

# **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**

**\*\*\*\***

**EXERCICE 2019**

LE DIRIGEANT EFFECTIF

N. MEROUR



## Sommaire du Rapport financier

- 1 – Présentation de la Caisse régionale
- 2 – Informations Economiques, sociales et environnementales
- 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 Principes et méthodes comptables
    - 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 Principes et méthodes comptables
    - 3.3.2 Résultat financier sur base individuel
    - 3.3.3 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle
    - 3.3.4 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 Evènements postérieurs à la clôture
    - 3.7.2 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

## 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/ page 13 à 16)

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

### 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 2019 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).

Elle a été validée par le comité de Direction de la Caisse régionale en date du 7 janvier 2020 qui a, par ailleurs, décidé de maintenir le même schéma de présentation que pour la DPEF 2018.

Au-delà d'indicateurs « audités » par le Cabinet EY, la Caisse Régionale du Centre Ouest a souhaité intégrer 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.

# SOMMAIRE

## 1. Editorial du Président et du Directeur Général

## 2. Mieux connaître et comprendre le Crédit Agricole du Centre Ouest

- 2-1 Notre modèle de gouvernance
- 2-2 Nos valeurs et notre Ethique
- 2-3 Notre environnement et les conditions de notre activité
- 2-4 Notre projet « client »
- 2-5 Les principales caractéristiques de notre Modèle d'Affaires

## 3. Risques et Enjeux RSE du Crédit Agricole du Centre Ouest

- 3-1 Notre démarche RSE
- 3-2 Nos enjeux RSE prioritaires et les 12 engagements de notre Politique RSE
- 3-3 Identification et Hiérarchisation de nos risques majeurs
- 3-4 Les principaux risques Extra-financiers liés à nos enjeux majeurs

## 4. Politique et Actions menées : nos indicateurs de performance RSE

- 4-1 Gouvernance Coopérative et Mutualiste
  - 4-1-1 : Renforcer notre modèle de Gouvernance
  - 4-1-2 : Améliorer la représentativité de nos conseils d'administration
- 4-2 Données Humaines et Sociales
  - 4-2-1 : Préserver l'attractivité de l'entreprise
  - 4-2-2 : Agir sans discrimination en faveur de la Mixité et la Diversité
  - 4-2-3 : Former nos salariés pour adapter leurs compétences
  - 4-2-4 : Rechercher la qualité de vie au travail et le dialogue social
- 4-3 Informations Sociétales et Environnementales
  - 4-3-1 : Placer l'Ethique et la sécurité financière au cœur de notre action
  - 4-3-2 : Ecouter nos clients et prendre en compte leurs préoccupations
  - 4-3-3 : Affirmer notre Utilité à notre territoire
  - 4-3-4 : Agir en faveur de l'innovation et la transition énergétique
  - 4-3-5 : Mesurer les impacts climatiques de nos financements

## 5. Baromètre de notre engagement RSE

## 6. Annexes

- 6-1 Note méthodologique
- 6-2 Indicateurs non traité car non ou peu pertinent par rapport à l'activité
- 6-3 Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

## 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 2019,

Ce document reflète notre engagement sur notre territoire et notre politique de « **Responsabilité Sociétale et Environnementale** » (RSE). Il s'inscrit pleinement dans le Plan à Moyen Terme du groupe Crédit Agricole, et dans sa **Raison d'Etre** : « **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.** »

Notre propre Projet d'entreprise « **Créateur de liens, Humain et Digital** », intègre cette vision du rôle de Crédit Agricole et place le client et l'humain au cœur de nos préoccupations, tout en adoptant une posture sociétale volontariste.

Notre rôle majeur, en tant que banque coopérative de proximité, est historiquement de contribuer au développement de notre territoire ; nous y intégrons désormais également les enjeux environnementaux permettant de rendre ce développement durable.

Notre cœur de métier est le financement de l'économie réelle et, nous relevons pleinement ce défi sur le plan commercial :

- 2019 a été l'année de tous les records pour le Crédit Agricole Centre Ouest avec 1,3 Md€ de crédits réalisés soit 22 % de plus qu'en 2018 et 20 000 prêts accordés.
- 13 000 nouveaux clients nous ont rejoints et 38 000 contrats d'assurance ont été souscrits dans le cadre de nos activités d'assureur.

Les indicateurs de satisfaction 2019 montrent que nous avons réalisé ces résultats en privilégiant la qualité de nos services et en nous appuyant sur le fort engagement de nos 1 700 salariés et administrateurs.

Sur le plan financier, les résultats 2019 sont d'un bon niveau et nous permettent de rester l'acteur de référence sur notre territoire, d'investir et de faire travailler des entreprises locales, par exemple pour la rénovation de nos nouvelles agences collaboratives.

En lisant le présent rapport, nous espérons que vous pourrez mieux nous connaître et prendre conscience de notre ambition majeure : amplifier encore et toujours la valeur de nous apportons à nos clients par une proximité humaine et digitale, une proactivité dans le conseil, une éthique qui se veut irréprochable et un soutien constant aux initiatives locales.

Vous pourrez également mesurer notre action en faveur des enjeux environnementaux :

- par un comportement exemplaire dans notre gestion interne (réduction de l'empreinte carbone, bâtiments intelligents, achats privilégiant les circuits courts...).
- par une volonté de promouvoir la transition énergétique chez nos clients en adoptant une démarche visant à les accompagner et les conseiller dans leur choix.

Au Crédit Agricole du Centre Ouest, nous déployons une véritable stratégie globale, fédérant administrateurs et collaborateurs autour d'une ambition de **qualité de développement pour nos territoires** mais aussi d'émergence de nouvelles activités créatrices de valeur pour tous.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Bruno Tardieu



Le Président

Frédéric Baraut



Le Directeur Général

## 1 - 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

# MODÈLE COOPÉRATIF

## STRUCTURE COOPÉRATIVE

167 864 SOCIÉTAIRES

678 ADMINISTRATEURS

51 CAISSES LOCALES

## CONSEIL D'ADMINISTRATION Organe délibérant

**Pilotage stratégique** en cohérence avec les orientations du groupe Crédit Agricole.

- Stratégie d'entreprise,
- Politiques crédits, financière et tarifaires.
- Suivi et de contrôle sur l'activité commerciale, les résultats financiers, la maîtrise des risques et le contrôle interne.

- **Président : Bruno Tardieu.**
- **Composé de 16 administrateurs**, élus par les Présidents des Caisses locales pour 3 ans.
- **Renouvelable** par tiers chaque année.
- **Stricte parité entre les deux départements** de l'Indre et de la Haute-Vienne.
- **Le bureau est composé de 9 membres**
  - élus en son sein par la Conseil d'Administration.
  - renouvelé chaque année
  - animé par le Président du conseil d'administration assisté de deux vice-présidents, issus chacun d'un des deux départements de la Caisse régionale.

Durant l'année 2019, le Conseil d'administration s'est réuni 12 fois avec un taux de présence de 94 %.

## STRUCTURE COMMERCIALE

327 000 CLIENTS

976 SALARIÉS EN CDI  
(HORS CADRES DE DIRECTION ET AGENTS D'ENTRETIEN)

86 AGENCES, DONT 7 SPÉCIALISÉES

## COMITÉ DE DIRECTION Organe exécutif

### Gouvernance opérationnelle

- Assure le fonctionnement quotidien de notre banque.
- Met en application les orientations approuvées par le Conseil d'administration.

**Composé de 7 membres** dont 2 femmes :

- **Directeur Général : Frédéric Baraut.**  
(Mandataire social nommé par le conseil d'administration)
- **Directeur Général Adjoint :**  
**Yann de Roquefeuil**
- **Directeurs :**
  - **Éric Bonnet** (Développement des Réseaux)
  - **Pascal Crescent** (Développement Humain)
  - **Bernard-Philippe Hoffmann** (Développement Marchés Spécialisés)
  - **Nathalie Mérour** (Développement Economique)
  - **Sandra Penot** (Développement des Opérations).

**Il se réunit chaque semaine** pour étudier les dossiers présentés par chaque direction dans le but soit :

- de décider des orientations ou choix à prendre,
- d'informer transversalement l'ensemble de l'équipe,
- de travailler en commun sur un thème défini.

## 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.

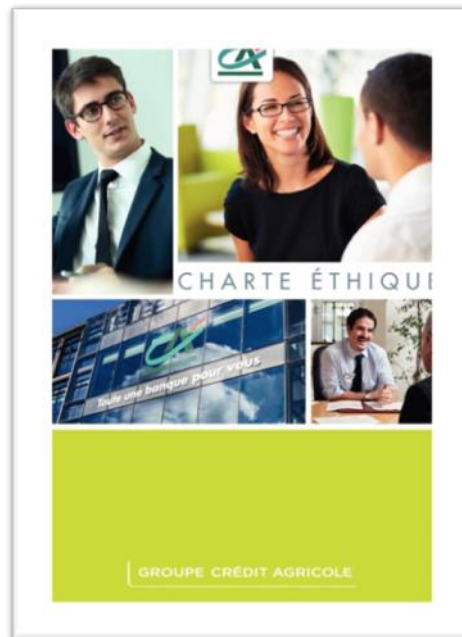
Conformément à la « Charte de l'administrateur de Caisse locale », chaque élu dispose de droits et de devoirs. Il doit s'investir sur sa caisse locale en ayant un rôle d'ambassadeur et de prescripteur dans son environnement.

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](http://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 590 000 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.

-

➤ **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 2020 :

- 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 continuer 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 poursuivre son soutien aux 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.

## 2-4 Notre Projet « Client »:

La CRCO s'inscrit pleinement dans la stratégie du Groupe Crédit Agricole déclinée en 2019 :

- dans le projet de Groupe **et sa « Raison d'Etre »** : Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.
- Et de sa déclinaison dans le cadre du **projet collectif des Caisses régionales**

La finalité de cet engagement à long terme est d'être le partenaire de confiance de tous nos clients sur la base de trois projets 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 relationnel et le zéro défaut, pour **devenir la banque préférée des tous les types de clientèle.**
- **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.
- **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.



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



## UNE BANQUE DE PROXIMITÉ

### BANQUE

Rendre le meilleur service à nos clients

quels que soient leur projet leur localisation et leur situation personnelle

### ASSURANCE

### IMMOBILIER NEUF ET ANCIEN

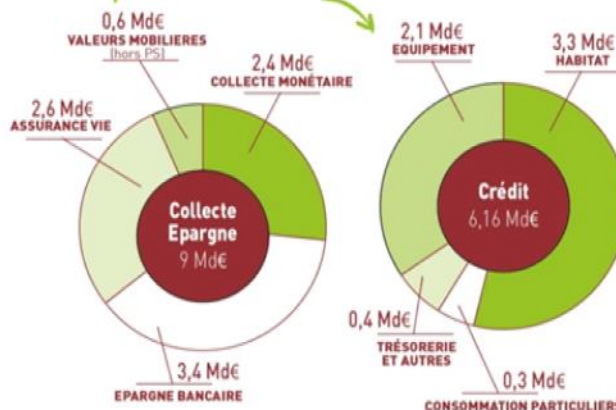


Services bancaires :  
Cartes : 198 500  
Offres : 138 000

Promotion immobilière  
et financements  
spécialisés

Assurances  
des biens  
et des personnes :  
224 000  
OBJECTIF 2021 : 250 000

### DES PRODUITS ET SERVICES DIVERSIFIÉS



### BANQUE DE LA RELATION « CLIENT »

- Un accompagnement « client » personnalisé et sur le long terme.
- Un modèle de relation 100 % digitale et 100 % humaine :
  - Choix du mode de contact.
  - Accès de nos services 100 % à distance.
  - Recours à un service de proximité via notre réseau d'agences très dense.
  - Nouveau concept d'agence, adapté aux nouveaux usages.

### UNE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE FORTE SUR LE TERRITOIRE

- Soutien à l'emploi et à la consommation locale.
- Impact de l'activité « Crédit » et « Epargne » sur le PIB.
- Impact de notre fonctionnement : Achats, contribution fiscale, Partenariats.

### UN FOND DE COMMERCE DIVERSIFIÉ

- 271 612 clients particuliers
- 18 052 professionnels
- 17 765 agriculteurs
- 10 813 entreprises

NOMBRE DE CLIENTS  
**327 000**

# NOS PRINCIPAUX RÉSULTATS 2019

## SITUATION FINANCIÈRE



- Produit Net Bancaire : 185 M€
- Marge d'intermédiation : 78,6 M€
- Marge sur commission : 72,4 M€
- Marge sur portefeuille : 34 M€
- Autres produits : 30,7 M€
- Résultat Net : 40,2 M€
- Part du résultat conservé localement : 90,5 %

## COLLECTE

- Encours global = 9 Md€
  - Collecte monétaire (à vue et à terme) = 2,4 Md€
  - Epargne bancaire : 3,4 Md€ (+3.2 %)
    - Livrets A = + 10.1 %
    - Livrets Sociétaires = + 5.9 %
  - Epargne hors bilan : 3.2 Md€
    - Dont Assurances vie : 2.6 Md€ (+2.4%)
- Part de marché = 36,7% - OBJECTIF 2021 : 37%



## CRÉDITS

- Encours global = 6,16 Md€ (+8.17%)
  - Habitat : 3,3 Md€ (+11.1 %)
  - Equipement : 2,11 Md€ (+6.8 %)
  - Consommation : 0,3 Md€ (+5.6%)
- Réalisations annuelles : 1,317 M€
  - [+ 22.3 % / Plus haut historique / 27 279 Prêts accordés soit 104 dossiers par jours ouverts]
  - Habitat : 685 M€ [29.6%]
  - Consommation : 128 M€ [7.1%]
  - Agriculture : 181 M€ [+7.2%]
  - Professionnels, Entreprises et collectivités locales : 299 m€ [+25.6%]
- Parts de marché Crédit : 44 % - OBJECTIF 2021 : 45%
- Installation « Jeunes Agriculteurs » : 73
  - soit une part de marché de 85 %
  - [1ère Caisse régionale en France].



## ASSURANCES ET SERVICES

- Encours « Assurances biens et personnes » : + 5.1%, dont Accident de la Vie +7.8 % et Santé + 7.0 %.
- Parc de cartes bancaires : + 4.6 %
- Offres associées au compte : + 33 %
- Application « Ma banque » : 70 600 abonnés soit un taux d'équipement de 30 %.



## SATISFACTION CLIENTS

- 13 000 nouveaux clients.
- Enquête CLCV : 1<sup>ère</sup> en qualité.
- Indice de Recommandation Client (IRC) : en hausse et positif sur tous les marchés.

## DONNÉES SOCIALES



- Indice de satisfaction des collaborateurs (ISC) :
  - Taux de participation en progression de 2 points à 77%
  - Niveau de satisfaction élevé : 8.5 [CRCO sur le podium national].
- Effectifs et Embauches
  - Accroissement de l'effectif CDI : + 1.9 %
  - 60 recrutements en CDI dont 60 % ex CDD
  - Egalité professionnelle Femme / Homme : Indice 93 sur 100
  - Handicap : un taux d'emploi de 9.62 %
- Effort de formation :
  - Nombre de jours de formation par salariés : 5 jours
  - Budget formation : 6.30 % de la Masse salariale
  - 58 salariés en contrat d'apprentissage [Niveau de Bac+2 à Bac +5]
  - Stagiaires accueillis : 66



## MUTUALISME ET SOCIÉTARIAT

- Elargissement du sociétariat :
  - Taux de clients sociétaires : 58 %  
OBJECTIF 2021 : 60%
  - Capital social détenu par les sociétaires : 76 M€ soit + 5.5 %
- Participation aux Assemblées générales de Caisses locales :
  - 11 386 Sociétaires présents ou représentés (+15.9 %).



## SOUTIEN AUX INITIATIVES LOCALES ET À L'INNOVATION

- Subvention et partenariat : budget global de 868 K€ / 942 projets dont 124 majeurs
  - Agriculture : 22.7%
  - Sports : 32.5 %
  - Economie et territoire : 25 %
  - Culture et Sociétal : 19.8 %
- Accompagnement économique :
  - Concrétisation du Village by CA de Châteauroux début 2020
  - Cafés de la création : 7 rendez-vous et 112 porteurs de projet accueillis.



## NOS ATOUTS MAJEURS

### CE QUI NOUS DIFFÉRENTIE





### 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 décline à tous les niveaux de l'entreprise et est notamment intégrée dans les projets d'entreprise.

- **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 Commissaires aux Comptes.
- **2016** : Le Rapport RSE reçoit un avis de présence et de sincérité « sans réserves »
- **2017** : lors du bureau du conseil du 1<sup>er</sup> 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

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 RSE<sup>1</sup> qui intervient au moins une fois par trimestre 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



<sup>1</sup> 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 CRCO a structuré sa politique RSE autour des grands axes préconisés par la Fédération Nationale de Crédit Agricole dans le cadre du Pacte Sociétal et Territorial, et considère comme incontournable son engagement sur les enjeux suivant

- Exceller dans la relation client
- Contribuer au développement économique de son territoire
- Affirmer une gouvernance coopérative et mutualiste
- Assurer durablement sa performance sociale en tant qu'employeur responsable et attractif
- Réduire son empreinte environnementale

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

## LES 12 ENGAGEMENTS NOTRE POLITIQUE RSE

### EXCELLENCE DE LA RELATION « CLIENTS »

- 1 Agir au quotidien de manière responsable et loyale ;
- 2 Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise de qualité adaptées à leurs attentes ;
- 3 Enrichir la relation avec nos fournisseurs et partenaires à travers une approche responsable et partagée.

### DÉVELOPPEMENT DE NOTRE TERRITOIRE

- 4 Mettre notre leadership et notre ancrage territorial au service du développement économique ;
- 5 Accompagner les acteurs du monde agricole.

### GOVERNANCE

- 6 Consolider notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste.

### RELATIONS DE TRAVAIL

- 7 Accompagner nos collaborateurs dans le développement de leurs compétences au service de l'excellence relationnelle ;
- 8 Permettre l'épanouissement de nos collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle ;
- 9 Être un employeur de référence en matière de diversité et d'égalité de traitement.

### ENGAGEMENT SOCIÉTAL

- 10 Dynamiser nos actions mutualistes et notre offre et services à vocation solidaire et socialement responsable.

### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- 11 Réduire l'impact environnemental de notre activité ;
- 12 Accompagner la transition énergétique de notre territoire et promouvoir les initiatives en matière de protection de l'environnement.

### 3-3 : 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 du 7 janvier 2020
- 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, le Comité de Direction a décidé de maintenir la liste des principaux enjeux RSE de la CRCO établie en 2018 .

L'ensemble du processus a été supervisé par Pascal Crescent, Directeur du Développement Humain

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 concernés<sup>2</sup> :

Domaine		Filière ou service concernés		
		Direction	Filière	Service
<b>Gouvernance et sociétariat</b>		Responsable « Vie Mutualiste »		
<b>Ressources Humaines</b>		Directeur du Développement Humain		
		Responsable « Ressources Humaines »		
		Chargé de la Formation		
		Chargé Mission Handicap		
<b>Engagement sociétal et environnemental</b>	Ethique et sécurité financière	Responsable « Contrôle permanent »		
		Responsable Conformité		
	Satisfaction « Client »	Responsable « Qualité perçue »		
	Traitement 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	+	1 à 3
	Sanction réglementaire	+	1 à 3
	Sous-total	=	3 à 9
Niveau de gravité pour les parties prenantes		x	1 à 3
Probabilité d'occurrence		x	1 à 3
<b>Note globale = (plus haute note de fréquence x note de gravité)</b>		=	<b>Entre 3 et 81</b>

<sup>2</sup> Les parties prenantes externes n'ont pas été 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.

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

#### 3-4-1 Gouvernance coopérative et Mutualiste :

Risques RSE	Enjeu majeur	Indicateurs retenus
Affaiblissement de notre modèle coopératif et mutualiste	Affirmer notre modèle en développant un sociétariat actif	% de sociétaires parmi les clients Taux de participation aux AG de Caisses locales
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

#### 3-4-2 Données Humaines et Sociales :

Risques RSE	Enjeu majeur	Indicateurs retenus
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
Faire preuve de discrimination et de manque d'équité dans le cadre du parcours professionnel	Encourager la Mixité et la Diversité	Nombre et % de salariés en situation de handicap Nombre et % de femmes dans poste d'encadrement
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
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 Satisfaction Collaborateur (ISC)

### 3-4-2 Informations Sociétales et environnementales :

Risques RSE	Enjeu majeur	Indicateurs retenus
<p>Ne pas respecter les règles d'éthique, de déontologie et de vigilance dans la relation « client »</p> <p>Ne pas écouter nos clients et ne pas répondre à leurs réclamations</p>	<p>Agir avec Ethique et dans le respect des parties prenantes</p>	<p>% de salariés ayant suivi les différentes formations réglementaires</p> <p>Indice de Satisfaction Client (ISC) Réponse aux Réclamations : nombre, thèmes et délais,</p>
<p>Ne pas soutenir et valoriser les actions initiées sur notre territoire</p> <p>Ne pas tenir compte de la clientèle fragile et de mesures d'accompagnement nécessaires</p>	<p>Etre utile au territoire et contribuer activement à son développement</p>	<p>Budgets consacrés au Soutien aux initiatives locales : montant et catégories.</p> <p>Nombre de requérants accompagnés par les Points Passerelle et Microcrédits accordés</p>
<p>Ne pas accompagner les projets et ne pas adapter nos offres aux conséquences du changement climatique</p>	<p>Accompagner les filières innovantes et la transition énergétique</p>	<p>Montant et répartition des projets accompagnés dans le cadre de la transition énergétique</p>
<p>Ne pas prendre conscience de l'impact de notre activité de banquier sur le climat</p>	<p>Connaitre notre propre responsabilité environnementale liée à nos financements</p>	<p>Estimation des émissions de CO2 liées à nos financements</p>

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

### 4-1 : Gouvernance Coopérative et Mutualiste :

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

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

### Politique et Actions menées

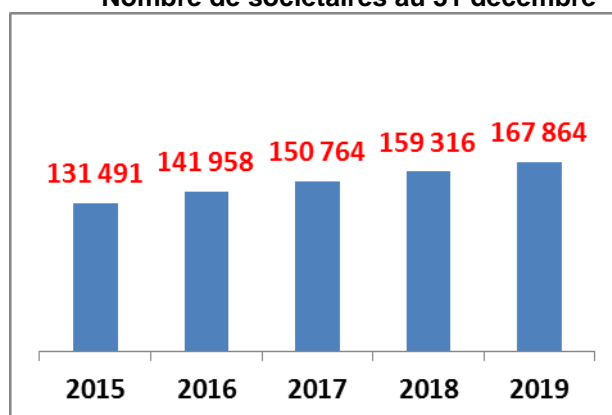
Pour perdurer, le modèle coopératif et mutualiste se doit d'évoluer et s'adapter aux évolutions sociologiques : le développement et la valorisation du Sociétariat est une des réponses à cet enjeu.

La Caisse Régionale du Centre Ouest souhaite réaffirmer et démontrer la puissance et la pertinence de son modèle coopératif en y associant au maximum ses clients. L'année 2019 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.

Fin 2019, le nombre de sociétaires est de 167 864 soit un écart de 7 964 personnes par rapport à fin 2018 et une progression nette de 4.98 %.

Nombre de sociétaires au 31 décembre



Notre objectif, d'un « client sur deux sociétaire » a ainsi été atteint : 58 % à fin 2019 contre 41,6 % fin 2015 <sup>3</sup>

Parallèlement, l'engagement des sociétaires se traduit par la souscription de parts sociales dont le montant a considérablement progressé depuis quelques années passant de 36 535 k€ fin 2011 à 76 062 k€ fin 2019.

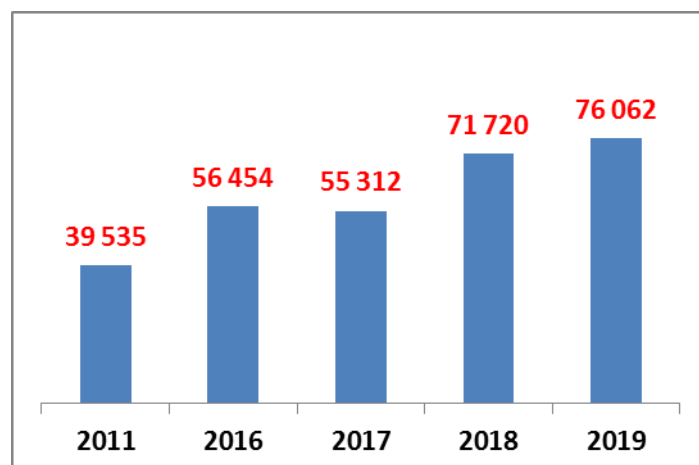
Sur le seul exercice 2019, la progression est proche des 4 millions d'euros soit un accroissement de 5.55 % sur un an, après une très grosse progression de 29 % en 2018.

Notre sociétariat est donc dynamique et bénéficie également de l'attractivité de la rémunération des parts sociales, fixée en assemblée générale à 1.40 % et aux taux de rémunération actuels de l'épargne dans un contexte de taux bas.

<sup>3</sup> Données basées sur restitution CRC Casa



### Montant des parts sociales au 31 décembre (en k€)



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 » :

	2017	2018	2019	2019/2018
Nombre de livrets	40 245	44 805	49 301	+ 10.03 %
Collecte au 31 décembre en k€	395 618	428 220	442 156	+3.25 %

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

Elles offrent aussi une excellente opportunité de **mettre en valeur les initiatives locales**.

En 2019, l'objectif de 10 000 participants à nos AG a été largement dépassé puisque 11 179 participants dont 2 817 invités ont été recensés.

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

	2017	2018	2019	Evolution
Sociétaires Présents	7 450	7 579	8 362	+ 10.33 %
Sociétaires représentés	2 298	2 236	3 024	+ 35.24 %
Total sociétaires présents ou représentés	9 748	9 825	11 386	+ 15.88 % (*)
Taux de sociétaires présents ou représentés	6.87 %	6.52 %	7.15 %	+ 0.63 %

(\*) : la progression est due à la forte mobilisation des administrateurs et des collaborateurs pour promouvoir les AG notamment auprès des clients non sociétaires et des non-clients.

Certains thèmes locaux également plus « ludiques » ont également attiré plus de monde.



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 locale.

#### Indicateurs

Intitulé	2017	2018	2019
Nombre de sociétaires au 31 décembre	150 764	159 316	167 864
Montant du capital social détenu par les sociétaires	55 312	71 720	76 062
Taux de rémunération des parts sociales	2.0 %	2.0 %	1.4 %

#### Nos Ambitions

En matière de sociétariat, l'objectif de notre projet d'Entreprise actuel est d'atteindre :

- 6 clients sur 10 sociétaires à la fin 2021

4-1-2 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 dynamique de notre modèle coopératif et mutualiste repose sur un fonctionnement conciliant :

- Implication et engagement des administrateurs
- Représentativité des catégories socio-professionnelles, image des territoires.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale reste encore majoritairement constitué d'agriculteurs (10 sur 16 membres) mais respecte une stricte parité entre les deux départements de l'Indre et de la Haute-Vienne et souhaite s'ouvrir à la mixité et la diversité.

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

Il présente les caractéristiques suivantes :

Situation au 30 juin	2017		2018		2019	
Nombre d'administrateurs	16		16		16	
Age moyen	55 ans		57 ans		57 ans	
Moins de 50 ans	4	25.0 %	4	25.0 %	4	25.0 %
Femmes	5	31.2.%	5	31.2 %	5	31.2 %

**Les administrateurs de caisse locale** jouent un rôle important pour faire remonter les interrogations et les projets venant de leur territoire et doivent représenter l'ensemble des catégories socioprofessionnelles de son secteur et non pas seulement le secteur agricole.

Dans ce domaine, les avancées sont encore lentes mais le travail de sensibilisation réalisé depuis quelques années semble porter ses fruits puisque la part des agriculteurs les conseils de caisses locales diminue progressivement (-2.6 % en 2019)

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

Situation au 30 juin	2017		2018		2019	
Nombre d'administrateurs	691		684		678	
Age moyen	52 ans		52 ans		51 ans	
Moins de 50 ans	270	39.1%	290	42.4 %	299	44.1 %
Femmes	191	27.6%	193	28.2%	204	30 %

Selon la répartition socioprofessionnelle suivante :

Année au 30 juin	2017		2018		2019	
Agriculteurs	396	57.3%	388	56.7%	367	54.1 %
Artisans et Commerçants	68	9.8%	73	10.7 %	73	10.8 %
Salariés	118	17.1%	116	17.0 %	141	20.8 %
Chefs d'entreprise PME / PMI	32	4.6%	30	4.4 %	15	2.2 %
Professions libérales	34	4.9%	35	5.1 %	34	5 %
Retraités et Inactifs	43	6.2%	42	6.1 %	48	7.1%

En 2019, 45 nouveaux administrateurs ont été élus lors des Assemblées générales de nos Caisses Locales : 65 % ont moins de 50 ans et 45 % sont des femmes.

Nouveaux élus	2017		2018		2019	
Nombre d'administrateurs	37		43		45	
Moins de 50 ans	24	64.9 %	41	95 %	29	64.4 %
Femmes	15	40.5 %	14	32.6 %	20	44.4 %

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

Année au 30 juin	2015	2016	2017	2018	2019
Hommes	67.3 %	68.6 %	68.6 %	72.5 %	76.5 %
Femmes	32.7 %	31.4 %	31.4 %	27.5 %	23.5 % (*)
Agriculteurs actifs	57.7 %	58.8 %	56.8 %	58.8 %	62.7 %
Actifs non agriculteurs	25.0%	29.4 %	31.4 %	33.3 %	29.4 %
Retraités ou inactifs	17.3 %	13.7 %	11.8 %	9,8 %	7.8 %

(\*) En 2019, deux présidents de Caisses locales (dont une femme) atteints par la limite d'âge ont cédé leur poste remplacés par 2 hommes.

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 2019.

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

En 2019 :

- les administrateurs de la Caisse régionale ont bénéficié d'un cycle de formation dispensé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole.
- 670 administrateurs de Caisse locale ont été formés sous forme de e-learning sur « le digital », la connaissance du groupe Crédit Agricole et le rôle de l'administrateur.

En 2018, la CRCO a participé à une 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.

352 administrateurs de la CRCO ont participé à cette enquête (11 960 réponses au niveau national) qui a conduit à une notation très satisfaisante de 8.67 sur 10... Cette enquête sera renouvelée en 2020.

Indicateurs							
Intitulé		2017		2018		2019	
<b>Pourcentage de femmes dans les organes de Gouvernance</b>	<b>Conseil de la CRCO</b>	5	31.2	5	31.2	5	31.2
	<b>Conseil de Caisse locale</b>	27.6		28.2		30	
	Présidente de Caisse locale	31.4		27.45		23.5	
	Nouvelles élues	31.4		32.6		44.4	
Taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la CRCO		88 %		91 %		94 %	
Nombre d'administrateurs de Caisse locale		691		684		678	
Indice de satisfaction des Administrateurs (ISA : Note sur 10 tous les 2 ans)		NC		8.67		8.67	

## 4-2 Données Humaines et Sociales :

### 4-2-1 Préserver l'attractivité de l'entreprise :

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

## Politique et Actions menées

Le niveau de son effectif et ses besoins en recrutement donnent à la CRCO une responsabilité particulière en tant qu'employeur important de son territoire.

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 que sont :

- 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.
- et volonté de promouvoir le recrutement via les contrats par alternance

Pour recruter, nous nous appuyons sur l'expertise du centre de recrutement Carcentre<sup>4</sup>, 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, nous allons régulièrement à la rencontre de candidats en participant et en organisant des forums de recrutement

En 2019, CRCO a déployé sur le dernier quadrimestre sa **stratégie de communication RH et Marque Employeur** qui tend à :

- S'appuyer sur le Projet Humain du PMT, qui ambitionne d'être l'employeur préféré dans les services financiers en France et dans le Top 5 en Europe,
- Renforcer notre visibilité en tant que recruteur de qualité en adoptant une identité RH « différenciante » qui met en valeur les points forts de l'entreprise,
- Animer notre territoire et nos réseaux pour :
  - o Réussir la mise en œuvre de notre pilote recrutement en « circuit court »,
  - o Attirer nos futurs Talents,
- S'appuyer sur l'engagement de nos Talents et en faire des « ambassadeurs ».

<sup>4</sup> Carcentre : Centre de recrutement commun avec 3 Caisses régionales : Val de France, Touraine Poitou, Centre Loire

**Une identité RH** a été créée pour être l'employeur préféré sur son territoire avec la mise en place d'actions concrètes, cadencées et complémentaires de communication externe et interne.

A titre d'exemples, CRCO:

- s'est dotée d'une signature ou identité RH « Exprime ton talent dans une entreprise engagée pour son territoire »
- a réalisé une campagne d'affichage sur ses deux départements en mettant l'accent sur les compétences comportementales de demain,
- a organisé un jobdating sur l'Indre dans un lieu déconnecté du milieu bancaire,
- a signé une convention de partenariat avec la Faculté de Droit et DE Sciences Economiques et l'IAE de Limoges pour contribuer au développement des futurs talents de notre territoire.
- Développe ses communications RH sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook) à travers des minutes RH sur des thématiques dédiées (Alternance, Handicap...)
- Réalise des animations sur la thématique « Ma Boite et moi <sup>5</sup> » : démarche visant à générer un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement et englobant l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au travail, les conditions de travail, l'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation de nos collaborateurs.

En 2019, le nombre d'embauches en CDI a été encore important à un niveau de 6 % de notre effectif. Les CDD, suite à l'alternance ou non, constitue un fort levier de recrutement à hauteur de 60 %.

	2017		2018		2019	
Embauches en CDI	93		74		60 (*)	
dont ex CDD	38	40.9 %	26	35.1 %	37	60 %
dont ex alternants	5	5.4 %	6	8.1 %	1	10 %
dont femmes	53	59.2 %	45	60.8 %	39	65 %
dont hommes	18	40.8 %	29	39.2 %	21	35 %

(\*) : 53 réseau et 7 Siège

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 2019, les départs pour une mobilité interne au Groupe ont concerné 4 de nos collaborateurs.

	2017		2018		2019	
Nombre de départs CDI	67		59		43	
dont retraite	36	53.7 %	23	39 %	17	40.5 %
Dont autres départs (*)	31	46.3 %	36	61 %	26	59.5 %
dont licenciements	3		2		2	
Turn-over total	7.10 %		6.15 %		4.30 %	
Turn-over hors retraite	3.29 %		3.75 %		2.56 %	

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

<sup>5</sup> Ma boite et Moi : démarche Qualité de Vie au Travail de la CRCO

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**.

Depuis cinq ans, la CRCO déploie progressivement de nouvelles fonctionnalités dans un outil dédié « Talent Soft »<sup>6</sup>, permettant une approche globale pour chaque salarié :

- Entretiens d'évaluation individuelle et de gestion de carrière
- postulation aux offres internes.

En 2018, un module complémentaire pour le suivi du process d'intégration des collaborateurs sur leur nouveau poste a été mis en place pour les salariés en CDI.

« 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 2019, 424 de nos collaborateurs ont bénéficié d'une évolution salariale individuelle ce qui représente 43.1 % de l'effectif global.

	2017	2018	2019
Prise de responsabilité avec promotion hors titularisation	150	114	100
Reconnaissance d'Expertise dans le métier avec changement de classification	33	32	36
Reconnaissance Compétences dans le métier sans changement de classification	292	312	288
<b>Total Evolutions salariales hors titularisation</b>	475	458	424
<b>Ratio par rapport à l'effectif hors titularisation</b>	50.3	47.8	43.1

## Indicateurs

Intitulé		2017	2018	2019
<b>Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité</b>	<b>Nombre</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>100</b>
	<b>% de l'effectif</b>	<b>15.9</b>	<b>11.9</b>	<b>10.2</b>
Nombre de postes diffusées en interne		97	120	110

<sup>6</sup> Talent Soft : logiciel qui gère les relations RH

#### 4-2-2 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

**L'égalité professionnelle** au sein de la CRCO se traduit par des grands principes et des faits :

- 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.

En 2019 il fait l'objet d'une présentation à la commission « Egalité Professionnelle »

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 »<sup>7</sup> 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 Soft<sup>8</sup>
- 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.

#### **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.

La mesure des éventuelles inégalités salariales se fait à travers la publication d'un index comprenant 5 indicateurs :

- écart de rémunération,
- écart d'augmentation salariale,
- écart de promotion interne,
- augmentation en retour de congés maternité,
- nombre de femmes dans les 10 plus grosses rémunérations.

En 2019, la Caisse Régionale a publié sur son site Internet son « Index de l'égalité hommes – femmes » : celui-ci atteint 93 / 100.

Conformément à la réglementation, la CRCO se donne 3 ans pour réduire de façon significative, s'il y a lieu, les inégalités constatées et publiera chaque année, l'évolution de son Index.

La Caisse Régionale a nommé un référent "Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes".

Rattaché au directeur des Ressources Humaines. Il est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

Les référents Harcèlement Sexuel Employeur et Salarié ont été formés en 2019

Depuis 2006, via la **Mission « Handicap et Emploi au Crédit Agricole »**<sup>9</sup> (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.

<sup>8</sup> Talent soft : logiciel de RH

<sup>9</sup> HECA : Structure nationale gérant l'accord de branche sur le handicap



Notre accord d'entreprise sur le sujet a été renouvelé en 2017 pour une durée de 4 ans. (Accord N°102)  
Cet accord se structure autour des principaux axes suivants

- La sensibilisation et la communication en interne et en externe
- Les actions de prévention à destination des salariés de la CRCO
- Le recrutement direct et la formation en alternance
- L'accompagnement et le maintien dans l'emploi en cas de survenance d'un handicap
- Le recours aux prestations de service via le Secteur Protégé ou Adapté (STPA)

Au niveau national, un accord de branche a été conclu en date du 22 novembre 2019 qui prévoit, outre le volet « handicap » classique, un périmètre « Solidarité d'entreprise » intégrant des actions en faveur des aidants familiaux et la signature de la Charte de lutte contre le cancer. La CRCO prévoit de mettre ces mesures en applications dans les prochains mois.

Concrètement ces accords ont facilité l'obtention de résultats significatifs depuis quelques années qui se sont confirmés en 2019 :

- En 2019, 5 alternants ont intégré des formations en alternance : 3 la formation Bac+2, initiée en 2008 par la CRCO en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Limoges et 2 en formation BAC+3 à la Chambre de Commerce de Châteauroux.
- 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 2019, 12 collaborateurs ont fait reconnaître la survenance d'un handicap via un RQTH.<sup>10</sup>
- 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 2019, le budget confié a atteint 268 k€ HT soit l'équivalent de 13.4 personnes en Unités Bénéficiaires<sup>11</sup>.

Ainsi le taux d'emploi de notre Caisse régionale reste stable par rapport à 2018 principalement en raison de l'augmentation de l'effectif d'assujettissement. (951 contre 935 en 2017)

Des actions de sensibilisation et de prévention ont également été réalisées en 2019, avec pour exemples :

- La conférence « Management et Handicap », organisée en commun avec le Groupe Legrand, qui a permis, à partir de témoignages très forts, de sensibiliser les managers sur leur rôle dans l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- La journée de prévention qui a permis à notre ergonome d'informer les collègues du site de Châteauroux sur la bonne posture au travail.

## Indicateurs

Intitulé		2017	2018	2019
Femmes dans les postes d'encadrement	Nombre	128	128	130
	%	48.3%	46.89 %	47.10 %
Indice Egalité Professionnelle Femme / Homme	Base 100	NC	93	93
Salariés en situation de handicap	Nombre ETP	71.41	71.66	80.03
	%	8.93 %	8.81 %	9.62 %

<sup>10</sup> RQTH : Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé

<sup>11</sup> Une Unité Bénéficiaire correspond à un chiffre d'affaires confiées égale à 2000 fois le smic horaire soit 20 060 € (base 2019)

## Nos Ambitions et nos Projets

- **Accompagner nos talents au féminin :**

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

La Caisse Régionale a :

- lancé un pilote « Mentorat féminin » avec 5 mentorées qui sont accompagnés dans leur développement personnel et professionnel
- inscrit deux jeunes femmes dans une formation « jeunes femmes à potentiel ». qui a 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,

S'approprier et utiliser les outils permettant d'accroître sa visibilité

- **Ouvrir l'entreprise aux stages de 3<sup>ème</sup>**

Dans un contexte d'engagement de longue date des Caisses régionales en faveur de l'inclusion de jeunes, de volonté encore plus forte des Pouvoirs Publics ces derniers mois d'accompagner les jeunes dans leur insertion, à travers l'éducation, la formation, l'accompagnement vers l'emploi.

Le Groupe Crédit Agricole a souhaité affirmer encore plus sa volonté d'être une banque au service de tous les jeunes dans tous les territoires et de renforcer nos engagements sur le sujet de l'inclusion en matière d'emploi, de logement de mobilité, pour les jeunes.

Ainsi, en cohérence avec nos valeurs mutualistes et en réponse aux enjeux RH & RSE, le Groupe s'est intégré à l'opération « Grand programme stages de 3<sup>ème</sup> » :

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

La Caisse Régionale de Centre-Ouest a accueilli 18 collégiens de 3<sup>ème</sup> issus de collèges en Réseau d'Education Prioritaire sur les départements de l'Indre et de la Haute-Vienne : une belle expérience humaine à la fois pour les stagiaires accueillis et les équipes de la CRCO.

#### 4-2-3 Former nos salariés pour adapter leurs compétences :

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

### 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 différenciant » Le niveau de formation reste encore important et la CRCO y a consacré un budget total 2,5 millions d'euros soit 6, 30 % de la masse salariale.

En 2019, notre plan de formation établi par la DRH s'est articulé autour des orientations suivantes :

- Déploiement des formations réglementaires DDA<sup>12</sup> 15 h pour l'activité Assurance et de la formation « mon Patrimoine », marqueur fort de la personnalisation de la Relation « Client »
- Poursuite de la mise en œuvre des formations « Multicanal ».
- « Recyclage » e-learning réglementaires importants : sanctions internationales, blanchiment ...
- Projet « Directive Crédit Immobilier »

Depuis 2017, dans le cadre de notre Marque Managériale, nous déclinons un plan d'accompagnement dédié aux managers, en plusieurs étapes pour accompagner, sur la durée, chacune des dimensions et des compétences que la Caisse Régionale souhaite développer tout au long de son projet d'entreprise.

Les 3 compétences majeures définies sont :

- Le leadership : Avoir une vision, incarner la stratégie, dire les choses, communiquer, fédérer, avoir du courage managérial « Développeur de talents » : Construire, accompagner, faciliter, être bienveillant, apprendre des autres, développer l'autonomie différenciée en fonction de la maturité des collaborateurs
- « Manager entrepreneur » : Oser, être proactif, être agile, être dans le changement, porter/pousser

En 2018, le groupe de travail de la Marque Managériale, a servi de groupes tests pour valider ou invalider et donc faire évoluer les accompagnements choisis. Les formations sont actuellement en cours de déploiement. Nos actions de formation reposent également sur :

Les relations étroites avec les établissements scolaires et universitaires locaux sont privilégiées via le versement de la taxe d'apprentissage et l'accueil de 66 stagiaires sur l'année 2019 ; Les formations en alternance (Bac+2 à Master2) avec 58 contrats en cours fin 2019 contre 33 fin 2018

<sup>12</sup> Formation continue DDA : la Directive Distribution Assurances, qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2018, vient renforcer différents aspects des activités de la distribution des produits d'assurance. Son objectif est de s'assurer que les clients bénéficient de conseils éclairés afin d'améliorer leur protection et d'harmoniser la réglementation applicable aux différents pays européens.

Indicateurs			
Intitulé	2017	2018	2019
<b>Nombre total d'heures de formation dispensées (*)</b>	<b>43 564</b>	<b>38 898</b>	<b>45 435</b>
<b>Nombre total d'heures de formation dispensées par salarié (*)</b>	<b>46.2</b>	<b>40.6</b>	<b>46.5</b>
Budget global en k€ (déclaration 2483)	2.450	2. 395	2.500
Pourcentage de la Masse salariale	6.50	6.48	6.30

(\*) : Hors alternance (1) : Estimation

#### 4-2-4 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, recherche du bien-être au travail et le développement d'un « Esprit d'Entreprise » fort.

Ces actions peuvent se répartir en trois grandes catégories :

- **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 :

Nombre de réunions par type d'instance	2017	2018	2019	
Délégués du personnel	15	14	NC	(1)
Comité d'entreprise puis CSE	12	12	10	
Commissions Spécialisées	12	5	8	(2)
Négociation Délégués syndicaux	15	13	8	(3)
Total	54	44	26	

(1) : suppression suite création du CSE

(2) : dont 2 réunions « Egalité Professionnelle », 2 réunions « Formation »

(3) : dont une réunion de Suivi Convention Collective Nationale

Les négociations sociales ont abouti à la signature de 5 accords locaux et un avenant qui viennent s'ajouter aux accords de branche signés au niveau de la Fédération Nationale du Crédit Agricole.

En mars 2019 a été mis en place le Comité Social et Economique (CSE) structure autour de laquelle seront organisées nos relations sociales.

Les accords locaux concernent :

Numéro de l'accord	Objet
107	Avenant 1 : Organisation des Instances Représentatives
108	Mesures transitoires Composition du Conseil de Discipline
109	Négociation Obligatoire 2019
110	Rémunération Extra Conventionnelle (REC) 2019
111	Règlement du Plan d'Epargne Retraite d'Entreprise Collectif
112	Egalité Professionnelle
	Protocole d'accord préélectoral CSE (Agent d'application)

- **Une écoute régulière de l'avis de nos salariés**

Depuis 2010, nous demandons l'avis de nos salariés sur l'évolution de notre entreprise.

La 9<sup>ème</sup> enquête réalisée par un cabinet indépendant<sup>13</sup> au mois de juin 2019 a obtenu un taux de participation de 77 % (733 réponses) niveau en progression de 2 points par rapport à l'enquête de l'année 2018 et un taux de satisfaction élevé de 8.5 sur 10 qui positionne notre Caisse régionale au 2<sup>ème</sup> rang dans l'indice IER National des Caisses Régionales de Crédit Agricole.

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

- Fonctionnement des matériels et des applications
- Accompagnement des managers et des nouveaux embauchés
- Accompagnement de changements professionnels

Certains critères, situés à un niveau très élevés depuis plusieurs années, restent des points d'appui solides : Responsabilité (94%), Confiance dans l'avenir de l'Entreprise (93%), fierté d'appartenance (96%).

D'autres items ont encore à améliorer et seront au cœur de nos préoccupations pour les prochains mois : temps à consacrer à la formation, information remontante vers la Direction...

- **Le souci de la santé et la sécurité au travail de nos salariés :**

La 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. Un accompagnement « psychologique » est proposé aux salariés absents de longue durée suite à la survenance d'un cancer.

Le taux d'absentéisme total atteint 6.09 % contre 5.26 % pour 2018, pour un total de 16 847 jours dont 8 833 jours liés à la maladie et 4 255 à la maternité. L'augmentation du taux global provenant des absences liées à la maternité.

	2017	2018	2019	2019 / 2018
Nombre de jours d'absence (*)	13 996	14 110	16 847	+19.4 %
Dont Maladie	8 708	8 600	8 833	+2.7 %
Dont liés à la maternité	3 162	2 777	4 255	+62.8 %
Taux d'absentéisme	5.30 %	5.26 %	6.09 %	

(\*) : En jours ouvrés

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

<sup>13</sup> Cabinet Majors Consultants

Les demandes de temps partiel sont étudiées avec bienveillance et en 2019, toutes les demandes de temps partiel ont été acceptées. A fin 2019, 109 salariés (106 femmes et 3 hommes) bénéficient de ce type d'horaires

### Indicateurs

Intitulé	2017	2018	2019
Indice de Satisfaction Collaborateur (ISC)	8.4	8.4	8.5
Taux d'absentéisme	5.30 %	5.26 %	6.09 %

### Nos Ambitions et nos Projets

L'objectif de l'ISC à la fin du Projet d'Entreprise (fin 2021) est de 8.5 avec un taux de réponses supérieur à 80 %

#### 4-3 Informations Sociétales et Environnementales :

##### 4-3-1 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

- **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.

En 2019, le corpus éthique de la Caisse Régionale du Centre Ouest a été renforcé :

- un Code de Conduite Général et un Code de Conduite Anti-Corruption (ce dernier intégré au Règlement Intérieur) sont venus décliner la Charte Ethique mise en œuvre en 2017.
- 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.

Spécifiquement en matière d'anti-corruption, la Caisse Régionale a obtenu sa propre certification ISO 37001 pour son système de management anti-corruption.

Sur l'année, un programme de mise en œuvre de la Loi Sapin 2 a été déployé, avec notamment :

- une revue annuelle de direction,
- la sensibilisation du personnel (98% des collaborateurs formés),
- la cartographie des risques de corruption.

Le personnel est sensibilisé 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 régulièrement sensibilisé à périodicité régulière.

#### • **Renforcer la Sécurité financière**

La CRCO agit pour participer au respect des Sanctions économiques 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 ;
- des campagnes de sensibilisation LCB/FT et Sanctions avec un contenu adapté à la fonction occupée sont quant à elles réalisées tous les 2 ans.

Au 31/12/2019, 99% des collaborateurs ont suivi ces formations.

La qualité du dossier de connaissance client à l'entrée en relation a fortement progressé pour atteindre un taux de presque 95% en fin d'année.

Une action de masse a également été engagée pour recueillir les auto-certifications fiscales requises dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale (E.A.I.).

#### • **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.

En matière de protection de la clientèle, l'année 2019 a notamment été marquée par :

- la poursuite des travaux de déploiement de la Directive Distribution Assurance et ses impacts sur la commercialisation des produits et la formation de nos salariés ;
- la mise en œuvre concrète des engagements pris par les Banques en matière de détection et d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière. Pour la Caisse Régionale, plus de 20% des clients éligibles ont souscrit les offres spécifiques.



- **Former nos collaborateurs délivrant des conseils à la clientèle**

La Caisse Régionale porte une grande attention à la formation des collaborateurs délivrant des conseils à la clientèle en matière de Crédit, d'Assurance et d'Instruments Financiers.

Ainsi, les obligations de formation posées par les réglementations européennes DCI (crédit immobilier), DDA (assurances) et MIF2 (instruments financiers) sont mises en œuvre. A titre d'exemple, l'obligation de formation annuelle de 15h posée par la DDA a été déployée pour la 1<sup>ère</sup> fois en 2019, avec 97% des collaborateurs concernés formés.

• **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.

Le recours aux prestations de service avec le STPA<sup>14</sup> est en forte augmentation en 2019 à 268 k€ soit + 17 %

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.

## Indicateurs

Intitulé	2017	2018	2019
% de salariés formés aux modules de Formation réglementaire	NC	99 %	99 %
Nombre de factures « fournisseurs » comptabilisées dans l'année	11 356	10 619	10 354
Délai moyen de paiement des factures « fournisseurs » (en jour) (*)	33	28.7	26
(*) : Délai entre date de facturation et date de règlement			

<sup>14</sup> STPA : Secteur du Travail Protégé et Adapté

#### 4-3-2 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

Le Crédit Agricole du Centre Ouest est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'écoute pour atteindre l'excellence dans la relation avec nos clients.

Notre objectif est d'être « **la banque préférée** des particuliers, des agriculteurs, des entrepreneurs et des entreprises ». Pour ce faire, nous interrogeons régulièrement nos clients.

#### Au niveau des agences :

Les enquêtes ont été lancées en 2015 avec un élargissement depuis 2018 à notre Centre de Services<sup>15</sup>. Elles suivent un rendez-vous commercial ou un entretien téléphonique effectué le mois précédent.

Ces indicateurs permettent de savoir si nos clients sont prêts à nous recommander. Leur évolution est le fondement de notre démarche qualité.

En 2019:

- Concernant l'IRC Agence, nous avons interrogés 35 496 clients avec un retour de 2 339 questionnaires. La recommandation est la plus importante sur items liés à l'écoute de nos collaborateurs, leur professionnalisme et leurs compétences reconnus par nos clients.
- Pour l'IRC Centre de Service: sur le périmètre Assistance Clients, nous avons interrogés 4 248 clients avec un retour de 351 questionnaires, sur celui du Conseil c'est 4 776 clients interrogés avec un retour de 450 questionnaires.



Les clients super-détracteurs (clients donnant une note de recommandation inférieure ou égale à 4 sur une échelle de 1 à 10) sont rappelés par les Directeurs d'agences pour l'IRC Agence et par les responsables de service pour l'IRC Centre de Services.

Cette démarche permet d'identifier rapidement pourquoi la relation est dégradée et de mettre en place les mesures correctives

#### Au niveau de la Caisse régionale :

En 2019, notre Caisse Régionale a renouvelé sa démarche d'écouter différents panels de clients (Particuliers, Professionnel, Clientèle Patrimoniale, Agriculteurs) en mesurant l'**Indice de Recommandation Client (IRC)**

Ces enquêtes clients sont pilotées par Crédit Agricole SA et réalisées par un cabinet indépendant<sup>16</sup>. 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 marque une amélioration continue sur l'ensemble des IRC : en progression et positif sur tous les marchés.

<sup>15</sup> Notre Centre de services accompagne et conseille nos clients en ligne

<sup>16</sup> Enquête menée par l'institut BVA du 12 février au 9 mai 2019

Concernant plus particulièrement l'IRC particuliers: l'année 2019 témoigne que le mouvement est réellement amorcé et que la mobilisation des collaborateurs au service du client est engagée.

La progression et le niveau de cet IRC sont meilleurs ceux de nos concurrents et le niveau de détracteurs et celui des promoteurs sont très bien positionnés.

L'IRC particuliers a progressé du fait de l'amélioration d'une part de l'affectation de la clientèle (un interlocuteur dédié) et d'autre part d'une meilleure joignabilité (ligne directe).

En revanche des leviers restent à travailler comme le turn-over des conseillers, et le développement de notre intensité relationnelle.

Notre enjeu de cette démarche d'amélioration continue s'est poursuivie en 2019: suite aux enquêtes de satisfaction menées, nous avons mis en place systématiquement un plan d'actions avec un suivi régulier en collaboration avec les services concernés.

Nous œuvrons ainsi en faveur du développement de la qualité du service client en poursuivant la proximité relationnelle proactive dans l'accompagnement.

Dans sa démarche d'amélioration continue, notre Caisse Régionale aspire d'aller toujours plus loin dans la satisfaction client. Ils sont aussi interrogés via des **enquêtes évènementielles ou thématiques ou lors d'évènements ou moments de vie particuliers** :

- projet « Habitat »
- traitement d'une réclamation
- qualité de prise en charge par l'assurance « emprunteur »
- réalisation d'un prêt agricole via un prescripteur

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

Notre processus de traitement des réclamations 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 la remise ou l'envoi d'un accusé réception.
- 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)

Le Crédit Agricole du Centre Ouest maintient un bon niveau de satisfaction client pour le traitement de ses réclamations (62%) grâce un délai de réponse plus rapide (8 jours en moyenne).

Pour le périmètre du Service Clients, nous avons traité 297 réclamations pour 2019.

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

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.

La forte baisse du nombre de réclamations enregistrées peut ainsi s'expliquer par cet accompagnement des collaborateurs et les formations plus fréquentes :

- Interventions dans 39 agences
- Présentation d'un Bagage pour la sensibilisation aux litiges carte Diffusion d'un Quizz « réclamations » permettant un contrôle des connaissances.

**Le Médiateur est indépendant de la Caisse Régionale.**

Afin de répondre au mieux aux exigences règlementaires nous avons choisi de faire appel au Médiateur auprès de la BFB (Fédération Bancaire Française) depuis le 13 avril 2019.




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 du Médiateur et la Charte de la Médiation sont disponibles sur notre site web.

Les réclamations des années 2017, 2018 et 2019 ont concerné principalement les motifs suivants :

Thème de la Réclamation	2017	%	2018	%	2019	%
Fonctionnement du compte (*)	206	45.5	138	37.7	108	36.7
Crédits	31	6.8	25	6.8	35	11.8
Moyens de paiement	70	15.5	74	20.2	65	21.9
Qualité de la relation	28	6.1	29	7.9	10	3.7
Placements	41	9.1	32	8.8	17	5.7
Successions	24	5.3	17	4.7	19	6.4
Assurances	38	8.4	41	11.2	31	10.8
Autres	15	3.3	10	2.8	9	3
<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>100</b>	<b>366</b>	<b>100</b>	<b>297</b>	<b>100</b>

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

## Indicateurs

Intitulé	2017	2018	2019	Evolutio
Indice de satisfaction Client « Particulier » (IRC Stratégique) : tendance de l'année				
Nombre de réclamations globales tracées	8 615 (1)	5 831	2 880	- 50.5 %
Pourcentage de réclamations traitées selon l'engagement « clients » (*)	78 %	80.3 %	75 %	
Nombre de réclamations entrant dans le périmètre du service clients	453	366	297	- 19 %
Poids des réclamations de niveau 2	5.26 %	6.29 %	10.31 %	
<i>Dont saisine du Médiateur Bancaire</i>	36	38	NC	
<i>Dont médiation effective</i>	5	11	7	
Poids de la médiation dans réclamations niveau 2	7.95 %	10.40 %	NC	
Délai de réponse aux réclamations complexes (en jours)	11	9	8	

(\*) : Dans le délai de 10 jours ouvrés

(1) : Suite à la modification de la définition, plus précise sur le terme de « réclamation » par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), certaines réclamations ont été requalifiées en « demandes ». Le délai de réponse étant plus court pour ces anciennes réclamations (moins de 2 jours en moyenne), le taux de conformité baisse de manière significative car elles n'entrent plus dans le domaine des réclamations.  
De plus, le Groupe Crédit Agricole a fait le choix d'harmoniser et d'homogénéiser le traitement des réclamations à partir de 2018, et la CRCO, faisant partie des travaux au niveau national a décidé d'anticiper cette démarche et d'être en conformité au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2017.

## Nos Ambitions et nos Projets

Pour 2020, la Caisse Régionale du Centre Ouest s'inscrit 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,
- effectuer un **bilan patrimonial annuel**.

Pour aller plus loin, des engagements organisationnels de pilotage et traçabilité ont été adoptés afin de jalonner 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'comité<sup>17</sup> composé des différents acteurs impactés par la démarche a été créé. La périodicité de ses rencontres permet d'optimiser la transversalité entre les différents domaines et conséquemment leur efficience.

A terme, 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)

---

<sup>17</sup> 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.

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

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

### Politique et Actions menées

**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.**

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 :

Sur ces bases, en 2019, le budget alloué aux partenariats par la Caisse Régionale a, une nouvelle fois, progressé pour atteindre 688 k€ soit un accroissement de 6.5 % par rapport à 2018.

A ce budget s'ajoute un montant de subventions de 179.2 K€ accordées par les Caisses locales sur le propre budget pour soutenir les initiatives sur leur territoire.

En 2019, notre Caisse Régionale :

- A parrainé en priorité de nombreuses manifestations liées à l'agriculture et au monde rural soit par des dotations financières soit par un appui logistique. Elle a été le principal partenaire privé du **Mondial de tonte** de moutons qui s'est déroulé au Dorat (87), une manifestation d'un rayonnement exceptionnel qui a réuni plus de 60 000 spectateurs.
- A soutenu, pour 65 k€ en commun avec Crédit agricole SA, la mise en valeur du parc de la Haute-Touche (36), parc zoologique de notre territoire appartenant au Muséum National d'Histoire Naturelle de Paris.
- Est intervenue dans le domaine du sport :  
Fidèle à sa volonté de s'engager sur le long terme, la CRCO a confirmé son engagement auprès des clubs « phare » de son territoire : La Berrichonne de Châteauroux (Football) et le CSP Limoges (Basket Ball) mais a aussi élargi son champ d'intervention vers l'athlétisme (Limoges Athlétisme : club regroupant plus de 900 licenciés) et le sport féminin.
- Elle a soutenu aussi le 30ème championnat du Monde de voltige aérienne organisé à Châteauroux durant l'été et qui a réuni de nombreux participants.

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 « Talleyrand » au château de Valencay (36)
- Soutien aux initiatives de la Fondation Partenariale de l'Université de Limoges, structure chargée de développer l'attractivité de l'Université et de soutenir différentes chaires de recherche notamment dans le domaine de la santé.
- Aide à la Banque Alimentaire 36 pour l'acquisition d'une chambre froide et à l'association « les Blouses Roses » pour un projet à l'hôpital mère-enfant de Limoges.

Nos actions se répartissent selon la décomposition suivante :

	2017		2018		2019		Evolution
Domaine d'intervention	Montant (*)	%	Montant (*)	%	Montant (*) (*)	%	
Agriculture	192.0	26.0	279.8	26.0	197.2	22.7	- 29.5 %
Sports	224.5	37.3	240.6	30.5	282.0	32.5	+17.2. %
Économie et Territoire	169.5	23.0	165.4	23.0	217.7	25.1	+31.6 %
Culture et Sociétal	151.1	20.5	138.8	20.5	170.9	19.7	+23.1 %
<b>Total</b>	<b>737.0</b>	<b>100</b>	<b>824.6</b>	<b>100</b>	<b>867.8</b>	<b>100</b>	<b>+5.2 %</b>

(\*) 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 soit par les biais des deux Fondations nationales du Crédit Agricole (Crédit Agricole Pays de France et Crédit Agricole Solidarité Développement)

En 2019, elle a été partenaire de deux dossiers via CA Pays de France, dans le domaine de la culture et du patrimoine (CAPF) :

- Contribution à la restauration des vitraux de l'ancienne collégiale Saint-Germain de La Châtre (36) par le versement d'une subvention de 10 000 €.
- Participation à l'effort collectif du groupe Crédit Agricole en faveur de la restauration de Notre Dame de Paris

« Banque des bons et mauvais moments », la CRCO se doit de lutter contre l'exclusion de ceux de ses clients fragiles ou déstabilisés par un accident de la vie

- La Caisse Régionale met gratuitement à la disposition de **ses clients malvoyants** des relevés de compte en braille. En 2019, 20 clients ont eu recours régulièrement à ce service.
- Depuis 2011, la CRCO a mis en place **un processus spécifique d'accompagnement<sup>18</sup> 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 réguliers.

Intitulé	2017	2018	2019	Evolution
Nombre de propositions écrites de l'offre « Budget Protégé »	13 894	10 084	9 450	-6.3 %
Clients personnes physiques identifiées fragiles financièrement	4 619	5 055	4 438	- 12.2 %
Clients « fragiles » bénéficiant de l'offre « Budget Protégé »	762	767	851	+ 11 %
Ratio de clients équipés « Budget Protégé » / clients fragiles	16.50 %	15.17 %	19.18 %	

<sup>18</sup> Processus d'accompagnement basé sur un entretien approfondi, une écoute attentive, l'analyse de la situation, la recherche de la solution la mieux adaptée pour « la remise en selle » du client.

En 2019, conformément à l'engagement du monde bancaire, la CRCO a déployé un certain nombre de mesures destinées à limiter l'impact des frais bancaires sur la clientèle classée « fragile » :

- Plafonnement des frais de dysfonctionnement à une population de clientèle plus large
- Plafonnement à 25 € par mois des frais d'incidents
- Promotion de l'offre « Budget Protégé<sup>19</sup> » à 1 € par mois (maximum autorisé 3 €)
- Information renforcée des clients avec contact individuel et accompagnement

En matière d'inclusion bancaire, la CRCO a participé activement en novembre 2019 aux 3èmes rencontres du Microcrédit et de l'inclusion bancaire, organisées sous l'égide de la Banque de France en Nouvelle Aquitaine. Le Directeur de notre réseau d'agences, est intervenu sur le plafonnement des frais bancaires et a explicité la politique de la caisse régionale dans l'accompagnement des personnes en difficultés.

- 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 permettre de retrouver une situation d'autonomie pour les personnes accompagnées : **327 familles** ont eu recours aux services des Points Passerelle en 2019.

Parallèlement, la structure accompagne les requérants, en leur permettant de bénéficier, via la CRCO, de **micro-crédits sociaux destinés à financer des biens de première nécessité** et non finançables par un crédit classique.

- 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. En 2019, cette procédure exceptionnelle a bénéficié à 39 familles.

## Indicateurs

Intitulé	2017	2018	2019
Budgets consacrés au soutien au territoire (partenariats et subventions) en k€	737	824	868
Nombre de client ayant bénéficiés d'un don via le Fonds d'Initiatives Locales	24	40	39
Nombre de requérants suivis par les « Points Passerelle »	387	336	327
Nombre de microcrédits accordés dans l'année	79	72	79
Montant des microcrédits accordés dans l'année (en k€)	203	185	193
Nombre de microcrédits au 31 décembre	160	185	199
Encours de microcrédits au 31 décembre (en k€)	251	276	285

## Nos Ambitions et nos Projets

### Clientèle fragile :

Sur 2020, une action spécifique sera menée pour développer l'offre « Budget protégé » afin de respecter le souhait des autorités d'avoir au moins 30 % de la population concernée détentrice de ce type d'offre spécifique.  
Pour la CRCO, cela représente 230 offres nettes supplémentaires.

<sup>19</sup> Offre Budget Protégé = pour 1€ par mois, mise à disposition sans découvert et sans chéquier de divers services ( Accès Internet, alerte solde débiteur, carte bancaire , plafonnement des frais à 20 € par mois, 2 chèques de banque par mois).



#### 4-3-4 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

- Dans l'optique **du soutien à l'innovation et aux « start-up » de son territoire**, la Caisse régionale a poursuivi en 2019, son projet de Village by CA<sup>20</sup> sur Châteauroux en partenariat avec Châteauroux Métropole et la CCI de l'Indre.

Le projet est désormais entré en phase active avec le recrutement de son futur Maire du Village courant 2019. Le recrutement des partenaires du territoire est bien engagé avec des marques d'intérêts concrètes. L'année 2020 sera marquée par la livraison du programme immobilier avant la fin d'été. Le recrutement des Start-up et entreprises innovantes démarre pour les accueillir dès l'ouverture.

La CRCO estime en effet que le numérique est un véritable enjeu pour l'économie locale et un vecteur incontournable pour développer les territoires. Dans toute l'agglomération de Châteauroux les initiatives en lien avec ce domaine se multiplient: fibre optique, bornes Wifi, nouvelles applications.

- Le sujet de **la transition énergétique** nécessite aussi un engagement fort de la CRCO afin de **répondre** à cet enjeu majeur pour le climat.  
A partir de 2020, **la Politique « Crédit »** de la Caisse Régionale intégrera désormais ce paramètre afin de proposer une offre de prêts destinée à financer les investissements liés à ce domaine.
- **l'Eco-PTZ. 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 2019, la production Eco-PTZ se poursuit pour un montant total de 2 662 k€ en 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.

Eco-PTZ accordés	2015	2016	2017	2018	2019	évolution
Nombre	111	128	175	119	210	+ 76 %
Montant en K€	1 914	2 116	2 928	2 061	2 662	+ 29 %
Part dans Prêts Habitat	2.16 %	1.89 %	2.52 %	2.24 %	3.55 %	

<sup>20</sup> 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.

- **Une offre « Prêts Conso verts »** a été lancée en 2019 pour couvrir deux types de besoin :
  - l'acquisition de véhicules thermiques peu émissifs de CO<sub>2</sub>, 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.
- **Sur le marché des professionnels et de l'agriculture,** le Crédit Agricole Centre Ouest renforce sa présence dans l'accompagnement vers la transition énergétique

Afin d'accompagner l'ensemble de ces projets, et compte tenu d'une nécessité d'expertise sur ce domaine, notre caisse régionale s'est doté de deux ingénieurs spécialisés, en coopération avec les caisses de CARCENTRE, 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 nouveau process sur ces énergies.
- informent et de 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. Six réunions tours de tables ont été réalisées en 2019.

- **Photovoltaïque collectif : Continuité des projets collectifs**

En 2019, la CRCO a répondu à une consultation en syndication avec Carcentre pour 4 SAS de 30 bâtiments PV de 100Kwc pour un financement de 16.4M€ pour une production annuel de 13 800 000 Kwc.

Nous sommes également sollicités pour 1 projet collectif sur l'Indre de 35 bâtiments de 100 Kwc pour un investissement de 4.9M€. Un projet sur la Haute Vienne porté par la Chambre d'Agriculture sur des toitures existantes pour une vingtaine d'installation de 100 Kwc est en cours d'élaboration.

La Caisse régionale a analysé une soixantaine de projets photovoltaïques, portés par des agriculteurs en individuel, d'une puissance de 100 Kwc et plus. L'investissement moyen par installation 150 000 HT.

Au-delà de la production d'énergie que ces projets photovoltaïques peuvent engendrer pour notre territoire, le couplage bâtiment agricole/ panneaux photovoltaïques permet aussi de mettre à disposition des agriculteurs de bâtiments fonctionnels pour hiverner le bétail en améliorant ainsi le bien-être des animaux<sup>21</sup> et les conditions de travail de l'éleveur.

- **Méthanisation : un aboutissement et une continuité des projets**

2019 est l'année de concrétisation des projets de méthanisation, puisqu'en cette fin d'année, nous avons 9 unités en production contre 4 à fin 2018. Sur ces 9 unités, sept sont en cogénération et deux en injection. A ce jour, cinq unités sont en constructions et pas moins de douze projets sont en réflexion pour un montant d'investissement prévisionnel d'environ 45 Millions d'Euros.

<sup>21</sup> Le fait d'implanter des panneaux photovoltaïques sur des bâtiments d'élevage permet de réduire le cout d'amortissement du bâtiment pour l'exploitant, assure un meilleur équilibre économique de l'opération et permet de données des conditions d'accueil aux animaux.

- **Hydroélectricité :**

Projet plus complexe, une centrale hydroélectrique d'une puissance de 130 KW est à l'étude pour un montant de financement de 380 000 €

En 2019, la production globale de prêts ayant financé des « projets énergies renouvelables » atteint 23.401 k€. et au 31 décembre 2019, nos encours globaux se résument ainsi :

Type de dossiers	Production en k€			Encours en Nombres	Capital	
	2017	2018	2019 (*)		Montant (*)	%
Eolien		4 372	5 572	8	16 121	15.74
Solaire (Photovoltaïque)	17 991	2 556	9 661	200	47.313	46.19
Biomasse			4 640	11	18 474	18.03
Méthanisation		3 807	5 963	14	15 682	15.31
Autres Energie renouvelables	115			19	1 362	1.33
Economie d'Energie (2)	775	261	66	518	3 488	3.40
<b>Total</b>	<b>18 881</b>	<b>10 996</b>	<b>28 902</b>	<b>790</b>	<b>102 440</b>	<b>100</b>

(1) : en k€

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

(\*) : en 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.

- **La CRCO accompagne la transition agro-écologique**

Elle met à la disposition de ses clients une expertise pointue ainsi que la mise en place de financements dédiés (matériels spécifiques, unité de transformation de produits agricoles, magasins et locaux pour la vente directe)/

- sur la fin d'année 2019, une nouvelle offre d'accompagnement à l'installation ou la reconversion en agriculture biologique a été mise en marché afin d'être présents auprès de nos porteurs de projets sur ce domaine d'activité.
- Des formations spécifiques sont également dispensées aux conseillers de marché de l'agriculture pour leur donner les réflexes de base en matière d'agriculture biologique et de promouvoir les offres sur ce type de projets.
- Un suivi particulier de la « filière bio » est en cours de mise en place avec une communication sur notre engagement auprès des différentes parties prenantes : chambre d'agriculture, syndicats agricoles, club des financeurs bio...

## Indicateurs

Intitulé	2017	2018	2019
Montant annuel des financements de projets liés à la Transition Énergétique (*)	18 881	10 996	28 902
Encours en nombre au 31 décembre	958	721	790
Encours en montant au 31 décembre (*)	52 000	55 658	102 440

(\*) en K€ / Projet pris en compte : Energie Renouvelable des professionnels et des particuliers



#### 4-3-5 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 (*)			%		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Agriculture	715.5	748.2	774.7	214.75	224.58	232.52	61.8	61.9	61.4
Energie	73.9	74.0	83.2	10.30	10.32	49.47	2.8	2.8	3.1
Transports	65.8	71.1	74.4	57.21	62.63	64.71	17.2	17.3	17.1
Construction	684.1	716.9	727.0	46.55	48.79	49.47	13.4	13.2	13.1
Industrie	34.9	33.0	32.0	11.22	13.86	10.32	2.9	2.8	2.7
Déchets	8.4	8.4	13.3	6.23	6.18	9.82	1.7	1.7	2.6
Services	685	737.1	347.5	0.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0
Administration	386.3	370.0	340.0	0.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0
Autres	49.5	60.0	74.6	0.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0
Total	2.704	2.820	2.467	346.27	363.11	416.31	100	100	100

\*) : en kT de CO2

### Indicateurs

Intitulé	2016	2017	2018
<b>Emissions induites par les financements du CA Centre</b>	346.27	363.11	378.44
Dont part du macro secteur de l'agriculture	61,85%	61.84%	61.44 %

## Nos Ambitions et nos Projets

Le Crédit Agricole a souhaité disposer d'un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité ; cet outil devant comprendre également des éléments de méthodes pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants et permettre aux caisses régionales de disposer de bases techniques.

Le Crédit Agricole a pris l'attache du cabinet-conseil « Carbone 4 » pour modéliser et concevoir cet outil. Une première étude a été réalisée par Carbone sur le périmètre du portefeuille d'encours habitat de la clientèle de la Caisse Régionale de Normandie Seine.

Sept aléas climatiques directs ont été couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne.

Les travaux de Carbone 4 ont été présentés au Comité des Risques du Groupe Crédit Agricole, débouchant sur une recommandation de renouveler l'étude auprès de 3 ou 4 nouvelles Caisses Régionales sur leurs portefeuilles d'encours habitat, et d'élargir le périmètre aux activités de financement de l'agriculture

## 5 – Baromètre de notre engagement RSE

	2017	2018	2019
--	------	------	------

(\*) : En rouge : indicateurs audités par EY en 2019

### Notre Gouvernance Coopérative et Mutualiste

CA de la CRCO	Taux de participation des élus	88 %	91 %	94 %
	% de femmes au Conseil d'Administration	31.2 %	31.2 %	31.2 %
Caisses Locales	Nombre de caisses locales	52	51	51
	Nombres d'administrateurs	691	684	678
	% de femmes	27.6 %	28.2 %	30 %
	% de femmes « Présidents »	31.4 %	27.5 %	23.5 %
	% de CSP hors Agriculture	42.2	42.7	45.9
	% nouveaux élus inférieur à 50 ans	64.9	95	65
Indice de Satisfaction Administrateur		NC	8.67	
Sociétariat	Montant des parts sociales (en k€)	55 312	71 720	76 062
	Nombre de sociétaires au 31 12	150 764	159 316	167 864
	% de sociétaires parmi les clients		50.3 %	
AG de Caisses locales	Nombre de participants présents	9 302	9 612	11 179
	Taux de sociétaires présents ou	6.87 %	6.52 %	7.15 %
Rémunération parts sociales versée dans l'année	Taux de rémunération versé	2.00 %	2.00 %	1.40 %
	Montant global des intérêts versés en K€	1.028	1.121	1.047

### Nos Relations clients

Satisfaction « Clients »	Nombre de clients (base CRC	320 515	323 423	327 000
	Indice de satisfaction client (IRC)			
	Nb de réclamations tracées traitées	8 615	5 831	2 880
	Délai moyen de réponse	11 j	9 j	8 J
	% traités dans les 10 jours	78 %	80.3 %	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	90.8 %	90.6 %	90.5 %
	Fonds Propres CR au 31 décembre	974,4	1 013 ,7	1 068
Produit Net Bancaire (en K€)		187 331	181 562	182
Résultat Net (en K€)		46 343	44 932	44
Salaires bruts versés, Intéressement et Participation		43 423	45 278	45 638
Charges sociales et impôts versés		39 283	39 049	39 419
Montant des financements à Moyen terme réalisés (M€)		1 262	1 071	1 317
Encours de crédits au 31 décembre (en Md€)		5.38	5.66	6.16
Part de marché « Crédits »		42.80 %	43.09 %	44 %
Installation des Jeunes Agriculteurs	Nombre	84	88	73
	Part de Marché	92 %	91 %	85 %

<b>Nos Pratiques « ressources humaines » et sociales</b>					
Effectif CDI total en fin d'année		943	958	976	
% de femmes dans les postes d'encadrement		48.30	46.89	47.10	
Nombre d'alternants		38	33	58	
Recrutement	Nombre d'embauches	93	74	60	
	Dont ex CDD ou Alternants	43	32	36	
Départ	Nombre total	67	60	43	
	Dont retraite	36	23	17	
	Turn- over hors départ en retraite	3.29 %	3.75 %	2.56 %	
% de salariés à temps partiels		11.58 %	11.38 %	11.16 %	
Nombre de postes diffusées en interne		97	120	110	
Nombre de stagiaires accueillis		68	70	66	
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité et évolution salariale		<b>Nombre</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>100</b>
		<b>% de l'effectif</b>	<b>15.90</b>	<b>11.90</b>	<b>10.24</b>
Salariés en situation de handicap	ETP	71.41	71.66	80.03	
	Taux d'emploi	8.93 %	8.81 %	9.62 %	
Taux d'absentéisme		5.30 %	5.26 %	6.09 %	
Effort de formation	Nombre d'heures	global	43 564	38 898	45 735
		par salarié	46.2	40.6	46.5
	% de la Masse salariale		6.50	6.48	6.30

Notre apport sociétal au territoire					
Maillage du territoire	Agences de proximité		79	79	79
	Agences spécialisées		6	7	7
	Automates		148	162	162
	Points Verts	Nb actifs	176	159	150
		Opérations	71 420	67 225	63 297
Budget consacré au soutien aux initiatives locales (CR + CL)			737	824.6	867.8
Nombre de requérants accompagnés par les Points			387	336	327
Microcrédits accordés		Nombres	79	72	79
		Montant en K€	203	185	193
Chiffres d’Affaires HT avec Secteur Protégé et Adapté (en			229.7	224.1	270
Fonds d’Initiatives Locales (FIL)	Mt versé via carte sociétaire		117 450 €	140 298 €	163 015 €
	Nombre de Prêts d’honneur à 0 %		49	46	41
	Nombre de Dons « aléas de la		24	40	39
Café de la « Création »	Nombre de session		9	10	7
	Nombre de porteurs de projet		131	107	112



<b>Notre Responsabilité environnementale</b>				
Transition énergétique (k€)	montant des crédits	18 881	10 996	28 902
	Encours fin d'année	52 000	55 658	102 440
Estimation des émissions de CO2 liées à nos financements		363.11	416.31	NC
Fonds ISR dans le portefeuille « titres » de la CRCO (M€)		13	13.7	
Consommation totale d'énergie (en million de kWh)		9 236	8 774	8 788
Bilan des Emissions Gaz à Effet de Serre		Base 2018	8 000 Tco2	
Politique « Papier » en tonne	Consommation	154.1	134.2	132.9
	Recyclage	84	81.6	67.7
Recyclage des cartes bancaires	Nombre	34 808	38 898	35 048
	Poids en kg	181	194	182
Milliers de Kms parcourus en déplacements professionnels		3 317	3 133	3 428

## 6 – Annexes

### 6 -1 Note méthodologique du rapport DPEF 2019

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 2019

#### **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 2019 au 16 mars 2019),

Ces données sont arrêtées à fin juin 2019.

#### **Données sociales :**

Les données relatives aux effectifs : sont issues du Système d'informations HR Access sur la base des effectifs présents au 31 décembre 2019 et des mouvements d'effectifs enregistrés durant l'année 2019.

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.

## 6-2 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.

- **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.
- **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.

## 6-3 Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI).



**Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel  
du Centre-Ouest**

Exercice clos le 31 décembre 2019

**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

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

## **Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre-Ouest**

Exercice clos le 31 décembre 2019

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

A l'Assemblée Générale,

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

#### **Responsabilité de l'Entité**

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

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

#### **Indépendance et contrôle qualité**

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

SAS à capital variable  
917 723 687 R.C.S. Nanterre  
Société de Commissaires aux Comptes  
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau  
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France  
Membre du réseau Ernst & Young Global Limited  
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



### Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

### Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de 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 ;

---

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



- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'Entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel 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 4 personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené 6 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la direction des ressources humaines, la direction des engagements, la direction de la communication, le service mutualisme et le service satisfaction clients.





### Conclusion

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

Paris-La Défense, le 28 février 2020

L'Organisme Tiers Indépendant  
EY & Associés

Marc Charles  
Associé

Caroline Delérable  
Associée, Développement Durable

**Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes**

Informations sociales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Part de salariés ayant bénéficié d'une augmentation individuelle de salaires (%). Part de salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilités (%). Indice de Satisfaction Collaborateur.	L'emploi (attractivité, rétention, gestion des carrières). Les relations sociales (dialogue social, accords collectifs). La qualité de vie au travail.
Informations environnementales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Montant des encours de financement de projets liés à la transition énergétique.	Les actions d'accompagnement des clients en matière de transition énergétique.
Informations sociétales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Part de femmes dans les organes de gouvernance (%). Répartition des administrateurs de caisses locales par catégories socio-professionnelles (%). Evolution de l'Indice de Satisfaction Client. Part des réclamations clients traitées dans les délais (%). Budget consacré au soutien aux initiatives locales.	Les actions favorisant la représentativité des sociétaires. Les actions favorisant la satisfaction client et les actions d'amélioration du traitement des réclamations clients. Le soutien aux initiatives locales.

### 3. Examen de la situation Financière et du résultat 2019

#### 3.1 La situation économique

##### 3.1.1 Environnement Economique et financier global

#### Bilan de l'année 2019

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

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

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

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

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

Aux États-Unis, l'année 2019 s'est achevée sur une croissance trimestrielle annualisée de 2,1%, soutenue par les exportations nettes (contraction des importations) alors que les dépenses de consommation ont ralenti, que les stocks ont pesé sur la croissance et que les investissements en capital fixe des entreprises se sont contractés pour le troisième trimestre consécutif. Sur l'ensemble de l'année, la croissance fléchit de 2,9% à 2,3% mais reste supérieure au rythme potentiel estimé proche de 2%. La demande intérieure en demeure le principal moteur, avec des contributions fortes de la consommation des ménages (1,8 point de pourcentage) et des dépenses publiques (0,4 point) mais en net retrait de l'investissement productif (0,2 point) et négative des échanges extérieurs (-0,2 point).

Alors que l'économie est au plein-emploi (avec un taux de chômage à 3,5% fin 2019), l'inflation est restée modérée. L'indice de prédilection de la Réserve Fédérale (indice des prix PCE, *Personal Consumption Expenditures*) a augmenté de 1,4% au quatrième trimestre 2019 (variation trimestrielle annualisée), un rythme inférieur à l'objectif d'inflation de 2%. Après 2,1% en moyenne 2018, l'inflation (PCE) sur l'année atteint 1,4%.

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

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

Dans un contexte de ralentissement mondial, l'incertitude sur le Brexit a pesé sur la croissance britannique qui s'est aussi montrée plus volatile. Si, grâce à un marché du travail au plein-emploi, la consommation des ménages a résisté, l'investissement privé a particulièrement souffert et enregistré le pire taux de croissance des pays du G7. Sur l'ensemble de l'année 2019, la croissance devrait s'établir à 1,3% en moyenne annuelle, le même chiffre qu'en 2018, grâce à un effet d'acquis favorable « boosté » par un important mouvement de stockage en amont de la première date de sortie du 31 mars 2019.

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

Après 1,7% en 2018, la croissance française a en effet atteint 1,2% grâce à une demande intérieure restée robuste. La consommation des ménages s'est accélérée (+1,2% en 2019 contre 0,9% en 2018), soutenue par les mesures fiscales de soutien au pouvoir d'achat annoncées suite au mouvement des gilets jaunes et au Grand Débat National du printemps. La faible inflation ainsi que des créations d'emplois très dynamiques ont également participé au dynamisme des gains de pouvoir d'achat (+2,1% sur l'année). Le taux de chômage a ainsi diminué passant de 8,7% en moyenne en 2018 à 8,3% en moyenne en 2019. L'investissement des sociétés non financières est également resté très dynamique

et a même accéléré, progressant de 4,1% sur l'année. Les sociétés ont ainsi bénéficié d'un environnement de taux bas mais également d'effets temporaires tels que la bascule du CICE en baisse de charges qui a boosté les profits et soutenu l'investissement (et les créations d'emplois). Après une contribution exceptionnellement positive à la croissance en 2018, le commerce extérieur a contribué négativement à la croissance en 2019. En effet, alors que le dynamisme de la demande intérieure a soutenu les importations, les exportations ont subi les incertitudes internationales et la crise du secteur manufacturier, en particulier en Europe.

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

Dans un contexte d'inflation faible, les banques centrales ont réagi de manière agressive et largement préventive au repli de l'activité. Les principales banques centrales des pays avancés (dont la Réserve fédérale américaine et la Banque centrale européenne, BCE) mais aussi celles des grands marchés émergents ont baissé leurs taux d'intérêt directeurs. La Réserve Fédérale a procédé à trois baisses préventives du taux des Fed Funds de juillet à octobre (- 75 points de base – pb – portant le taux à 1,75%). En septembre, à la suite d'une révision à la baisse des prévisions de croissance assorties d'un aléa baissier en raison d'un degré élevé d'incertitude, d'une inflation « dangereusement » basse et d'un décrochage des anticipations de marchés, la BCE a de nouveau mobilisé tous ses outils d'assouplissement monétaire : Forward Guidance (les taux qui vont rester à leur niveau actuel voire à des niveaux inférieurs tant que l'inflation ne convergera pas « fermement » vers sa cible), baisse du taux de dépôt à -0,5%, introduction d'un système par palier (tiering) pour soulager les banques. La BCE a également réactivé son programme d'achats d'obligations (Quantitative Easing) au rythme mensuel de 20 milliards d'euros à partir du 1er novembre pour une durée indéterminée et assoupli les conditions des TLTRO III. Outre l'accommodation monétaire, l'année 2019 s'est conclue sur l'espoir d'un accord commercial entre les États-Unis et la Chine se traduisant par une envolée des marchés boursiers aux dépens des actifs les plus sûrs. Les taux des titres d'État américains et allemands à 10 ans se sont brutalement tendus pour terminer l'année à 1,90% et -0,20% alors que les actions profitaient évidemment de l'enthousiasme ambiant. La progression annuelle des marchés les plus représentatifs atteint près de 15% (MSCI, marchés émergents) et culmine à 29% (S&P 500). Aussi abruptes qu'aient été les remontées des taux américains et allemands fin 2019, leurs baisses respectives n'en ont pas moins atteint près de 75 et 40 points de base sur l'année écoulée du fait de politiques monétaires préventivement très accommodantes mais qui ne parviennent pas à réactiver l'inflation : la croissance sera restée décente voire soutenue pour une inflation faible. La politique de la BCE aura échoué à faire accélérer l'inflation, remonter les taux d'intérêt et la pente de la courbe. Le succès est en revanche manifeste s'il peut être jugé à l'aune du resserrement des primes de risque des pays dits « périphériques » dont l'Espagne et l'Italie fournissent de belles illustrations. Leurs spreads contre Bund se sont contractés de, respectivement, 50 et 90 pb à 65 et 160 pb alors que la prime française (à 30 pb fin 2019) s'est repliée de 15 pb.

**Événements postérieurs à l'arrêté des comptes qui ne sont pas de nature à ajuster les comptes clos au 31 décembre 2019**

L'épidémie de Covid-19 devrait avoir des impacts négatifs marqués sur l'économie mondiale, qui s'aggraverait si l'épidémie n'était pas contenue rapidement. Elle entraîne des chocs d'offre et de demande, ayant pour conséquence un ralentissement prononcé de l'activité, en raison de l'impact des mesures de confinement sur la consommation et de la défiance des agents économiques, ainsi que des difficultés de production, des perturbations des chaînes d'approvisionnement dans certains secteurs, et un ralentissement de l'investissement. Il en résulterait une baisse sensible de la croissance, voire des récessions techniques dans plusieurs pays. Ces conséquences impacteraient l'activité des contreparties des banques et par ricochet des banques elles-mêmes. Le Groupe Crédit Agricole, qui a annoncé des mesures de soutien de ses clients entreprises et particuliers pendant la crise, et qui est engagé dans les mesures annoncées par les pouvoirs publics, s'attend à des impacts sur ses revenus, ainsi que sur son coût du risque, et donc sur son résultat. La Caisse Régionale du Centre Ouest pourrait donc être impactée. L'ampleur et la durée de ces impacts sont impossibles à déterminer à ce stade.

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

Selon les estimations INSEE à fin 2019, depuis 2017, la population du territoire de la Caisse Régionale du Centre-Ouest évolue défavorablement sur chacun de ses départements, contrairement à la moyenne nationale (-0,8% pour la Haute-Vienne et -2,3% pour l'Indre contre +0,7% au niveau national).

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, atone, est orientée sur les domaines de l'aéronautique, la logistique, l'agro-alimentaire et les éco-industries.

L'agriculture des deux départements, situés en zone intermédiaire, est en mutation. Elle doit faire face à de nouveaux aléas, climatiques, environnementaux, commerciaux et, dans le même temps, répondre à une demande sociétale grandissante concernant son alimentation.

Le marché des Professionnels est très hétérogène (artisans, commerçants et professions libérales). Face aux nouveaux modes de consommation, les acteurs du commerce de détail se tournent vers des activités de vente à distance. Les professions libérales, et notamment de santé (bien 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. Pour l'année 2018, environ 570 nouvelles associations ont été déclarées dans nos départements. Sur la période récente, il s'est créé en moyenne chaque année, 9,7 associations nouvelles pour 10 000 habitants (moyenne nationale de 10,8).

Avec près de 6.000 associations clientes, la Caisse Régionale du Centre Ouest confirme sa place de leader. En 2018, elle a accompagné 41% des associations nouvellement créées toujours en progression.

Ces différents éléments expliquent une évolution des encours de crédits moins rapide que la tendance nationale, proche de 6% (à fin novembre 2019, +6,1% pour les crédits aux particuliers et +5,9% pour les crédits aux entreprises). Néanmoins, la dynamique reste fortement positive encore en 2019. A fin octobre 2019, sur le territoire de la Caisse Régionale, l'encours total de crédits bancaires s'élève à 13,2 Md€. Il a progressé de 5,7% sur un an.

Cette tendance se retrouve sur tous les types de crédits : les crédits de trésorerie qui représentent 9,5% des encours, progressent de 4%, les crédits habitat pour 61,0% voient leur encours augmenter de 6,1% et les crédits d'équipement sont en hausse de 5,5% pour 28,4% du total des encours.

La Caisse Régionale continue à jouer son rôle de premier financeur du territoire et accroît sa position de leader. A fin octobre 2019, la part de marché crédits de la Caisse Régionale s'établit à 44,0%, en hausse de 10 pb sur un an.

Sur 10 mois, l'encours collecte des 2 départements du territoire progresse de 2,2% contre 6,4% au niveau national. A fin octobre 2019, la part de marché collecte bancaire de la Caisse Régionale s'établit à 36,8 %, en progression de 13 pb sur 10 mois.

La Caisse Régionale se présente également comme partenaire majeur des acteurs du territoire, pour les soutenir dans leur fonctionnement au quotidien et participer aux événements locaux. En particulier, durant l'année 2019, la Caisse Régionale a été fortement présente lors de manifestations internationales sur le territoire, le Mondial de Tonte de Mouton au Dorat du 4 au 7 juillet et le Championnat du Monde de Voltige à Châteauroux du 22 au 31 août.

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

#### Le fonds de commerce, les produits et les services

Le fonds de commerce de la caisse Régionale continue de progresser, en hausse de 1,1%, dont 1,0% pour les Particuliers, qui représentent 83% de la clientèle. L'ensemble du portefeuille représente 327.000 clients. En 2019, plus de 16.000 nouveaux clients nous ont rejoints. A fin 2019, notre modèle mutualiste convainc toujours plus de clients et la proportion de clients sociétaires majeurs s'est renforcée pour atteindre 59,9%, très proche de notre ambition de 60%.

Nous avons contribué à la couverture des risques de nos clients, d'une part sur leurs biens, avec plus de 8.000 nouveaux contrats et une progression de 5,1% et d'autre part sur leurs risques personnels avec près de 3.000 nouveaux contrats et une progression de 5,0%. La progression est plus particulièrement marquée sur les assurances Accidents de la vie et Santé, répondant à un enrichissement de nos offres.

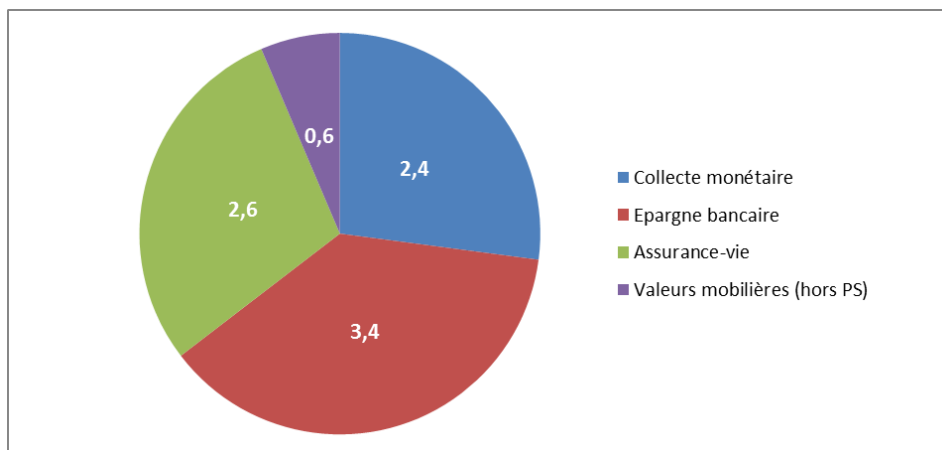
Répondant à l'orientation accrue de nos clients vers les paiements par carte, notre parc en cartes de paiement est en augmentation avec une évolution du parc DE +4,6% et une orientation vers les cartes offrant des services associés et les cartes business.

Nos offres associées au compte se sont également développées sur l'année à un rythme de 3,3% afin de répondre aux besoins d'équipement de nos nouveaux clients mais également venant enrichir les services proposés à nos clients plus anciens.

#### La collecte

L'année 2019 enregistre une augmentation de la collecte globale de la Caisse Régionale, qui atteint 9,0 Md€, en progression de 3,8 % sur l'exercice.

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



L'encours de collecte bilan atteint 5,8 Md€, en progression de 4,1%. Ce compartiment intègre la collecte monétaire et l'épargne bancaire.

- La collecte monétaire, composée des dépôts à vue et des dépôts à terme, augmente et atteint 2,4 Md€ (+5,3%). L'encours de dépôts progresse fortement (+8,9% à 1,8 Md€). L'évolution des dépôts à terme est négative à -5,7% après une augmentation significative de +17,8% en 2018. Il s'élève à 0,6 Md€.
- L'épargne bancaire s'élève à 3,4 Md€, en hausse de 3,2%. La tendance des années passées avec une progression des livrets supérieure à celle de l'épargne-logement se poursuit avec respectivement des évolutions de +5,4% à 2,0 Md€ +1,4% à 1,1 Md€.



- L'encours des livrets A progresse de 10,1%, conséquence du niveau de rémunération élevé par rapport à celui des produits non réglementés. Les encours sont en augmentation de 10,1%, dépassant 0,5 Md€.
- Les autres comptes sur livrets progressent également fortement pour atteindre 0,9 Md€ à +8,9%, portés par les livrets sociétaires (+5,9%) et les livrets classiques (+9%). La rémunération des livrets sociétaires, similaire à celle du livret à début 2019, a été ramenée à 0,5% en octobre 2019.
- Les autres produits d'épargne bancaire sont en baisse de 6,7% pour les PEP et 5,9% pour les LEP pour un encours total à 0,3 Md€.

La collecte hors bilan a progressé de 3,3% après une année 2018 atone. Elle représente un encours total de 3,2 Md€, réparti entre l'assurance-vie et les valeurs mobilières.

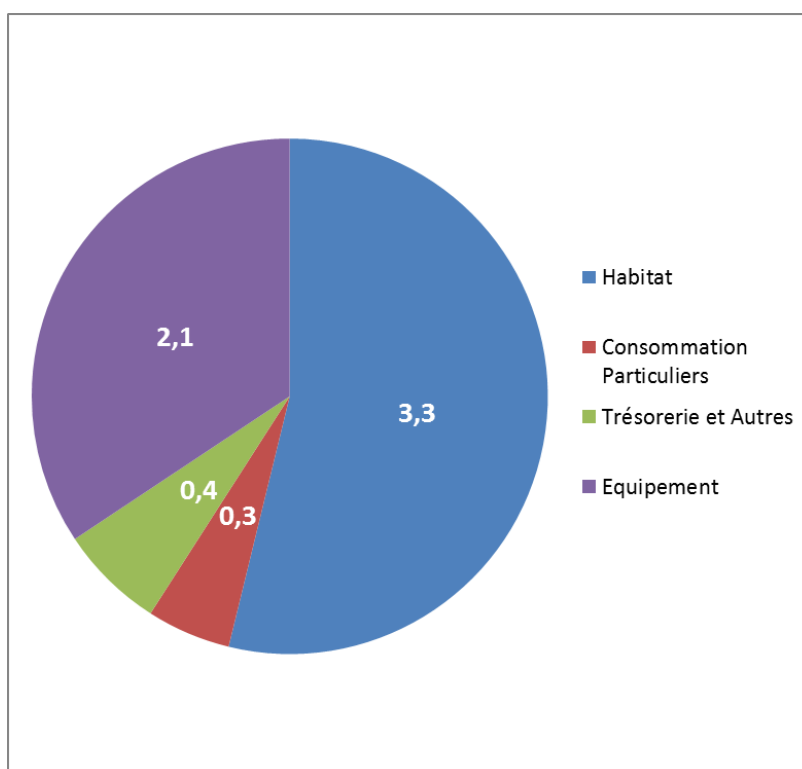
- L'encours d'assurance-vie s'établit à 2,6 Md€, en hausse de 2,4%.
- L'encours de valeurs mobilières (hors parts sociales) progresse de +7,2% à 0,6 Md€, porté par une évolution des marchés favorable après la chute de la fin d'année 2018. Le compartiment Actions enregistre la plus forte hausse à +24,4%, puis les OPCVM +6,0% alors que les obligations, principalement émises par le Groupe, sont en diminution de 6,0%.

### 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 3 opérations de titrisation. Le portefeuille des crédits habitat titrisés atteint 224,5 millions d'euros.*

Au 31 décembre 2019, l'encours de crédits en principal de la Caisse Régionale atteint 6,16 Md€, en progression de 8,7% sur l'exercice.

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



La hausse enregistrée sur l'exercice provient au 2/3 des crédits habitat (+11,1% à 3,3 Md€) et des crédits d'équipement (+6,8% à 2,1Md€).

Les crédits à la consommation et de trésorerie sont en progression également (respectivement de +5,6% à 0,3 Md€ et +2,2% à 0,4 Md€).

L'encours de créances douteuses (en principal) diminue de 0,8% %, à 120,9 M€.

Pour la 4<sup>e</sup> 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 2019, elles atteignent à 1.310 M€ soit +22,3% de plus qu'en 2018.

Si 2018 avait marqué un léger fléchissement dans le montant des réalisations, 2019 est une année de progression sur la quasi-totalité des marchés. La production de crédit habitat tire l'ensemble avec une augmentation de 29,6% à 685 M€. Les crédits à la consommation progressent de 7,1% à 128 M€. Les crédits aux agriculteurs évoluent de +7,2% à 181 M€, alors que les crédits aux professionnels baissent légèrement de 3,5% à 93 M€. Les crédits aux entreprises et aux collectivités locales sont en progression de, respectivement, 52,1% à 175 M€ et 13,3% à 30 M€.

### Les moyens humains et techniques

La Caisse Régionale s'inscrit dans un programme d'investissement ambitieux afin d'appuyer ses ambitions de servir ses clients et son territoire. Investissement humain tout d'abord, par une présence affirmée sur le territoire avec 60 recrutements en CDI en 2019, mais une politique forte d'appel à l'alternance. C'est ainsi qu'elle accueille 58 jeunes en alternance. Plus de 45.000 heures de formation sur l'année permettent d'enrichir les compétences de ses collaborateurs, afin de répondre au mieux aux besoins de ses clients. La généralisation de la démarche Trajectoires Patrimoine le montre avec un taux de satisfaction significatif.

Après l'ouverture de son nouveau siège à Châteauroux, elle modernise et adapte ses agences aux nouveaux usages avec le déploiement d'un nouveau concept agences, débuté en 2019 et qui va se poursuivre sur les 3 prochaines années. Elle affirme ainsi sa volonté d'être proche de ses clients, sociétaires et administrateurs qui vont trouver des agences plus ouvertes et plus collaboratives.

En parallèle, la Caisse Régionale s'est attachée à proposer des outils performants permettant des parcours relationnels digitaux et humains sur un panel de prestations qui couvre maintenant presque tous les domaines. Afin d'améliorer la qualité de service et la sécurité des opérations, elle a investi dans des process dématérialisés.

- Recrutements :
  - 60 CDI en 2019
  - Hommes : 21
  - Femmes : 39
- Formation :

	2019
Budget global en k€ (déclaration 2 483)	2 500
Pourcentage de la Masse salariale	6.30%
Heures de formation dispensées (*)	45 435
Jours de formation dispensés (*)	5 825
Nombre de personnes formées	1 225
Contrats en alternance (bac+2 à Master 2)	58
Stagiaires « Ecoles et Universités »	66
Bilan des compétences	1

#### 3.1.4 Les faits marquants

##### Opération de titrisation

Le 23 mai 2019, une nouvelle opération de titrisation (FCT Crédit Agricole Habitat 2019) a été réalisée au sein du groupe Crédit Agricole, portant sur les créances habitat des 39 Caisses régionales. Cette transaction est le second RMBS français auto-souscrit du Groupe. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat par les 39 Caisses régionales et LCL au « FCT Crédit Agricole Habitat 2019 » pour un montant de 15 milliards d'euros et une souscription le même jour par les établissements ayant cédé les crédits, des titres émis par le FCT.

Dans le cadre de cette titrisation, la caisse régionale du Centre Ouest a cédé, à l'origine, des crédits habitat pour un montant de 121.898 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2019. Elle a souscrit des obligations seniors pour 104.200 millions d'euros et pour 17.700 millions d'euros des titres subordonnés.

### ***Points marquants propres à la CR***

#### **Activité Crédits :**

L'activité Crédits de la Caisse régionale est en hausse de +22.3% en 2019. Les réalisations de nouveaux crédits à la clientèle, crédit-bail compris, sont de 1.310 Md€ en 2019 contre 1.071 Md€ en 2018.

#### **Activité collecte :**

La collecte progresse de 3.8% sur l'année, principalement sur la collecte monétaire. L'encours de parts sociales a augmenté de +5.5%, après une forte augmentation en 2018, signe de la vigueur de nos valeurs mutualistes. Près de 60% de nos clients majeurs sont sociétaires de la Caisse Régionale.

#### **Activité Assurances :**

L'activité Assurances reste bien orientée, avec une progression de +5.1% du nombre de contrats des biens et des personnes, atteignant 224 322 contrats. L'assurance à caractère d'épargne enregistre une hausse de 2.4%.

#### **Coût du risque :**

La Caisse régionale CENTRE-OUEST a poursuivi sa politique de maîtrise du risque né. Le suivi des situations irrégulières est piloté à rythme mensuel. La gestion quotidienne des dossiers des créances en défaut est confiée, en quasi-totalité, aux services spécialisés du siège. Globalement, le coût du risque est de - 8.6 M€ en 2019 contre - 8.5 M€ en 2018.

Au 31 décembre 2019, les provisions individuelles sont de 75.4 M€, les provisions FLC (Forward Looking Central) et FLL (Forward Looking Local) sont respectivement de 22.7 M€ et de 22.3 M€ pour un total de 45.0 M€. Le FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux) est de 34.2 M€.

Les provisions filières (FLL) concernent les secteurs des professionnels de l'immobilier et de l'agriculture.

#### **Titres de participation :**

La participation de la Caisse régionale du CENTRE-OUEST au capital de la SAS La Boétie (holding qui porte la participation des Caisses régionales dans Crédit Agricole SA) est stable soit un encours de 297.6 M€. La valeur de l'action SAS Rue La Boétie est estimée à 19.83 euros en normes IFRS, contre 18.94 euros en 2018. En normes sociales, c'est la valeur d'utilité qui est retenue : elle s'établit à 21.86 euros en 2019 contre 20,85 euros en 2018. La participation détenue par la Caisse régionale au capital de la SAS SACAM Mutualisation est de 248.3 M€ en 2019 comme en 2018.

#### **Marchés financiers :**

Le stock de plus-value latentes de la Caisse régionale du CENTRE-OUEST est de 5.2 M€ en 2019 contre 5.8 M€ en 2018. Les dépréciations des titres de placement sont provisionnées pour -0.60 M€ au 31/12/2019 contre -3.7 M€ au 31/12/2018.

## **3.2 Analyse des comptes consolidés**

### **3.2.1 Principes et méthodes comptables**

En application du règlement CE n°1606/2002, les comptes consolidés ont été établis conformément aux normes IAS/IFRS et aux interprétations IFRIC applicables au 31 décembre 2019 et telles qu'adoptées par l'Union européenne (version dite *carve out*), en utilisant donc certaines dérogations dans l'application de la norme IAS 39 pour la comptabilité de macro-couverture.

Ce référentiel est disponible sur le site de la Commission européenne, à l'adresse suivante : [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/company-reporting-and-auditing/company-reporting/financial-reporting\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/company-reporting-and-auditing/company-reporting/financial-reporting_en)

Les normes et interprétations sont identiques à celles utilisées et décrites dans les états financiers du Groupe au 31 décembre 2018.

Elles ont été complétées par les dispositions des normes IFRS telles qu'adoptées par l'Union européenne au 31 décembre 2019 et dont l'application est obligatoire pour la première fois sur l'exercice 2019.

Celles-ci portent sur :

Normes, Amendements ou Interprétations	Date de publication par l'Union européenne	Applicable dans le Groupe	Date de 1ère application : exercices ouverts à compter du
<b>IFRS 16 Contrats de location</b> Remplacement d'IAS 17 sur la comptabilisation des contrats de location et des interprétations liées (IFRIC 4 Déterminer si un accord contient un contrat de location, SIC 15 Avantages dans les contrats de location et SIC 27 Evaluation de la substance des transactions impliquant la forme juridique d'un contrat de location)	31 octobre 2017 (UE 2017/1986)	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2019
<b>Amendement à IFRS 9 Instruments financiers</b> Options de remboursement anticipé avec pénalité négative	22 mars 2018 (UE 2018/498)	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2019 (1)
<b>Interprétation IFRIC 23 Positions fiscales incertaines</b> Clarifications à IAS 12 <i>Impôt sur le résultat</i>	24 octobre 2018 (UE 2018/1595)	Oui (2)	1 <sup>er</sup> janvier 2019
<b>Améliorations des IFRS cycle 2015-2017 :</b> - IAS 12 <i>Impôt sur le résultat</i> - IAS 23 <i>Coût d'emprunt</i> - IFRS 3/IFRS 11 <i>Regroupement d'entreprises</i>	15 mars 2019 (UE 2019/412)	Oui Oui Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2019 1 <sup>er</sup> janvier 2019 1 <sup>er</sup> janvier 2019
<b>Amendement à IAS 28 Participations dans des entreprises associées et des coentreprises</b> Précisions pour l'investisseur sur la comptabilisation des intérêts long terme accordés à une entreprise associée / coentreprise	11 février 2019 (UE 2019/237)	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2019
<b>Amendement à IAS 19 Avantages au personnel</b> Clarifications sur les conséquences	14 mars 2019 (UE)	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2019

d'une modification, réduction ou liquidation de régime sur la détermination du coût des services rendus et de l'intérêt net	2019/402)		
---	-----------	--	--

(1) Le Groupe a décidé d'appliquer de manière anticipée l'amendement à IFRS 9 à compter du 1er janvier 2018.

(2) L'application de l'interprétation IFRIC 23 n'a pas eu d'impact significatif sur les capitaux propres du Groupe au 1er janvier 2019. La Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest a reclassé à cette même date les provisions pour risques fiscaux portant sur l'impôt sur le résultat de la rubrique « Provisions » vers la rubrique « Passifs d'impôts courants » au bilan.

Ainsi, le groupe Crédit Agricole publie pour la première fois à compter du 1er janvier 2019 ses états financiers IFRS en application de la norme IFRS 16 *Contrats de location* (cf. chapitre 1.2 "Principes et méthodes comptables").

La norme IFRS 16 *Contrats de location* remplace la norme IAS 17 et toutes les interprétations liées (IFRIC 4 Déterminer si un accord contient un contrat de location, SIC 15 Avantages dans les contrats de location et SIC 27 Evaluation de la substance des transactions impliquant la forme juridique d'un contrat de location).

La principale évolution apportée par la norme IFRS 16 concerne la comptabilité pour les preneurs. IFRS 16 impose pour les preneurs un modèle visant à comptabiliser au bilan tous les contrats de location, avec la reconnaissance au passif d'une dette locative représentative des engagements sur la durée du contrat, et à l'actif un droit d'utilisation à amortir.

Pour la première application de la norme IFRS 16, le Groupe a choisi d'appliquer la méthode rétrospective modifiée sans retraitement des informations comparatives 2019 conformément au paragraphe C5(b) de la norme IFRS 16. Selon cette approche, pour les contrats antérieurement classés en contrats de location simple en application d'IAS 17, le Groupe a comptabilisé au 1<sup>er</sup> janvier 2019 une dette locative égale à la valeur actualisée des paiements de loyers restants et un actif au titre du droit d'utilisation égal au montant de la dette locative ajusté, le cas échéant, du montant des loyers payés d'avance ou à payer qui étaient comptabilisés dans l'état de la situation financière immédiatement avant la date de première application.

Pour les contrats de location précédemment classés en tant que contrats de location-financement, La Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest a reclassé la valeur comptable de l'actif et de la dette comptabilisés selon IAS 17 immédiatement avant la date de première application en tant que droit d'utilisation (immobilisation corporelles) et dette locative (passifs divers) à la date de première application. L'application de la norme IFRS 16 n'a pas d'impact sur les capitaux propres.

A la date de transition, le Groupe a choisi d'appliquer les mesures simplificatrices suivantes proposées par la norme :

- Absence d'ajustement au titre des contrats dont la durée résiduelle en date d'application est inférieure à douze mois. Cela concerne notamment les baux 3/6/9 qui sont en situation de tacite prolongation à la date de première application.

Conformément à l'IFRIC update de mars 2019 ainsi qu'à la recommandation AMF 2019-13, le Groupe n'a pas pris en considération la décision de l'IFRS IC du 26/11/2019 relative à la détermination de la durée de location IFRS16 dans les états financiers au 31 décembre 2019, afin de disposer du temps nécessaire pour analyser les conséquences comptables de cette décision au cours de l'exercice 2020. En conséquence, les principes et méthodes comptables des états financiers annuels au 31 décembre 2019 n'ont pas été impactés.

- Absence d'ajustement au titre des contrats de location dont les biens sous-jacents sont de faible valeur.
- Ajustement du droit d'utilisation du montant comptabilisé au 31 décembre 2018 dans l'état de la situation financière au titre de la provision pour contrats déficitaires.
- Exclusion des coûts directs initiaux de l'évaluation du droit d'utilisation.

Le Groupe a également choisi de ne pas réapprécier si un contrat est ou contient un contrat de location à la date de transition. Pour les contrats conclus avant la date de transition, le Groupe a appliqué la norme IFRS 16 aux contrats identifiés comme des contrats de location en application d'IAS 17 et IFRIC 4.

Le taux d'actualisation utilisé pour le calcul du droit d'utilisation et du passif de location est le taux d'endettement marginal à la date d'application initiale d'IFRS 16, fondé sur la durée résiduelle du contrat au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Les droits d'utilisation constatés à la date de première application concernent essentiellement les baux immobiliers (agences et sièges).

Par ailleurs, il est rappelé que lorsque l'application anticipée de normes et interprétations adoptées par l'Union européenne est optionnelle sur une période, l'option n'est pas retenue par le Groupe, sauf mention spécifique.

Ceci concerne en particulier :

<b>Normes, Amendements ou Interprétations</b>	<b>Date de publication par l'Union européenne</b>	<b>Applicable dans le Groupe</b>	<b>Date de 1<sup>ère</sup> application obligatoire : exercices ouverts à compter du</b>
<b>Amendement aux références au Cadre Conceptuel dans les normes IFRS</b>	6 décembre 2019 (UE 2019/2075)	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020
<b>IAS 1/IAS 8 Présentation des états financiers</b> Définition de la matérialité	10 décembre 2019 (UE 2019/2104)	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020
<b>Amendement à IFRS 9, IAS 39 et IFRS 7 Instruments financiers</b> Réforme des taux d'intérêt de référence	15 janvier 2020 (UE 2020/34)	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020 (1)

(1) Le Groupe a décidé d'appliquer de manière anticipée l'amendement à IFRS 9, IAS 39 et IFRS 7 Instruments financiers sur la réforme des taux d'intérêt de référence à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Les normes et interprétations publiées par l'IASB au 31 décembre 2019 mais non encore adoptées par l'Union européenne ne sont pas applicables par le Groupe. Elles n'entreront en vigueur d'une manière obligatoire qu'à partir de la date prévue par l'Union européenne et ne sont donc pas appliquées par le Groupe au 31 décembre 2019.

Cela concerne en particulier la norme IFRS 17.

La norme IFRS 17 Contrats d'assurance publiée en mai 2017 remplacera IFRS 4. L'Exposure Draft de l'IASB amendant IFRS 17 publié en juin 2019 a proposé de repousser sa date d'application d'un an soit au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

La norme IFRS 17 définit de nouveaux principes en matière de valorisation, de comptabilisation des passifs des contrats d'assurance et d'appréciation de leur profitabilité, ainsi qu'en matière de présentation. Courant 2017 et 2018, un cadrage du projet de mise en œuvre a été réalisé afin d'identifier les enjeux et les impacts de la norme pour les filiales assurance du Groupe. Au cours de l'année 2019, les travaux d'analyse et de préparation de mise en œuvre se sont poursuivis.

Par ailleurs, un amendement à une norme existante, publié par l'IASB, est également en attente d'adoption par l'Union européenne : il s'agit de l'amendement à IFRS 3 *Regroupement d'entreprises* (avec possibilité d'application anticipée).

## Réforme IBOR

Le groupe Crédit Agricole, en tant qu'utilisateur d'indices critiques, est fortement sensibilisé à l'importance des indices de référence et aux enjeux relatifs à leur évolution qui s'opère dans le cadre des réformes en cours.

Le projet « Benchmarks » du groupe Crédit Agricole pilote la transition des indices de référence pour le Groupe et veille à la mise en conformité des entités avec la BMR (Benchmark Regulation). Il a été lancé auprès des entités du Groupe pour préparer l'ensemble des métiers et accompagner les clients dans les transitions vers les nouveaux taux de référence.

Il s'est organisé pour recenser et analyser les impacts induits par la réforme. Une cartographie recense, notamment, l'ensemble des expositions et contrats permettant d'estimer l'exposition consolidée du groupe Crédit Agricole à la réforme.

Les principaux indices auxquels les relations de couverture du Groupe sont exposées sont les suivants :

- EONIA
- Indices critiques définis dans la BMR: Euribor, Libor USD, Libor GBP, Libor JPY, Libor CHF, Libor EUR, Wibor, Stibor + Hibor

Considérant les éléments disponibles à ce jour, pour les contrats Eonia, la période d'incertitude sur le devenir de cet indice devrait se terminer le 3 janvier 2022. Pour les autres indices, les différents travaux en cours ne permettent pas, à ce stade, d'établir une date de fin d'application.

Au 31 décembre 2019, ce recensement fait apparaître un montant nominal des instruments de couverture impactés par la réforme de 2,8 milliards d'euros

Le Groupe appliquera les amendements à IFRS 9 publiés par l'IASB le 26 septembre 2019 tant que les incertitudes sur le devenir des indices auront des conséquences sur les montants et les échéances des flux d'intérêt.

### 3.2.2 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 2019 :

Le Groupe est 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 2015, 2017, 2018 & 2019, issues des opérations de titrisation des créances habitat des Caisses Régionales du groupe Crédit Agricole réalisées en Octobre 2015, Février 2017, Avril 2018 et Mai 2019.
- Ces sociétés sont toutes consolidées selon la méthode de l'Intégration Globale.

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

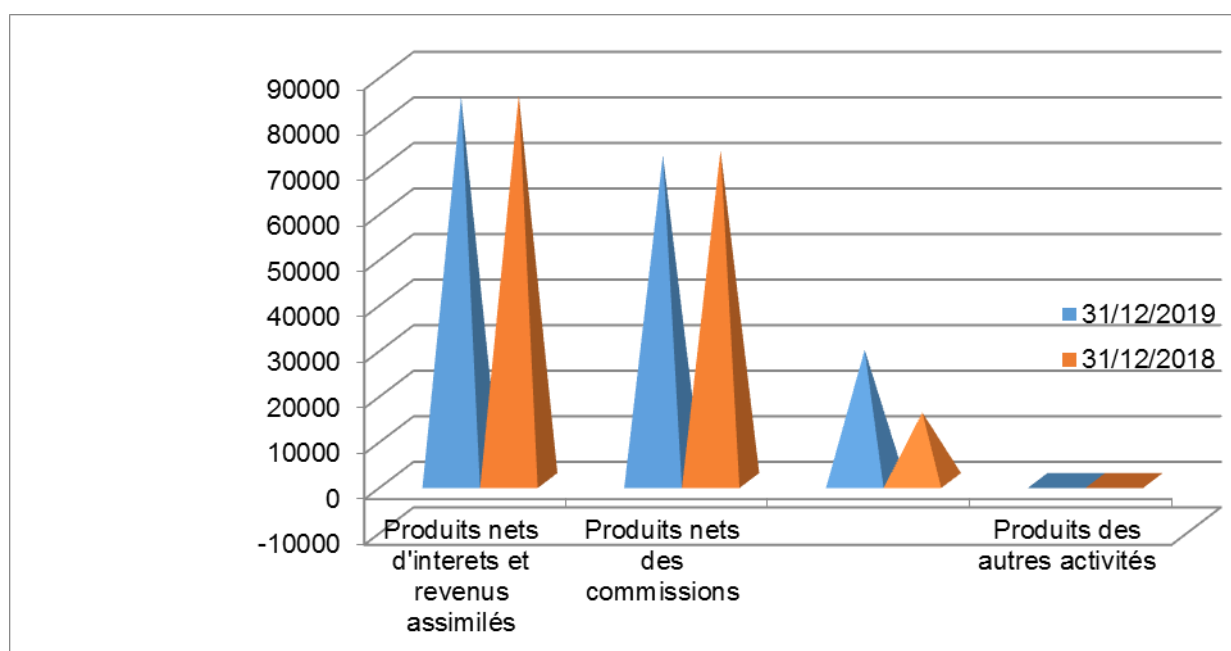
<i><b>En milliers d'€</b></i>	<b>Contribution au PNB consolidé du groupe de la CR</b>	<b>Contribution au résultat Brut d'exploitation consolidé du groupe de la CR</b>	<b>Contribution au résultat net consolidé du groupe de la CR</b>
Caisse régionale	181 346	60 131	40 078
Caisses locales	2 145	1 907	1 705
FCT	-553	-553	-576
<b>TOTAL</b>	<b>182 938</b>	<b>61 485</b>	<b>41 207</b>

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

### 3.2.4 Résultat consolidé

**Le Produit Net Bancaire consolidé** atteint 182,9 millions d'euros au 31 décembre 2019 soit une évolution de +7,40% par rapport à celui du 31 décembre 2018

Montant en K€	31/12/2019	31/12/2018	Variations	
			Montants	%
PNB	182 938	170 334	12 604	7,40%
Charges générales d'exploitation	-121 453	-118 864	-2 589	2,18%
Résultat brut d'exploitation	61 485	51 470	9 977	19,38%
Coût du risque	-9 745	-9 315	-430	4,62%
Résultat d'Exploitation	51 740	42 155	9 585	22,74%
Résultat avant impôt	51 495	42 229	9 266	21,94%
Impôt sur les bénéfices	-10 288	-9 367	-921	9,83%
Résultat net	41 207	32 862	8 345	25,39%
Résultat net part du groupe	41 207	32 862	8 345	25,39%



**Les produits nets d'intérêts et des commissions** sont sensiblement identiques à ceux du 31 décembre 2019

**Les gains ou pertes à la juste valeur par résultat ou par capitaux propres** représentent un montant de 28,70 millions d'euros au 31 décembre 2019 contre 14,9 millions d'euros au 31 décembre 2018 soit une évolution de +92% du essentiellement :

- ✓ à un fort rebondissement des marchés en 2019. Le portefeuille de placement à la JVR est en plus-value latente, contrairement à 2018. De plus il y a eu une externalisation de la plus-value de cession sur OPCVM sur 2019.
- ✓ une augmentation significative des dividendes reçus ou à recevoir sur les titres de participation à la JCN (Juste valeur non recyclable par capitaux propres)

**Les produits des autres activités** ne sont pas significatifs

**Les charges générales d'exploitation** atteignent 121,4 millions d'euros au 31 décembre 2019 contre 118,9 millions d'euros au 31 décembre 2018 soit une évolution de +2.18%



En milliers d'euros	31/12/2019	31/12/2018	Variations	
			Montants	%
Charges de personnel	-66 456	-66 385	-71	0,11%
Impôts, taxes et contributions réglementaires	-4 172	-4 209	37	-0,88%
Services extérieurs et autres charges générales d'exploitation	-43 880	-41 399	-2 481	5,99%
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations corporelles et incorporelles	-6 945	-6 871	-74	1,08%
<b>Charges générales d'exploitation</b>	<b>-121 453</b>	<b>-118 864</b>	<b>-2 589</b>	<b>2,18%</b>

✓ **les charges de personnel** à 66.4 millions d'euros et **les impôts et taxes** à 4,2 millions d'euros sont quasiment stables par rapport à ceux du 31 décembre 2018.

✓ **Les services extérieurs et autres charges d'exploitation** atteignent 43,9 millions d'euros eu 31 décembre 2019 soit une évolution de +5,99% par rapport au 31 décembre 2018. Cette évolution s'explique principalement par :

- L'augmentation des charges informatiques et autres charges (cf commentaires dans le chapitre sur l'analyse du compte de résultat social).
- Le retraitement IFRS16 et loi Pacte pour -0,8 milliers d'euros.

✓ **Les dotations aux amortissements** pour un montant quasiment équivalent à celui du 31 décembre 2018.

Compte tenu du PNB consolidé en augmentation significative et des charges d'exploitation contenues, **le Résultat Brut d'Exploitation consolidé** affiche une évolution de plus de 19% au 31 décembre 2019 par rapport à celui du 31 décembre 2018

✓ **Le cout du risque** avec un niveau de 9,7 millions d'euros au 31 décembre 2019 est en légère augmentation (+4,62%).

L'encours des créances douteuses est en légère baisse en 2019 (124,5 millions d'euros contre 125,3 au 31 décembre 2018).

Le taux de dépréciation ressort à 60,5% en fin d'année 2019, en repli de 2,1% par rapport à celui de la clôture de l'exercice précédent.

Le taux de dépréciation général (montant des dépréciations par rapport à l'encours brut des crédits) est quant à lui quasiment constant par rapport au 31 décembre 2018 pour s'élever à 1,3%.

✓ **L'impôt sur les bénéfices** de 10,3 millions d'euros est en augmentation de +9,83% par rapport à celui du 31 décembre 2018

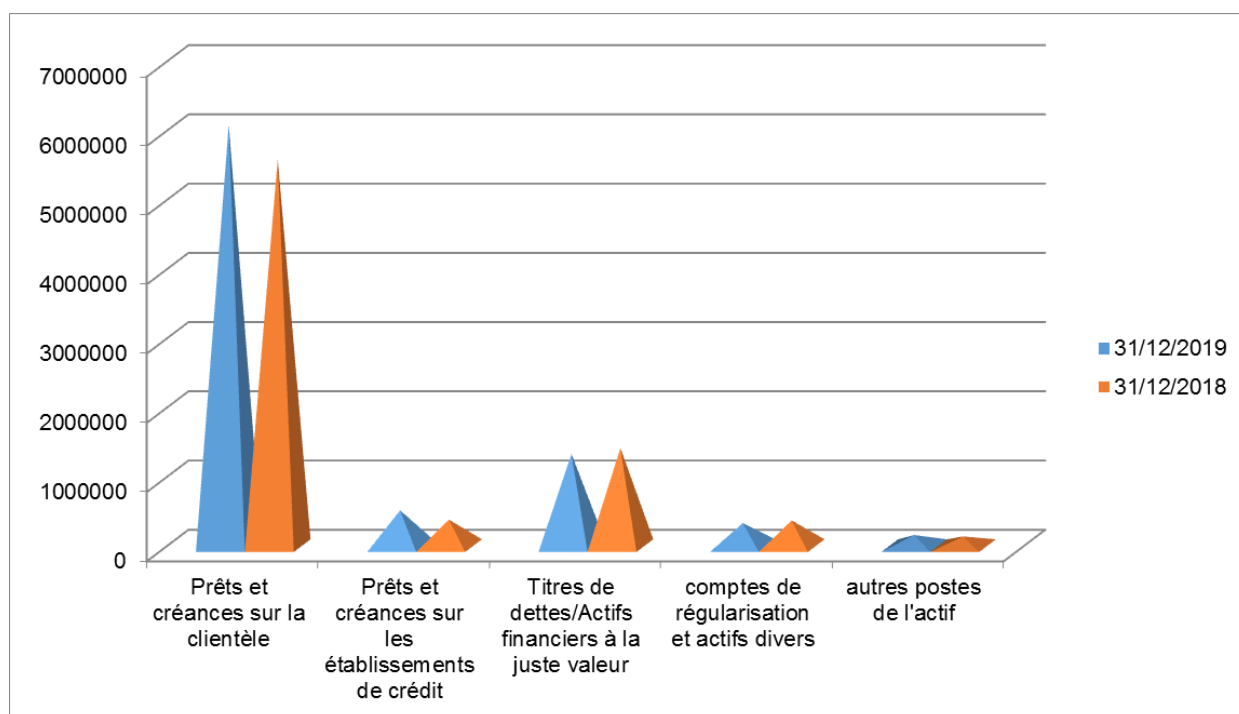
Il est constitué d'un impôt courant de 13.514 M€ et d'un crédit d'impôt différé de +3,226 M€ en 2019 soit une évolution de + 2.612 M€ sur 2019. Cette augmentation est principalement imputable à :

- Différence de norme locale norme fiscale pour +1.3 M€ ( dont provision PNA pour 0,4M€ ; provision épargne logement pour 0,8 M€ ; pour risque opérationnel pour 0,3M€)
- L'impôt sur les soultes de swaps pour +1,09M€
- L'impôt sur les contrats de location suite à l'entrée en vigueur de la norme IFRS16 pour 0.1M€.
- variation de Impôt différé passif sur IRA pour 0,3M€

### 3.2.5 Bilan consolidé et variations des capitaux propres

Le total du bilan consolidé au 31 décembre 2019 s'affiche à 8.394 millions d'euros contre 7.867 millions d'euros au 31 décembre 2018 soit une évolution de +6,70%.

<b>Bilan ACTIF</b> (en milliers d'euros)	31/12/2019	31/12/2018	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	39 796	37 314	2 482	6,65%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	201 774	343 581	-141 807	-41,27%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	3 910	4 185	-275	-6,57%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	197 864	339 396	-141 532	-41,70%
Instruments dérivés de couverture	78 307	77 603	704	0,91%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	752 929	714 283	38 646	5,41%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	4 192	4 105	87	2,12%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	748 737	710 178	38 559	5,43%
Actifs financiers au coût amorti	6 882 994	6 235 028	647 966	10,39%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	510 458	375 492	134 966	35,94%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	6 079 256	5 585 585	493 671	8,84%
<i>Titres de dettes</i>	293 280	273 951	19 329	7,06%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	34 150	13 726	20 424	148,80%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	16 454	17 770	-1 316	-7,41%
Comptes de régularisation et actifs divers	325 393	363 404	-38 011	-10,46%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence			0	
Immeubles de placement	3 597	3 764	-167	-4,44%
Immobilisations corporelles	58 988	58 849	139	0,24%
Immobilisations incorporelles	91	1 843	-1 752	-95,06%
Ecarts d'acquisition			0	
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>8 394 473</b>	<b>7 867 165</b>	<b>527 308</b>	<b>6,70%</b>



- L'activité clientèle constitue le principal agrégat du bilan représentant à elle seule 72% de l'actif.  
**L'encours de crédits** est en augmentation de 10,4%  
Il bénéficie d'un très bon niveau de réalisations qui a atteint en 2019 le montant de 1.310 millions d'euros en progression de 22% par rapport à 2018 tirée par les crédits habitat qui représentent 52% de la production nouvelle.

- **L'évolution des provisions non affectées** se présente comme suit au 31 décembre 2019 :

En M€	31/12/2018	31/12/2019	Variation
Bucket 1	16,6	16,9	+0,3
Bucket 2	27,9	28,3	+0,4
TOTAL	44,5	45,1	+0,7

Il se répartit ainsi :

En M€	FLC	FLL	TOTAL
Agriculture	2,9	8,5	11,3
Immobilier	5,5	13,9	19,3
Autres encours	14,5	-	14,5
TOTAL	22,8	22,3	45,1

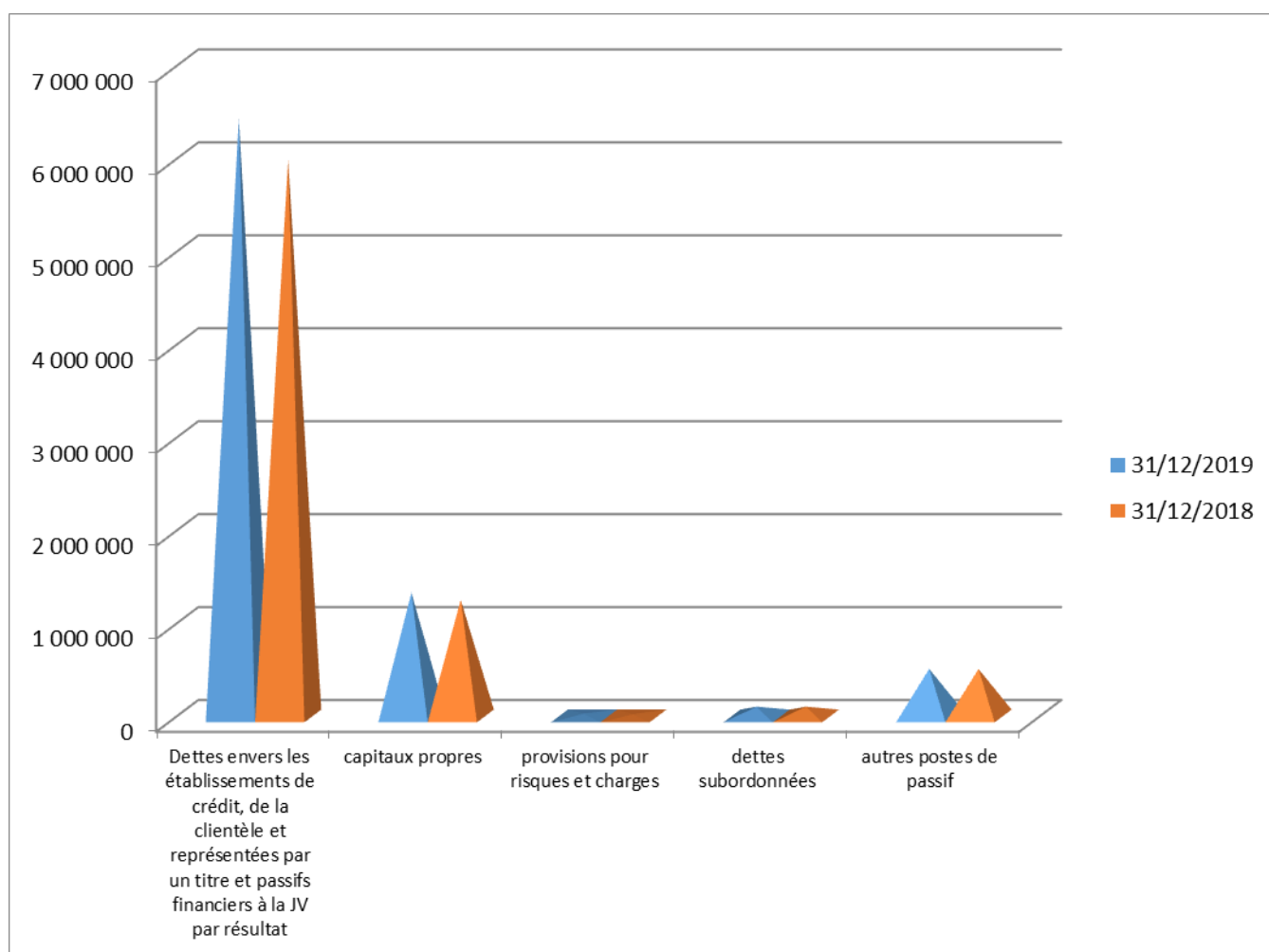
Le montant des provisions non affectées est en hausse de +1,6% au 31/12/2019 par rapport au 31/12/2018.

L'écart de +0,7M€ est lié principalement à deux effets :

- ✓ Effet nouveau périmètre des filières avec la sortie des filières Construction BTP et Hôtels restaurants
  - ✓ Effet stock avec le maintien des mêmes chocs conjoncturels et structurels définis à l'arrêté précédent sur les secteurs de l'agriculture et de l'Immobilier
- A fin novembre le poids de ces deux filières dans les encours sensibles et douteux étaient respectivement de 28% pour l'Agriculture et de 30% pour l'Immobilier.

- **Les prêts et créances sur les établissements de crédits** sont en augmentation de +36% suite à l'augmentation des réserves LCR et obligatoires dans un contexte de marché favorable. Le ratio LCR comptable atterrit à **123,87%** ; ainsi la CR respecte la limite groupe à 100%.
- **Les titres de dettes et actifs financiers à la juste valeur** atteignent 1.326M€ en diminution de 5,9% par rapport au 31/12/2018 essentiellement dû à la baisse des actifs financiers à la juste valeur par résultat. Sur 2019 le montant de l'encours des titres HQLA a fortement diminué (- 45M€), ainsi que la cession d'OPCVM LCR. Les titres en portefeuille sur 2019 sont globalement en plus-value.

<b>Bilan PASSIF</b> (en milliers d'euros)	31/12/2019	31/12/2018	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	4 195	4 419	-224	-5,07%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	4 195	4 419	-224	
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur instruments dérivés</i>	0	0	0	
Instruments dérivés de couverture	48 470	25 897	22 573	87,16%
Passifs financiers au coût amorti	6 428 163	5 984 237	443 926	7,42%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	3 979 136	3 656 567	322 569	8,82%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	2 430 881	2 308 055	122 826	5,32%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	18 146	19 615	-1 469	-7,49%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	73 146	74 284	-1 138	-1,53%
Passifs d'impôts courants et différés	711	8	703	87 875,00%
Comptes de régularisation et passifs divers	384 980	405 929	-20 949	-5,16%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Provisions	26 888	20 918	5 970	28,54%
Dettes subordonnées	100 169	100 178	-9	-0,01%
<b>Total dettes</b>	<b>7 066 722</b>	<b>6 615 870</b>	<b>450 852</b>	<b>6,81%</b>
<b>Capitaux propres</b>	<b>1 327 751</b>	<b>1 251 295</b>	<b>76 456</b>	<b>6,11%</b>
Capitaux propres part du Groupe	1 327 751	1 251 295	76 456	6,08%
Capital et réserves liées	173 318	169 321	3 997	2,36%
Réserves consolidées	969 302	941 039	28 263	3,00%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	143 924	108 073	35 851	33,17%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées	0	0	0	
Résultat de l'exercice	41 207	32 862	8 345	25,39%
Participations ne donnant pas le contrôle	0	0	0	
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>8 394 473</b>	<b>7 867 165</b>	<b>527 308</b>	<b>6,70%</b>



- Quatre postes principaux permettent d'assurer le financement des prêts et des créances émis sur la clientèle pour un total de 6.432M€ en augmentation de +7,4% par rapport au 31/12/2018 :
  - ✓ **Les dettes envers les établissements de crédits** se situent à un niveau de 3.979M€ en progression de +8,8% par rapport au 31/12/2018 portée par :

- Les avances globales que la Caisse régionale peut solliciter auprès de Crédit Agricole SA depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 à hauteur de 50% des nouvelles réalisations de crédits amortissables de plus de 24 mois pour un montant de 1.016M€ en 2019 contre 894M€ en 2018
  - Les emprunts en blanc pour 1.281M€ au 31/12/2019 contre 1.068M€ au 31/12/2019 souscrits dans le cadre du pilotage de la liquidité.
  - ✓ **Les dettes envers la clientèle** sont en augmentation de 5,3% pour un montant de 2.431M€ résultant de la hausse des encours des comptes créditeurs à vue de la clientèle ayant fortement repris en décembre 2019 (l'encours moyen de décembre 2019 étant supérieur de +8,3% par rapport à celui de décembre 2018)
  - ✓ **Les passifs financiers à la juste valeur par résultat** sont non significatifs
  - ✓ **Les dettes représentées par un titre** sont en diminution de -7,5%.
- L'autre poste significatif du passif est le poste des capitaux propres en augmentation de + 6,1% pour se situer à un montant de 1.328M€ ; cette augmentation est consécutive :
- ✓ A la distribution du résultat de 2018
  - ✓ A l'évolution du portefeuille d'actif financiers comptabilisés dus à la variation de la juste valeur (+37,3M€) dont :
    - 18.9 € sur le titre SAS rue de la Boétie
    - 18.9 M€ sur le titre de la SAS SACAM Mutualisation

### 3.2.6 Activité et résultat des filiales

- Le groupe du crédit agricole du Centre Ouest ne comprend aucune filiale consolidée (cf chapitre 3.2.1).

## 3.3-Analyse des comptes individuels

### 3.3.1 Principes et méthodes comptables

Les états financiers du Crédit Agricole du Centre Ouest sont établis dans le respect des principes comptables applicables en France aux établissements bancaires et conformément aux règles définies par Crédit Agricole S.A., agissant en tant qu'organe central et chargé d'adapter les principes généraux aux spécificités du groupe Crédit Agricole.

Compte tenu de l'intégration de ses Caisses locales dans le périmètre de consolidation, le Crédit Agricole du Centre Ouest publie des comptes individuels et des comptes consolidés.

La présentation des états financiers du Crédit Agricole du Centre Ouest est conforme aux dispositions du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 qui, à partir des exercices ouverts au 1er janvier 2015, regroupe à droit constant dans un règlement unique l'ensemble des normes comptables applicables aux établissements de crédit.

Les changements de méthode comptable et de présentation des comptes par rapport à l'exercice précédent concernent les points suivants :

Règlements	Date de publication par l'Etat français	Date de 1ere application : exercices ouverts à compter du
Règlement n°2018-02 modifiant le règlement ANC n°2014-03 concernant la comptabilisation du prélèvement à la source	6 juillet 2018	1er janvier 2019
Règlement n°2019-06 modifiant le règlement ANC n°2014-03 relatif au plan comptable général	8 novembre 2019	1er janvier 2019

concernant les fusions et scissions sans échange de titres		
Règlement n°2019-01 modifiant le règlement ANC n°2014-03 relatif au plan comptable général concernant les opérations relatives à l'activité agricole	8 février 2019	1er janvier 2021 (application anticipée possible au 1er janvier 2019)
Règlement n°2019-02 modifiant le règlement ANC n°2014-03 relatif au plan comptable général concernant les documents de synthèse des moyennes entreprises	7 juin 2019	1er janvier 2019
Règlement n°2019-04 relatif aux activités sociales et médico-sociales gérées par des personnes morales de droit privé à but non lucratif	8 novembre 2019	1er janvier 2019
Règlements	Date de publication par l'Etat français	Date de 1ere application : exercices ouverts à compter du
Règlement n°2019-05 relatif aux comptes annuels des fonds de pérennité	8 novembre 2019	1er janvier 2019
Règlement n°2019-08 relatif aux modalités d'établissement des comptes annuels lors d'un transfert de siège social vers la France depuis un pays étranger	6 décembre 2019	1er janvier 2019

*L'application de ces nouveaux règlements n'a pas eu d'impact significatif sur le résultat et la situation nette de l'entité sur la période*

### 3.3.2 Résultat financier sur base individuelle

<i>(En milliers d'euros)</i>	31/12/2019	31/12/2018	Variations	
			Montants	%
Intérêts et produits assimilés	142 154	145 183	-3 029	-2,09%
Intérêts et charges assimilées	-59 423	-57 308	-2 115	3,69%
Revenus des titres à revenu variable	22 924	21 327	1 597	7,49%
Commissions Produits	84 642	85 349	-707	-0,83%
Commissions Charges	-13 043	-12 717	-326	2,56%
Gains ou pertes sur opérations du portefeuille de négociation	167	247	-80	-32,39%
Gains ou pertes sur opérations du portefeuille de placement et assimilés	6 086	-2 349	8 435	-359,09%
Autres produits d'exploitation bancaire	3 349	4 249	-900	-21,18%
Autres charges d'exploitation bancaire	-1 891	-2 419	528	-21,83%
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>184 965</b>	<b>181 562</b>	<b>3 403</b>	<b>1,87%</b>
Charges générales d'exploitation	-115 320	-112 050	-3 270	2,92%
Dotations aux amortissements et provisions sur immobilisations	-6 746	-7 105	359	-5,05%
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>62 899</b>	<b>62 407</b>	<b>492</b>	<b>0,79%</b>
Coût du risque	-8 557	-8 482	-75	0,88%
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>54 342</b>	<b>53 925</b>	<b>417</b>	<b>0,77%</b>
Résultat net sur actifs immobilisés	-1 458	453	-1 911	-421,85%
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>	<b>52 884</b>	<b>54 378</b>	<b>-1 494</b>	<b>-2,75%</b>
Résultat exceptionnel				
Impôts sur les bénéfices	-12 690	-10 352	-2 338	22,59%
Dotations / reprises de FRBG et provisions réglementées		6	-6	-100,00%
<b>RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>40 194</b>	<b>44 032</b>	<b>-3 838</b>	<b>-8,72%</b>



**Le Produit Net Bancaire** ressort à 185M€ au 31 décembre 2019 contre 181,6M€ au 31 décembre 2018 : soit une évolution de +1.87%.

(en millions d'euros)	31/12/2019	31/12/2018	% d'évolution
Intérêts et produits assimilés	142,1	145,2	-2,09%
Intérêts et charges assimilés	-59,4	-57,3	3,69%
<b>Marge d'intermédiation</b>	<b>82,7</b>	<b>87,9</b>	<b>-5,92%</b>
Commissions (produits)	84,6	85,3	-0,83%
Commissions (charges)	-13,0	-12,7	+2,56%
<b>Marge sur commissions</b>	<b>71,6</b>	<b>72,6</b>	<b>-1,38%</b>
Revenus titres à revenu variable	22,9	21,3	+7,51%
Gains et pertes sur opérations de portefeuille	6,3	-2,1	NS
Autres produits ou charges d'exploitation bancaire	1,5	1,9	-21,05
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>185,0</b>	<b>181,6</b>	<b>+1,87%</b>

- La diminution de la marge d'intermédiation (-5,2M€) s'explique principalement par :
  - ✓ La baisse de la marge sur crédits (-2,1M€) du fait d'une baisse plus rapide du rendement des empois (-0,12%) que celle du coût des ressources (-0,05%). La hausse des volumes de crédits réalisés atténue l'effet de la baisse du taux de ces mêmes crédits.
  - ✓ La dotation Epargne Logement pour +3,1M€ en 2019 contre une dotation de + 0,17M€ en 2018.
  - ✓ Une augmentation des indemnités de remboursement anticipé de +1,7M€. La baisse des taux sur le second semestre 2019 ayant entraîné une recrudescence des demandes des réaménagements de prêts.
  - ✓ Le produit de la liquidité pour (-1,7M€).
  - ✓ La marge sur couverture pour (-0,7M€).
- La baisse des taux repart à compter du 2<sup>ème</sup> semestre 2019 :
  - ✓ Les taux longs, après une certaine stabilité en 2017 et 2018, sont repartis à la baisse en 2019 passant même pour le TEC 10 en territoire négatif entre juin et novembre 2019
  - ✓ Les taux courts sont de nouveau repartis à la baisse en septembre 2019
- Les effets de la baisse des taux de marché sur la rentabilité s'amplifient :
  - ✓ Un niveau toujours très bas des taux des crédits sur la nouvelle production et ceux à taux révisables
  - ✓ Une baisse durable du rendement de l'encours des crédits existants partiellement compensés par des commissions de réaménagement reparties à la hausse en 2019 (239M€ en 2019 contre 64M€ en 2018)
  - ✓ Un niveau restant élevé du coût des ressources issu de l'épargne réglementée.
- La marge sur commissions s'élève à 71,6M€ soit une diminution de (-1,38%) par rapport à l'année 2018 principalement sous les effets conjugués :
  - ✓ De la baisse des commissions des crédits (-232K€) liée à une baisse des commissions d'arrangement
  - ✓ De la baisse des opérations sur titres (-131K€) du fait de la diminution des opérations et de la baisse des commissions sur encours.
  - ✓ De la baisse des commissions sur gestion de compte (-151K€) et de dysfonctionnement (-133K€)
  - ✓ De la hausse des commissions d'assurance essentiellement dû aux commissions PREDICA (+686K€)

- Les revenus des titres à revenu variable (+1,6M€) sont principalement constitués du dividende versé par la SAS rue de La Boétie (structure détenant le capital de CASA pour le compte des Caisses Régionales jusqu'à mi-2016). Le versement de ce dividende s'élève à 17,2 M€ en 2019 contre 15,5 M€ au titre de l'exercice 2018 auquel se sont ajoutés les dividendes de SACAM Mutualisation pour (+3,6M€) et la quote-part d'affectation du résultat de la filiale Centre Ouest Expansion pour (+0,1M€).
- L'activité du portefeuille fait ressortir une hausse de (+8,4M€) par rapport à 2018 essentiellement due à une hausse importante sur les titres de placement due au rebond des marchés financiers en 2019.

▪ **Les charges d'exploitation** ressortent à 122,1 M€ en augmentation de (+2,4%) par rapport au 31/12/2018

- ✓ charges de personnel + 0,4 M€,
- ✓ autres frais administratifs + 2,8 M€,
- ✓ dotations aux amortissements (- 0,4) M€

▪ **Les charges de personnel** sont quasiment stables. L'impact du fonds de péréquation CATS(+242 k€) , de la prime exceptionnelle (+261K€), la provision pour la rémunération extra conventionnelle (+572K€) et la suppression du CICE(1 390K€) ont été compensés par une baisse des charges sur les salaires de -1 850 k€ Le montant global des rémunérations allouées en 2019 aux membres des organes de direction et de surveillance s'élèvent à 1.837 milliers d'euros. Quant aux rémunérations versées pendant l'exercice aux membres des organes d'administration, elles s'élèvent à 179 milliers d'euros.

▪ **Les autres frais administratifs** sont quant à eux en augmentation de +6,25% qui s'explique principalement par :

- ✓ Les coûts de CATS pour 1,2M€ (charges 2019+réédition sur exercices antérieurs
- ✓ Une provision de 1 M€ en couverture des aléas à venir sur le projet de reconstruction du siège de Limoges.

▪ **Les dotations aux amortissements** sont aussi quasiment stables suite à l'amortissement accéléré du site de Limoges Vanteaux qui s'est terminé fin 2018.

Avec un PNB en augmentation de (+1,9%) et des charges de fonctionnement en hausse de (+2,4%), le résultat brut d'exploitation se maintient (+0,8%) ; le coefficient d'exploitation s'élève à 66%.

#### ▪ Coût du risque

(en milliers d'euros)	2019	2018
Provisions individuelles	-5 191	-9 176
Provision non affectées	-650	+753
Provision sur risques opérationnels et divers	-2 716	-59
<b>TOTAL</b>	<b>-8 557</b>	<b>-8 482</b>

Le coût du risque est quasiment stable par rapport à celui de 2018.

Les provisions individuelles ont diminué de (-4,0M€) ; cela s'explique par la sortie de dossiers douteux et le passage à pertes de dossiers significatifs

Le taux de dépréciation est à 60,5% au 31/12/2019 contre 62,7% au 31/12/2018.

Les provisions non affectées (provisions sur encours sains et sensibles) augmentent de +1,4M€ en raison de la variation du paramétrage des outils nationaux et de l'évolution des notes des clients appartenant aux filières à risque (agriculture et professionnels de l'immobilier)

Les provisions sur risques opérationnels et divers se situent à 2.7M€ s'expliquant par :

- ✓ La dotation nette de 1,4M€ concernant la provision pour engagements de caution des clients codifiés « défaut » provisionnés à hauteur de 63%, le taux moyen de couverture des encours défaut de la CR cumulé à fin novembre 2019.

- ✓ La dotation nette de 1,1M€ pour les engagements de financement des clients codifiés « défaut » selon la même méthode que les engagements de caution.
- Le résultat net sur actifs immobilisés s'élève à -1,5M€ suite à la dépréciation sur titres de participations concernant SACAM International.
- Impôts sur les bénéfices :  
 Les Impôts sur les bénéfices augmentent de 2,3M€ en 2019 par rapport à 2018 et ce malgré un taux d'IS passant de 33.33% à 32,02% en raison d'un chiffre d'affaires inférieur à 250 millions d'euros.  
 La base fiscale s'élève à 45 933M€ au 31 décembre 2019 contre 36 626M€ au 31 décembre 2018  
 Les postes les plus importants justifiant cette variation de la base sont :
  - ✓ Les plus-value latentes (+3,6M€)
  - ✓ La provision Epargne Logement (+3,1M€)
  - ✓ Les provisions non affectées (+4,0M€)

▪ **Résultat net**

Malgré un résultat brut d'exploitation stable, l'impact du résultat négatif sur actifs immobilisés et la hausse de l'impôt sur les bénéfices, font ressortir un résultat net en retrait de (-8,72%) par rapport à celui de l'exercice précédent (44,0M€ en 2018 pour 40,2 M€ en 2019).

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

	31/12/2019	31/12/2018	Variation N - N-1 en valeur	Variation N - N-1 en %
<b>BILAN ACTIF (En milliers d'euros)</b>				
<b>OPERATIONS INTERBANCAIRES ET ASSIMILEES</b>	<b>128 045</b>	<b>126 812</b>	<b>1 233</b>	<b>0,97%</b>
Caisse, banques centrales	39 795	37 314	2 481	6,65%
Effets publics et valeurs assimilées	53 206	53 659	-453	-0,84%
Créances sur les établissements de crédit	35 044	35 839	-795	-2,22%
<b>OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE</b>	<b>490 862</b>	<b>357 213</b>	<b>133 649</b>	<b>37,41%</b>
<b>OPERATIONS AVEC LA CLIENTELE</b>	<b>5 871 048</b>	<b>5 496 413</b>	<b>374 635</b>	<b>6,82%</b>
<b>OPERATIONS SUR TITRES</b>	<b>638 653</b>	<b>640 442</b>	<b>-1 789</b>	<b>-0,28%</b>
Obligations et autres titres à revenu fixe	455 701	313 980	141 721	45,14%
Actions et autres titres à revenu variable	182 952	326 462	-143 510	-43,96%
<b>VALEURS IMMOBILISEES</b>	<b>669 072</b>	<b>669 005</b>	<b>67</b>	<b>0,01%</b>
Participations et autres titres détenus à long terme	597 175	594 811	2 364	0,40%
Parts dans les entreprises liées	11 000	9 766	1 234	12,63%
Immobilisations incorporelles	1 800	1 843	-43	-2,31%
Immobilisations corporelles	59 097	62 585	-3 488	-5,57%
<b>CAPITAL SOUSCRIT NON VERSE</b>				
<b>ACTIONS PROPRES</b>				
<b>COMPTES DE REGULARISATION ET ACTIFS DIVERS</b>	<b>351 035</b>	<b>390 300</b>	<b>-39 265</b>	<b>-10,06%</b>
Autres actifs	315 034	311 230	3 804	1,22%
Comptes de régularisation	36 001	79 070	-43 069	-54,47%
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>8 148 715</b>	<b>7 680 185</b>	<b>468 530</b>	<b>6,10%</b>

Parmi les principales variations des postes de l'actif, il convient de noter :

- L'évolution des opérations internes au Crédit Agricole (+133,6M€) principalement due à l'augmentation de l'encours des réserves LCR et Obligatoires pour +143 M€ sur 2019. dans le cadre du pilotage du LCR, dans un contexte de taux bas;
- Les opérations avec la clientèle, poste principal de l'actif, composées essentiellement des prêts (+375M€) soit une variation de (+ 6,8%) entre 2019 et 2018 portée par le marché de l'habitat (+252M€), les crédits de trésorerie et consommation (+22M€) et les crédits d'équipement (+99M€) :
- ✓ Dont les créances en défaut en légère diminution par rapport au 31/12/2018 : 124,6M€ en 2019 contre 125,3M€ en 2018 se répartissant sur tous les agents économiques sauf sur le marché de la clientèle financière ou l'on peut constater une baisse (-3,9M€).
- ✓ Le taux de couverture des dépréciations sur les créances en défaut s'élève à 60,5% au 31/12/2019 contre 62,7% au 31/12/2018.
- Les postes des opérations sur titres et des valeurs immobilisées sont quasiment stables
- La variation des comptes de régularisations (-43,0M€) est due à la diminution des encours des valeurs à l'encaissement (-40,1M€).

	31/12/2019	31/12/2018	Variation N - N-1 en valeur	Variation N - N-1 en %
<b>BILAN PASSIF (En milliers d'euros)</b>				
<b>OPERATIONS INTERBANCAIRES ET ASSIMILEES</b>	<b>54 097</b>	<b>20 056</b>	<b>34 041</b>	<b>169,73%</b>
Banques centrales			0,00	0,00%
Dettes envers les établissements de crédit	54 097	20 056	34 041	169,73%
<b>OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE</b>	<b>3 946 619</b>	<b>3 660 773</b>	<b>285 846</b>	<b>7,81%</b>
<b>COMPTES CREDITEURS DE LA CLIENTELE</b>	<b>2 430 681</b>	<b>2 308 282</b>	<b>122 399</b>	<b>5,30%</b>
<b>DETTES REPRESENTEES PAR UN TITRE</b>				
<b>COMPTES DE REGULARISATION ET PASSIFS DIVERS</b>	<b>401 327</b>	<b>422 041</b>	<b>-20 714</b>	<b>-4,91%</b>
Autres passifs	323 425	327 701	-4 276	-1,30%
Comptes de régularisation	77 902	94 340	-16 438	-17,43%
<b>PROVISIONS ET DETTES SUBORDONNEES</b>	<b>232 048</b>	<b>221 115</b>	<b>10 933</b>	<b>4,94%</b>
Provisions	65 167	58 628	6 539	11,15%
Dettes subordonnées	166 881	162 487	4 394	2,70%
<b>FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GENERAUX (FRBG)</b>	<b>34 250</b>	<b>34 250</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>
<b>CAPITAUX PROPRES HORS FRBG</b>	<b>1 049 693</b>	<b>1 013 668</b>	<b>36 025</b>	<b>3,55%</b>
Capital souscrit	57 801	57 801	0	0,00%
Primes d'émission	82 722	82 722	0	0,00%
Réserves	868 976	829 550	39 426	4,75%
Ecart de réévaluation			0	
Provisions réglementées et subventions d'investissement			0	
Report à nouveau		-437	437	-
Résultat en instance d'approbation			0	100,00%
Résultat de l'exercice	40 194	44 032	-3 838	-8,72%
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>8 148 715</b>	<b>7 680 185</b>	<b>468 530</b>	<b>6,10%</b>

Parmi les principales variations des postes du passif, il convient de noter :

- Les opérations interbancaires et assimilées s'élevant à 54,1M€ suite à la mise en pension des titres pour un encours de 35,7 M€.
- Les opérations internes au réseau Crédit Agricole s'élèvent à 3,946 milliards d'euros au 31 décembre 2019 contre 3,661 au 31 décembre 2018 soit une augmentation de (+285,8M€) se décomposant ainsi :
  - ✓ l'évolution de l'encours de notre compte courant ouvert dans les livres de CA.SA pour (-48,7M€).
  - ✓ Une forte augmentation des emprunts en blanc (+ 213M€ en 2019), ainsi que les avances (+121 M€ sur 2019) dans le cadre du pilotage de la liquidité.
- Les opérations de la clientèle sont en augmentation (+122M€) soit 2,431 milliards d'euros en 2019 contre 2,308 milliards d'euros en 2018 principalement dû à l'augmentation de l'encours des Dépôts à Vue (+150M€) et un repli de l'encours des DAT (-35M€) suite au remboursement en avril 2019 d'une grosse opération souscrite en 2018 pour 44,4M€.
- L'encours des provisions est en augmentation de +6,5M€ due principalement :
  - ✓ Au provisionnement des encours « défaut » des engagements de signature et de financement pour 2,5M€
  - ✓ A la provision Epargne Logement pour 3,2M€.
- La Caisse régionale n'a pas doté au FRBG en 2019

▪ Les Capitaux propres progressent de 3,5% en 2019 pour atteindre un montant de 1.050M€ fin 2019. Cette progression correspond à l'accroissement des réserves pour (+39M€) suite à l'affectation du résultat de l'exercice 2018.

### 3.3.4 Hors Bilan sur base individuelle

<i>(En milliers d'euros)</i>	31/12/2019	31/12/2018	Variation N - N-1 en valeur	Variation N - N-1 en %
<b>ENGAGEMENTS DONNES</b>	<b>942 006</b>	<b>855 807</b>	<b>86 199</b>	<b>10,07%</b>
Engagements de financement	654 103	590 932	63 171	10,69%
Engagements de garantie	287 372	263 940	23 432	8,88%
Engagements sur titres	531	935	-404	-43,19%

- Les engagements de financement donnés sont en augmentation de (+86M€) :
- ✓ les engagements de financement ont augmenté de (+63,2M€) suite à la hausse des plafonds non utilisés des ouvertures de crédit
- ✓ les engagements de garantie ont augmenté de (+23,4M€) avec pour partie principalement une hausse une hausse des garanties CA Leasing (+18M€).

<i>(En milliers d'euros)</i>	31/12/2019	31/12/2018	Variation N - N-1 en valeur	Variation N - N-1 en %
<b>ENGAGEMENTS RECUS</b>	<b>1 878 654</b>	<b>1 760 149</b>	<b>118 505</b>	<b>6,73%</b>
Engagements de financement	12 015	12 373	-358	-2,89%
Engagements de garantie	1 865 358	1 746 841	118 517	6,78%
Engagements sur titres	1 281	935	346	37,01%

▪ Les engagements reçus sont en augmentation de +118,5M€ expliqué principalement par l'augmentation des garanties reçues de la CAMCA (+112M€).

### 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'associés pour un montant de 14 450 milliers d'euros
  - 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 2018	0,02	40%	867 020
EXERCICE 2017	0,02	40%	867 100
EXERCICE 2016	0,018	40%	780 390

\* 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.

#### 3.4.2 Les Certificats coopératifs d'associé

CCA

(en euros)	Dividende unitaire	Abattement*	Montant global
EXERCICE N-1	0,2285	40%	3 302 380
EXERCICE N-2	0,2405	40%	3 475 739
EXERCICE N-3	0,2449	40%	3 539 587

\* 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.

### 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 »

Nom des filiales	Chiffres d'affaires K€	Résultat en K€	Valeur d'acquisition en K€	Capital détenu en %
29 BD DE VANTEAUX	350	188	2 145	98,58 %
SAINT LUC INVESTISSEMENT	26	- 103	8	99,8%
CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT	52	- 38	59	100%
PATRIMOINE PIERRE	59	13	742	99,79 %
CREDIT AGRICOLE CENTRE OUEST IMMOBILIER	12	102	37	100%
CENTRE OUEST EXPANSION	163	867	5 000	100%
SAS VILLAGE BY CA CHATEAUROUX	-	-	100	100%



### 3.5.2 Participations

INFORMATIONS FINANCIERES (en millier d'euros) (2)	Capital	Quote-part de capital détenue (en %)	Valeurs comptables des titres détenus - Brutes	Valeurs comptables des titres détenus - Nettes	PNB ou chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice écoulé	Résultats (bénéfice ou perte du dernier exercice clos) (1)
<b>Participations dont la valeur d'inventaire excède 1% du capital de Crédit Agricole Centre Ouest</b>						
<b>Parts dans les entreprises liées détenues dans des établissements de crédit :</b>						
SAS RUE LA BOETIE	2 744 902	1,55%	297 648	297 648	1 016 438	1 009 744
SAS SACAM DEVELOPPEMENT	725 471	1,56%	11 420	11 420	48 697	22 986
SACAM INTERNATIONAL (Ex Sacam Expansion)	522 023	1,55%	13 969	9 098	11 489	-65 599
SACAM MUTUALISATION	18 556 677	1,34%	248 341	248 341	273 380	270 572
<b>Participations dans des établissements de crédit :</b>						
NEANT						
<b>Autres titres de participations :</b>						
GRANDS CRUS INVESTISSEMENT	44 993	1,18%	1 000	1 000	0	-1 515
SACAM AVENIR	192 189	1,64%	3 573	3 573	0	-25
SACAM FIRECA	22 510	1,23%	1 121	684	0	-6 668
SACAM PARTICIPATIONS	62 558	1,69%	1 225	1 225	10 632	9 815
CENTRE OUEST EXPANSION	5 000	100,00%	5 000	5 000	0	741
LIMOGES BIOMASSE ENERGIE SAS	2 475	39,50%	978	978	7 762	328
SACAM IMMOBILIER	139 588	1,68%	2 345	2 345	0	5 313
CREDIT AGRICOLE CAPITAL PME	44 089	7,51%	5 445	5 445	0	570
C2MS	53 053	2,16%	1 919	1 919		
SAS DELTA	79 550	1,34%	1 069	1 069	0	-34
<b>Participations dont la valeur d'inventaire est inférieure à 1% du capital de Crédit Agricole Centre Ouest</b>						
<b>Autres parts dans les entreprises liées (ensemble) :</b>						
CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT	59	100,00%	30	0	75	-11
PATRIMOINE PIERRE	742	99,79%	314	314	85	25
SAINT LUC INVESTISSEMENT	7	99,80%	8	8	27	-100
<b>Autres titres de participation (ensemble) :</b>						
LIMOUSIN PARTICIPATION	9 343	5,01%	523	417	0	-274
SCALIS	11 512	0,52%	13	13	63 547	5 775
SAFER MARCHE LIMOUSIN	1561	4,44%	31	31	3 241	11
SAS CA PROTECTION SECURITE (C.A.P.S)	511	0,81%	487	487	8 229	2 431
GOLF DE CELICROUX SCI	988	0,46%	5	3		
SEM AEROPORT DE CHATEAUROUX	2250	5,38%	108	84	4	-34
SACAM CENTRE	3162	13,77%	443	443	0	-6
CREDIT AGRICOLE TITRES 89500	15 245	0,65%	33	33	143 624	1 225
SAFER DU CENTRE	947	3,54%	32	32	16 200	780
SAS MIROMESNIL	38	1,55%	1	1	7	0
SAS SEGUR	38	1,55%	1	1	7	1
SEPAI	15	10,00%	2	2	487	35
RADIAN	750	0,57%	10	10	0	-49
SACAM ASSURANCE CAUTION	13 713	1,48%	491	491	2 081	1 934
SCI CAM SOCIETE IMMOBILIERE DU	14563	1,57%	227	227	2 810	254
SIRCA	7	2,04%	0	0	124 959	45
SEM ENERGIES RENOUVELABLES	3100	9,68%	300	300	2 056	274
29 BD DE VANTEAUX	2145	98,58%	2 114	2 114	350	185
LIMOUSIN TV	327	21,41%	70	0		
TAVERNE DU LION D'OR	191	30,00%	57	57		
STE EQUIPEMENT DU LIMOUSIN SEL	1976	4,63%	97	97	6 068	665
FIRECA EXPERIMENTATIONS EX CA-INNOVE	650	0,60%	144	92	0	-406
CACO IMMOBILIER	37	100,00%	37	37	12	-237
CARCIE	3000	17,00%	510	485	912	199
CARVEST	300	5,00%	21	21	3 272	427
SAS TERRA ENERGIES	8226	1,22%	100	98	3	-70
CACP SNC ( EX CEDICAM)	49 027	0,86%	420	420	320 781	5 727
CENTRE CAPITAL DEVELOPPEMENT	11 362	0,53%	60	60	0	-864
CA CHEQUES	3 280	2,44%	80	80	17 392	0
CA ASSURANCES SOLUTIONS	26369	0,00%	0	0	450 875	-5 266
CA TECHNOLOGIES & SERVICES	6	2,56%	0	0	833 276	0
SAS VILLAGE BY CA CHATEAUROUX	0	100,00%	100	100	0	0
CA GROUP INFRASTRUCTURE PLATFORM	19600	0,00%	0	0	17 721	0
CA LOGEMENT ET TERRITOIRES	0	3,20%	275	275	0	0
IFCAM	0	0,00%	0	0	0	0
INPAQ INVESTISSEMENT	0	0,00%	0	0	0	0

(1) L'information "résultat du dernier exercice" concerne le résultat de l'exercice antérieur

- Les participations significatives sont les suivantes :
  - ✓ 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.

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

Prises de participation sur l'exercice 2019

Dénomination titre	Achat en milliers d'euros	Commentaire
CAGIP	<1K€	Achat 1 titre
SACAM FIRECA	485 K€	Augmentation de capital
GIE FIRECA EXPERIMENTATIONS	89 K€	Augmentation de capital
CA LOGEMENTS & TERRITOIRES	275 K€	Augmentation de capital
VILLAGE By CA CHATEAUROUX	100 K€	Création de la filiale
SACAM AVENIR	419 K€	Augmentation de capital
CA CAPITAL PME	1.415 K€	Augmentation de capital

Par ailleurs, les principales participations représentant plus de 1% du capital de la Caisse Régionale sont les suivantes :

	Quote part du capital détenu en %	En milliers d'euros	Avance en compte courant (en milliers d'euros)
SAS SACAM INTERNATIONAL	1,55%	13.969 K€	0
SAS SACAM DEVELOPPEMENT	1,56%	11.420 K€	5.341 K€
SAS CA CAPITAL PME	7,51%	5.445 K€	0
SAS CENTRE OUEST EXPANSION	100%	5.000 K€	0
SACAM AVENIR	1,64%	3.573 K€	0

Aucune cession n'a été enregistrée sur l'exercice 2019.

### 3.6 Tableau des cinq derniers exercices

	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
<b>1- Situation Financière (en milliers d'euros)</b>					
Capital social	57 805	57 805	57 805	57 801	57 801
Nbre de parts sociales	43 354 999	43 354 999	43 354 999	43 350 998	43 350 998
Nbre de CCA	14 450 282	14 450 282	14 450 282	14 450 282	14 450 282
<b>2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)</b>					
Produit Net Bancaire	191 420	192 202	187 331	181 562	184 965
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	88 476	84 073	77 788	69 512	69 645
Impôt sur les bénéfices	23 178	19 699	10 206	10 352	12 690
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	47 432	47 194	46 343	44 032	40 194
Bénéfices distribués	4 338	4 339	4 343	4 169	3 621
<b>3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)</b>					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	1,53	1,45	1,35	1,20	1,20
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	0,82	0,82	0,80	0,76	0,70
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	0,018	0,018	0,02	0,02	0,014
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	0,2462	0,2449	0,2405	0,2285	0,2086
<b>4- Personnel</b>					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	922	888	912	924	937
Montant de la masse salariale de l'exercice	35 520	36 760	38 120	39 461	40 877
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	16 696	16 971	16 982	19 561	18 501

### 3.7 Evénements postérieurs à la clôture et perspectives pour le groupe CR

#### 3.7.1- Evénements postérieurs à la clôture

##### Garanties spécifiques apportées par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. (Switch)

Crédit Agricole S.A. démantèlera le 2 mars 2020 35% du mécanisme de garantie « Switch » mis en place entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A.

Pour la Caisse régionale le Crédit Agricole du Centre Ouest, cette opération se traduira par une baisse des engagements donnés de - 51 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A de - 17 millions d'euros.

#### 3.7.2- Les perspectives N+1

La Caisse Régionale prévoit pour l'année 2020 :

- d'être encore plus active dans le développement du territoire avec l'ouverture en 2020 du Village by CA de Châteauroux,
- de poursuivre l'adaptation de ses agences aux nouveaux usages en ouvrant des espaces de contact et digitaux, et cela avec les entreprises du territoire,
- de poursuivre ses efforts en vue de devenir leur banque privilégiée de ses clients, véritable partenaire conseil, en élargissant la démarche globale, innovante et co-construite, Trajectoires Patrimoine, à tous les publics,
- de continuer son effort sur la collecte et l'assurance, au service de nos clients,
- de développer encore les expériences digitales de qualité au service du client, toujours plus souples et plus adaptées à leurs besoins,
- et toujours, d'apporter son soutien aux 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, dans le respect de la santé financière de ses clients.

L'environnement économique devrait rester caractérisé par des taux bas, des risques de volatilité des marchés liés aux incertitudes politiques internationales et une forte pression concurrentielle. Dans ce contexte, la surveillance et les pressions du régulateur continueront de faire peser des contraintes fortes sur l'activité bancaire.

### 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 L-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 L-1° : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 Jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées						5						1
Montant total des factures concernées TTC	/	/	101 220,00 €	/	8 868,60 €	110 088,60 €			342,50		342,50	
Pourcentage du montant total des achats TTC de l'exercice	/	/	0,20%	/	0,02%	0,22%						
Pourcentage du chiffre d'affaires TTC de l'exercice									0,0021%		0,0021%	
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre des factures exclues	/											
Montant total des factures exclues (TTC)	/											
(C) Délais de paiement de références utilisés (contractuel) ou délais légal - article L414-6 ou article L443-1 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 reçus au titre de l'exercice 2019 est de 50 377 892.€. Le Montant TTC des factures émises de l'exercice 2019 est de 16 545 061.91€*

#### 3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs

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

- Nombre de comptes inactifs : 12.774
- Montant des comptes inactifs : 3.983.420 €
- Nombre des comptes remontés à la CDC : 520
- Montant des comptes remontés à la CDC : 214.104€

#### 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 110 milliers d'euros.

#### 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

#### INFORMATIONS PRUDENTIELLES

##### Composition et pilotage du capital

Le règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 (*Capital Requirements Regulation*, dit « CRR ») tel que modifié par CRR n° 2019/876 (dit « CRR 2 ») impose aux établissements assujettis (incluant notamment les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) de publier des informations quantitatives et qualitatives relatives à leur activité de gestion des risques. Le dispositif de gestion des risques et le niveau d'exposition aux risques de la Caisse régionale 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 (cf. partie 1.7.4 : « Adéquation du capital économique ») ;
- le **Pilier 3** instaure des normes en matière de communication financière à destination du marché ; cette dernière doit détailler les composantes des fonds propres réglementaires et l'évaluation des risques, tant au plan de la réglementation appliquée que de l'activité de la période.

Le pilotage de la solvabilité vise principalement à évaluer les fonds propres et à vérifier qu'ils sont suffisants pour couvrir les risques auxquels la Caisse régionale 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 (décrit dans le chapitre « Facteurs de risque »).

##### Cadre réglementaire applicable

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les exigences applicables à la Caisse régionale 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 d'au moins 8% du TLOF.

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

### Groupe Crédit Agricole S.A.

Le groupe Crédit Agricole S.A. se fixe comme objectif de maintenir un ratio CET1 de 11%. Il s'engage à distribuer en numéraire 50% de son résultat net du coût des dettes de type *additional Tier 1*.

Dans un contexte économico-réglementaire incertain, ce modèle soutient un équilibre entre une politique de distribution attractive pour l'actionnaire, une allocation d'actifs agile, et le financement de la moitié du démantèlement du mécanisme de garantie Switch d'ici fin 2022. Ce niveau de fonds propres sécurise aussi le respect de la recommandation SREP P2G.

### Caisses régionales

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

### Filiales

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

### Gouvernance

La Caisse régionale du Centre Ouest définit et optimise la gestion des ratios prudentiels lors des Comités Technique 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 %) ;
- les ajustements demandés par le superviseur au titre du Pilier 2 (engagements de paiement irrévocables relatifs au Fonds de Résolution Unique et au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

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

Ils comprennent principalement :

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



dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;

- les autres éléments de fonds propres AT1 ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en AT1).

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

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

### Fonds propres de catégorie 2 (Tier 2)

Ils comprennent :

- les instruments de dette subordonnée qui doivent être d'une durée minimale de 5 ans et pour lesquels :
  - o les incitations au remboursement anticipé sont interdites ;
  - o une décote s'applique pendant la période des cinq années précédant leur échéance.
- les déductions de détentions directes d'instruments *Tier 2* (dont *market making*) ;
- l'excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligibles déterminées selon l'approche notations internes, limité à 0,6 % des emplois pondérés en IRB (*Internal Rating Based*) ;
- les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments *Tier 2* dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;
- les déductions d'instruments *Tier 2* détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants), majoritairement du secteur des assurances ;
- les éléments de fonds propres *Tier 2* ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en *Tier 2*).

Le montant des instruments *Tier 2* retenu dans les ratios non phasés correspond aux instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles au CRR n° 575/2013 tel que modifié par CRR n° 2019/876 (CRR 2).

### Dispositions transitoires

Pour faciliter la mise en conformité des établissements de crédit avec CRR 2/CRD 4 (dans l'attente de la transposition de CRD 5), des assouplissements ont été consentis à titre transitoire, grâce à l'introduction progressive de traitements prudentiels sur les fonds propres.

Toutes ces dispositions transitoires ont pris fin au 1<sup>er</sup> janvier 2018, excepté celles portant sur les instruments de dette hybride qui s'achèvent le 1er janvier 2022.

Les instruments de dette hybride qui étaient éligibles en fonds propres sous CRD 3 et qui ne le sont plus du fait de l'entrée en vigueur de la réglementation CRD 4 peuvent sous certaines conditions être éligibles à la clause de maintien des acquis :

- tout instrument émis après le 31 décembre 2011 et non conforme à la réglementation CRR est exclu depuis le 1er janvier 2014 ;
- les instruments dont la date d'émission est antérieure peuvent sous conditions être éligibles à la clause de grand-père et sont alors progressivement exclus sur une période de 8 ans, avec une diminution de

10 % par an. En 2014, 80 % du stock global déclaré au 31 décembre 2012 était reconnu, puis 70 % en 2015 et ainsi de suite ;

La partie non reconnue peut être incluse dans la catégorie inférieure de fonds propres (d'AT1 à *Tier 2* par exemple) si elle remplit les critères correspondants.

Pendant la phase transitoire, le montant de *Tier 2* retenu dans les ratios correspond à la somme :

- du *Tier 2* éligible CRR 2 ;
- des instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles CRR émis entre le 1er janvier 2014 et le 27 juin 2019 ;
- d'une fraction du *Tier 2* non éligible CRR émis avant le 1er janvier 2014, égale au minimum :
- du montant prudentiel des titres *Tier 2* non éligibles en date de clôture et, le cas échéant, du report des titres *Tier 1* en excédent par rapport au seuil de 30 % (seuil pour l'exercice 2019) des titres *Tier 1* non éligibles ;
- de 30 % (seuil pour 2019) du stock de *Tier 2* non éligible CRR existant au 31 décembre 2012 ; 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 2019

Le tableau ci-après présente les fonds propres prudentiels au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018.

Fonds propres prudentiels simplifiés (en millions d'euros)	31/12/2019		31/12/2018	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
Capitaux propres part du groupe	1 328	1 328	1 251	1 251
(-) Prévision de distribution	(4)	(4)	(5)	(5)
Intérêts minoritaires éligibles	0	0	0	0
(-) <i>Prudent valuation</i>	(8)	(8)	(8)	(8)
(-) Déductions des écarts d'acquisition et des autres immobilisations incorporelles	0	0	(2)	(2)
(-) 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	(7)	(7)	(7)	(7)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement ne détient pas d'investissement important	(594)	(594)	(563)	(563)
(-) 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	0	0	7	7
<b>FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)</b>	<b>714</b>	<b>714</b>	<b>672</b>	<b>672</b>
(-) 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
<b>FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)</b>	<b>714</b>	<b>714</b>	<b>672</b>	<b>672</b>
Instruments de capital éligibles <i>Tier 2</i>	100	100	100	100
Instruments de capital <i>Tier 2</i> 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	4	4
Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2 (déduit des AT1)	0	0	0	0
Autres éléments du <i>Tier 2</i>	0	0	(1)	(1)
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2</b>	<b>110</b>	<b>110</b>	<b>103</b>	<b>103</b>
<b>FONDS PROPRES GLOBAUX</b>	<b>824</b>	<b>824</b>	<b>775</b>	<b>775</b>

### **Evolution des fonds propres prudentiels sur la période :**

**Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1)** s'élèvent à 714 millions d'euros au 31 décembre 2019 et font ressortir une hausse de 48 millions d'euros par rapport à la fin de l'exercice 2018.

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

<b>Evolution des fonds propres prudentiels phasés</b> <i>(en millions d'euros)</i>	<b>31/12/2019 VS 31/12/2018</b>
<b>Fonds propres de base de catégorie 1 au 31/12/2018</b>	<b>672</b>
Augmentation de capital	0
Résultat comptable attribuable de l'exercice avant distribution	41
Prévision de distribution	(4)
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	36
Intérêts minoritaires éligibles	0
Ecart d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	2
Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	0
Dépassement de franchises	(31)
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	0
Autres éléments du CET1	(2)
<b>FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 au 31/12/2019</b>	<b>714</b>
<b>Fonds propres additionnels de catégorie 1 au 31/12/2018</b>	<b>0</b>
Variation des autres éléments du Tier 1	0
<b>FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 au 31/12/2019</b>	<b>0</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 au 31/12/2019</b>	<b>714</b>
<b>Fonds propres de catégorie 2 au 31/12/2018</b>	<b>103</b>
Emissions	0
Remboursements	0
Autres éléments du Tier 2	7
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 au 31/12/2019</b>	<b>110</b>
<b>FONDS PROPRES GLOBAUX AU 31/12/2019</b>	<b>824</b>

### **Adéquation du capital**

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

## Ratios de solvabilité

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

### Au numérateur des ratios de solvabilité

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

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

### Au dénominateur des ratios de solvabilité

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

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

## Exigences prudentielles

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

Exigences minimales	31/12/2019	31/12/2018
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	4,5%	4,5%
<i>Tier 1</i> (CET1 + AT1)	6,0%	6,0%
Fonds propres globaux ( <i>Tier 1</i> + <i>Tier 2</i> )	8,0%	8,0%
Coussin de conservation	2,50%	1,88%
Coussin contracyclique	0,24%	0,00%
Coussin pour risque systémique	0,00%	0,00%
<b>Exigence globale de coussins de fonds propres</b>	2,74%	1,88%
<b>Exigences minimales y compris coussins de fonds propres</b>		
Ratio CET1	7,24%	6,38%
Ratio Tier 1	8,74%	7,88%
Ratio global	10,74%	9,88%

Excédent de capital	31/12/2019	31/12/2018
CET1	443	435
Tier 1	387	379
Fonds propres globaux	422	408

### **Exigence globale de coussins de fonds propres et seuil de restrictions de distribution**

La réglementation a prévu la mise en place de coussins de fonds propres dont la mise en application est progressive :

- le coussin de conservation (2,5 % des risques pondérés en 2019) ;
- le coussin contracyclique (taux en principe fixé dans une fourchette de 0 à 2,5 %), le coussin au niveau de l'établissement étant une moyenne pondérée par les valeurs exposées au risque (EAD) pertinentes des coussins définis au niveau de chaque pays d'implantation de l'établissement ; lorsque le taux d'un coussin contracyclique est calculé au niveau d'un des pays d'implantation, la date d'application est 12 mois au plus après la date de publication sauf circonstances exceptionnelles ;
- les coussins pour risque systémique (entre 0 % et 3 % dans le cas général et jusqu'à 5 % après accord de la Commission européenne et plus exceptionnellement au-delà) ; pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII) entre 0 % et 3,5 %) ; ou pour les autres établissements d'importance systémique (O-SII), entre 0 % et 2 %). Ces coussins ne sont pas cumulatifs et, de manière générale, sauf exception, c'est le taux du coussin le plus élevé qui s'applique. Seul le groupe Crédit Agricole fait partie des établissements d'importance systémique et a un coussin de 1 % depuis le 1er janvier 2019, phasé à 0,75% en 2018. La Caisse régionale du Centre Ouest n'est pas soumise à ces exigences.

Ces coussins sont entrés en application en 2016 et doivent être couverts par des fonds propres de base de catégorie 1. Le coussin de conservation et les coussins pour risque systémique se sont appliqués par incrément progressif annuel jusqu'en 2019 (75 % du coussin demandé en 2018, 100% en 2019).

A ce jour, des coussins contracycliques sur 15 pays ont été activés par les autorités nationales compétentes. En ce qui concerne les expositions françaises, le Haut Conseil de Stabilité Financière (HCSF) a porté ce taux à 0,25 % au 1er juillet 2019 ; il sera de 0,50% à compter du 2 avril 2020.

Compte tenu des expositions dans ces pays, le taux de coussin contracyclique s'élève à 0.24%

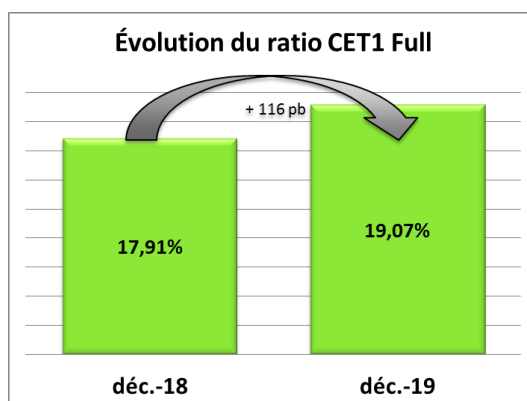
#### Situation au 31 décembre 2019

Synthèse chiffres-clés (en millions d'euros)	31/12/2019		31/12/2018	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	714	714	666	666
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	714	714	666	666
FONDS PROPRES GLOBAUX	824	824	769	769
TOTAL DES EMPLOIS PONDERES	3 742	3 742	3 715	3 715
<b>RATIO CET1</b>	<b>19,1%</b>	<b>19,1%</b>	<b>17,9%</b>	<b>17,9%</b>
<b>RATIO TIER 1</b>	<b>19,1%</b>	<b>19,1%</b>	<b>17,9%</b>	<b>17,9%</b>
<b>RATIO GLOBAL</b>	<b>22,0%</b>	<b>22,0%</b>	<b>20,7%</b>	<b>20,7%</b>

Les exigences minimales applicables sont respectées ; le ratio CET1 de la Caisse régionale du Centre Ouest est de 19.1 %.

En tenant compte des ajustements effectués dans le cadre du Pilier 2 conformément à la demande de la Banque centrale européenne, portant à ce jour exclusivement sur la déduction prudentielle des engagements de paiement irrévocables relatifs au Fonds de résolution unique (FRU) et au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), les ratios CET1 et globaux phasés de la Caisse régionale ressortent respectivement à 18.9% et 21,9% au 31 décembre 2019.

## 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<sup>er</sup> janvier 2022, pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII), donc pour le groupe Crédit Agricole, un coussin de ratio de levier, défini comme la moitié du coussin systémique de l'entité ;

Enfin, le non-respect de l'exigence de coussin de ratio de levier entraînera une restriction de distributions et le calcul d'un montant maximal distribuable (L-MMD).

La publication du ratio de levier est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> 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.

Le Crédit Agricole Centre Ouest a retenu comme option de publier le ratio de levier en format phasé.

#### Situation au 31 décembre 2019

Le ratio de levier de la Caisse régionale du Centre Ouest s'élève à 9.3 % sur une base de *Tier 1* phasé.

	31/12/2019	31/12/2018
Expositions au bilan (excepté dérivés et SFT)	7 703	7 204
Expositions sur dérivés	38	62
Expositions sur opérations de financement sur titres (SFT)	0	0
Autres expositions de hors-bilan	605	549
Expositions intragroupe exemptées	-699	-625
Montant des actifs déduits	0	0
<b>Exposition totale aux fins du ratio de levier</b>	<b>7 647</b>	<b>7 190</b>
Fonds propres de catégorie 1 (Tier 1)	714	666
<b>Ratio de levier</b>	<b>9,33%</b>	<b>9,26%</b>

Le ratio de levier est en hausse de 8 pb sur l'année.

## Liens en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales

### Garanties spécifiques apportées par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. (Switch)

Les exigences prudentielles sur la participation de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances ont fait l'objet d'un transfert de risque aux Caisses régionales à travers la mise en place de garanties spécifiques (Switch), depuis le 2 janvier 2014. Le montant garanti s'élève à 9,2 milliards d'euros, dont 144,36 millions consentis par la Caisse régionale. (cf. détail dans Comptes consolidés au 31 décembre 2019)

*Crédit Agricole S.A. a informé les Caisses régionales en Janvier 2020 son intention de rembourser 35% de la garantie en date du 2 mars 2020.*

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

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

## Composition et évolution des emplois pondérés

(en millions d'euros)	31/12/2019	31/12/2018
<b>Risque de crédit</b>	<b>3 345</b>	<b>3 312</b>
dont approche standard	384	368
dont approche fondation IRB	834	775
dont approche avancée IRB	858	936
dont actions en approche NI selon la méthode de pondération simple ou sur les modèles internes	1 268	1 234
dont risque d'ajustement de l'évaluation de crédit	1	0
<b>Risque de marché</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
dont risque de change	0	0
<b>Risque opérationnel</b>	<b>397</b>	<b>403</b>
dont approche standard	0	0
dont approche par mesure avancée	397	403
<b>TOTAL</b>	<b>3 742</b>	<b>3 715</b>

Le compartiment « actions en approche NI » du risque de crédit contient notamment les exigences au titre des participations financières détenues par la Caisse régionale dans notamment SAS Rue La Boétie et SACAM Mutualisation, mais également les exigences liées à l'engagement de garantie donné relatif au contrat Switch.

## 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.

Le tableau ci-dessous présente, de manière générale, le montant des actifs pondérés relatifs aux principaux risques auxquels est exposé la Caisse Régionale :

<i>(Actifs pondérés en millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2019</b>	<b>31 décembre 2018</b>	<b>31 décembre 2017</b>
Risque de crédit et contrepartie	3 345.32	3 312.23	3 259.27
Risque opérationnel	396,75	402,89	361,29
Risque de marché	0	0	0
<b>Total des actifs pondérés</b>	<b>3 742.07</b>	<b>3 715.11</b>	<b>3 620.55</b>



## 4.3 Gestion des risques

### 1 APPETENCE 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.

Au 31 décembre 2019, les indicateurs d'appétence au risque de la Caisse Régionale n'ont atteint ni les seuils de tolérance ni les seuils de capacité.

#### ***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) : Conseille le Conseil d'Administration sur la stratégie globale de la Caisse Régionale et l'appétence en matière de risques actuels et futurs...
- 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...

### 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.

### 3 PROCEDURES DE CONTROLE 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 effective 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.

### 4 RISQUES DE CREDIT

---

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.

#### **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'octroi 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 détenues 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 2019, les limites de crédits ont été respectées toute l'année. Sur les opérations de marché, la limite opérationnelle sur le ratio d'emprise des OPCVM (part de la CR dans l'encours du fonds hors LCR) a été dépassée sur 1 titre (FCP DIAMANT BLEU LFP) mais le titre a été conservé dans l'attente de la fusion avec un autre fonds similaire.

### **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

Group e Crédit Agrico le	A	B +	E	( +	( +	( -	E +	E-
Équiva lent indicati f Moody' s	A a 1/ A a 2	A a 3 / A 1	A 2 / A 3	E E ε ε 1	( ( ( ( ( (	( ( ( ( ( (	E 1 / E 2	Ca a/ Ca /C
Équiva lent indicati f Standa rd & P oor's	A A +/ A A	A A / A +	A / / A -	E E E +	( ( ( ( (	( ( ( ( (	E + / E	CC C/ CC /C

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 2019, après application du stress macro-économique crédit, on constate une augmentation de notre coût du risque (EL) de 24M€ et une augmentation de nos emplois pondérés (RWA) de 506M€ (+34%). Nos ratios réglementaires resteraient néanmoins respectés (ratio CET1 stressé de 14.73% contre une exigence minimale de 8.5% et ratio de solvabilité global de 17,58% 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 2019, l'exposition maximale au risque de crédit et de contrepartie de la Caisse Régionale s'élève à 6 567M€ (6 663M€ au 31 décembre 2018 soit une légère amélioration de 1.4% par rapport à l'année dernière).

### **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 2019, les engagements de la Caisse Régionale auprès de ses 10 plus grosses contreparties crédit représentent 4% 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 88% d'encours au 31 décembre 2019).

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 2019, à 3.3 milliards d'euros.

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). Par filière d'activité économique, le portefeuille est assez diversifié et sa structure reste globalement stable sur l'année 2019. Seules deux filières représentent plus de 10 % de l'activité : la filière LOCATIONS DE BIENS IMMOBILIERS qui occupe la première place avec 23% d'encours ; et la filière ADMINISTRATIONS PUBLIQUES à la deuxième place avec 11% d'encours.

### **Qualité des encours**

Au 31 décembre 2019, le portefeuille de crédit de la Caisse régionale est composé à 94% d'encours sains, à 4.45% d'encours sensibles et à 1.85% d'encours en défaut. Entre 2018 et 2019, les encours en défaut de la Caisse Régionale ont diminué allant de 130.5M€ à 128.6M€ (diminution du taux de défaut de 24 bp). Les encours sensibles sont passés de 324.4M€ à 309.5M€ (diminution du taux de sensible de 74 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'élève, au 31 décembre 2019, à 76M€ contre 79M€ au 31 décembre 2018 et sont donc en baisse par rapport à l'année dernière (-3M€ -4%). Les provisions sur créances non douteuses s'élève à 45M€ contre 44M€ au 31 décembre 2018 soit une légère augmentation par rapport à l'année dernière (+0,7M€ +2%).

### **Coût du risque**

Le coût du risque de la Caisse Régionale s'élève à 8.6M€ contre 8.5M€ sur l'année 2018. Il est donc assez stable avec une baisse des dotations douteuses (-5M€) contre une hausse des dotations non douteuses (+0,8M€) et surtout des dotations pour risques et charges (+4M€) du fait de la comptabilisation manuelle, depuis septembre, de dotations conséquentes (2,5M€) destinées au provisionnement de nos engagements hors bilan défaut.

## IV. Application de la norme IFRS9

### *Evaluation des pertes attendues*

Afin d'évaluer les pertes attendues, la Caisse Régionale s'appuie essentiellement sur les données utilisées dans le cadre du dispositif mis en œuvre pour les calculs réglementaires (dispositif de notation interne, évaluation des garanties et des pertes en cas de défaut).

Les informations macro-économiques prospectives (Forward Looking) sont prises en compte lors de l'estimation de la perte attendue avec deux niveaux distincts : le Forward Looking Central (FLC) permettant d'assurer une homogénéité de la vision macro-économique pour l'ensemble des entités du Groupe et le Forward Looking Local (FLL) qui permet d'ajuster les paramètres du scénario central pour tenir compte des spécificités locales.

Au niveau central, les paramètres IFRS 9 sont mesurés et mis à jour selon les méthodologies définies par le Groupe et permettent ainsi d'établir un premier niveau de référence, ou socle partagé, de provisionnement. Le backtesting des modèles et paramètres utilisés est réalisé a minima à fréquence annuelle.

Au niveau local, fin 2019, la CR 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. Le scénario 2018 de dégradation massive des encours appartenant aux filières CONSTRUCTION-BTP et HOTEL-RESTAURANT a fait l'objet d'une reprise totale de 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 (5.8% des expositions vs 6.3% 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 664M€ (+11% par rapport à l'année dernière).

Les ECL du bucket 1 ont évolué parallèlement au stock avec un taux de couverture stable de 37%. Les ECL du bucket 2 ont également évolué parallèlement au stock avec un taux de couverture tout aussi stable de 63%.

## **5 RISQUES DE MARCHE**

---

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marché notamment :

- les taux d'intérêt : le risque de taux correspond au risque de variation de juste valeur ou au risque de variation de flux de trésorerie futurs d'un instrument financier du fait de l'évolution des taux d'intérêt ;
- les taux de change : le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise ;
- les prix : le risque de prix résulte de la variation et de la volatilité des cours des actions, des matières premières, des paniers d'actions ainsi que des indices sur actions. Sont notamment soumis à ce risque les titres à revenu variable, les dérivés actions et les instruments dérivés sur matières premières ;

- les *spreads* de crédit : le risque de crédit correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution des *spreads* de crédit des indices ou des émetteurs. Pour les produits plus complexes de crédit s'ajoute également le risque de variation de juste valeur lié à l'évolution de la corrélation entre les défauts des émetteurs.

## **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 et suivi 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 scénarii Riskmetrics Stress Groupe

#### ➤ Scenario Stress Groupe 2019:

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 160 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 370 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 31/12/2019, le suivi des scenarii est le suivant :

		JVR & JCR		CAM	
		réel	estimé	réel	estimé
		nov.-19	déc.-19	nov.-19	déc.-19
	Montant PTF (M€)	195,2	192,8	304,9	303,8
STRESSGROUPE 2019	Limites (M€)	-35	-35	-25	-25
	Stress (M€)	-17,5	-17,2	-15,8	-15,1
SCENARIO ADVERSE 1 AN	Limites (M€)	-47	-47		
	Stress (M€)	-33,3	-34,3		

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 31/12/2018	
	en K€	En %	en K€	En %
OPCVM	174 128	89,88%	321 992	95,33%
OBLIGATION	5 710	2,95%	5 601	1,66%
SCPI / OPCI	12 435	6,42%	8 186	2,42%
Mandat Gestion	0	0,00%	0	0,00%
Fonds dédié	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL hors FCPR	192 272	99,25%	335 779	99,42%
FCPR	1 462	0,75%	1 975	0,58%
TOTAL	193 734	100%	337 754	100%

Ci-après, les titres de placement ventilés par marché :

	CRCO MTM hors CC au 31/12/2018		CRCO MTM hors CC au 31/12/2019	
	en K€	En %	en K€	En %
<b>Monétaire</b>	<b>116 775</b>	<b>34,57%</b>	<b>50 932</b>	<b>26,29%</b>
<b>Obligataire</b>	<b>173 963</b>	<b>51,51%</b>	<b>97 951</b>	<b>50,56%</b>
<b>Action</b>	<b>21 396</b>	<b>6,33%</b>	<b>16 800</b>	<b>8,67%</b>
<b>Convertible</b>	<b>10 006</b>	<b>2,96%</b>	<b>10 169</b>	<b>5,25%</b>
<b>Alternatif</b>	<b>5 839</b>	<b>1,73%</b>	<b>3 329</b>	<b>1,72%</b>
<b>Autres</b>	<b>7 801</b>	<b>2,31%</b>	<b>13 091</b>	<b>6,76%</b>
<b>TOTAL hors FCPR</b>	<b>335 779</b>	<b>99,42%</b>	<b>192 272</b>	<b>99,25%</b>
<b>FCPR</b>	<b>1 975</b>	<b>0,58%</b>	<b>1 462</b>	<b>0,75%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>337 754</b>	<b>100%</b>	<b>193 734</b>	<b>100%</b>

En 2019, l'encours des titres de placement a baissé de 144,0 M€, suite aux ventes nettes pour 149,2 M€ et grâce à un effet marché positif de 5,2 M€.

L'encours des OPCVM représente 90% du portefeuille des titres de placement, ceux des obligations et des SCPI/OPCI représentent autour de 9%.

Le portefeuille de titres de placement est majoritairement ventilé sur le marché obligataire (50,56%), la part du marché monétaire est, quant à elle, de 26,29%.

En 2019, la hausse de la PVL (+ 2,48 M€) s'explique en grande partie par la contribution des actions (+2,94 M€). Sans les externalisations de l'année (+3,1 M€ nets), la PVL Nette aurait été en hausse de 5,6 M€ sur 2019.

En 2019, l'encours des titres d'investissement a augmenté de 19,6 M€ (+6,9%), cela s'explique par les achats nets (achats moins échéances) d'obligations pour 21,1 M€. L'effet marché est négatif pour 1,5 M€.

Sur l'année 2019, un dépassement de limite opérationnelle a été observé :

- baisse de valorisation d'une ligne du portefeuille supérieure à 6% par rapport au mois précédent : dépassement constaté sur le mois d'août,

Ce dépassement de limite opérationnelle a fait l'objet d'une alerte et d'une décision de gestion validée lors des Comités Technique et Financier.

## 6 RISQUES 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)).

### ➤ **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'arrêt.
- 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.

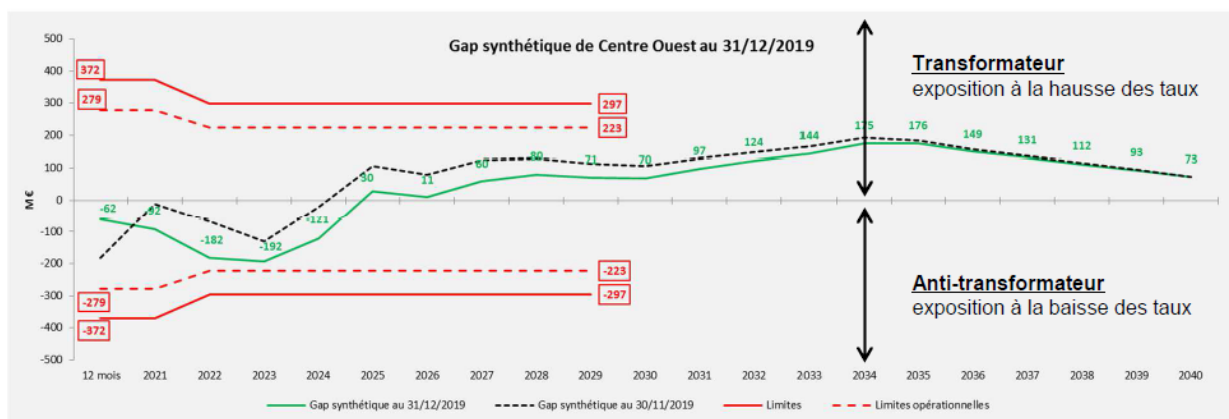
#### ○ **Dispositif de surveillance et maîtrise des risques**

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.

## ➤ Expositions au 31/12/2019



Au 31/12/2019, Centre Ouest respecte ses limites globales et ses limites opérationnelles sur l'ensemble des maturités.

Par ailleurs, CAsa 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 30/09/2019, le RTIG contribue à une exigence de compléments de Fonds Propres (besoin en capital interne) à hauteur de 65M€.

CAsa 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 30/09/2019.

## 6 RISQUES DE LIQUIDITE

---

*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.*

### ➤ 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 »).

### ➤ Gestion et suivi du risque

#### ○ 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.

#### ➤ **Expositions au 31/12/2019**

Le Ratio Collecte Crédit (RCC) est de 114% au 31/12/2019.

Le ratio LCR comptable (Liquidity Coverage Ratio) atterri à 123,87% sur l'arrêté de décembre 2019.

Ainsi la CR respecte la limite groupe à 100%.

La Caisse Régionale respecte l'ensemble des limites globales et opérationnelles sur l'année 2019.

## **7 RISQUES OPERATIONNELS**

---

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

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

### **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.**

#### **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.

### **Plan d'urgence et de poursuite d'activité**

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.

## **II. Méthodologie**

La caisse régionale utilise principalement l'approche mesures avancées (AMA) et de façon plus marginale 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 :

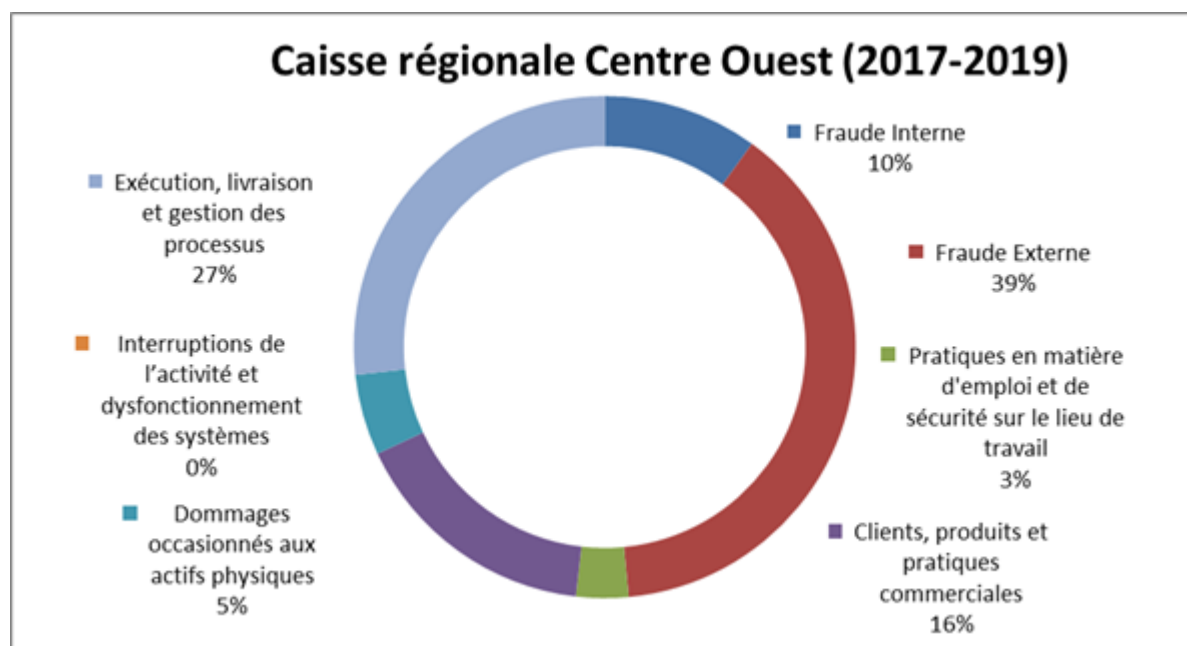
- la base externe consortiale ORX Insight à partir de laquelle une veille est réalisée sur les incidents observés dans les autres établissements ;
- les bases externes publiques SAS OpRisk et ORX News pour :
- sensibiliser les entités aux principaux risques survenus dans les autres établissements,
- 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.

### III. Exposition

#### REPARTITION DES PERTES OPERATIONNELLES PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE (2017 A 2019)

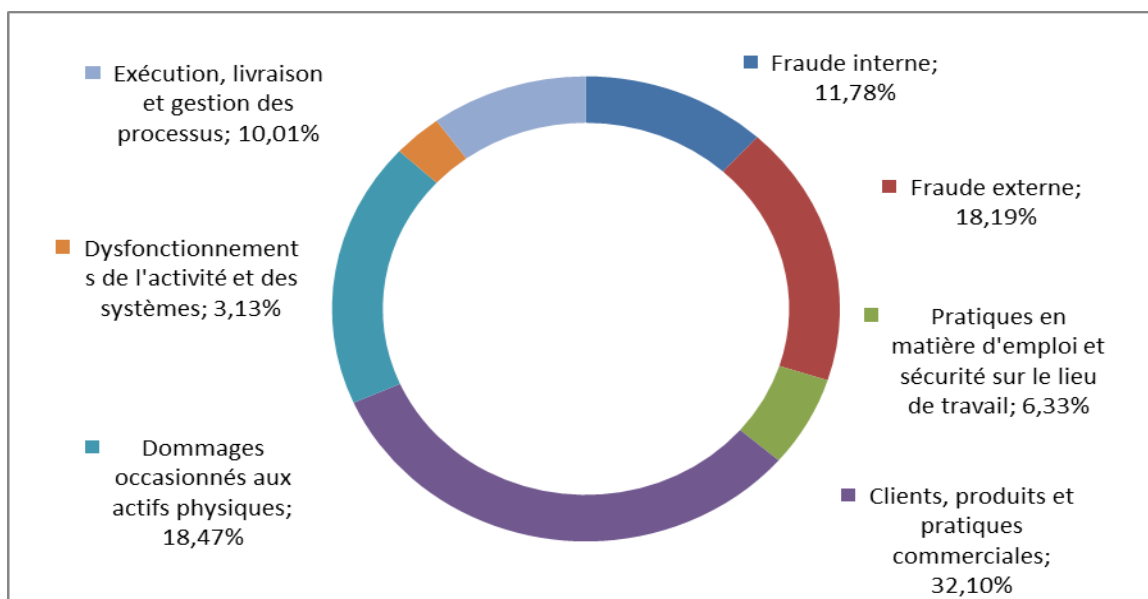


D'une manière générale, le profil d'exposition en termes de risques opérationnels détectés ces trois dernières années reflète les principales activités de la caisse régionale :

- une exposition à la fraude externe : fraude monétique, détournement de fonds, vol et utilisation frauduleuse d'autres moyens de paiements ;
- une exposition sur la catégorie « Exécution, livraison et gestion des processus » liée à des erreurs de traitement (Non-respect des procédures et/ou des délégations (non intentionnelles), défaillance dans le processus d'archivage, défaut de suivi dans la gestion, défaut de traitement ou défaut de livraison).

- une exposition sur la catégorie « Clients, produits et pratiques commerciales » correspondant principalement à des assignations clients (ex : assignation pour motif défaut de conseil, défaut d'information, défaut de mise en garde).

#### REPARTITION DES EMPLOIS PONDERES PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE (2017 A 2019)



#### 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).

#### 8 RISQUES DE NON-CONFORMITE

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, collaborateurs), la Caisse Régionale se fixe comme objectif de **faire de la Conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et d'une performance durable**. Les règles et initiatives en matière de conformité visent dès lors à garantir transparence et loyauté à l'égard des clients, à contribuer à l'intégrité des marchés financiers, à prévenir du risque de réputation et des risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires dans les domaines de son ressort.

La Caisse Régionale a défini et mis en place un **dispositif de maîtrise des risques de non-conformité**, actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux, qui implique l'ensemble des acteurs (collaborateurs, management, fonctions de contrôle dont la Conformité). Ce dispositif s'appuie notamment sur des organisations, des procédures, des systèmes d'information ou des outils, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller, contrôler ces risques, et déterminer les plans d'actions nécessaires. Ce dispositif fait l'objet de *reporting* à l'attention des instances de gouvernance de la Caisse Régionale et du Groupe. Un dispositif de contrôle dédié s'assure de la maîtrise de ces risques, et donc 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 2018, 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, marquant une **progression de plus de 55% des effectifs alloués sur trois ans**.

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 (cf. infra). Dans le cadre de l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe a été rattaché directement au Directeur de la Conformité Groupe, et est en charge de l'animation de **la filière DPO du Crédit Agricole**.

La DDC assure également l'animation et la **supervision de la filière**. 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 cinq à six fois par an. 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. Elle repose 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. Ces 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...

En amont, la culture éthique et conformité passe par le déploiement de la **Charte Ethique**, dont le Groupe Crédit Agricole s'est doté en mai 2017. Celle-ci, commune à l'ensemble des entités du Groupe, promeut les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe.

Dans le prolongement de cette Charte, Crédit Agricole S.A. s'est doté d'un **Code de conduite**, qui vient la décliner opérationnellement. Il s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs de l'entité sociale Crédit Agricole S.A., quelles que soient leur situation et leur fonction. Le code de conduite diffusé en 2018 a été pensé pour guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence. Ce Code Conduite, dont le volet « anti-corruption », a été décliné en 2019 par la Caisse Régionale selon la même approche.

Le Groupe Crédit Agricole a par ailleurs poursuivi 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 démarche a été prolongée sur 2018 avec la finalisation du déploiement opérationnel de la loi dite Sapin II sur les volets prévention de la corruption et lanceurs d'alerte. En 2019, la Caisse Régionale a obtenu sa propre certification à la norme ISO 37001 pour son système de management anti-corruption.

A noter enfin que le groupe s'est doté en 2019 d'une définition du **risque de mauvaise conduite** et a engagé des travaux visant à compléter la gouvernance et mettre en place un tableau de bord et un indicateur d'appétence Groupe.

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 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.

La **levée des poursuites pénales à l'encontre de CACIB**, dans le cadre des accords signés avec les autorités américaines en octobre 2015 sur le respect des sanctions internationales US, marque une importante étape dans la conduite du plan de remédiation OFAC. En effet la Cour Fédérale du District of Columbia a, le 19 octobre 2018, rendu une ordonnance définitive mettant fin à la procédure relative aux sanctions économiques américaines, que l'USAO avait initiée à l'encontre de CACIB en octobre 2015. L'USAO et le DANY ont ainsi reconnu les améliorations apportées au programme de conformité alors adopté par CACIB. CACIB, comme l'ensemble du Groupe Crédit Agricole, demeure pleinement engagé afin de garantir vis-à-vis de la Réserve Fédérale américaine (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, avec des chantiers importants en particulier en matière d'enrichissement des données clients, de renforcement du dispositif de criblage des tiers et de contrôle des activités de *Trade Finance*.

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.

L'année 2018 a également été marquée par l'entrée en vigueur du 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 de consolidation et d'industrialisation en 2019, 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, en pleine adhésion avec son projet Client. S'agissant des thématiques de conformité réglementaire, l'année 2019 a été marquée par le suivi du correct déploiement opérationnel de MIFID2, PRIIPS et de la Directive sur l'Intermédiation en Assurance entrée en vigueur fin 2018. Le suivi du déploiement des dispositifs relatifs

aux avoirs en déshérence (Loi Eckert), à l'assurance emprunteur (Lois Lagarde et Hamon) à l'inclusion bancaire (Droit au compte et clientèle en situation de fragilité financière) et au traitement des réclamations clients ont ainsi donné lieu à des chantiers dédiés. Plus largement, le Groupe porte une attention spécifique à la qualité de l'information et du conseil délivrés et au bon respect des règles d'adéquation des produits proposés aux clients, mais également à l'ensemble de ses engagements en matière d'inclusion bancaire et de protection de la clientèle fragile. Outre son rôle de normalisation et de contrôle du dispositif, la Filière Conformité s'inscrit en la matière dans une approche de « conformité native » visant à intégrer de manière fluide les exigences réglementaires dans les processus et outils commerciaux du Groupe.