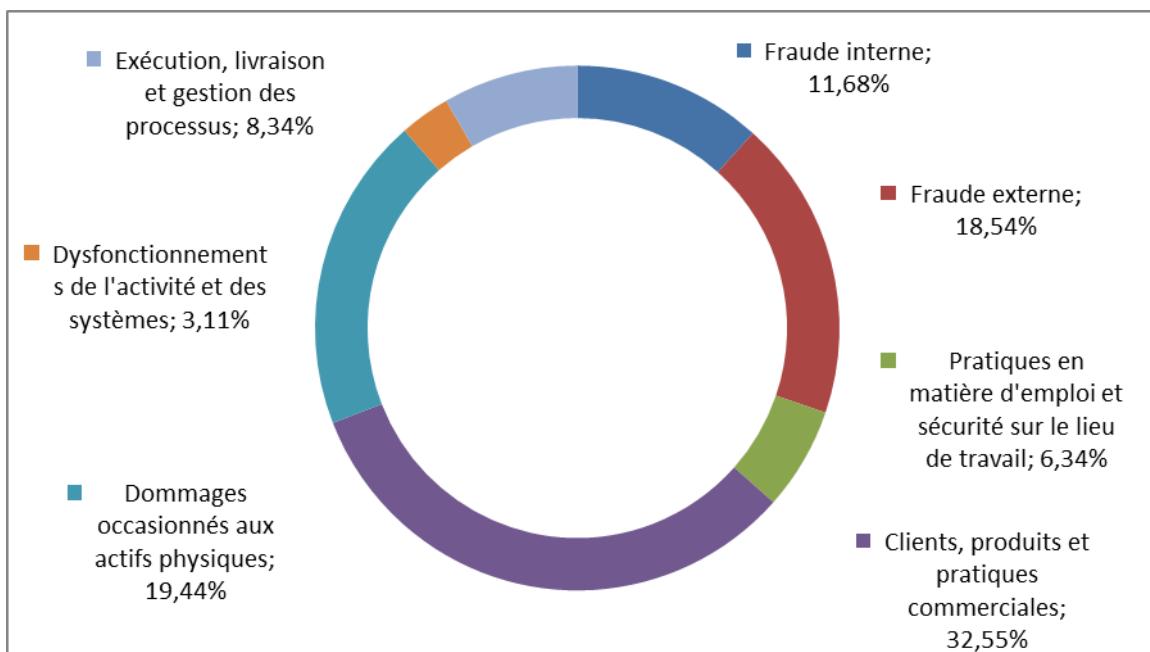


D'une manière générale, le profil d'exposition en termes de risques opérationnels comptabilisés ces trois dernières années reflète les principales activités de la caisse régionale :

- une exposition à la fraude externe notamment fraude monétique, détournement de fonds, vol et utilisation frauduleuse d'autres moyens de paiements ;
- une exposition sur la catégorie « Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail » liée aux surcoûts externes covid-19 (Commandes de matériels lié à l'épidémie : masques, gels hydro alcooliques, gants, vitres plexiglas ; Prestations de ménage supplémentaire, de gardiennage devant certaines agences « sensibles ») ;
- une exposition sur la catégorie « Exécution, livraison et gestion des processus » liée à des erreurs de caisse/défaut de comptage des fonds, non-respect des délais, défaillance dans le processus d'archivage, défaut de suivi dans la gestion ;

A noté, l'exposition sur la catégorie « Clients, produits et pratiques commerciales » correspond principalement à des assignations clients. Sur la période, les reprises de provisions sont supérieures aux pertes et aux dotations aux provisions en raison de plusieurs jugements favorables à la CR.

REPARTITION DES EMPLOIS PONDERES PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE (2018 A 2020)



IV. Assurance et couverture des risques opérationnels

Chaque entité utilisant la méthode AMA peut utiliser l'assurance comme technique d'atténuation des risques, dans la limite de 20% de l'exigence totale de fonds propres en regard du risque opérationnel. La possibilité de prendre en compte l'effet réducteur des assurances est conditionnée au respect de certains éléments qualitatifs portant sur la société d'assurance, l'échéance du contrat, la période de notification pour l'annulation du contrat, etc.

Les polices "éligibles Bâle 2" sont ensuite utilisées au titre de la réduction de l'exigence de fonds propres au titre du risque opérationnel (dans la limite des 20 % autorisés).

Les risques combinant une faible intensité et une fréquence élevée qui ne peuvent être assurés dans des conditions économiques satisfaisantes sont conservés sous forme de franchise ou mutualisés au sein du groupe Crédit Agricole.

4.3.9. Risques juridiques

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2020 susceptibles d'avoir une influence négative sur le patrimoine la CRCAM du Centre Ouest 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 6.17 des états financiers.

À ce jour, à la connaissance de la Caisse régionale, 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

4.3.10. Risques de non-conformité

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

Au-delà de répondre aux exigences réglementaires et pour satisfaire aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, sociétaires, actionnaires, collaborateurs), le groupe Crédit Agricole se fixe comme objectif de **faire de la Conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et d'une performance durable**. Pour ce faire, la Direction de la Conformité a lancé la feuille de route stratégique *Smart Compliance*, dont l'objectif recherché est de faire entrer la fonction Conformité, désormais organisée et structurée, dans une dimension plus opérationnelle au service des directions et des entités, **sans renoncer à ses missions fondamentales de contrôle**. La vision de la *Smart Compliance* se décline selon deux axes avec, tout d'abord, un axe défensif visant à protéger le groupe du risque réglementaire et d'image et un axe offensif qui place l'ensemble des intervenants internes, du back au front office, dans un objectif de qualité et de loyauté au service du client. Trois leviers contribuent au succès du dispositif avec, tout d'abord, l'organisation et la gouvernance au sens large incluant la communication. Vient ensuite le levier Humain qui comprend la mise en responsabilité et le déploiement des Formations à destination des collaborateurs. Enfin le troisième levier mobilise l'innovation, les technologies et l'utilisation des données au service de la Conformité.

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 (collaborateurs, management, fonctions de contrôle dont la Conformité). Ce dispositif s'appuie notamment sur des organisations, des procédures, des systèmes d'information ou des outils, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller, contrôler ces risques, et déterminer les plans d'actions nécessaires. Ce dispositif fait l'objet de reportings à l'attention des instances de gouvernance des entités et du Groupe. Un dispositif de contrôle dédié s'assure de la maîtrise de ces risques et de leurs impacts (pertes financières, sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires), avec l'objectif constant de préserver la réputation du Groupe.

Ce dispositif est structuré et déployé par la Ligne Métier Conformité du Groupe Crédit Agricole. Celle-ci est placée sous l'autorité du Directeur de la Conformité du Groupe, lui-même rattaché directement au Directeur Général de Crédit Agricole

SA. Afin de développer l'intégration de la filière et de garantir l'indépendance de ces fonctions, les Responsables Conformité des filiales de Crédit Agricole SA sont rattachés hiérarchiquement au Directeur de la Conformité du Groupe, sauf lorsque le droit local s'y oppose. Un lien d'animation fonctionnelle est par ailleurs mis en place avec les Caisses Régionales, au niveau soit du Responsable Contrôle Conformité (RCC) lorsque celui-ci est directement rattaché à la Direction Générale de son entité, soit du Responsable Risques lorsque la Conformité relève de son périmètre. À fin 2019, ces fonctions sont exercées en équivalent temps plein par plus de 1 500 personnes au sein de Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales.

La Direction de la conformité Groupe de Crédit Agricole S.A. (DDC) 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 Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe a été rattachée directement au Directeur de la Conformité Groupe, et est en charge de l'animation de la **filière DPO du Crédit Agricole**.

La DDC assure également l'animation et la **supervision de la filière**. Au sein de la ligne métier Conformité, chaque responsable de Conformité met en particulier à jour une cartographie des risques de non-conformité, consolidée par la Direction de la conformité Groupe. La maîtrise des risques de non-conformité s'appuie plus largement sur un dispositif intégrant des indicateurs et contrôles permanents régulièrement déployés au sein des entités et dont la DDC assure la supervision de niveau Groupe (y.c. remontée des réclamations clients ou analyses de dysfonctionnements de conformité).

Enfin, le dispositif s'organise autour d'une gouvernance pleinement intégrée au cadre de contrôle interne du Groupe. Le **Comité de Management de la Conformité Groupe**, présidé par la Direction générale, se réunit dans sa forme plénière tous les deux mois. Ce Comité prend les décisions nécessaires tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance. Les risques de non-conformité et décisions prises en vue de leur maîtrise sont régulièrement présentées au Comité des risques du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A.

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

Dans le prolongement de cette Charte éthique, les entités se dotent d'un **Code de conduite**, qui vient la décliner opérationnellement. Le Code de Conduite s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs de l'entité, quelles que soient leur situation et leur fonction. Le Code de Conduite 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 Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

Le groupe Crédit Agricole poursuit son engagement en matière de lutte contre la corruption. Après la certification de son dispositif par SGS en 2016 (Spécialiste de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification - certification BS 10500), le Groupe Crédit Agricole est la **première banque française à avoir obtenu en juillet 2017 la certification ISO 37001 de son dispositif**, marquant l'attention portée par le Groupe sur cette thématique. Cette Certification a fait l'objet d'un renouvellement en juillet 2019 à l'issue d'une procédure dite de « full audit du Groupe ». Cette démarche a été prolongée sur 2018 et 2019 avec la finalisation du déploiement opérationnel de la loi Sapin II sur les volets prévention de la corruption et lanceurs d'alerte.

La maîtrise des risques relatifs aux exigences de sécurité financière et notamment de sanctions internationales constitue une priorité forte du Groupe. Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre d'un vaste projet de renforcement du dispositif de gestion des sanctions internationales, le **plan de remédiation OFAC**, conséquence des accords signés avec les autorités américaines le 19 octobre 2015 suite à des manquements au régime des « Sanctions OFAC » sur des opérations en USD de la période 2003/2008. Ce plan de remédiation a été approuvé par la Réserve Fédérale américaine (Fed) le 24 avril 2017 et fait l'objet d'un pilotage rapproché et d'un reporting régulier à la gouvernance du Groupe et aux autorités américaines. Les poursuites pénales

à l'encontre de CACIB ont été levées le 19 octobre 2018. Pour autant, CACIB, comme l'ensemble du groupe Crédit Agricole, demeure pleinement engagé afin de garantir vis-à-vis de la Fed la réussite du programme OFAC du Groupe, d'ici avril 2021. En effet, le volet civil des accords se poursuit et des travaux sont engagés dans l'ensemble du Groupe Crédit Agricole. En 2019, d'importantes réalisations ont été accomplies, notamment **l'enrichissement des données des clients risqués et la centralisation sur les plateformes du Groupe du criblage des clients et tiers des entités de la banque de détail France.**

Par ailleurs, les dispositifs de **connaissance client et de lutte contre le blanchiment et de prévention du financement du terrorisme** font l'objet de plans d'actions continus au regard tant de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision. Ainsi, l'année 2019 a été l'occasion de repositionner la feuille de route de la connaissance client (*Know Your Customer – KYC*) en l'adaptant aux différents segments de clients du Groupe. Une nouvelle norme de KYC a été ainsi diffusée et des outils d'aide aux entrées en relation ont été développés et déployés, dans un premier temps, sur le périmètre des Caisses régionales. La fiabilisation des bases clients se poursuit afin de s'assurer de la qualité des données d'identité essentielles et permettre un criblage efficace de ces bases. La remédiation en cours doit également améliorer le niveau de connaissance client sur le long terme pour en faire un facteur de loyauté et prévenir et détecter les risques, notamment de blanchiment et de financement du terrorisme. En parallèle, des travaux ont été lancés avec l'ensemble des entités du Groupe afin de constituer les éléments clés de révision périodique du KYC et de publier, au premier trimestre 2020, la norme afférente. Enfin, le Groupe a lancé le chantier de déploiement plus large et systématique du partage du KYC et identifié les priorités de déploiement pour 2020.

L'année 2019 a également été marquée par la consolidation du programme relatif au règlement européen sur la **protection des données personnelles** (RGPD). Le dispositif du Groupe Crédit Agricole déployé en 2018 dans le respect de ces nouvelles exigences a fait l'objet d'actions d'industrialisation et de remédiation, tout en inscrivant le *Privacy by Design* dans le cadre de la gouvernance de la donnée et des projets du Groupe.

Enfin, la **protection de la clientèle** reste une priorité affirmée du Groupe Crédit Agricole. Elle s'inscrit totalement dans les volets « Excellence relationnelle » et « Engagement sociétal » du Projet Groupe 2022. Le Groupe a finalisé, en 2019, le déploiement dans ses processus opérationnels des règlementations MIF II, PRIIPS et IDD. En outre, le Groupe a renforcé le dispositif d'inclusion bancaire avec notamment l'instauration d'une gouvernance idoine, la refonte des modules de formation et la mise en place d'un plan de contrôle ad hoc. Enfin 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.