



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 CLOS

LE 31 DECEMBRE 2021

Sommaire du Rapport financier

1 – Présentation de la Caisse régionale

Chiffres clés

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

3 – Examen de la situation Financière et du résultat N

3.1 la situation économique

3.1.1 Environnement économique et financier global

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

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

3.1.4 Les faits marquants

3.2 Analyse des comptes consolidés

3.2.1 Organigramme du groupe crédit agricole SA

3.2.2 Présentation du groupe de la Caisse régionale

3.2.3 Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale

3.2.4 Résultat consolidé

3.2.5 Bilan consolidé et variation des capitaux propres

3.2.6 Activité et résultat des filiales

3.3 Analyse des comptes individuels

3.3.1 Résultat financier sur base individuel

3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle

3.3.3 Hors-bilan sur base individuelle

3.4 Capital social et sa rémunération

3.4.1 Les parts sociales

3.4.2 Les certificats coopératifs d'associés

3.5. Autres filiales et participations

3.5.1 Filiales non consolidées

3.5.2 Participations

3.6. Tableau des 5 derniers exercices

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

3.7.1. Evénements postérieurs à la clôture

3.7.2. Les perspectives N+1

3.8. Informations diverses

3.8.1 Informations sur les délais de paiement

3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs

3.8.3 Charges non fiscalement déductibles

3.8.4 Activité en matière de recherche et développement

4 – Facteurs de risques et informations prudentielles

4.1 Informations prudentielles

4.2 Facteurs de risques

4.3 Gestion des risques

1. Présentation de la Caisse régionale

Cf. point 3-1 du DPEF dans chapitre suivant sur le modèle d'affaires de la Caisse Régionale du Centre Ouest.

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre-Ouest

Déclaration de Performance Extra- Financière

Année 2021

Version Définitive validée par EY



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.

A partir de l'exercice 2021, deux réglementations impactent particulièrement le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) :

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

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 2021 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).

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

Le présent document intègre également certaines orientations proposées par Crédit Agricole SA en matière de réglementation et une présentation synthétique des engagements du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole, rendu public en décembre 2021.

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.

Frédéric Baraut, Directeur Général durant l'année 2021, a été remplacé
par Richard Laborie le 1^{er} Février 2022.

SOMMAIRE

1. Editorial du Président et du Directeur Général : (P.4)
2. Adhérer pleinement au Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole : (P.5)
 - 2-1 Agir en faveur de notre territoire sur la base d'un triple projet (P.5)
 - 2-2 Participer à un Projet Sociétal ambitieux (P.6)
 - 2-3 S'inscrire dans la stratégie « climat » du Groupe (P.7)
3. Mieux connaître et comprendre le Crédit Agricole du Centre Ouest : (P.9)
 - 3-1 Notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste (P.9)
 - 3-2 Nos valeurs et notre Ethique (P.11)
 - 3-3 Notre environnement et les conditions de notre activité (P.12)
 - 3-4 Notre Projet d'entreprise... adapté aux ambitions du Groupe (P.13)
 - 3-5 Les principales caractéristiques de notre Modèle d'Affaires (P.14)
4. Risques et Enjeux RSE du Crédit Agricole du Centre Ouest : (P.20)
 - 4-1 Notre démarche RSE (P.20)
 - 4-2 Nos enjeux RSE prioritaires et les 12 engagements de notre Politique RSE (P.22)
 - 4-3 La Réglementation SFRD (Politique relative aux risques de durabilité) (P.23)
 - 4-4 Les principaux risques Extra-financiers liés à nos enjeux majeurs (P.26)
5. Politique et Actions menées : nos indicateurs de performance RSE : (P.28)
 - 5-1 Adapter l'entreprise à la crise sanitaire Covid-19 (P.28)
 - 5-2 Gouvernance Coopérative et Mutualiste (P.29)
 - 5-2-1 : Renforcer notre modèle de Gouvernance (P.29)
 - 5-2-2 : Améliorer la représentativité de nos conseils d'administration (P.32)
 - 5-3 Données Humaines et Sociales (P.35)
 - 5-3-1 : Protéger et rassurer nos salariés (P.35)
 - 5-3-1 : Préserver l'attractivité de l'entreprise (P.37)
 - 5-3-2 : Agir sans discrimination en faveur de la Mixité et la Diversité (P.40)
 - 5-3-3 : Former nos salariés pour adapter leurs compétences (P.44)
 - 5-3-4 : Rechercher la qualité de vie au travail et le dialogue social (P.46)
 - 5-4 Informations Sociétales et Environnementales (P.49)
 - 5-4-1 : Placer l'Ethique et la sécurité financière au cœur de notre action (P.49)
 - 5-4-2 : Ecouter nos clients et prendre en compte leurs préoccupations (P.52)
 - 5-4-3 : Affirmer notre Utilité à notre territoire (P.58)
 - 5-4-4 : Agir en faveur de l'innovation et la transition énergétique (P.64)
 - 5-4-5 : Mesurer les impacts climatiques de nos financements (P.70)
 - 5-4-6 : Notre position vis-à-vis du Green Asset Ratio (GAR) (P.73)
6. Baromètre de notre engagement RSE : (P.76)
7. Note méthodologique : (P.78)
 - 7-1 Identification et Hiérarchisation de nos risques majeurs (P.78)
 - 7-2 Organisation et Périmètre de la collecte (P.79)
 - 7-3 Indicateurs non traités car non ou peu pertinents par rapport à l'activité (P.80)
8. Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) (P.81)

1- Editorial du Président et du Directeur Général

Bienvenue dans le rapport de **Déclaration de Performance Extra-Financière** (DPEF) de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Centre Ouest pour l'année 2021, riche en informations et reflet global de notre politique de « **Responsabilité Sociétale et Environnementale** » (RSE).

Cette année 2021, encore fortement marquée par la crise sanitaire, a permis à notre Caisse régionale d'affirmer son engagement sur son territoire et de prouver l'utilité de son modèle.

Notre action déterminée de soutien aux entreprises a permis de contribuer à la préservation du tissu économique de l'Indre et la Haute-Vienne et à nos clients de traverser la crise sanitaire dans des conditions acceptables.

Notre démarche de solidarité a également permis d'atténuer les impacts du contexte Covid sur les habitants les plus fragiles de notre territoire.

Le présent document illustre également la manière dont notre Caisse régionale s'inscrit dans les ambitions du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole dévoilé fin 2021 :

- ⇒ Agir pour le climat et la transition énergétique
- ⇒ Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale
- ⇒ Accompagner l'agriculture dans ses évolutions

Notre Projet d'Entreprise (2022-2025) a adapté la CRCO à un environnement en mouvement sans jamais oublier les valeurs fondamentales de **proximité** et de **solidarité** qui nous caractérisent et qui sont plus que jamais d'actualité.

La lecture de ce rapport vous permettra de constater que l'année 2021 a aussi été marquée par de nombreux succès pour notre entreprise :

- ⇒ Maintien de la dynamique commerciale avec un développement sur tous les marchés et, avec à la clé, de très bons résultats en matière de crédits notamment une « année record » à 1.42 Md€ de financements réalisés, de nouveaux contrats d'assurances et d'entrées en relation.
- ⇒ Optimisation de notre engagement relationnel ayant entraîné des indices de recommandation clients en nette hausse sur tous les types de clientèle et la Certification AFNOR de notre démarche « client »
- ⇒ Soutien réaffirmé aux associations de nos départements avec plus de 900 k€ d'aides diverses
- ⇒ Poursuite de nos investissements internes par la rénovation de nos agences et le lancement de la construction de notre futur siège social qui sera opérationnel en 2023 sur le site « Des Casseaux » à Limoges.

A un moment où la société redécouvre la valeur d'un contact humain, à un moment où les Français redécouvrent la qualité de vie dans les territoires ruraux, notre modèle coopératif apporte une réponse adaptée aux nouvelles attentes sociétales.

Le Mutualisme est moderne. Il permet d'être en prise directe avec les réalités du terrain, avec les attentes des sociétaires et des territoires.

Nous sommes heureux de partager avec vous ce rapport et nous sommes persuadés que vous y trouverez des sources de confiance et d'optimisme : la Caisse Régionale de Centre Ouest est solide, très bien armée et forte d'un socle de valeurs pour renforcer encore sa différence et son leadership de banquier assureur sur l'Indre et sur la Haute Vienne.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Le Président



Le Directeur Général



2- Contribuer à l'Engagement Sociétal du Groupe Crédit Agricole

Fin 2021, le Groupe Crédit Agricole a défini un plan-programme, au plus près de la vie quotidienne de ses clients. Amené à s'amplifier, ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence sur son avancement, avec la mise en place, notamment, de l'Indice d'Engagement Sociétal impliquant l'ensemble des parties prenantes.

La Caisse régionale du Centre Ouest souhaite participer activement à cette mobilisation collective qui veut faire du Crédit Agricole la banque de la vie, celle qui contribue à l'émergence d'un nouveau modèle de société, porteur de progrès pour tous.

2-1 Agir en faveur de notre territoire sur la base d'un triple projet :

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

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



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

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

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

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

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

Et qui pose les bases de la nouvelle culture managériale intégrant une organisation de travail plus responsabilisante dans un cadre de confiance renforcé, une politique Mixité et Diversité volontariste et un plan pour la jeunesse, axe fort de

contribution sociale, prévoyant l'accélération du recours à l'alternance et l'accueil en stages de 3ème de jeunes issus de zones d'éducation prioritaire et de zones rurales.

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

2-2 Participer à un Projet Sociétal ambitieux :

Face aux nombreux défis sociétaux et aux multiples mutations en cours, le Groupe Crédit Agricole a une responsabilité particulière en tant que financeur et investisseur de premier plan de l'économie française.

Rendu public le 1^{er} décembre 2021, le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole, fruit des travaux et réflexions de l'ensemble des dirigeants du groupe définit un programme d'actions sur **3 domaines prioritaires** :



10 engagements majeurs seront au cœur de toutes nos activités pour les années futures.

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE BAS CARBONE

- 1) Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 sur notre empreinte propre et sur nos portefeuilles d'investissement et de financement
- 2) Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique
- 3) Intégrer des critères de performance extra-financière dans l'analyse de 100% de nos financements aux entreprises et agriculteurs

REFORCER LA COHESION ET L'INCLUSION SOCIALE

- 4) Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales
- 5) Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales
- 6) Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation
- 7) Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance

REUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

- 8) Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable
- 9) Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique
- 10) Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

La Caisse régionale de Centre Ouest adhère pleinement à ces ambitions et s'est déjà mobilisée depuis plusieurs années sur certaines d'entre elles. (Voir Chapitre 5)

2-3 S'inscrire dans la stratégie « climat » du groupe :

Les objectifs « climat » du Groupe rappelés au chapitre précédent (engagements 1 2 et 3) et la lutte contre le changement climatique impose de prendre des mesures en faveur de la transition énergétique et écologique dont les conséquences économiques et sociales seront considérables¹.

2-3-1 les engagements du groupe pour atteindre la neutralité « Carbone »

Limiter le réchauffement planétaire à 1,5° Celsius suppose de réduire drastiquement les émissions de gaz à effet de serre et d'augmenter la séquestration carbone.

Le groupe Crédit Agricole s'inscrit dans les engagements collectifs pris par les grandes institutions financières :

- Tous les métiers du Groupe convergent dans leur intention d'impact : tous ont rejoint les alliances métiers pour contribuer à la neutralité carbone en 2050, et ainsi aligner les émissions opérationnelles et attribuables de nos portefeuilles de prêts et d'investissements sur des trajectoires visant à atteindre zéro net d'ici 2050 ou plus tôt.
- En décembre 2022 au plus tard, le Crédit Agricole publiera les trajectoires et les objectifs pour 2025, 2030 et pour 2050, avec des jalons intermédiaires à fixer tous les 5 ans à partir de 2030, en cohérence avec les données scientifiques les plus récentes.

En parallèle, le Groupe complète son action par des engagements spécifiques dès 2022 :

- Arrêt total de tout financement de projet directement lié à l'extraction d'hydrocarbures non conventionnels ;
- Protection de la zone Arctique avec exclusion de tout financement direct de projet pétrolier et gazier ;
- Baisse significative de l'exposition du Groupe à l'extraction de pétrole de 20% d'ici 2025 ;
- Pour l'investissement, d'ici 2025, 100% des fonds ouverts en gestion active d'Amundi, représentant aujourd'hui 400 Mds€, auront pour objectif une meilleure notation en matière de transition énergétique que celle de leur univers de référence.

Les énergies renouvelables deviennent progressivement plus compétitives dans la plupart des régions du monde.

La transition que le Groupe Crédit Agricole souhaite accompagner doit permettre aux populations d'accéder à une énergie propre à des prix abordables, dans les territoires et à travers le monde.

Le Crédit Agricole souhaite démultiplier son impact dans les émissions de green bonds et dans le financement des énergies renouvelables :

- 20 Mds€ engagés d'ici à 2025, via Amundi, dans des fonds qui investiront dans des entreprises qui contribuent positivement à la performance environnementale ou sociétale (Fonds à impact article 9 SFRD) ;
- Doublement de la capacité de production des installations d'énergies renouvelables financées par Crédit Agricole Assurances pour atteindre les 10,5 GW à horizon 2025, soit la consommation moyenne en énergie de 4 millions de foyers ;
- Croissance de 60% de l'exposition de Crédit Agricole CIB d'ici 2025 aux énergies non carbonées et accélération du développement de sa plateforme dédiée au conseil et aux financements des projets hydrogène ;
- Croissance de 50% du financement de projets d'énergies renouvelables en France à horizon 2025 par Unifergie, filiale de Crédit Agricole Leasing & factoring, soit 1 projet sur 3 en France ;
- Inscription de la transition énergétique au cœur du schéma directeur immobilier pour compte propre (Crédit Agricole Immobilier).

Seuls 12% des Français sont à l'aise avec la notion d'investissement responsable².

Bien que les offres d'investissement responsable fleurissent sur le marché, elles restent concentrées sur de l'épargne hors bilan³, et ne sont accessibles que pour la frange la plus aisée de la population.

Pour que chacun puisse être acteur de sa propre transition écologique mais aussi contribuer aux grandes transitions de l'économie, de l'agriculture et des territoires, le Crédit Agricole lancera :

¹ Les textes de ce chapitre sont issus du Communiqué de presse du Groupe Crédit Agricole en date du 1^{er} décembre 2021

² Sondage Ifop / Forum Pour l'investissement Responsable (FIR) septembre 2021

³ L'épargne hors-bilan désignant tous les placements et investissements ne s'inscrivant pas sur le bilan des établissements bancaires tels que les OPCVM, les acquisitions de titres ou valeurs mobilières, les contrats d'Assurance Vie etc.

- Une gamme de livrets d'épargne « vert » dès 2022 : Le client choisit de placer son argent sur le/les livret(s) thématique(s) de son choix (climat/écologie, transition agricole et agroalimentaire, territoires). Il peut visualiser les projets financés sur les territoires. Les fonds restent disponibles et sécurisés.
- Un plan d'épargne « vert » dès 2023 : Le client choisit de placer son argent à son rythme sur un plan d'épargne pour préparer ses futurs projets de transition. L'argent est sécurisé, le client bénéficie d'avantages sur sa rémunération (en cas de réalisation d'un financement « responsable ») et sur les futurs financements, en fonction de la durée et du montant épargné.

2-3-2 Un accompagnement adapté à tout type de clientèle

La **mobilité** se transforme en profondeur. Les consommateurs recherchent des solutions de flexibilité dans le financement et des véhicules propres, notamment électriques mais ces derniers sont plus onéreux à l'achat.

En parallèle, l'équipement en bornes de recharge en France reste encore insatisfaisant. Or, le Groupe Crédit Agricole dispose d'un réseau de près de 8 000 agences en France (10 000 en Europe), y compris dans les zones les plus rurales.

Le Crédit Agricole élargira dès 2022 son offre de location longue durée Agilauto à l'ensemble des clients et l'oriente sur l'hybride et l'électrique et tous les services associés (choix du véhicule, financement, assurance, assistance) pour :

- Accompagner ses clients Entreprises dans la réduction de l'empreinte carbone de leur flotte,
- Permettre aux clients professionnels de poursuivre leur activité malgré les contraintes environnementales, notamment dans les centres-villes,
- Démocratiser l'accès aux véhicules électriques à la clientèle des particuliers via des solutions de leasing innovantes et flexibles.

Le Crédit Agricole s'engage à utiliser son réseau d'agences pour équiper le territoire en bornes de recharge pour permettre à chacun, quelle que soit sa région, de pouvoir circuler dans de bonnes conditions en voitures électriques. Cet engagement sera déployé en France et en Italie dès 2022.

En France, 4,8 millions de **logements⁴** sont de véritables passoires énergétiques, mais seulement 12% des Français connaissent les aides disponibles. De leur côté, **80% des dirigeants de PME/PMI** considèrent le changement climatique comme une priorité mais ne savent pas vraiment comment démarrer la transition de leur activité⁵.

Avec « J'écorénove mon logement », le Crédit Agricole rend accessible dès 2022 la transition énergétique à ses 25 millions de clients en France, qu'ils soient propriétaires ou locataires.

La démarche omni-canale 100% humaine 100% digitale propose :

- Des outils de diagnostic et des simulations pour le coût des travaux et les aides possibles,
- Des solutions de financement,
- Une mise en relation avec des artisans et partenaires locaux

Le Crédit Agricole crée un nouveau métier de conseil en transition énergétique et lance dès 2022 la plateforme « Objectif Transition Énergétique », pour les 1,7M de clients professionnels et 180 000 clients entreprises des Caisses régionales :

- Un outil d'auto-diagnostic et des conseillers en transition énergétique (bâtiments, véhicules, type d'énergie utilisée, etc.),
- Des solutions concrètes : financement, assurances, mise en relation avec des partenaires locaux.

Pour réussir, cette transition doit impérativement être juste et équitable, préserver le développement économique des territoires et favoriser la cohésion sociale notamment vis-à-vis des populations les plus fragiles.

La Caisse régionale du Centre Ouest adhère à ces objectifs sur son territoire en :

- Etant un acteur redéuable vis-à-vis de ses parties prenantes
- Accompagnant tous ses clients dans leur propre trajectoire de transition
- Etant un apporteur de solutions vers un monde « bas carbone »

⁴ Source : Enquête « Le parc de logements par classe de consommation énergétique » Commissariat général au Développement Durable (Document de travail N°49) Service de la donnée et des études statistiques, septembre 2020

⁵ Selon l'étude « Les dirigeants de PME-ETI face à l'urgence climatique » de Bpifrance Le Lab (Juillet 2020)

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

3-1 Notre Modèle de Gouvernance « coopérative et mutualiste » :

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 actif sur la ville de Châteauroux.

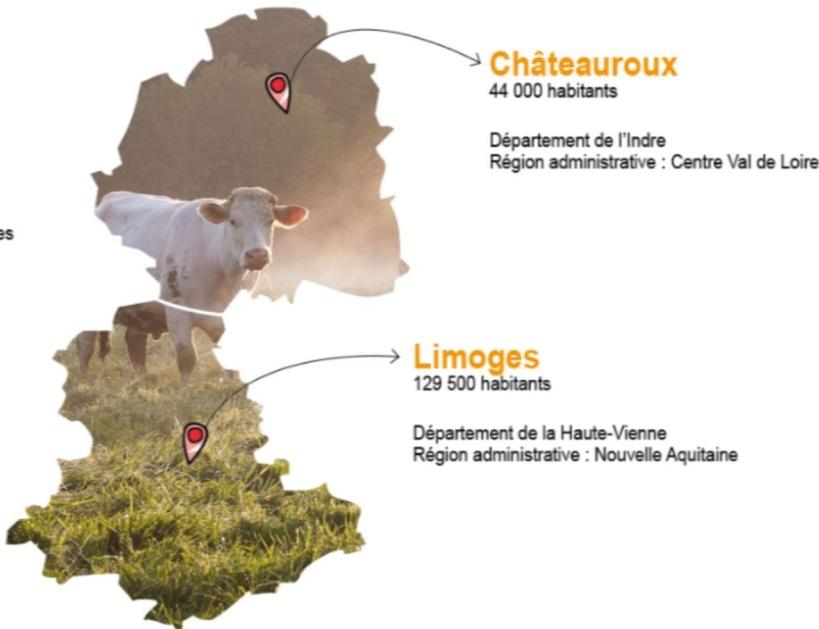
Son capital est souscrit essentiellement par 51 Caisses locales, dont le capital est détenu par des clients appelés « sociétaires », sous la forme de parts sociales nominatives.

Elle est régie par un statut coopératif.



Au plan géographique

Un territoire aux multiples facettes qui présente des caractéristiques très contrastées.



La gouvernance de La CRCO est basée 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



Notre modèle coopératif

Une structure coopérative

17 491 sociétaires

661 administrateurs

51 caisses locales



Une structure commerciale

328 295 clients

961 salariés en CDI

(hors cadres de direction et agents d'entretien)

86 agences

dont 7 spécialisées



Les missions

Le 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 contrôle sur l'activité commerciale, les résultats financiers, la maîtrise des risques et le contrôle interne.

Président : Bruno Tardieu.

Composé de 15 administrateurs, élus par les Présidents des Caisses locales pour 3 ans (dont 40% de femmes).

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 le Conseil d'Administration. Renouvelé chaque année, il est 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 2021, le Conseil d'administration s'est réuni **12 FOIS** avec un taux de présence de **95 %**.

Gouvernance opérationnelle

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

Composé de 7 membres

Directeur Général : Frédéric Baraut*.

(Mandataire social nommé par le conseil d'administration)

Directeur Général Adjoint : Yann de Roquefeuil

Directeurs :

Eric Bonnet (Développement des Réseaux)

Stéphane Bourdareau (Développement Humain)

Bertrand Brajon (Développement Economique)

Bernard-Philippe Hoffmann (Développement Marchés Spécialisés)

Sandra Penot (Développement des Opérations).

Le comité de Direction 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.

*Richard LABORIE a remplacé Frédéric BARAUT le 1^{er} février 2022

3-2 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.



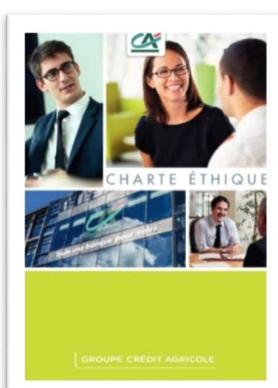
Conformément à la « Charte de l'administrateur de Caisse locale », chaque élu dispose de droits et de devoirs. Il doit s'investir sur sa caisse locale en ayant un rôle d'ambassadeur et de prescripteur dans son environnement.

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.

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

Notre activité se déroule selon les caractéristiques suivantes :



La CRCO a les moyens de répondre à l'évolution des **tendances sociologiques**, observées depuis quelques années et qui ont été renforcées par la crise sanitaire et souhaite prendre en compte les nouvelles exigences de la population :

- **Accélération du digital :** la CRCO souhaite maintenir une relation de proximité par la présence de ses salariés sur l'ensemble de son territoire mais aussi mettre à la disposition de sa clientèle des outils « digitaux » performants.
Nous accélérerons encore en 2022 avec toujours plus d'entretiens à distance en visio et nous viserons à améliorer encore les possibilités d'accéder nos services bancaires à distance.
- **Développement du modèle « tout à 15 minutes de chez moi » :** notre maillage d'agences répond à ce besoin avec une présence humaine et physique de proximité.
- **Montée en puissance de l'individualisme familial :** qui priviliege le « être bien chez soi ». Les auteurs appellent cela « la civilisation du cocon »⁶. Le confinement a renforcé le phénomène qui amplifie l'attrait pour les circuits courts et les achats locaux tout en renforçant les envies d'acquisitions immobilières de nos clients et prospects, favorisant ainsi le crédit travaux et les dépenses bien être.
- **Volonté de certains citadins de s'installer dans des zones rurales :** le territoire de la CRCO dispose de nombreux atouts dans nos régions pour accueillir cette population des grandes villes qui veut changer de vie.

Dans ce contexte, la Caisse régionale de Centre Ouest, souhaite rester offensive et dans une dynamique de développement.

En 2022, le maître mot sera « l'agilité » car, dans une période encore troublée, la CRCO souhaite saisir les opportunités que nous offre l'acquisition digitale, tout en déployant un modèle relationnel ambitieux qui doit conforter nos Indices de satisfaction client dans la durée.

⁶ Vincent Coquebert : « La civilisation du cocon ...pour en finir avec la tentation du repli sur soi »

3-4 Notre Projet d'Entreprise...adapté aux ambitions du Groupe :

Notre nouveau Projet d'Entreprise « Créeateur de Liens 2002-2025 » prend en compte les engagements du Pacte Sociétal du Groupe.

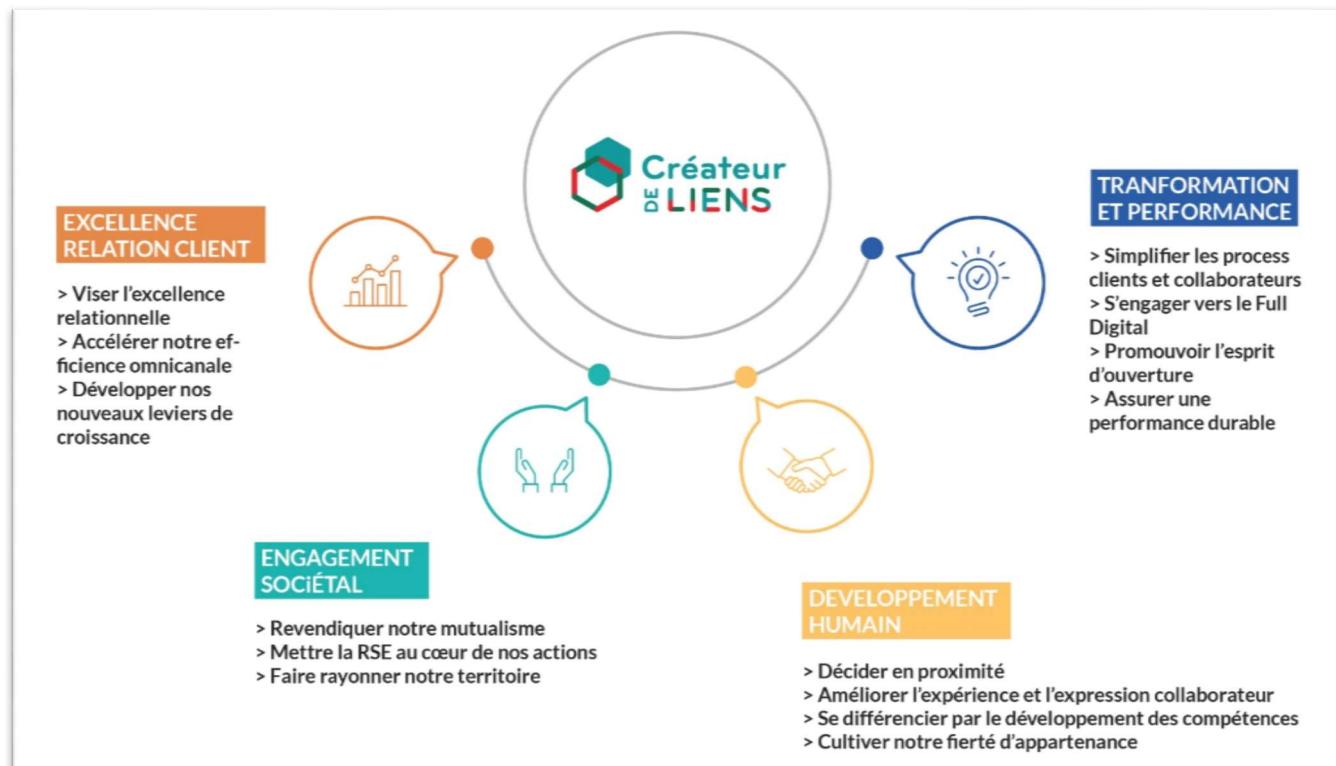


Après une phase de diagnostic culturel menée avec l'aide d'un cabinet de sociologues, il a fait l'objet d'une construction commune associant nos salariés, nos administrateurs et nos clients. Il a permis l'émergence de 700 contributions qui ont alimenté la réflexion collective.

Sur ces bases, s'est dessinée la vocation de la Caisse régionale pour les prochaines années :

- **Créateur de liens** : nous sommes le partenaire des projets de tous nos clients pour la banque, l'assurance, l'immobilier et nous les accompagnons dans les transitions sociétales et environnementales.
- **Créateur de valeur** : nos clients comme nos administrateurs nous recommandent pour la qualité de l'expérience associant la proximité humaine et le meilleur du digital au service d'un conseil à haute valeur ajoutée.
- **Créateur d'utilité** : nous sommes reconnus comme acteur du développement du territoire et pour la singularité de notre modèle de banque coopérative mutualiste, en nous appuyant sur la compétence et l'engagement des salariés et des élus.

Et 4 axes stratégiques déclinés en 14 ambitions qui guideront l'activité de la Caisse régionale dans les prochains mois :



3-5 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 :

Nos valeurs

Banque coopérative de plein exercice,
appartenant au Groupe Crédit Agricole.



Une personne = Une voix

Nos missions

Accompagner nos clients
dans la réussite de leur projet de vie.

Contribuer au développement
socio-économique du territoire.

Affirmer notre modèle coopératif
selon le principe de l'égalité entre nos sociétaires.



Nos ressources

Un capital humain

- 61 administrateurs
- 961 salariés CDI (hors cadres de direction et agents d'entretien)
- 90 salariés CDD, dont 44 alternants

Un réseau d'experts

- Banque d'affaires CARCIE
- Filière Immobilier et Habitat : Square Habitat, 2 agences « Habitat Conseil »
- Ingénierie Energie Renouvelable

Un ancrage territorial

- 79 points de vente
- 51 Caisses locales
- 2 agences « Entreprise »
- 2 agences « Banque Privée »
- 2 agences « Professionnels »
- 1 agence « Professions Libérales »
- 148 distributeurs de billets
- 119 relais CA
- 2 points « Passerelle »

Synergie intra-groupe CA

- > CA Assurances : Pacifica, Prédica et CAMCA.
- > CA Technologies et Services, CA Payment services.
- > Amundi, CA-CIB, CA Immobilier...

Une solidité financière

- 1098 M€ de Fonds Propres hors FRBG
- Un ratio de solvabilité financière supérieur à la réglementation

Notre création de valeurs

Une banque de proximité

IMMOBILIER
ASSURANCE
BANQUE

Le service clients

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

Assurances
et tous types de contrats
250 330

 **OBJECTIF 2021 : 250 000**

Collecte Epargne **10 Md€ (+4.1%)**

Epargne bancaire : **3,7 Md€**

Assurance vie : **2,7 Md€**

Collecte monétaire : **3 Md€**

Valeurs mobilières (hors PS) : **0,6 Md€**

Des produits
et services diversifiés

Services bancaires

Cartes : **208 808**

Offres : **141 622**

Crédit

7,2 Md€ (+6.2%)

Habitat : **4 Md€**

Équipement : **2,3 Md€**

Trésorerie et autres : **0,4 Md€**

Consommation : **0,3 Md€**

Promotion immobilière
et financements spécialisés



Une banque de la relation client

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

330 458
clients

Un fonds de commerce diversifié, dont :

17 730

Agriculteurs

33 205

Professionnels
et Entreprises

271 341

Particuliers

Autres dont Associations

8 182

Nos principaux résultats en 2021

Situation financière

- Produit Net Bancaire : **177,3 M€**
- Marge d'intermédiation : **74,2 M€**
- Marge sur commission : **79,3 M€** dont :
 - Gestion de compte : 15,9 M€
 - Assurance : 42,9 M€
 - Services : 10,1 M€
 - Dysfonctionnement : 6,6 M€
- Marge sur portefeuille : **25,4 M€**
- Résultat Net : **25,1 M€**
- Part du résultat conservé localement : **90,5 %**

Soutien aux initiatives locales et innovation

- Accompagnement économique :

Le Village
Accompagnement économique
- Subvention et partenariat :
Budget global de **905 K€**
162 projets dont **53** majeurs
 - Agriculture : 18.9 %
 - Sports : 29.6 %
 - Economie et territoire : 30.2 %
 - Culture et Sociétal : 21.4 %

Mutualisme et sociétariat



- Elargissement du sociétariat :
Taux de clients sociétaires : **62,2 %**
-  **60 %**

Capital social détenu par les sociétaires :
78,2 M€

Participation aux Assemblées générales de Caisses locales :
1 499 Sociétaires présents ou représentés.

* uniquement en distanciel

Crédits

- Encours global = **7,2 Md€** (+6,2 %)
- Habitat : **3,9 Md€** (+8,9 %)
- Equipement : **2,3 Md€** (+5 %)
- Consommation : **0,3 Md€** (+5,8 %) Hors PGE

Parts de marché Crédit
oct. 2021 : **45,7 %**

 **OBJECTIF 2021 : 45 %**

Réalisations annuelles (hors PGE) : **1,42 Md€** (+7,4 %)

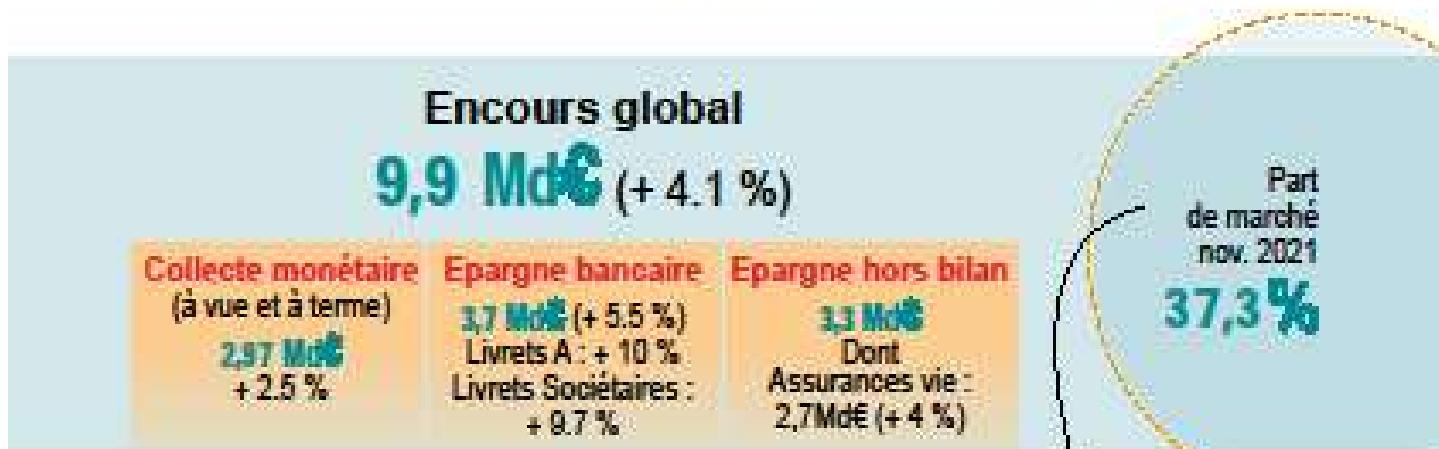
24587 prêts accordés
soit 100 dossiers par jour ouvré)

- Habitat : 765 M€ (+2,7 %)
- Consommation : 127 M€ (-5,4 %)
- Agriculture : 182 M€ (+5,2 %)
- Professionnels, Entreprises et collectivités locales : 326 M€ (+13,6 %)

89 installations
« Jeunes Agriculteurs »
soit une part de marché de 88 %

Assurances et services

- Encours « Assurances biens et personnes » :
+ 3,6 % dont :
 - Accident de la Vie **+ 7,8 %** et Santé **+ 7,0 %**
- Parc de cartes bancaires : **+ 5,2 %**
- Offres associées au compte : **+ 0,4 %**
- Application « Ma banque » : **80 967** abonnés actifs, soit un taux d'utilisation de **28,8 %**



Satisfaction des collaborateurs (IER)
Taux de participation à 72%

OBJECTIF 2021 → 37 %

OBJECTIF 2021 → 80 %

Niveau de satisfaction élevé : 8.2

Effectifs

68 recrutements en CDI dont 60 % ex CDD

Egalité professionnelle Femme / Homme :

Indice 94 sur 100

Handicap : un taux d'emploi de 8 %

Formation

Nombre de jours de formation par salariée : 4,6

Budget formation : 6,4 % de la masse salariale

44 salariés en contrat d'apprentissage
(Niveau de Bac+2 à Bac +5)

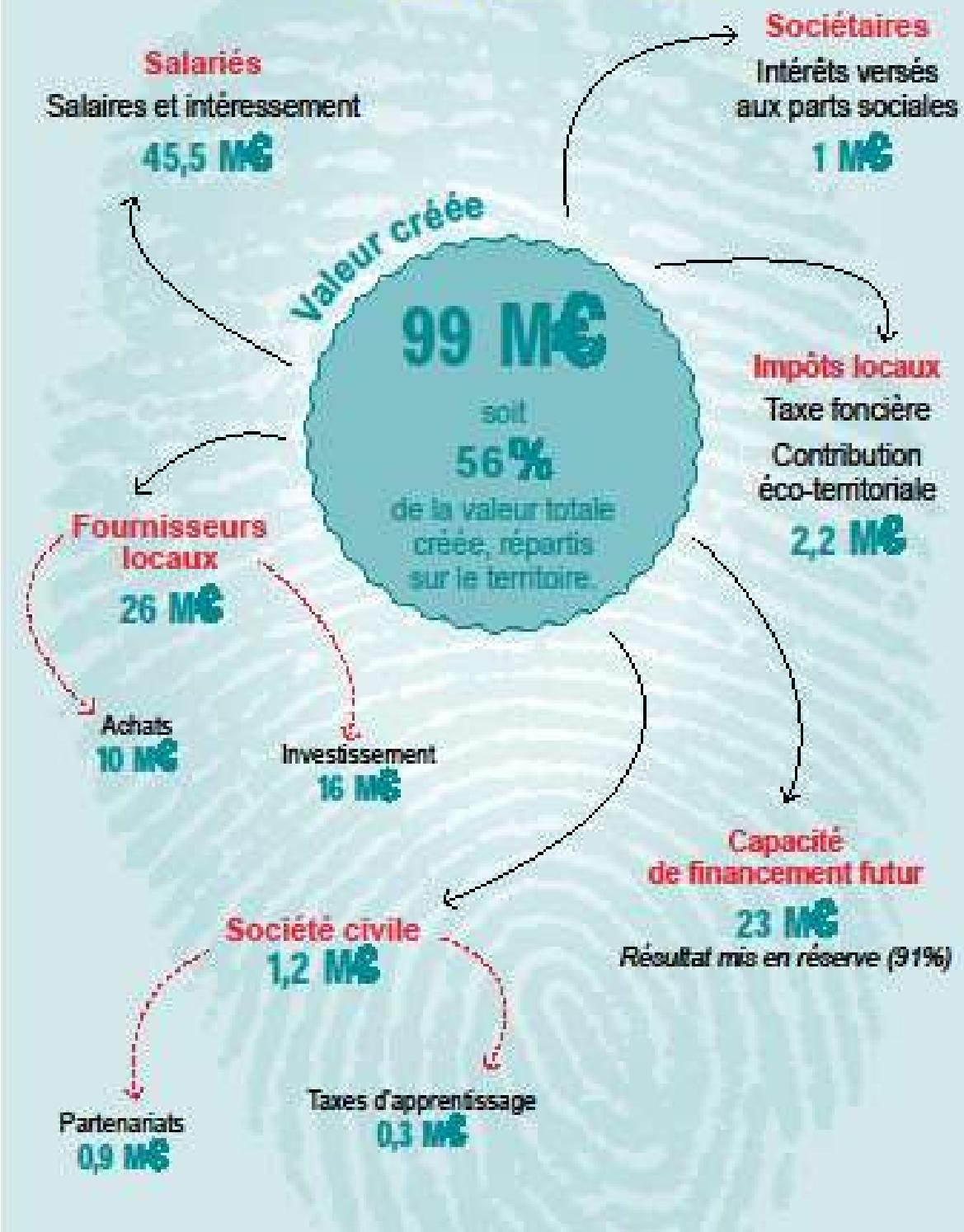
42 stagiaires accueillis

DONNÉES SOCIALES

Notre empreinte socio-économique

Répartition de la valeur créée sur notre territoire.

Chiffres en attente de validation des comptes sociaux



Nos atouts majeurs

Ce qui nous différencie !

Notre modèle mutualiste et coopératif



Notre projet d'entreprise

Créateur de liens,
humain et digital

- Motivation des hommes et des femmes, collaborateurs et administrateurs.
- Lien entre la Caisse régionale et son territoire
Partenariat étroit avec les clients et les acteurs locaux.
- Complémentarité entre nos pratiques d'aujourd'hui et l'innovation, l'humain et le digital.

Notre solidité financière

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

Notre pouvoir de décision local

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

Notre ancrage territorial

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



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

4-1 Notre démarche RSE

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

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



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

Les grandes étapes de ce déploiement sont les suivantes :

- **2009** : La Caisse régionale nomme un cadre supérieur chargé de suivre les évolutions réglementaires et le suivi des actions menées en matière de Développement Durable. Ces responsabilités seront progressivement étendues à l'ensemble des domaines liés à la RS
Elle réalise son **premier bilan** carbone de manière volontaire.
- **2011** : bien que non assujettie sur le plan réglementaire, la CRCO réalise un rapport RSE « à blanc » destiné à faire rentrer progressivement les réflexes RSE au sein de l'Entreprise.
- **2013** : Le projet d'Entreprise « **Envie d'Agir Ici et Ensemble** » intègre des indicateurs spécifiques liés à la RSE pour mesurer le degré de performance des projets initiés.
- **2014** : Un premier Rapport RSE est réalisé avec octroi d'une attestation de présence de la part du Commissaire aux Comptes.
- **2016** : Le Rapport RSE reçoit un avis de présence et de sincérité « sans réserves »
- **2017** : lors du bureau du conseil du 1^{er} décembre, la Caisse régionale formalise et adopte sa Politique RSE, fondée sur 12 engagements.
- **2018** : le nouveau projet d'entreprise « **Créateur de liens, Humain et Digital** » réaffirme la vocation de la CRCO : « Etre un acteur mutualiste de la proximité, humaine et digitale, engagé dans le développement du territoire. » et intègre des indicateurs RSE dans son tableau de bord, par exemple :
 - Indices de Satisfaction Collaborateur (ISC) et Recommandation Client (IRC)
 - Le taux de clients sociétaires
- **2019** : un nouveau bilan de nos émissions de Gaz à Effet de Serre a été réalisé
- **2020** : le financement de la transition énergétique est intégré dans la politique « crédit » et un poste de « chargé d'affaires ENR » est créé.

- **2021** : les travaux du Projet d'entreprise (2022 – 2025) intègrent la RSE dans de nombreux engagements à l'image du Pacte Sociétal du Groupe

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 RSE⁷ qui intervient régulièrement dans le cadre du Comité « Transformation » et qui a pour mission :

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

En 2021, le pilotage de la RSE est pris en charge par le Chargé RSE rattaché à la Direction du Développement Humain.

2022 verra une évolution de l'organisation avec le renforcement de ce poste et son rattachement à la Direction des Marchés Spécialisés.



⁷ 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

4-2 : Nos enjeux RSE prioritaires et les 12 engagements de notre Politique RSE

La Caisse régionale du Centre Ouest a structuré sa politique RSE fin 2017 autour des six axes principaux préconisés par la Fédération Nationale de Crédit Agricole dans le cadre du Pacte Sociétal et Territorial.
Elle a choisi de décliner ces enjeux en 12 engagements qui ont contribué à guider ses décisions et ses actions.



Notre politique RSE

6 domaines / 12 engagements

1 Excellence de la relation client	4 Relation de travail
<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">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.
2 Développement de notre territoire	5 Engagement sociétal
<ul style="list-style-type: none">4 Mettre notre leadership et notre ancrage territorial au service du développement économique ;5 Accompagner les acteurs du monde agricole.	<ul style="list-style-type: none">10 Dynamiser nos actions mutualistes et notre offre et services à vocation solidaire et socialement responsable.
3 Gouvernance	6 Respect de l'environnement
<ul style="list-style-type: none">6 Consolider notre modèle de gouvernance coopérative et mutualiste.	<ul style="list-style-type: none">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.

Cette politique sera adaptée en 2022 pour tenir compte des ambitions du pacte sociétal du Groupe et du Projet d'Entreprise 2022-2025

4-3 : La Réglementation SFDR (Politique relative aux risques de durabilité)

3-3-1 Le cadre légal :

Le règlement SFDR ou « Disclosure » établit pour les acteurs des marchés financiers (*producteurs d'OPCVM, FIA, assurance vie, de produits de retraite ou service de gestion de portefeuille*) et les conseillers financiers des règles harmonisées de transparence sur :

- ✓ L'intégration des **risques de durabilité** et la prise en compte des **incidences négatives** sur la durabilité dans les processus ;
- ✓ La **fourniture d'informations** en matière de durabilité en ce qui concerne les produits financiers.

Les acteurs des marchés financiers et les conseillers financiers doivent se conformer aux exigences de niveau 1 en vigueur depuis le **10 mars 2021**. L'application des textes de niveau 2 (RTS) est prévue au **1^{er} janvier 2022**.

CALENDRIER DES INFORMATIONS ATTENDUES		
Niveau	Informations à publier	Echéance
ENTITE	Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement ou dans le conseil (en investissement ou en assurance)	10/03/2021
	Politique de rémunération mises à jour avec l'intégration des risques de durabilité	10/03/2021
	Déclaration de prise en compte des incidences négatives	10/03/2021
	Déclaration des incidences négatives avec indicateurs quantitatifs	30/06/2023
TOUS PRODUITS ET SERVICES	Documents précontractuels – intégration des risques de durabilité	10/03/2021
	Documents précontractuels – intégration des incidences négatives	30/12/2022
PRODUITS PRESENTANT DES CARACTÉRISTIQUES E OU S (ART.8) OU INVESTISSEMENTS DURABLES (ART.9)	Documents précontractuels – Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	10/03/2021
	Site internet – Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	10/03/2021
	Rapports périodiques - Informations sur les caractères E/S ou sur les investissements durables	01/01/2022
	Documents précontractuels – Objectifs environnementaux a et b *	01/01/2022
	Rapports périodiques - Objectifs environnementaux a et b *	01/01/2022
	Documents précontractuels – Objectifs environnementaux c à f *	01/01/2023
	Rapports périodiques - c à f *	01/01/2023

3-3-2 la réponse du Groupe Crédit Agricole :

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

• L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des

clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

- **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021.⁸

- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte⁹.

Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits.

Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

La réglementation SFDR demande de définir la classification de chaque produit en fonction de ses caractéristiques. Voici la définition de chacune de ces catégories :

- Article 6 : concerne les produits financiers qui n'ont pas d'objectif de durabilité
- Article 8 : concerne les produits financiers dont la communication intègre des caractéristiques environnementales et sociales
- Article 9 : concerne les produits financiers qui ont un objectif d'investissement durable.

Pour son propre portefeuille de placements, la Caisse régionale a pris en compte ce règlement SFDR.

Au cours de l'année 2021, six OPCVM ont fait leur entrée, ou ont été renforcés, dans le portefeuille de placement de la Caisse régionale :

Classification SFDR	Nombre d OPCVM	Montant en M€	Montant en %
Article 6	1	5	21 %
Article 8	3	7	29 %

⁸ Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr

⁹ Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com

Article 9	2	12	50 %
Total	6	24	100 %

Au 31/12/2021, la distribution de nos OPCVM dans le portefeuille de la Caisse régionale selon leur classification SFDR est désormais la suivante :

Classification SFDR	Nombre d OPCVM	Montant en M€	Montant en %
Article 6	18	67	43 %
Article 8	16	56	29 %
Article 9	12	33	21 %
Total	46	156	100 %



Enfin, le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.

Le Crédit Agricole renforce son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale.

En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale.

Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : « intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs ».



En 2021, la CRCO a déjà engagé ce processus au niveau des clients de ses deux agences « Entreprises ».

L'objectif est clairement indiqué dans les indicateurs de son Projet d'Entreprise : « Intégrer les critères de performance ESG dans 100 % de nos financements Pro / Agri et Entreprises ».

Pour 2022, le plan de contact relationnel de nos agences « Entreprises » prévoit l'intégration de l'approche RSE et des critères ESG pour un client sur trois.

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

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

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

4-4-2 Gouvernance coopérative et Mutualiste :

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

4-4-3 Données Humaines et Sociales :

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

Non adaptation des compétences de nos salariés à l'évolution de leurs métiers et des besoins de la clientèle	Accroître les compétences de nos salariés	Nombre d'heures de formation	Plan de formation
Mauvaise qualité de vie au travail qui dégrade le climat social et accroît les risques psychosociaux	Maintenir un bon niveau de Qualité de vie au travail	Evolution de l'Indice de Recommandation Et d'Engagement des Collaborateur (IER)	Site collaboratif à disposition des salariés Organisation du télétravail Protocole interne mis en place pendant et après la période de confinement

4-4-4 Informations Sociétales et environnementales :

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

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

5-1 : Adapter l'entreprise à la crise sanitaire Covid 19

Depuis le début de la crise sanitaire, la priorité de la CRCO a été la continuité du service à notre clientèle dans le respect dans le respect des décisions et des recommandations gouvernementales et des méthodologies élaborées par le Groupe Crédit Agricole SA et la Fédération Nationale du Crédit Agricole.

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

Politique et Actions menées

En 2021, le dispositif de « gestion de crise » mis en place dès le début de la pandémie a été maintenu avec une adaptation régulière aux évolutions de la réglementation et la volonté d'assurer à la fois la protection de nos salariés et la continuité de nos processus essentiels.

La cellule de crise décisionnelle « Indisponibilité RH et Sécurité des personnes » s'est réunie régulièrement sous le pilotage du Directeur Général ou du Directeur Général Adjoint.

Mois	Périodicité des réunions
Mars - Avril	Quotidienne
Mai	Bihebdomadaire
Juin - Juillet	Hebdomadaire
Août	Bimensuelle
Depuis Septembre	Hebdomadaire

Les principales décisions ont concerné :

- L'organisation du télétravail
- Les modalités des réunions et des déplacements en fonction de l'évolution de restrictions sanitaires
- La fourniture des masques et produits d'hygiène
- Les modalités d'accès aux restaurants d'entreprise
- La communication aux salariés et à la clientèle.

Le « Plan de continuité de l'activité en cas de pandémie », document de synthèse regroupant l'ensemble des processus et des réponses aux différentes problématiques posées, a été mis à jour très régulièrement.



5-2 : Gouvernance Coopérative et Mutualiste :

5-2-1 : Renforcer notre Modèle de Gouvernance :

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

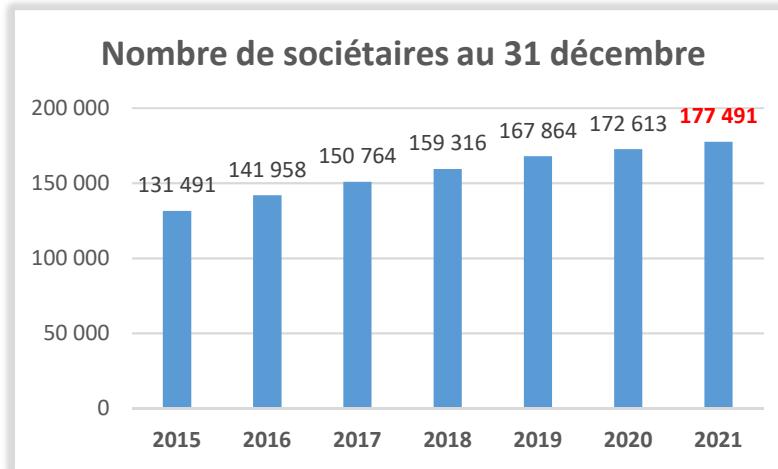
Politique et Actions menées

Pour répondre à la problématique de la préservation voire du renforcement du Mutualiste, La Caisse Régionale du Centre Ouest mise sur l'accroissement du nombre de sociétaires parmi ses clients et la valorisation du Sociétariat.

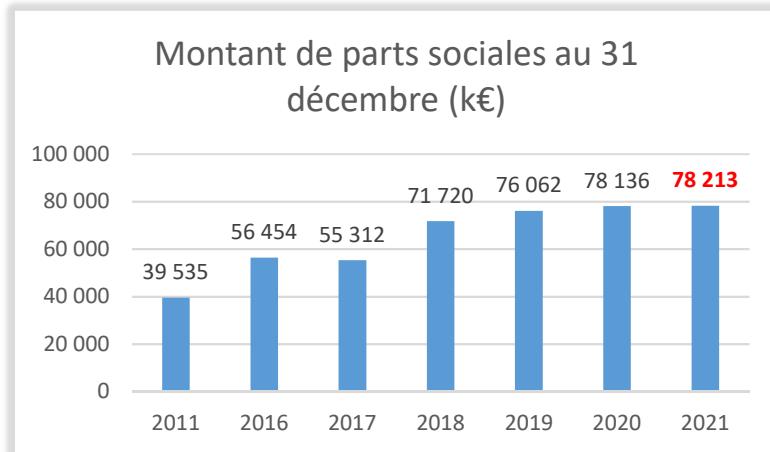
Malgré la crise sanitaire, la sollicitation de nos clients s'est poursuivie durant l'année 2021.

4 878 nouveaux sociétaires sont venus s'ajouter pour atteindre le nombre de 177 491 au 31 décembre soit une progression de 2.82% par rapport à 2020.

L'objectif de notre projet d'entreprise , de « 6 clients sur 10 sociétaire » à fin 2021 a encore progressé : plus de 62.24 % à fin 2021 contre 41,6 % fin 2015 ¹⁰



Parallèlement, le niveau du capital social des caisses locales détenu par les sociétaires est resté stable en 2021. Ce montant a considérablement progressé depuis dix ans passant de 36 535 k€ fin 2011 à 78 136 k€ fin 2021.



¹⁰ Le taux est calculé sur la base suivante : Nombre de clients sociétaires / nombre de clients particuliers éligibles majeurs

Afin de favoriser un sociétariat dynamique, la Caisse régionale a décidé de maintenir **l'attractivité de la rémunération des parts sociales**, fixée en Assemblée Générale à 1.30 % et rendement largement supérieur à ceux de l'épargne classique dans un contexte de taux bas.

Afin de dynamiser le sociétariat, la Caisse Régionale incite 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.

En 2021, la collecte sur ce placement a été légèrement en baisse notamment en raison de l'adaptation du taux de rémunération aux conditions du marché. :

	2019	2020	2021	2021/2020
Nombre de livrets	49 301	50 896	49 802	- 2.14 %
Collecte au 31 décembre en k€	442 156	484 982	482 285	- 0.35 %

Les assemblées générales de caisse locale permettent aux clients sociétaires de rencontrer et d'échanger en toute proximité avec leurs élus, les salariés des agences, les dirigeants et les représentants de la Caisse Régionale.

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

Malheureusement, celles de 2021 ont subi les conséquences directes de la crise sanitaire et n'ont pas pu se dérouler normalement. Elles ont tout de même été organisées du 3 février 2021 au 19 mars 2021 pour statuer conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

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

Malgré la baisse automatique de la fréquentation, ces assemblées ont tout de même été appréciées et un bilan positif peut être dressé :

- Respect des règles sanitaires, juridiques et réglementaires
- Présence de 82 % des administrateurs
- Echanges fournis et maintien du lien entre administrateurs et Direction

	2019	2020	2021	Evolution
Sociétaires Présents	8 362	6 938	1 499	- 78.3 %
Sociétaires représentés	3 024	2 656	756	- 71.5 %
Total sociétaires présents ou représentés	11 386	9 594	2 255	- 76.49 % (*)
Taux de sociétaires présents ou représentés	7.15 %	5.72 %	1.27 %	- 77.79 %

(*) : diminution en raison de la crise Covid. Chiffres non significatifs pour 2020 et 2021

Dès le retour à des conditions normales, les mesures mises en place et la dynamique enclenchée doivent permettre de pérenniser notre modèle en le renforçant à la fois en nombre de sociétaires mais également dans l'implication de sociétaires dans la vie de nos Caisses locales.

L'année 2021 a parfaitement illustré ce que pouvait être le mutualisme et son impact local.

De nombreuses actions de solidarité ont été menées dans les caisses locales notamment à destination des personnes en difficultés et notamment les jeunes.

A titre d'exemples :

- Collecte de denrées alimentaires et d'hygiène au profit de la Banque alimentaire
- Soutien à une action de sensibilisation sur le diabète avec dotation financière au profit d'une association ouvrant pour cette cause
- Aide à l'épicerie solidaire de l'Université de Limoges pour mise à disposition de panier-repas au profit des étudiants

Au total, plus de 850 aides financières au profit du monde associatif pour un montant total de 278 k€.



Indicateurs				
Intitulé	2019	2020	2021	Evolution
Nombre de sociétaires au 31 décembre	167 864	172 613	177 491	+ 2.82 %
Montant du capital social détenu par les sociétaires (k€)	76 062	78 136	78 213	+ 0.09 %
Taux de rémunération des parts sociales	1,4 %	1,3 %	1.3 %	idem
Taux de clients / sociétaires (*)	59,92%	61,29%	62,24 %	+ 0.95 %

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

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

5-2-2 Améliorer la représentativité de nos Conseils d'administration :

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

Politique et Actions menées

La Caisse régionale souhaite ouvrir la fonction d'administrateurs à tous les secteurs d'activités afin que les Conseils d'Administration représentent progressivement l'ensemble des composantes de sa clientèle.

Les Conseils d'administrations de la Caisse régionale et des Caisses locales doivent refléter ces évolutions en s'ouvrant progressivement à toutes les catégories socio-professionnelles et rechercher la mixité de leur effectif.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale reste encore majoritairement constitué d'agriculteurs (8 sur 15 membres) mais respecte une stricte parité entre les deux départements de l'Indre et de la Haute-Vienne et s'ouvre progressivement à la mixité et la diversité.

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

En mars 2021, deux nouveaux administrateurs sont entrés au sein du conseil (une femme et un homme) pour remplacer 3 départs (2 hommes et une femme). Un poste d'administrateur est encore à pouvoir sur la Haute-Vienne normalement destiné à une femme.

Ce conseil présente désormais les caractéristiques suivantes :

	2019		2020		2021	
Nombre d'administrateurs	16		16		15	
Age moyen	57 ans		57 ans		55 ans	
Moins de 50 ans	4	25.0 %	4	25.0 %	3	25.0%
Femmes	5	31.2 %	5	31.2 %	6	40.0%

Au sein de **Conseil d'administration de caisse locale**, nous avons la volonté d'améliorer la représentativité de notre clientèle au sein des Conseils d'Administration, à la fois en terme de catégories socioprofessionnelles et de taux de représentation féminine.

Les évolutions restent encore lentes mais la représentativité de l'ensemble des catégories socioprofessionnelles et non pas seulement le secteur agricole progressent lentement

La part des agriculteurs dans les conseils de caisses locales diminue progressivement (-1.0 % en 2021) et celle des femmes augmente aussi régulièrement (+ 1.9 %)

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

	2019		2020		2021	
Nombre	684		678		661	
Age moyen	52 ans		51 ans		51 ans	
Moins de 50 ans	290	42.4 %	299	44.1 %	286	42.6 %
Femmes	193	28.2%	204	30 %	214	31.9 %

Selon la répartition socioprofessionnelle suivante :

Année au 30 juin	2019		2020		2021	
Agriculteurs	367	54.1 %	354	52.7 %	342	51.7 %
Artisans et Commerçants	73	10.8 %	73	10.9 %	75	11.3 %
Salariés	141	20.8 %	145	21.3 %	150	22.6 %
Chefs d'entreprise PME / PMI	15	2.2 %	15	2.2 %	14	2.1 %
Professions libérales	34	5 %	34	5 %	34	5.1 %
Retraités et Inactifs	48	7.1%	50	7.3 %	46	6.9 %

En 2021, 51 nouveaux administrateurs ont été élus lors des Assemblées générales de nos Caisse Locales : 57 % ont moins de 50 ans et 39 % sont des femmes.

Nouveaux élus	2019		2020		2021	
Nombre d'administrateurs	45		55		51	
Moins de 50 ans	29	64.4 %	36	65.5	29	56.8 %
Femmes	20	44.4 %	29	52.7	20	39.2 %

Parmi les Présidents de Caisse locale, la part des agriculteurs n'est plus que de 60 % et la proportion de fennecs progresse en 2021 pour atteindre un tiers du nombre.

La population des « Présidents » présente les caractéristiques suivantes :

Année au 30 juin	2018	2019	2020	2021
Hommes	72.5 %	76.5 %	74.5%	66.6 %
Femmes	27.5 %	23.5 %	25.5%	33.3 %
Agriculteurs actifs	58.8 %	62.7 %	64.7%	60.7 %
Actifs non agriculteurs	33.3 %	29.4 %	23.6 %	31.3 %
Retraités ou inactifs	9,8 %	7.8 %	11,7%	7.8 %

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

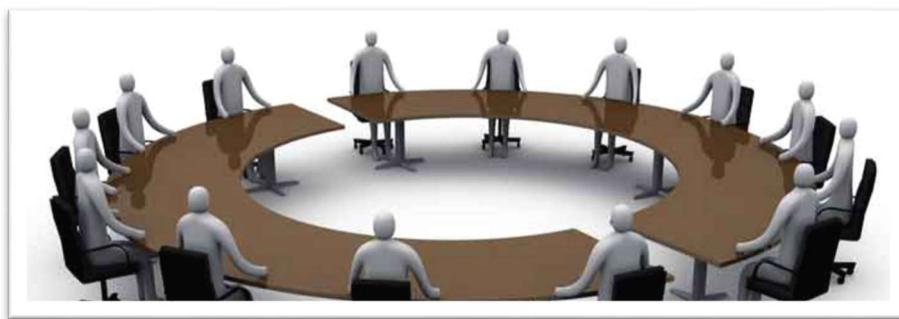
- Un site « Extranet » sécurisé réservé aux élus et aux secrétaires de Caisses locales est opérationnel. Il est destiné à recevoir les actualités, les informations et les documents concernant la Caisse Régionale. Il est aussi destiné à mettre en valeur les actions de proximité initiées par chaque caisse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

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

En 2021, les administrateurs de la Caisse régionale ont bénéficié d'un cycle de formation dispensé par l'Institut de Formation du Crédit Agricole avec un taux de participation de 80 % pour un total de 255 heures pour l'ensemble des participants.

Les administrateurs de caisse locale ont pu participer à 3 formations en Webinaire :

- L'évolution de l'environnement économique et financier et ses impacts sur notre banque
- La Cyber sécurité
- RSE et les nouvelles formes de développement économique



Indicateurs													
Intitulé		2019		2020		2021							
Pourcentage de femmes dans les organes de Gouvernance	Conseil de la CRCO	5	31.2	6	31.8	6	40						
	Conseil de Caisse locale	30		31.9		32.8							
	Présidente de Caisse locale	23.5		25.5		33.3 %							
	Nouvelles élues	44.4		52.7		39.2							
Taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la CRCO		91 %		98 %		95 %							
Nombre d'administrateurs de Caisse locale		684		671		661							
Nos Ambitions et nos Projets													
Pour 2022, au niveau du Conseil d'Administration de la Caisse régionale, notre objectif est de dépasser les 40 % de représentation féminine préconisé. Une nouvelle administratrice devrait intégrer le conseil lors de l'élection du mois de mars 2022.													

5-3 Données Humaines et Sociales :

5-3-1 : Protéger et rassurer nos salariés :

Tout comme en 2020, la continuité du service à notre clientèle a été notre priorité en 2021. Cet enjeu majeur n'a été possible que grâce à la mobilisation exceptionnelle de l'ensemble de nos salariés et la réactivité de la Direction des Ressources Humaines pour suivre l'évolution et adapter localement les multiples versions du protocole sanitaire national.

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

Politique et Actions menées

5-3-1-1 – Adaptation permanente au protocole sanitaire national

En 2021, les actions de la Direction des Ressources Humaines se sont inscrites dans la continuité des mesures prises pour l'année 2020. Le but principal a été l'adaptation permanente de la CRCO aux protocoles gouvernementaux tout en assurant une protection maximale de nos collaborateurs.

Le dernier protocole en vigueur sur 2021, en date du 8/12/2021 (en lien avec les annonces gouvernementales du 06/12 et du nouveau protocole gouvernemental du 08/12) a été présenté au CSE du 09/12. Il a fait l'objet d'ajouts suite aux annonces gouvernementales du 27/12/2021.

Le dispositif de « gestion de crise » mis en place pour piloter l'ensemble des processus et prendre les décisions indispensables à la continuité de l'activité a été maintenu en 2021.

Les différentes décisions sur le sujet ont été prise lors des 45 cellules de coordination « Covid » qui se sont réunies sous l'autorité du Directeur Général.

Elles ont concerné principalement :

- La mise en place des mesures sanitaires pour protéger la santé des salariés et des clients,
- L'évaluation des besoins en matériel de protection et en produits d'hygiène,
- L'organisation du travail en présentiel ou à distance,
- La communication à nos instances et à nos salariés.

Des échanges réguliers ont été organisés avec les médecins du travail sur les modalités de mise en œuvre de chacune des versions du protocole national et sur le traitement des cas situations particulières de certains salariés. L'inspecteur du travail a effectué une visite pour constater la mise en place des mesures sanitaires à notre siège social de Limoges Vanteaux.

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

5-3-1-2 Information et accompagnement de nos managers et de nos salariés

- Information des Instances Représentatives du personnel

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

En 2021, en plus des 10 CSE ordinaires, 8 CSE exceptionnels ont été organisés pour informer nos élus de l'évolution de la situation.

- Accompagnement des Managers

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

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

En parallèle, des communications ont été menées spécifiquement auprès de nos managers soit par le biais d'audios soit par le biais de courriel adressés notamment en majorité via notre boîte « Prévention COVID ».

Nous faisons également en sorte d'adapter notre communication (vidéo, affichages, ...) et ainsi d'alimenter notre site dédié COVID 19.

- Information à l'ensemble de nos salariés

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

Nous faisons également en sorte d'adapter notre communication (vidéo, affichages, ...) aux évolutions de la réglementation et ainsi d'alimenter notre site dédié COVID 19.

La cellule d'écoute et d'aide psychologique, mise en place par la Caisse régionale depuis la sortie du confinement général avec l'aide du Cabinet Kairos, a été pérennisée.

L'accès à cette offre est laissé au libre choix des collaborateurs et la confidentialité des entretiens est entièrement respectée. En 2021, 17 salariés ont eu recours à un accompagnement individuel via des entretiens directs avec un professionnel du cabinet Kairos.

Pour 2022, des webinaires seront proposés à nos salariés sur des thématiques choisies par eux et destinées à les accompagner durant cette période particulièrement difficile.

Les règles de sécurité sanitaire mises en place ont permis à l'entreprise de maintenir un bon niveau d'activité durant l'année 2021 et d'assurer la continuité du service à la clientèle.

Elles ont très majoritairement été appréciées par nos collaborateurs comme en témoignent les résultats de l'enquête annuelle 2021 : 91 % de satisfaits concernant l'agilité dont a fait preuve l'entreprise par rapport au traitement de la crise sanitaire et 95 % concernant notre engagement sur notre territoire.



5-3-2 Préserver l'attractivité de l'entreprise :

Alors que l'engagement sociétal des entreprises devient un critère discriminant dans le choix d'un employeur, le Groupe Crédit Agricole, fort de sa Raison d'Être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et de son ambition à devenir l'employeur préféré au sein des services financiers, a su être impactant auprès des candidats.

Les jeunes diplômés et étudiants nous perçoivent comme l'employeur le plus engagé en terme de RSE, de notre secteur, en France.¹¹

Les pages suivantes illustrent l'engagement de la CRCO dans ce domaine sur son territoire.

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

Politique et Actions menées

Dans le cadre de son projet sociétal, le Crédit Agricole, 1^{er} employeur privé en France¹², s'engage résolument et de manière encore plus marquée en faveur de la formation et de l'insertion professionnelle des jeunes en accueillant et en formant 50 000 jeunes d'ici 2025, notamment via l'alternance et les stages, que ce soit au sein des banques de proximité et des métiers du Groupe, en France ou à l'international.

Cet accroissement significatif de plus 25 % par an témoigne d'une forte mobilisation pour mieux répondre à cet enjeu sociétal de développement de compétences, de mobilité sociale et d'emploi, particulièrement sensible actuellement car les jeunes ont été durement touchés par la crise sanitaire, dans leur formation, leur recherche de stages et d'emploi.

Avec ses 1000 collaborateurs, la Caisse régionale fait partie des gros employeurs privés de son territoire et s'inscrit également dans cette dynamique d'autant que ses besoins en recrutement en CDI, CDD et alternants sont importants.

Le maintien d'un bon niveau d'attractivité est essentiel pour lui assurer le renouvellement de ses effectifs, la couverture de l'ensemble de son territoire tout en maintenant des perspectives de carrières pour tous.

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

- Recours au recrutement par le biais de l'alternance
- Respect des règles de non-discrimination
- Priorité donnée aux candidats issus de notre territoire et de ses organismes de formation
- Transformation, dans la mesure du possible, des Contrats à Durée Déterminée en Contrats à Durée Indéterminée. (60 % des recrutements en 2021)

¹¹ Selon les critères « Universum » qui mesure chaque année l'image employeur et son attractivité. Dans cette étude, 590 étudiants et jeunes actifs issus d'un parcours universitaire ou de grandes écoles ont répondu à cette enquête entre septembre et octobre 2021, pour se prononcer notamment sur les employeurs les plus engagés en terme de RSE parmi les entreprises du CAC40 + 4 entreprises (Deloitte, KPMG, Devoteam et Naval group)

¹² Le groupe Crédit Agricole est devenu en 2020 le 1^{er} employeur privé de France, selon le magazine Challenges, avec 104 500 salariés. Il devance ainsi le groupe de distribution Carrefour.

Pour recruter, nous nous appuyons notamment sur l'expertise du centre de recrutement Carcentre¹³, 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.

En 2021, malgré la crise sanitaire qui s'est poursuivie, la Caisse Régionale s'est adaptée en alliant entretiens en présentiel et entretiens à distance.

Notre objectif est toujours « **d'être l'employeur bancaire préféré sur notre territoire** » et « **de faire des femmes et des hommes de la CRCO l'élément différenciant** ».

Il s'agit pour nous d'affirmer notre marque employeur par une stratégie de communication RH globale.

Ainsi, en externe, nous avons :

- Poursuivi l'animation sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook) à travers des minutes RH sur des thématiques dédiées (Alternance, Handicap...) : 6 Communications dédiées à l'Alternance depuis mars (4 offres en cours, 1 RDV de l'alternance, 1 vidéo témoignage d'alternants)
- Réalisé une campagne d'affichage en agence associée à l'envoi de sms ciblés, en relais de nos actions de recrutement d'alternants
- Réalisé [une campagne](#) d'affichage [« marque employeur »](#) sur nos territoires
- Organisé un jobdating virtuel sur le département de l'Indre
- Communiqué régulièrement avec les écoles du territoire et diffusé des informations sur leurs réseaux sociaux et dans leurs locaux

En interne, nous avons également :

- Organisé notre rendez-vous de l'alternance à distance en janvier et en novembre pour la nouvelle promotion et réalisé une nouvelle campagne de communication sur la cooptation au mois de mai avec comme leitmotiv « la cooptation c'est toute l'année »
- Communiqué sur les métiers pour donner toujours plus de visibilité à nos collaborateurs :
 - [Banque Privée](#) (juin 2021)
 - [Agences Entreprises](#) (octobre 2021)
 - [Services « Titres et Assurance-vie »](#) (novembre 2021)
 - [Service Assurances Pacifica](#) (décembre 2021)

Notre signature « exprime ton talent dans une entreprise engagée pour son territoire » a évolué vers la marque employeur du Groupe « Pour Vous ... # Tout commence ici ... »

Enfin, nous avons également agi sur la Qualité de Vie au travail :

- En remerciant tous les collaborateurs pour leur engagement sur 2020,
- S'associant à la journée mondiale du compliment le 1er mars 2021,
- Créeant une semaine de la Qualité de vie au travail avec la filière Communication Qualité Perçue.

En 2021, nos chargés de recrutement ont suivi une formation « Référents retour à l'emploi » avec le Cabinet KAIROS, un psychologue du travail et le médecin du travail de la Haute-Vienne. Notre objectif étant de former au mieux nos recruteurs, leur donner les compétences nécessaires à l'accompagnement des personnes en retour suite à des absences longues.

¹³ Carcentre : Centre de recrutement commun avec 3 Caisses régionales : Val de France, Touraine Poitou, Centre Loire

En 2021, le nombre d'embauches en CDI a atteint 68 unités dont 27 techniciens et 1 cadre.

Les anciens CDD, suite à l'alternance ou non, constituent un fort levier de recrutement à hauteur de 60 %.

	2019		2020		2021	
Embauches en CDI	60		44		68	
dont ex CDD	37	60 %	31	70 %	41	60.3 %
dont femmes	39	65 %	23	52.3 %	43	63.2 %
dont hommes	21	35 %	21	47.7 %	25	36.8 %

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 2021, 21 salariés ont donné leur démission et les départs pour une mobilité interne au Groupe ont concerné 8 de nos collaborateurs (4 en 2020).

	2019		2020		2021	
Nombre de départs CDI	43		56		70	
dont retraite	17	39.5 %	28	50 %	33	47.1 %
Dont autres départs (*)	26	60.5 %	28	50 %	37	52.9 %
dont licenciements	2		2		4	
Turn-over total	4.30 %		5.29 %		7.28 %	
Turn-over hors retraite	2.56 %		2.38 %		3.85 %	

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

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.

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 2021, 525 de nos collaborateurs ont bénéficié d'une évolution salariale individuelle ce qui représente 54.7 % de l'effectif global.

Ce ratio, sensiblement plus important que les années précédentes s'explique par la concrétisation du projet de réorganisation du réseau commercial appelé « Efficom » qui a eu des répercussions en matière de niveau d'emploi à la Caisse régionale.

Pour bien répondre à l'objectif d'augmentation de l'activité « conseil », un nouveau métier de « Conseiller Commercial » (PCE 5) a été créé, avec pour mission essentielle la gestion d'un portefeuille de clients dans le cadre d'une activité conseil proactive.

Ces postes proviennent quasi exclusivement par la transformation de postes d'Assistant Relation Clientèle.

Il s'agit d'une inflexion majeure pour accroître l'exercice des missions de conseil, cette évolution s'accompagnera de programmes de formations adaptés et permettra de valoriser les missions attendues.

Parallèlement, compte tenu des enjeux différents, des missions évolutives et de la taille des agences, certains directeurs d'agences ont bénéficié de l'accroissement de leur niveau de coefficient.

	2019	2020	2021
Prise de responsabilité avec promotion hors titularisation	100	105	195
Reconnaissance d'Expertise dans le métier avec changement de classification	36	43	44
Reconnaissance Compétences sans changement de classification	288	304	286
Total Evolutions salariales hors titularisation	424	452	525
Ratio par rapport à l'effectif hors titularisation	43.1	46.7	54.7

Indicateurs			
Intitulé	2019	2020	2021
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité	Nombre	100	105
	% de l'effectif	10.2	10.9
Nombre de postes diffusés en interne		110	99
			128

5 -3-3 Agir sans discrimination en faveur de la Mixité et la Diversité :

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

Politique et Actions menées

La diversité et la mixité sont gages de performance de long terme et font partie intégrante du Pacte Sociétal du groupe Crédit Agricole.

Ses pratiques sont aussi indispensables pour viser l'exemplarité dans nos politiques sociales.

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



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

- L'accord n°112 sur l'égalité professionnelle, signé le 13 décembre 2019, pose les bases de l'égalité entre les hommes et les femmes.
- Le rapport « Egalité Professionnelle » est soumis à la consultation du CSE tous les ans.
Ce document effectue une étude comparée de la situation des femmes et des hommes au sein de la CRCO sur les thèmes suivants :
 - Les effectifs, les embauches et les départs

-
- Les conditions de rémunérations et les évolutions de carrières
 - L'organisation du travail, les conditions de travail, la sécurité et la santé au travail
 - L'articulation entre vie professionnelle et exercice de la responsabilité familiale
 - Les données concernant la formation

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

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

Dans le cadre de l'accord de branche du 27 juin 2017 sur « l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes »¹⁴ 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 prend régulièrement des initiatives destinées à sensibiliser l'ensemble des salariés :

- 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 Soft¹⁵
- 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.

En 2021, deux sessions de sensibilisation ont été organisées à destination de nos managers :

- Session 1 - Discrimination et harcèlement moral : 3 audios réalisées (30/03 – 05/05 – 12/05)
- Session 2 - Sexisme et harcèlement sexuel : 3 audios réalisées (09/06 – 15/06 – 16/06)

Les supports restent à disposition de nos managers sous [l'espace « Marque Managériale »](#) de notre Intranet.

➤ Accompagner nos talents au féminin :

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

Elle a mis en place depuis 2 années, le « mentorat féminin » dans le but d'accompagner nos mentorées dans leur développement professionnel et personnel, via un partage d'expériences lors d'échanges réguliers avec un mentor, cadre de direction.

Nous complétons également la formation de « jeunes femmes à potentiel »¹⁶ en fonction de critères suivants :

- Cadres non managers
- Moins de 35 ans
- Entre 3 et 8 ans d'expérience professionnelle (dont au moins 1 an sur le poste)

Le contenu de cette formation est orienté afin de :

- Pouvoir comprendre les différences hommes/femmes et comment les dépasser,
-

¹⁵ Talent soft : logiciel de RH

¹⁶ La liste de ces salariées est établie suite aux entretiens d'appréciation annuels très favorables et validée par le Comité de Direction

-
- Clarifier ses priorités et ses objectifs professionnels (à court, moyen et long termes),
 - Prendre conscience de l'importance de gérer son image, sa visibilité et son réseau.

➤ **Réduire les inégalités salariales entre les femmes et les hommes :**

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

- Un référent « Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes », rattaché au Directeur du développement Humain a été nommé et est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en cas de besoin.
- La mesure des éventuelles inégalités salariales se fait à travers la publication d'un index comprenant 5 indicateurs :
 1. Écart de rémunération,
 2. Écart d'augmentation salariale,
 3. Écart de promotion interne,
 4. Augmentation en retour de congés maternité,
 5. Nombre de femmes dans les 10 plus grosses rémunérations.
- Conformément à la réglementation la CRCO a publié en 2021 son « l'Index de l'égalité Femmes-Hommes » qui atteint 94 / 100, chiffre stable par rapport à l'année précédente.

➤ **Ouvrir notre entreprise aux stages de 3ème**

Notre Caisse régionale participe depuis plusieurs années au « **Grand programme stages de 3ème** » visant à lutter contre les disparités, les inégalités sociales, en proposant des stages aux élèves de 3^{ème}.

Les stagiaires sont reçus au siège sur l'ensemble de notre Caisse régionale dans l'Indre et la Haute-Vienne pour une durée de 4 à 5 jours.

L'accueil est assuré par la filière RH avec différents ateliers ludiques (présentation de l'entreprise, ateliers CV et lettre de motivation, simulations d'entretiens, interventions de collaborateurs du réseau pour présenter leur métier...). Les jeunes stagiaires rejoignent ensuite les différents services supports.

En 2021, nous avons accueilli **27 collégiens** issus de différents établissements de zones REP/REP+.



Depuis 2006, via la Mission « Handicap et Emploi au Crédit Agricole »¹⁷ (HECA), la CRCO s'est mobilisée en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et mène des actions en matière de formation, de recrutement direct, de maintien dans l'emploi et de recours au secteur protégé ou adapté.



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

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

¹⁷ HECA : Structure nationale gérant l'accord de branche sur le handicap

- Des engagements dans le cadre de la Charte « Cancer »
- Une plateforme d'écoute de d'aide psychologique à destination des salariés
- Le lancement de l'arrondi de salaire au profit d'associations du territoire
- Le don de jours (59 jours épargnés en 2021)
- L'accompagnement des proches « Aidants

Sur 2021, si la crise sanitaire n'a pas permis autant de contacts et de recrutement que les années précédentes, le niveau d'engagement de la Caisse régionale en matière d'emploi des personnes en situation de handicap demeure élevé :

- 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 et la CRCO consacre les budgets nécessaires aux études ergonomiques et aux aménagements de poste.
- En 2021, 2 collaborateurs ont fait reconnaître la survenance d'un handicap via un RQTH.¹⁸ (12 en 2019 et 4 en 2020)
- Trois embauches en CDI ont été réalisées dont deux à l'issue d'un contrat en alternance.
- La Caisse Régionale sollicite régulièrement des Entreprises adaptées en contrat de prestations de service ou de fournitures. En 2021, le budget confié a atteint 268 k€.

En 2021, la formation Bac+2, initiée en 2008 par la CRCO en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Limoges n'a pas été pérennisée en raison de la difficulté à maintenir un nombre suffisant d'alternants.

De nombreux départs notamment en retraite de salariés en situation de handicap ont été enregistrés en 2021 non compensés par de nouvelles embauches ou de nouvelles RQTH. Ceci entraînera une baisse du taux d'emploi pour 2021 (environ 8 %) qui reste cependant largement supérieur au taux légal.

Indicateurs				
Intitulé		2019	2020	2021
Femmes dans les postes d'encadrement	Nombre	128	141	151
	%	46.9 %	49.5%	52.25 %
Index Egalité Professionnelle Femme / Homme	Base 100	93	94	94
Salariés en situation de handicap	Nombre ETP	80.03	94.24	NC
	%	9.62 %	9.78%	8.00 % (*)

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



¹⁸ RQTH : Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé

5-3-4 Former nos salariés pour adapter leurs compétences :

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

Politique et Actions menées

Les ambitions affichées par le Groupe Crédit Agricole dans sa raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et dans son Projet Sociétal, reposent sur 3 projets phares : Projet Client, Projet Sociétal et Projet Humain.

La qualité du pilier « Humain » est une condition essentielle de la réussite et nécessite un large développement des compétences pour renforcer l'employabilité des salariés. Pour ce faire, la formation est donc un enjeu majeur pour notre Caisse régionale et un des objectifs de notre projet d'entreprise est de « **faire des femmes et des hommes de la CRCO l'élément différentiant** »

En conséquence, notre politique de ressources humaines place la formation parmi ses axes prioritaires.

Depuis 2015, l'organisation de notre formation est réalisée par le Pole Formation Carcentre, en coopération avec les caisses régionales de Touraine-Poitou, Val de France et Centre Loire.

En 2021, notre plan de formation établi par la DRH s'est articulé autour des orientations suivantes :

- Déploiement des formations DDA 15 h (formation Assurance) pour le réseau
- Formation Trajectoires Patrimoine
- Formation « Renforcer ses négociations »
- Recyclage e-learning règlementaires
- Formations « Directive Crédit Immobilier »

De nombreuses heures de formation ont été consacrées au projet « Efficom » qui a pour but de réorganiser notre réseau commercial vers une activité « conseil » plus importante.

En 2021,

- Les Chargés d'Agence Rattachée (CAR) et les Animateurs d'Agence Rattachée (AAR) ont été concernés :
 - Formation à l'analyse financière (2 jours) => suivie par les 6 CAR sans expérience préalable
 - Formation « Cas de synthèse Pro Agri » (1 jour) => suivie par les 6 CAR sans expérience préalable
 - Formation par le marché Pro-Agri sur les offres CA liées au Pro-Agri (1 jour) => suivie par les 12 CAR
 - Accompagnement par les moniteurs Pro-Agri : 12 demi-journées pour les 6 CAR sans expérience et 6 demi-journées pour les autres
 - Immersions Engagements : 1 journée suivie par 5 des 6 CAR sans expérience ET une ½ journée suivie par 3 des 6 CAR avec expérience Immersions Moyens de paiement (banque de flux) : une ½ journée suivie par 5 des 6 CAR sans expérience
- Les 95 nouveaux conseillers commerciaux nommés ou détachés suite à Efficom ont également été largement formés :
 - Formation DCI de 40h (Directive Crédit Immobilier)
 - Formation Démarche Commerciale
 - Formation Epargne + Trajectoires Patrimoine

Nos actions de formation reposent également sur des relations étroites avec les établissements scolaires et universitaires locaux via le versement de la taxe d'apprentissage et l'accueil de stagiaires sur l'année ainsi que via les formations en alternance (Bac+2 à Master2) avec 44 contrats en cours fin 2021 contre 40 fin 2020 et 58 fin 2019

En raison de la crise sanitaire, les actions de formation sur l'année 2021 ont été perturbées en raison des difficultés de déplacements et de leur limitation à titre professionnel à l'intérieur et à l'extérieur de la CRCO.

Le niveau de formation 2021 est cependant satisfaisant puisque la CRCO retrouve son niveau de 2019 et y a consacré un budget total 2,5 millions d'euros soit environ 6,40 % de la masse salariale.

Indicateurs			
Intitulé	2019	2020	2021
Nombre total d'heures de formation dispensées (*)	45 535	35 059	45 801
Nombre total d'heures de formation dispensées par salarié (**)	48.55	36.15	47.71
Budget global en k€ (déclaration 2483) (***)	2.579	2.029	2 500
Pourcentage de la Masse salariale (***)	6.61 %	4.97 %	6.40 %

(*) : Hors alternance / (**) ETP annuel moyen / (***): Estimation 2021 en attente Déclaration 2483

Nos Ambitions et nos Projets

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

Notre Ambition pour 2022 est d'accroître le niveau atteint en 2021 avec pour priorités :

- **Modèle Relationnel** : poursuite des formations pour les collaborateurs siège et réseaux non-initiés => 892 JH
- **Marque Managériale** : Déploiement du plan de formation individualisé => 260 JH (évaluation + 1^{er} module)
- **Trajectoires Patrimoine** : suite à l'inscription au scan 'up de tous les collaborateurs éligibles à TP (mai 2021) pour évaluer leur niveau de connaissance et de compétences, déploiement des formations individualisées pour monter en compétence => 125 JH et déploiement de TP aux Cons Pro/Agri => 170 JH
- **Projet Excello** : accompagner les collaborateurs (y compris les managers) au changement (relation avec les clients, outils digitaux, ...) => 50% des collaborateurs concernés seront formés en 2022 (soit 50 collaborateurs) => 100 JH
- **Labellisation des pratiques multicanales** (Conseillers, Assistant Relation Client, Directeur d'agence) => 320 JH
- **Formations Réglementaires** : 2 380 JH (recyclages e-learning, carte Assurance, DCI, DDA 15h, ...) soit **34,90 % du total**

Globalement, le Plan de Formation 2022 atteint 6 821 jours versus 6 496 JH en 2021

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

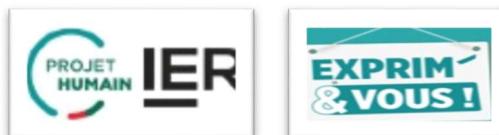
Risque	Enjeu majeur
<i>Mauvaise qualité de vie au travail qui dégrade le climat social et accroît les risques psychosociaux</i>	<i>Maintenir un bon niveau de Qualité de vie au travail</i>

Politique et Actions menées

Le maintien de relations sociales de qualité garantit un « Esprit d'Entreprise » fort et la crise sanitaire démarée en 2020 a rendu cette exigence encore plus importante. En 2021, la CRCO a démontré sa volonté de placer cet enjeu au cœur de ces préoccupations.

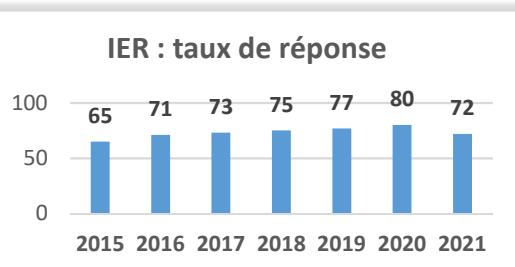
- Ecouter nos collaborateurs pour mesurer leur niveau d'engagement et leurs aspirations

Depuis quelques années nous demandons l'avis de nos salariés sur leur appréciation de l'évolution de notre entreprise en participant à une enquête nationale interne au Groupe destinée à mesurer leur « **Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)** ».

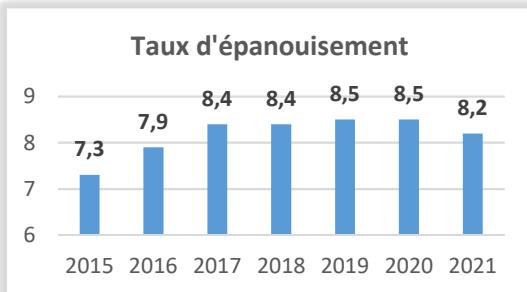


En 2021, cette enquête, réalisée par un cabinet indépendant¹⁹, s'est déroulée du 14 septembre au 7 octobre et permet de connaître le niveau d'engagement de nos salariés mais aussi la situation de notre Caisse régionale par rapport aux autres entités du Groupe. Le taux de participation 2021 est en baisse à 72 % (versus 80 % en 2020) avec 670 répondants contre 730 en 2020.

Le taux de satisfaction reste élevé (IER de 80 %) et positionne notre Caisse régionale dans le peloton de tête dans l'indice IER National des Caisses Régionales de Crédit Agricole et significativement au-dessus de la moyenne nationale (75%).



Au-delà de ces données globales, nous avons réalisés par la même enquête notre 10^{ème} baromètre interne afin de suivre l'évolution d'un indicateur spécifique **d'épanouissement au travail** qui reste également très élevé à 8,2 sur 10.



¹⁹ Cabinet Majors Consultants

Ce dernier met en évidence :

- La bonne gestion de la crise sanitaire et l'agilité de l'entreprise pour adapter ses process
- La mise à disposition des outils et équipements de travail et la mise en place du travail en distantiel.
- La rapidité d'accès aux informations
- Le bon niveau d'information sur les avancées du projet d'entreprise

Malgré le contexte sanitaire, les résultats obtenus témoignent concrètement de l'appréciation majoritairement positive de nos salariés sur l'évolution l'entreprise : 89 % s'identifient pleinement aux valeurs portées par l'entreprise, 92 % ont confiance en son avenir et 93 % sont prêts à se dépasser pour contribuer à son succès

Ce baromètre 2021 a aussi été l'occasion pour la première fois d'analyser les verbatims afin de déterminer les priorités perçues du point de vue de nos équipes. Des pistes d'actions ont ainsi été déterminées et cératines intégrées au Projet d'Entreprise 2022-2025 :

- Bien être des collaborateurs et notamment le travail à distance
- Renforcement de l'accompagnement à la prise de poste et à l'évolution des métiers
- Mise en place d'actions à vocation RSE ;

D'autres items ont encore à améliorer et seront au cœur de nos préoccupations pour les prochains mois : stabilisation des effectifs, accroissement des actions de formation, perspectives de carrières et évolution de la rémunération.

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

Nombre de réunions par type d'instance	2019	2020	2021
Comité d'entreprise puis CSE	10	18	12
Commissions Spécialisées	8	6	8
Négociation Délégués syndicaux	8	8	11
Total	26	32	31

- (1) Hors réunions spécifiques « crise sanitaire »
(2) Suivi Convention Collective Nationale, 2 réunions Mutuelle, 2 « Egalité Professionnelle » et 2 « Formation » Les négociations sociales ont abouti à la signature de 6 accords locaux et six avenants qui viennent s'ajouter aux accords de branche signés au niveau de la Fédération Nationale du Crédit Agricole

Les accords locaux concernent :

Numéro de l'accord	Objet
	Négociation annuelle obligatoire portant sur les salaires effectifs et le partage de la valeur ajoutée au titre de 2021
116	Droit à la déconnexion
117	Durée et Organisation du temps de travail au « Centre de Services »
118	Durée et Organisation du temps de travail dans les agences territoriales
119	Gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels
120	Rémunération extra-conventionnelle au titre de l'année 2021
112 / Avenant N°1	Intéressement
118 / Avenant N°1	Durée et Organisation du temps de travail dans les agences territoriales
86 / Avenant N°4	Reconversion professionnelle

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

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

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

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

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

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

La crise sanitaire avait eu de fortes répercussions sur le taux d'absentéisme en 2020.

Pour 2021, le taux d'absentéisme est en baisse de 16.4 % et atteint 6.62 % contre 7.53 % pour 2020, pour un total de 17 635 jours dont 10 910 jours liés à la maladie, 3 193 à la maternité.

	2019	2020	2021	2021 / 2020
Nombre de jours ouvré d'absence (ouvrés)	16 847	21 086	17 635	-16.4 %
Dont Maladie	8 833	11 540	10 910	-5.5 %
Dont liés à la maternité	4 255	3 344	3 193	-5.5 %
Taux d'absentéisme	6.09 %	7.53 %	6.62 %	

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 et la DRH reste à l'écoute de nos collaborateurs en cas de survenance d'un évènement particulier :

- Suite à une absence de longue durée, les salariés bénéficient d'un entretien professionnel à leur retour au sein de la Caisse régionale.
- Les demandes de temps partiel sont étudiées avec bienveillance et en 2021, toutes les demandes ont été acceptées. A fin 2021, 116 salariés (106 femmes et 3 hommes) bénéficient de ce type d'horaires soit un taux de 12 % de l'effectif CDI

L'accord « Handicap et Solidarité » prévoit le « don de jours » au profit des salariés en CDI ayant un proche gravement malade.

Chaque collaborateur a la possibilité de participer à ce don en alimentant le Fonds de solidarité à raison de 1 à 5 jours de congés par an. En 2021 :

- 30 salariés ont alimenté le Fonds pour un total de 59 jours ce qui porte l'encours au 31 décembre à 154 jours.
- Une salariée a sollicité le bénéfice de ce congé spécifique et 3 ont obtenu un accord pour une utilisation en 2022.

Indicateurs			
Intitulé	2019	2020	2021
Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)	NC	82.6	80.3
Taux de réponses des salariés à l'IER	77 %	80 %	72 %
Indice d'épanouissement au travail	8.5	8.5	8.2
Taux d'absentéisme	6.09 %	7.53 %	6.62 %

5-4 Informations Sociétales et Environnementales :

5-4-1 Placer l'éthique et la sécurité financière au cœur de notre action :

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

Politique et Actions menées

5-4-1-1 : Garantir les bonnes pratiques et la loyauté dans les affaires

La primauté de l'intérêt du client est un engagement fort du Crédit Agricole exprimé dans sa Raison d'Etre : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

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

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

En 2021, après le rappel de la réglementation « anti-corruption » en 2019 et la mise en place d'un suivi du Risque de Conduite²⁰ en 2020, la Caisse Régionale a poursuivi son action de renforcement de ses dispositifs éthiques et de conformité en déployant « Smart Compliance » : une conformité native, intégrée aux processus clients et vecteur de confiance, portée par tous les métiers de la Banque et chacun des collaborateurs.

Notre dispositif anti-corruption est porté au plus haut niveau :

- Engagement "zéro tolérance" de la Direction Générale
- Fonction « anti-corruption » de la CRCO portée par le Directeur Général Adjoint qui effectue régulièrement des communications thématiques à l'ensemble des salariés
- Revue annuelle de direction en lien avec la norme ISO 37001
- Information annuelle au Conseil d'Administration
- Déploiement des piliers Sapin 2 complet à l'exception de l'évaluation des clients (déploiement en cours porté par CASA organe central) et notamment exercice annuel de cartographie des risques de corruption

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

Au titre de 2021, 99% des collaborateurs en poste ont ainsi suivi les modules de maintien des connaissances « Conformité au quotidien » et « Lutte contre la corruption »

²⁰ Le Risque de Conduite correspond aux comportements inappropriés volontaires.

5-4-1-2 : 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 des contrôles réguliers, 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/FT²¹ et Sanctions dès leur arrivée.

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

Des modules Sanctions avec un contenu adapté à la fonction occupée sont également dispensés tous les 2 ans.

Au 31/12/2021 :

- 99% des collaborateurs ont suivi la formation générale Sanctions,
- 98% des collaborateurs concernés ont suivi la formation LCB/FT

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

En 2021, ce pilotage a été étendu aux obligations d'actualisation périodique prévues par la réglementation.

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

5-4-1-3 : Mettre en œuvre les obligations à l'égard de la clientèle

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

- La formation des collaborateurs délivrant des conseils à la clientèle ;
- Une connaissance approfondie de chaque client, réalisée lors des entretiens « découverte » à des fins de conseil adapté ;
- L'inclusion bancaire, avec une attention particulière aux clientèles vulnérables ;
- L'exploitation des Réclamations émises par les clients.
- 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 et, plus largement, l'encadrement du risque de conflit d'intérêts

Sur ce dernier point, nos actions de prévention reposent sur un corpus documentaire (charte éthique, procédures spécifiques de détection et d'analyse des conflits d'intérêts), sur des actions de sensibilisation de tous nos salariés via le module « Conformité au Quotidien » et des module spécifiques (Conflit d'intérêts et Abus de marché).

Notre organisation prévoit également l'indentification des collaborateurs les plus exposés et la détection automatique des opérations pouvant relever du délit d'initié.

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.

²¹ Risques LCB/FT :Blanchiment des capitaux et financement du terrorisme

5-4-1-4 : Nos relations avec nos fournisseurs :

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

En 2021, nous avons poursuivi la mise en œuvre notre Politique d'Achats Responsable signée en 2018 qui intègre les engagements sociaux, environnementaux et sociétaux du Groupe Crédit Agricole.

Le volume des achats réalisés sur notre territoire a augmenté notamment avec les réapprovisionnements en masque et gel, réalisés exclusivement auprès de nos fournisseurs locaux (la fin des dotations CASA ont été remplacé par des achats locaux).

Ainsi 100 % des équipements contre la pandémie sont achetés sur nos 2 départements ou dans les régions limitrophes car nous avons privilégié la production française en nous réapprovisionnant en masques Michelin fabriqués dans les usines de Clermont-Ferrand.

En même temps, ces choix nous permettent de diminuer notre impact environnemental en baissant notre production de gaz à effet de serre par la limitation du transport de nos achats.

Notre volonté de maintenir des relations équilibrées avec nos fournisseurs et prestataires s'est matérialisée par notre accompagnement dans l'évolution de leur coût de production engendrée par la forte hausse des matières premières (papier, bois, plastique...) et de l'énergie en 2021.

Ainsi, nous avons renégocié nos contrats en prenant en compte ces contraintes et joué notre rôle de soutien à l'économie.

Dans nos relations avec les fournisseurs, nous accordons une importance croissante au respect des droits humains et sociaux. Cela se traduit au niveau du suivi fournisseur, par la demande d'engagement de leur part d'appliquer au minimum la législation sociale.

De même, dans chaque cahier des charges ou contrat nous intégrons non seulement une clause relative au respect des lois sociales, des règles d'hygiène et de sécurité mais également une clause concernant le respect des droits humains, de la protection de l'environnement, et de la lutte contre la fraude et la corruption.

La CRCO renforce ainsi son utilité au territoire et à l'ensemble de la société en soutenant les entreprises et les acteurs économiques qui s'engagent dans une politique de RSE.



Indicateurs

Intitulé	2019	2020	2021
% de salariés formés aux modules de Formation réglementaire	99 %	99 %	99 %
Chiffre d'affaires HT confié au STPA (en K€)	270	250	243
Nombre de factures « fournisseurs » comptabilisées dans l'année	10 403	9 839	9 765
Délai moyen de paiement des factures « fournisseurs » (en jour) (*)	26	23.8	22.4

(*) : Délai entre date de facturation et date de règlement

5-4-2 Ecouter nos clients et prendre en compte leurs préoccupations :

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

Politique et Actions menées

5-4-2-1 : Ecouter la voix de nos clients dans un souci d'amélioration continue de nos prestations et services

Le Crédit Agricole du Centre Ouest s'est engagé dans une démarche forte excellence relationnelle depuis plusieurs années. Celle-ci se matérialise par l'écoute de la voix de nos clients. Leurs attentes évoluent et se mesurent au travers de satisfaction Clients : indicateur suivi dans le cadre de son Projet d'Entreprise.

L'objectif est d'analyser en profondeur la satisfaction clients sur chacun des marchés pour savoir si nos clients sont prêts à nous recommander. Les enquêtes se mesurent plus particulièrement par l'**Indice de Recommandation Client (IRC)**



L'évolution de cet indicateur permet de piloter l'expérience sur les différents marchés, identifier les irritants clients et générer l'amélioration de la qualité de nos offres et services.

- Au niveau de la Caisse régionale :**

En 2021, notre Caisse régionale a renouvelé sa démarche d'écouter clients par marché.

Ces enquêtes sont pilotées par Crédit Agricole SA et réalisées par des cabinets indépendants²². Elles précèdent également à une analyse sur 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 »²³ sur la question « recommanderiez-vous le Crédit Agricole du Centre Ouest à votre entourage ? et ainsi identifier des leviers d'actions.

Les Indices de Recommandation Clients 2021 (IRC) sont tous en augmentation et atteignent des niveaux qui démontrent l'engagement des collaborateurs dans tous les métiers pour créer les meilleures conditions de la satisfaction clients

Marché concerné	Niveau d'évolution	Rang au plan national
Marché des Particuliers	Progression de 11 points	2 ème
Marché des Agriculteurs	Progression de 1 point	9 ème
Marchés des Professionnels	Progression de 12 points	5 ème
Agences de proximité	Progression de 8 points	5 ème
Clientèle « Banque Privée »	Progression de 34 points	1 er
Marchés des Entreprises	Progression de 34 points	1 er

L'enjeu pour la Caisse régionale est de poursuivre la tendance haussière des promoteurs enclenchée depuis plusieurs années pour atteindre le niveau des meilleurs compétiteurs (40%).

²² Enquêtes menées par différentes instituties sur la même période pour toutes les CR

²³ Promoteurs (notes 8 et 9) et Détracteurs (notes de 0 à 6)

- **Au niveau de nos agences et de notre Centre de Services²⁴ :**

Des enquêtes clients sont réalisées à la suite d'un rendez-vous commercial ou un entretien téléphonique effectué le mois précédent.

Le rappel des super-détracteurs²⁵ réalisé par le Directeur d'agence pour l'IRC Agence et par le responsable de service pour l'IRC Centre de Services permet d'identifier rapidement pourquoi la relation est dégradée et de mettre en place les mesures correctives.

En 2021 :

- Concernant l'IRC Agence, nous avons interrogés 52 348 clients avec un retour de 3 035 questionnaires. La qualité des réponses et la qualité de l'écoute sont les reconnus par nos clients.
- Pour l'IRC Centre de Services : sur le périmètre Assistance Clients, nous avons interrogés 1 414 clients avec un retour de 152 questionnaires, sur celui du Conseil c'est 5 209 clients interrogés avec un retour de 587 questionnaires.

- **Les dispositifs événements et parcours**

Les IRC évènements et parcours sont utilisés. L'objectif de ces IRC est de mesurer la perception client de la réalisation nos engagements dans des moments clés afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements et nous améliorer.

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

En 2021, la CRCO a souhaité aller plus loin dans sa démarche en mesurant sa relation de confiance avec les clients « non contactés » depuis un an (marché des particuliers avec possibilité de demander un rappel par l'agence).

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

Un traitement des réclamations de qualité est la condition nécessaire pour respecter l'engagement de transparence, de proximité et d'équité porté par la Caisse régionale.

- **Les réclamations**

La prise en charge, le suivi et le traitement des réclamations s'organise autour d'un outil (WDRC) favorisant les échanges entre les services supports et les agences.

Le pilotage des réclamations est assuré avec un outil (MIRABELLE) qui permet l'envoi des accusés réception et des courriers de patience automatiquement en cas de dépassement de délai de traitement.

On distingue 2 niveaux de réclamations :

Réclamations de niveau 1 : adressées directement par les clients aux agences et pour lesquelles l'agence a la délégation et/ou la compétence pour apporter une réponse immédiate. L'agence répond, explique, met en œuvre les actions correctives en appliquant les dispositifs prévus à cet effet.

En 2021 : 1991 réclamations N1 saisies (soit une baisse de 11% par rapport à 2020).

Réclamations de niveau 2 :

- Adressées par les clients aux agences et pour lesquelles le sujet requiert l'expertise des services Support (complexité particulière, sujet hors champ d'intervention de l'agence, ...).
- Adressées directement : - À la Direction Générale ou à la Présidence du Conseil d'Administration - À la Caisse régionale sans mention d'une unité de médiation - Sur les réseaux sociaux animés par la Caisse Régionale - Au service Clients

En 2021 : 375 réclamations N2 saisies (soit une hausse de 13% par rapport à 2020).

²⁴ Notre Centre de services accompagne et conseille nos clients en ligne

²⁵ Super détracteur : note de recommandation inférieure ou égale à 4 sur une échelle de 1 à 10

RECLAMATIONS N2	Courrier	Mail @
Nombre	250	125
Délai moyen de réponse	15j	13j

Les réclamations des années 2019, 2020 et 2021 ont concerné principalement les motifs suivants :

Thème de la Réclamation	2019	%	2020	%	2021	%
Fonctionnement du compte (*)	108	36.7	94	28,2	67	17.9
Crédits	35	11.8	27	8,1	36	9.6
Moyens de paiement	65	21.9	104	31,2	165	44.0
Qualité de la relation	10	3.7	29	8,7	15	4.0
Placements	17	5.7	19	5,7	26	6.9
Successions	19	6.4	16	4,8	13	3.5
Assurances	31	10.8	33	9,9	31	8.3
Autres	9	3	11	3,3	22	5.8
Total	297	100	333	100	375	100

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

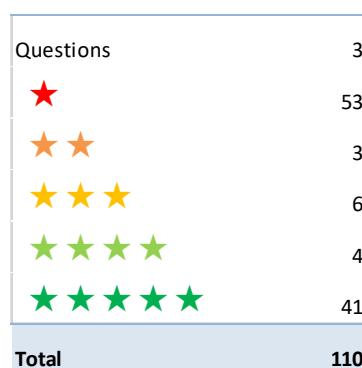
RECLAMATIONS N2		
	Courrier	Mail @
Nombre	250	125
Délai moyen de réponse	15j	13j

• Les sollicitations

Notre caisse régionale a mis en place depuis plusieurs années, une rubrique sur notre vitrine internet appelé « Parlons-nous » qui est devenue en 2020 « Exprimez-vous ». Nos clients peuvent nous faire part de leur « Coup de gueule, Coup de cœur ou Coup dur ».

La nouveauté pour 2021, est le suivi et la réponse aux avis Google déposés par les internautes sur les adresses de nos agences dans Google Map. Les internautes laissent une note de 1 à 5 avec/sans commentaires.

SOLICITATIONS	Avis 	Site internet « exprimez-vous »
Nombre	110	33
Délai moyen de réponse	1j	2j



Exprimez-vous

COUP DE CŒUR	9
COUP DE GUEULE	16
COUP DUR	8
Total	33

• Notre processus d'amélioration continue

Recensement et prise en charges des dysfonctionnements :

Le service Clients via les sollicitations et réclamations clients recense les dysfonctionnements et les irritants. En collaboration avec le responsable de service concerné et avec l'appui de la Direction de la Distribution, il qualifie précisément le dysfonctionnement et émet un plan d'action ou d'amélioration.

Suivi et reporting

Le processus d'amélioration continue s'intègre pleinement dans les différents comités de la Caisse régionale, selon des périodicités distinctes :

- 2 fois par mois : point entre le service Clients, le service Conformité, le service Juridique et le service Moyens de paiement.
- Chaque trimestre : bilan sur le traitement global des réclamations N1 et N2 en Comité d'Excellence Opérationnel
- Une revue du processus réclamations est effectuée 2 fois par an en Comité de Transformation.

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

Partie intégrante de la relation clients et de la démarche qualité mise en œuvre au Crédit Agricole Centre Ouest, le traitement des réclamations a été identifié comme processus prioritaire.

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

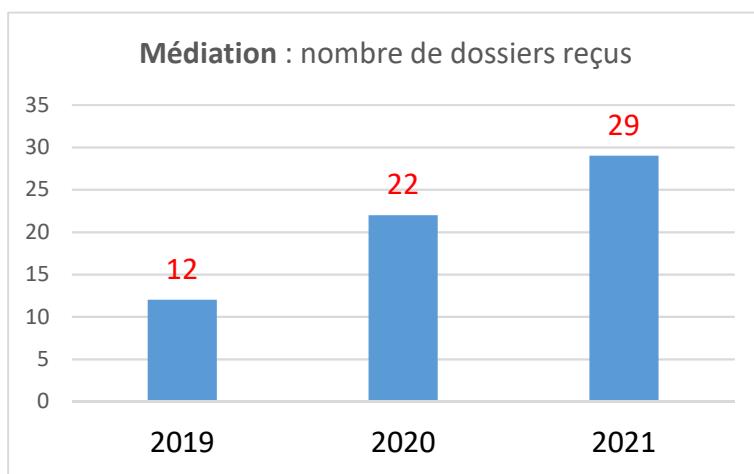
- Plusieurs bagages de formation sur différents thèmes ont été diffusés à nos collaborateurs dans un souci constant d'amélioration de la satisfaction de nos clients.
- Le Service Client intervient également en présentiel en agence et dans les services pour une formation et des échanges sur des cas pratiques.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

- **Une Médiatrice est indépendante de la Caisse Régionale.**

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

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

En 2021 : 29 saisines (soit une hausse de 32 % par rapport à 2020).



Les réclamations « Clients » font progresser le Crédit Agricole Centre Ouest au quotidien. Partie intégrante de la relation clients et de la démarche qualité, le traitement des réclamations a été identifié comme processus prioritaire.

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

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

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

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

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

5-4-2-3 : Trajectoires Patrimoine : notre démarche « Conseil » certifiée AFNOR

En 2020, la Caisse Régionale du Centre Ouest a souhaité affirmer son engagement dans le temps aux côtés de ses clients en initiant une démarche commerciale innovante alliant « Humain et Digital » et intitulée « Trajectoires Patrimoine »

- **Humain** : le Conseil client reste au cœur de nos préoccupations et qui mieux que nos collaborateurs pour porter cette valeur
- **Digital** : l'adoption d'une nouvelle application déclinant l'entretien client en 4 étapes fluides co-construites par le conseiller et le client.

Cette démarche porte 4 engagements de service :

- Délivrer un **conseil personnalisé** par une **écoute** et des **compétences**
- Fournir des **explications simples et transparentes** tout en laisser **un délai de réflexion**
- Délivrer une **synthèse des solutions proposées**
- Proposer un **Bilan Patrimonial annuel**



Afin d'accompagner cette démarche, de la sécuriser, de l'inscrire dans la boucle vertueuse d'Amélioration Continue, le Comité de Direction a adossé le lancement de Trajectoires Patrimoine à un **processus de Certification AFNOR**.

Ainsi, dans le cadre de cette certification, ont été définis :

- Un organigramme dédié, soutenu par un pilotage bicéphale (fonction support et réseau commercial), des rôles et missions pour chaque intervenant ainsi que la description de leurs tâches dans des procédures actualisées périodiquement.

- Des audits internes menés périodiquement donnant lieu à des bilans visés par un Quali'comité²⁶ et permettant les échanges transverses ainsi que l'adoption collégiale d'axes d'amélioration à valider par le Comité de Direction.

En janvier 2021, le processus de certification de la démarche a fait l'objet d'un premier audit dit « à Blanc » mené par le cabinet Stratéis, véritable opportunité de perfectionnement qui a permis d'aboutir au succès escompté en juin 2021 à **l'obtention de la certification AFNOR de notre Démarche de conseil clients**.

Dans ce dossier, la mobilisation et l'engagement de tous les acteurs a été le secret de la réussite...
... Et ce n'est qu'un début puisque ce certificat fera l'objet d'audit de renouvellement chaque année.

Forte de cette certification AFNOR, la Caisse Régionale du Centre Ouest réaffirme sa volonté de s'inscrire dans une politique vertueuse d'Amélioration Continue afin de garantir dans le temps sa culture de l'engagement auprès des clients et plus globalement de son territoire.



Indicateurs				
Intitulé	2019	2020	2021	Evolution
Indice de satisfaction Client « Particulier » (IRC Stratégique) : tendance de l'année	↗	↗	↗	
Nombre de réclamations globales tracées	2 880	2 588	2 366	- 8.9 %
Pourcentage de réclamations traitées selon l'engagement « clients » (*)	75 %	75 %	71 %	- 4 %
Nombre de réclamations entrant dans le périmètre du service clients	297	333	375	+ 12.6 %
Poids des réclamations de niveau 2	10.31 %	12.86 %	15.85 %	+2.99 %
Saisine effective du Médiateur	12	22	29	+ 31.8 %
Délai de réponse aux réclamations complexes (en jours)	8	10	13	(**)

(*) : Dans le délai de 10 jours ouvrés (**): délai supplémentaire lié au Covid et réclamations plus complexes à traiter

²⁶ Quali'comité, comité réunissant les acteurs impactés par la démarche « Trajectoires Patrimoine »

5-4-3 : Affirmer notre Utilité sur notre territoire

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

Politique et Actions menées

5-4-3-1 : Une politique de partenariat axée sur le territoire

La Caisse régionale est très sollicitée en matière de partenariat et de Mécénat et ne peut répondre à toutes les demandes.

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 :

Après une année 2020 très perturbée en raison de l'annulation ou le report de nombreuses manifestations sportives ou culturelle, de nombreuses structures ont adapté leur organisation pour 2021 afin d'assurer tout de même leurs animations et spectacles.

En 2021, le budget alloué aux partenariats par la Caisse Régionale a atteint 627 K€ plus un montant de subventions de 277 K€ accordées par les Caisses locales sur leur propre budget pour soutenir les initiatives sur leur territoire.

Globalement, ce sont plus de 900 K€ qui ont été consacrés aux partenariat et au mécénat.

En 2021, notre Caisse régionale a maintenu son soutien et ses aides financières à ses partenaires historiques :

- Tour du Limousin (Cyclisme), La Berrichonne de Châteauroux (Football), le CSP Limoges (Basket Ball) mais aussi l'USAL (Rugby) et l'Equipe de Hockey sur Glace de Limoges.
- Opéra Théâtre de Limoges, Centre Equinoxe de Châteauroux

Mais à titre d'exemples, la CRCO s'est également associée à divers projets :

Sportifs :

- **Course cycliste « Le Poinçonnet / Panazol »** (11 mars 2021) : un partenariat conjoint entre la Caisse régionale et les Caisses locales concernées par cet évènement,
- **Open BLS de tennis** (du 12 au 19 décembre 2021 à Limoges), après l'annulation de l'édition 2020.
- **Grand Prix de D1 de Triathlon** : L'élite du triathlon international de nouveau présent à Châteauroux au parc de Belle-Isle pour la 3ème étape du Grand Prix de Triathlon.

Culturels :

- **Cirque de Néon** : toujours partenaire malgré un changement de format. L'édition 2021 du festival a été transformée en saison estivale Multi-pistes sur les mois de juillet et août à Néon et ailleurs... sérieux changement de cap, puisque la musique et les arts visuels s'invitent à la fête.
- **Festival du pastel** à Feytiat (87) durant l'été. Partenaire depuis plus de 20 ans de cet évènement international très renommé en raison de la qualité des œuvres exposées.

- **Nohant Festival Chopin Hors les Murs**, soutenu en commun avec les Pianos Pleyel, et ayant une double vocation : aller à la rencontre d'un nouveau public, initié ou non à l'univers de la musique classique et aider de jeunes artistes à transmettre leur passion tout en se forgeant une expérience professionnelle nouvelle.

Solidaires :

- Association **OCCE** - Office Central de la Coopération à l'Ecole – Aide financière attribuée pour accompagner la mise en œuvre par les enseignants de projets coopératifs pour les élèves des collèges du département de la Haute-Vienne sur les fondamentaux de la pédagogie coopérative.
- **Don aux Restos du Cœur** : durant 5 mois, nous nous sommes engagés via Prédica à réaliser un don de 10 € au profit d'associations de notre territoire pour tout versement d'un montant de 1 000 € minimum. Grâce à cette opération, c'est 1 110 virements qui ont été réalisés et qui ont permis de reverser 11 100 € au Restos du Cœur de l'Indre et de la Haute-Vienne
- Versement d'une subvention de 6 000 € au **CCAS** (Centre Communal d'Action Sociale) de Limoges afin de mener des actions à destination des jeunes, accompagnés par le CCAS, notamment sur l'estime de soi.

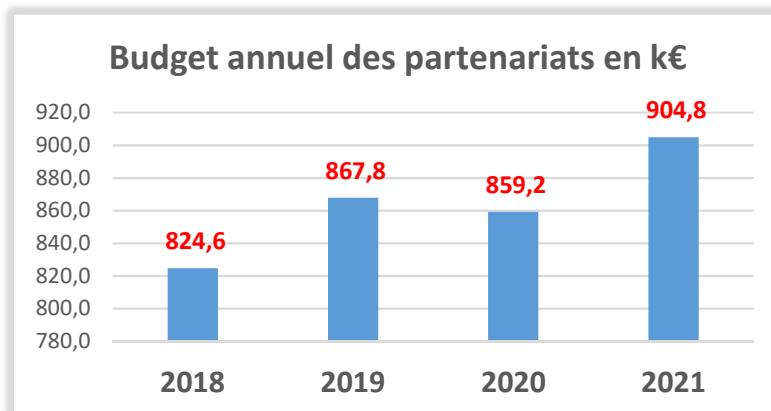
Economiques et Agricoles :

- Toujours présents au côté des chambres consulaires des 2 départements sur les évènements organisés mais également par l'intervention lors des ateliers « création-reprise ».
- Après la trêve de 2020, présence conjointe de notre Caisse régionale et de celle de Centre-France au **Concours national de la Limousine** (17 au 18/09), en plein centre-ville de Limoges (Champ de Juillet). Rencontre avec les éleveurs, présence des spécialistes de l'agriculture et de l'élevage. L'objectif de rapprocher la ville de la campagne a été atteint.
- 12^{ème} édition du salon du mouton **TECH OVIN** à Bellac, les 7 & 8 septembre : un salon pour tous les éleveurs ovins. Partenaire fidèle et majeur de cet évènement, ce sont 9 Caisses régionales et Crédit Agricole S.A réunis autour de cet évènement.
- Maintien de nos subventions aux organisations agricoles

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

Domaine d'intervention	2019		2020		2021		Evolution
	Montant (*)	%	Montant (*)	%	Montant (*) (*)	%	
Agriculture	197.2	22.7	123.0	14.3	171	18.9	+ 39 %
Sports	282.0	32.5	225.1	26.2	267.6	29.6	+18.9 %
Économie et Territoire	217.7	25.1	201.9	23.5	272.9	30.2	+35.2 %
Culture et Sociétal	170.9	19.7	309.2 (***)	36.0	193.2	21.4	-37.5 %
Total	867.8	100	859.2	100	904.8	100	+ 5.3 %

(*) en k€ (**) : dont 168 K€ Fonds pour les ainés



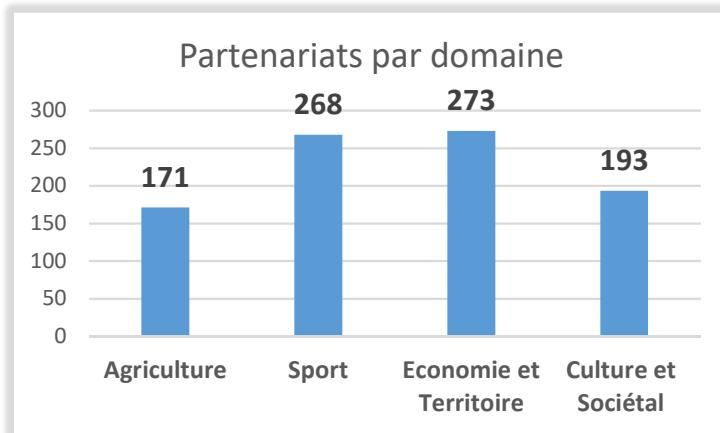
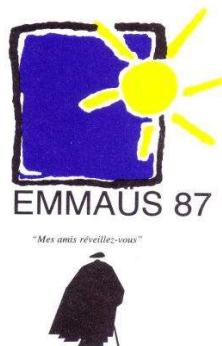
Chaque année, la Caisse régionale soutient en qualité de Mécène des initiatives dans les domaines de la Solidarité, de la Culture ou du Patrimoine, soit directement ou par le biais des deux Fondations nationales du Crédit Agricole (Crédit Agricole Pays de France et Crédit Agricole Solidarité Développement).

A titre d'exemples, en 2021, elle a été partenaire de plusieurs dossiers :

- **Directement** : pour un partenariat local avec l'Association « De l'Indre aux Grandes Ecoles » le but principal est de permettre l'accès aux études supérieurs aux jeunes issus de nos territoires ruraux Le Bureau du Conseil d'Administration de notre Caisse Régionale a, par conséquent, donné son accord pour accepter un partenariat pour une durée de 3 ans incluant une aide financière annuelle de 1000 € , le financement d'une bourse d'étude pendant la durée du partenariat à raison de 3000 € par an sur deux années et attribuée à un jeune du département de l'Indre.



- **Via CA Solidarité Développement** : contribution à l'acquisition et la réhabilitation de la « maison bleue » qui au profit de l'association PRISM importante association du département de la Haute-Vienne qui accompagne des personnes souffrant d'un handicap psychique.
- Soutien financier concernant la réhabilitation et la restructuration d'un bâtiment pour l'hébergement et la restauration des compagnons de la communauté d'Emmaüs, installée sur la commune de Saint-Priest Taurion, à quelques kilomètres de Limoges
- **Via CA Pays de France** : Participation financière à la restauration de la porte de Champagne à Levroux (36) ; dossier de 20 000 €.



5-4-3-2 : Lutter contre l'exclusion de nos clients fragiles

La Caisse régionale poursuit sa mobilisation à destination de ses clients les plus « fragiles » dont la situation s'est encore aggravée avec la crise sanitaire. Elle entend ainsi répondre à ce besoin d'accompagnement qui s'inscrit entièrement dans son projet sociétal du Groupe en faveur de l'inclusion sociale.

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

La Caisse Régionale met gratuitement à la disposition de ses clients malvoyants des relevés de compte en braille. En 2021, une vingtaine de clients a eu recours régulièrement à ce service.

Depuis 2011, la CRCO a mis en place un processus spécifique d'accompagnement²⁷ de la clientèle en situation de fragilité, détectés suivant les critères du rapport « Pauget-Constans » : clients surendettés, Interdits bancaires ou dont les comptes présentent des dysfonctionnements régulier

Notre dispositif de détection de la clientèle en situation de fragilité financière vise les objectifs majeurs suivants :

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

En 2021, une évolution du traitement de détection de la fragilité financière a été mise en place : **approche partenaire et contagion**. L'approche partenaire a pour but de rendre la détection de la clientèle en fragilité financière plus proche de la situation réelle du client mais également d'être plus protectrice.

Cette nouvelle approche partenaire marque une réelle différence avec l'approche par compte et comporte 2 volets :

- **La détection** (par partenaire) à partir du traitement du 12 Juillet 2021
- **L'extension** (contagion) du bénéfice du plafonnement de 25€ à partir du traitement du 10 novembre 2021

L'évolution significative du dispositif entraîne une augmentation du nombre de clients détectés en situation de fragilité financière

	2019	2020	2021	Evolution
Nombre de propositions écrites de l'offre « Budget Protégé »	9 450	11 724	16 591	+ 41.5 %
Clients personnes physiques identifiées fragiles financièrement	4 438	7 846	8 035	+ 9. 6 %
Clients « fragiles » bénéficiant de l'offre « Budget Protégé »	851	1 041	1 027	+ 1. 3 %
Ratio de clients équipés « Budget Protégé » / clients fragiles	19.18 %	13.26%	12. 78 %	

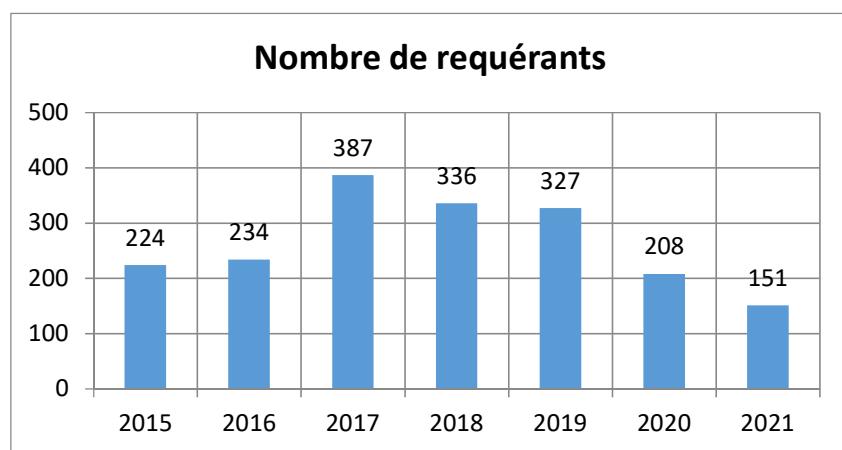
²⁷ Processus d'accompagnement basé sur un entretien approfondi, une écoute attentive, l'analyse de la situation, la recherche d'une solution adaptée pour « la remise en selle » du client.

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

La CRCO apporte un soutien logistique et financier à l'Association « Point Passerelle du Centre Ouest », créée à son initiative en 2007.

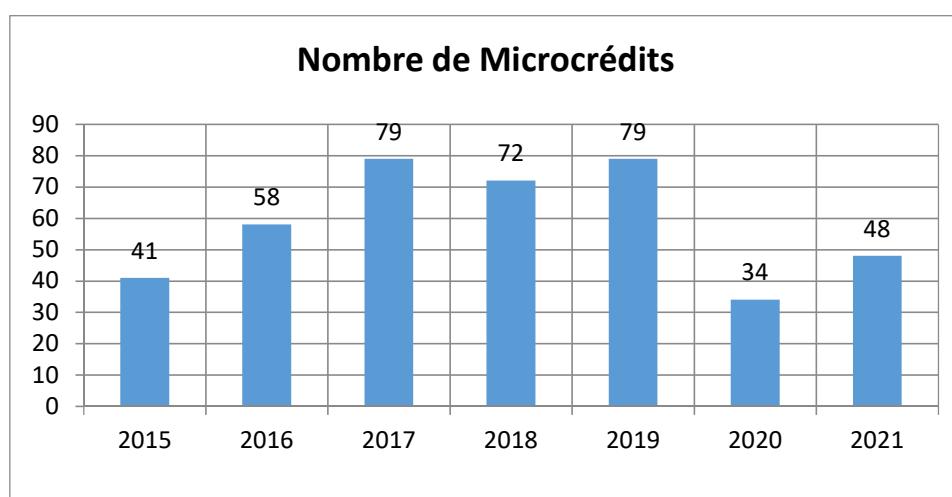
Cette structure, dont le fonctionnement est coordonné par un salarié de la Caisse Régionale, est constituée de bénévoles, retraités ou administrateurs du Crédit Agricole, qui reçoivent, accompagnent et mettent en œuvre les solutions de stabilisations adéquates : démarches d'ordre administratif, éducation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

L'ambition de Point Passerelle est de permettre de retrouver une situation d'autonomie pour les personnes accompagnées : **151 familles** ont eu recours aux services des Points Passerelle en 2021.



Parallèlement, la structure accompagne les requérants, en leur permettant de bénéficier, via la CRCO, de microcrédits sociaux destinés à financer des biens de première nécessité et non financables par un crédit classique. 48 Microcrédits ont été réalisés pour un montant global de 129 k€ en 2021.

L'année 2021 des Points « Passerelle » a fortement été impactée par l'épidémie de la Covid-19 et le nombre de requérants a de nouveau connu une baisse, toutefois le nombre de microcrédits, le montant global des réalisations de microcrédits et les dons d'urgence sont en nette augmentation tant en nombre qu'en montant par rapport à 2020 (respectivement + 41.17 %, + 69.18 % et + 65 %, + 11.26%).



La mise en place au second semestre de Point Passerelle Jeunes (aide de 300 € aux jeunes de 18-25 ans) n'a pas rencontré le succès escompté avec la réalisation d'une seule demande.

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

En 2021, cette procédure exceptionnelle a bénéficié à **33 familles**.

Indicateurs			
Intitulé	2019	2020	2021
Budgets consacrés au soutien au territoire (partenariats et subventions) en k€	868	859	905
Nombre de client ayant bénéficiés d'un don via le Fonds d'Initiatives Locales	39	20	33
Nombre de requérants suivis par les « Points Passerelle »	327	203	151
Nombre de microcrédits accordés dans l'année	79	34	48
Montant des microcrédits accordés dans l'année (en k€)	193	76	129
Nombre de microcrédits au 31 décembre	199	170	146
Encours de microcrédits au 31 décembre (en k€)	285	192	196
Nos Ambitions et nos Projets			
La mise en place d'ateliers budgétaires prévue à la rentrée 2020, reportée en 2021 compte tenu également du contexte sanitaire, a de nouveau été décalée.			
Toutefois, la volonté étant toujours de lutter contre l'exclusion financière en réduisant les inégalités :			
<ul style="list-style-type: none">- Liées à un manque d'éducation financière et la fracture numérique- D'accès aux infrastructures et équipements numériques et au réseau internet			
Point Passerelle a déposé une demande d'agrément auprès du Service Civique et l'a obtenu au 4ème trimestre 2021 afin de rechercher 2 volontaires (1 sur chaque département, 36 et 87) pour animer des ateliers numériques et des ateliers budgétaires. Des annonces ont été déposées sur le site du Service Civique, sur les réseaux sociaux et l'information a été transmise aux partenaires. Le lancement des ateliers numériques et des ateliers budgétaires seront effectués dès qu'un volontaire Service Civique sera en fonction.			

5-4-4 Agir en faveur de l'innovation et la transition énergétique et agricole :

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

5-4-4-1 : Soutien à l'innovation et aux « start-up » de notre territoire

Le soutien à l'innovation et aux entreprises innovantes de son territoire, passe pour la Caisse régionale au travers de son Village by CA²⁸ sur Châteauroux en partenariat avec Châteauroux Métropole et la CCI de l'Indre.

Le Village a fêté sa première bougie en 2021. Malgré un démarrage perturbé par les restrictions liées à la pandémie, il réunit maintenant une trentaine de partenaires et accompagne 8 entreprises innovantes.

La CRCO estime en effet que le numérique est un véritable enjeu pour l'économie locale et un vecteur incontournable pour développer les territoires.

5-4-4-2 : Répondre aux enjeux de la transition énergétique

Dans son projet sociétal diffusé fin 2021, le Groupe Crédit Agricole a confirmé son ambition d'agir pour le climat et la transition vers une économie « bas carbone ».

La CRCO adhère à cette optique et considère que le sujet de la **transition énergétique** nécessite une mobilisation forte afin de répondre à ces enjeux majeurs pour la planète.

Suite à la création d'un poste de Chargé d'Affaires « Transition Energétique » en novembre 2020, 2021 a permis de signer 2 partenariats :

- Avec EDF pour l'autoconsommation en production électrique photovoltaïque supérieur à 100 Kwc
- Avec la Société Hervé Thermique pour une offre « ombrières » jusqu'à 500 KWC.

Un 3^{ème} devrait se concrétiser également pour les bâtiments photovoltaïques de 100 KWC en vente direct début 2022.

A partir de 2022, la CRCO intègre la nécessité de réaliser une approche RSE auprès des clients demandant des financements significatifs.

- Sur le marché des particuliers :

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

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

²⁸ Projets Le Village by CA est un écosystème créateur de valeur et une pépinière de startups qui soutient des projets à fort potentiel. Le premier Village a été créé à Paris en 2014 et le schéma est désormais décliné progressivement au sein des Caisses Régionales de Crédit Agricole.

Eco-PTZ accordés	2018	2019	2020	2021	évolution
Nombre	119	210	352	483	+37 %
Montant en K€	2 061	2 662	4 124	5 314	+ 20 %
Part dans Prêts Habitat en nombre	2.24 %	3.55 %	4.89 %	6.53 %	

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

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

Type de prêt	2020		2021	
	Nombre	Montant en k€	Nombre	Montant en K€
Prêt Confort	67	964.7	56	865
Prêt Véhicule	130	1 619	72	1.112.6
Total	197	2 573.7	128	1.977.6

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

Afin d'accompagner l'ensemble de ces projets, et compte tenu d'une nécessité d'expertise sur ce domaine, notre Caisse régionale s'est dotée de deux ingénieurs spécialisés, en coopération avec les caisses de CARCENTRE, pour financer les dossiers qui 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 »

Depuis 2021, le chargé d'affaires « transition énergétique » prend en charge dans sa globalité les projets énergétiques supérieurs à 1 M€, en relation avec le conseiller ou la chargé d'affaire qui détient la relation (le 1^{er} rendez-vous s'effectue en binôme).

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

En 2021, notre présence sur le terrain s'est concrétisée par les résultats suivants :

➤ **Participation en Fonds propres**

En 2021, CRCO a accompagné l'augmentation de capital de la SEM ELINA qui regroupe 3 syndicats d'électricité (Haute Vienne, Creuse et Corrèze) et participe au comité technique trimestriel au travers de son chargé d'affaires transition énergétique.

➤ **Photovoltaïque collectif : un soutien réaffirmé**

En 2021, la CRCO :

- a participé à 7 syndications avec Unifergie²⁹ pour des projets Eolien et photovoltaïques sur bâtiments et au sol sur son territoire et a été retenue sur 2 sites pour 6 M€.
- A analysé environ 80 projets photovoltaïques de 100 Kwc à 500 Kwc depuis l'arrêté du 08/10/2021.

²⁹ Unifergie : filiale du Groupe Crédit Agricole spécialisée dans le financement des ENR

Le projet collectif de 89 installations PV en construction de bâtiments ou rénovation toitures existantes d'un montant de 13.8 M€ a pris du retard suite à l'attente de la sortie du décret autorisant l'augmentation de puissance de 100 Kwc à 500 Kwc éligible au tarif obligatoire (08/10/2021).

Un deuxième projet d'environ 10 installations avec bâtiments d'une puissance de 300 Kwc par site doit se réaliser pour un montant de 3.5 M€.

➤ Méthanisation : de nouveaux financements et de nombreux projets

L'année 2021 a permis la concrétisation de projets soit financés directement soit en commun avec d'autres caisses régionales :

- Un dossier en syndication avec la Caisse régionale de Centre France pour un montant de 1.8 M€ pour une puissance globale de 110 Nm³⁰ et un capex³¹ de 6.5 M€
- Un autre en syndication avec le Caisse régionale Touraine Poitou pour un montant de 2 M€ pour une puissance de 115 Nm³ et un capex de 6.7 M€.
- Trois Installations financées pour un montant de 13 M€ de financement dont une installation avec syndication avec la Caisse régionale de Charente Périgord pour 1.5 M€.
Puissance installée de 364 Nm³, soit la consommation moyenne de 18 757 foyers de 2 personnes en électricité ou 3548 foyers de 4 personnes en consommation moyenne en gaz.
- Accord de financement de 10 M€ pour 2 installations d'une puissance de 230 Nm³.

Deux projets collectifs en injection sont accompagnés par la CRCO dans leur évolution : ils rassemblent environ quatre-vingt exploitations sur le département de l'Indre sont en phase d'enquête environnementale pour une puissance globale de 990 Nm³, capex de 30 M€.

Deux installations sont entrées en production en 2021 pour une production installée de 230 Nm³ soit la consommation de 2 238 foyers de 4 personnes en consommation de gaz.

➤ Hydroélectricité :

En 2021, la CRCO a participé au tour de table à hauteur de 3.5 M€ pour un projet de 3 centrales hydroélectriques sur la Vienne pour un capex de 8.2 M€.

Au total, durant l'année 2021, la production globale de prêts ayant financé des « projets énergies renouvelables » atteint 11.144 k€ et au 31 décembre 2021, nos encours globaux se résument ainsi :

Type de dossiers	Montant débloqué en k€			Encours en Nombres	Capital restant dû au 31/ 12	
	2019	2020	2021 (*)		Montant (*)	%
Eolien	5 572	1 431	0	8	8 740	8.1
Solaire (Photovoltaïque)	9 661	10 572	6 155	328	57 174	53.3
Biomasse	4 640	9	0	7	14 494	13.5
Méthanisation	5 963	6 358	4 441	27	21 092	19.7
Autres Energie renouvelables		391	235	17	3 694	3.44
Sous-total	25 836	18 761	10 831	387	105 195	98.0
Economie d'Energie (1)	66	65	312	221	2 141	2.0
Total	25 902	18 826	11 144	608	107 336	100

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

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

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

³⁰ Nm³ : Unité de volume standard qui permet de comparer entre elles des mesures effectuées dans des conditions différentes.

³¹ Le capex désigne en anglais le capital expenditure, c'est-à-dire l'acquisition, pour une entreprise, d'immobilisations corporelles et incorporelles

Indicateurs			
Intitulé	2019	2020	2021
Montant des financements débloqués pour des projets liés à la Transition Energétique (*)	28 902	18 826	11 144
Part dans les financements aux professionnels (*)	NC	4.54 %	2.43 %
Encours en nombre au 31 décembre	790	621	608
Encours en montant au 31 décembre (*)	102 440	97 692	107 336

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

Nos Ambitions et nos Projets

En matière de financements des ENR, notre ambition est de financer 2 opérations sur 3 sur notre territoire avec un objectif annuel d'accords de 20 M€.

Divers partenariats sont en cours de négociation :

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



5-4-4-3 : Accompagner la transition agro-écologique

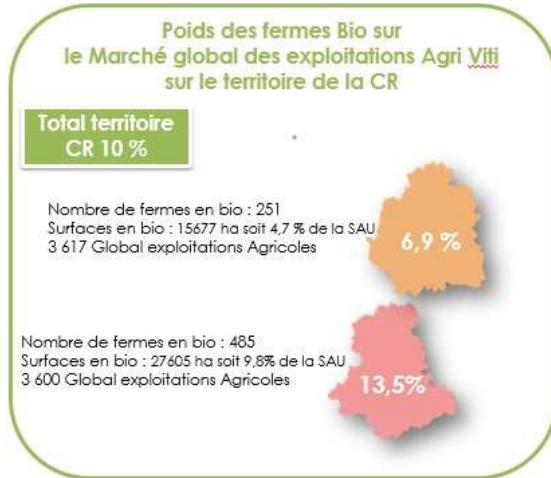
Partenaire de l'agriculture depuis plusieurs décennies, le Crédit Agricole Centre Ouest a toujours accompagné l'agriculture à travers l'ensemble de ses mutations en fonction de l'évolution de la réglementation et des demandes diverses et évolutives de la population.

Encore plus aujourd'hui, l'agriculture doit faire face à des changements sociétaux, économiques, réglementaires et environnementaux. Elle se doit de répondre à une demande de produits alliant meilleure traçabilité, respect de l'environnement, bien-être animal et une proximité entre le producteur et le consommateur.

Cette mutation des exploitations s'est accélérée depuis 10 ans³² au niveau national et sur le territoire de la CRCO :

- Ce phénomène se traduit dans les typologies d'exploitations sur notre territoire avec un développement des exploitations en agriculture biologique : 12% des exploitations sur le plan national, 6 % dans l'Indre et 12.3 % dans la Haute Vienne.

³² Source : recensement agricole 2020 / chiffres obtenus via les Directions Régionales de l'Agriculture / Diagnostic établi tous les 10 ans



- Il en est de même pour les exploitations disposant d'un signe officiel de qualité : 27 % sur le plan national, 11.6 % dans l'Indre et 31.4 % dans la Haute Vienne.
- Enfin, les exploitations commercialisant en circuits courts représentent 27 % sur le plan national, 14.8 % dans l'Indre et 18.1 % dans la Haute Vienne.

Sur le segment des structures appartenant à l'agriculture « biologique »³³ sur notre territoire :

- Notre part de marché (51%) reste inférieur à notre poids naturel dans l'ensemble de l'agriculture (83%)
- Le nombre des structures « bio » représente 3.7% de nos clients agriculteurs
- Les encours de crédits à moyen et long terme atteignent 4.5 % de nos encours globaux sur l'agriculture
- Depuis 2019, les réalisations de crédits sont supérieures à celle de l'agriculture traditionnelle
-

Face aux mutations de l'agriculture en cours, la CRCO à toujours proposer des solutions adaptées à ces évolutions :

- Lancement d'une offre de conversion à l'Agriculture Biologique en 2019 avec des financements dédiés au matériels et trésorerie, avec en parallèle un accompagnement de nos experts sur le sujet,
- Lancement d'une offre accompagnement des circuits courts avec mise à disposition d'outils pour gérer les flux issus des ventes, accompagner la communication,
- Accompagnement dans le financement de matériel au travers de l'offre Agilor, plus particulièrement dans le cadre du plan de relance de l'état en 2021 avec des financements à taux zéro³⁴

Le recensement agricole 2020 fait apparaître **un vieillissement de la population des agriculteurs** et pose le problème du **renouvellement des générations en agriculture**.

Sur le territoire de la CRCO, bon nombre d'agriculteurs vont être amenés à céder leur entreprise dans les prochaines années : 28 % dans l'Indre et 27 % dans la Haute Vienne ont plus de 60 ans

Face à cet enjeu, le Crédit Agricole Centre Ouest a décidé de renforcer ses équipes en recrutant pour début 2022 un « expert transmission agricole » dédié à l'accompagnement des agriculteurs en phase de transmission et à la formation les conseillers en charge de la clientèle agricole sur ce sujet. Une vraie complémentarité d'expertise en lien avec les experts « installation ».

Notre action passe également par une présence permanente lors de **l'installation des Jeunes Agriculteurs** qui seront à la base de la mise en œuvre des mutations évoquées ci-dessus.

Sur ce plan, la CRCO reste largement le premier partenaire sur son territoire :

³³ Comparaison entre Structures référencées « Bio » dans l'annuaire Agence bio au 31/12/21 et notre Système d'informations

³⁴ Dans le cadre du plan de relance dédié à l'agriculture en 2020/2021, le gouvernement a consacré un volet important à la transition écologique en accordant 1.2 milliard d'euros. Pour ce faire, le Crédit Agricole a instauré une offre de financement à taux zéro pour permettre aux agriculteurs de mettre en place ces projets sur le territoire rapidement, dans l'attente du versement des aides proposées.

	2019		2020		2021	
	Nombre	Part de marché	Nombre	Part de marché	Nombre	Part de marché
Indre	47	85 %	31	89 %	45	86 %
Haute-Vienne	39	85 %	37	93 %	44	91 %
CRCO	86	85 %	68	91 %	89	89 %

L'année 2022 verra une prolongation de ces accompagnements avec le lancement d'une nouvelle démarche « Pratiques Agri Environnementales ».

L'idée est d'aider les chefs d'exploitation à trouver de la valeur ajoutée et de la résilience dans les nouvelles opportunités agricoles avec de nouvelles pratiques de production, de commercialisation, de décarbonation de l'agriculture et adaptation au changement climatique.

Les principales pratiques rentrant dans l'offre seront l'agriculture Biologique (AB), la Haute Valeur Environnementale (HVE), l'agriculture de conservation des sols (ACS), le label Bas Carbone et démarche zéro résidu pesticides/ herbicides (ZRP/ZRH). D'autres pratiques environnementales pourront s'ajouter dans les prochaines années.

Cette offre se déclinera en 3 grands axes :

- Financements appropriés à ces nouvelles pratiques, notamment les coûts de certification,
- Accompagnement des conseillers en charge de la mise en œuvre au travers de formation,
- Mise en place de fiches techniques liées à chaque certification.

La CRCO continuera de s'associer sur les actions de communication et d'accompagnement des projets, comme par exemple :

- Notre présence au sein de la Ceinture verte de Limoges qui consiste à accompagner l'installation de producteurs en vente directe en périphérie de la ville pour répondre à une demande croissante de la population en circuits courts. Concrètement, au-delà d'accompagner l'installation de jeunes agriculteurs, nous participons au capital de la structure qui gère l'ingénierie des projets.
- L'organisation des Trophées de l'Excellence Bio afin de distinguer les projets exemplaires et les démarches innovantes au sein des filières biologiques.



Nos Ambitions et nos Projets

Le Crédit Agricole Centre Ouest souhaite mettre l'accent sur toutes les formes de transition agricole (Haute Valeur Environnementale, agriculture de conservation, label bas carbone ou zéro résidus de produits phyto. Au-delà de « l'offre Bio » récemment lancée, il étudie actuellement la mise en place d'une offre d'accompagnement au niveau des deux régions de son territoire (Nouvelle Aquitaine et Centre Val de Loire), afin d'accompagner la transition agro-écologique des exploitations en favorisant d'autres modèles d'agriculture.

Indicateurs			
Intitulé	2019	2020	2021
Nombre d'installations de Jeunes Agriculteurs	86	68	89
Part de marché dans l'installation des JA	85 %	91 %	89 %
Nombre de clients en Agriculture Biologique	NC	NC	336
Encours Bio dans les encours Moyen et Long terme	NC	NC	32.2 M€
Part dans les encours du marché de l'Agriculture	NC	NC	4.5 %

5-4-4-4 : Agir pour réduire notre propre « empreinte carbone »

Le Groupe Crédit Agricole s'engage à renforcer et accélérer les actions de réduction de son empreinte carbone ainsi que son programme de compensation des émissions de GES liés à ses consommations d'énergie et aux transports.

Notre Caisse régionale s'est déjà engagée dans cette voie en mettant en œuvre des actions visant à réduire sa propre empreinte carbone notamment lors de la rénovation de ses agences et de son siège administratif de Châteauroux.

La construction du nouveau siège social de Limoges « les Casseaux » s'inscrit parfaitement dans cette optique. La CRCO y affirme à la fois ses ambitions architecturales mais aussi environnementales pour cette nouvelle entité en bord de Vienne qui sera opérationnelle en 2023.

Le projet tertiaire se développe sur plus de 11.000 m², sur quatre niveaux, plus deux niveaux de parking et des terrasses-jardins. Il porte de fortes ambitions environnementales en visant la certification bâtiment tertiaire HQE niveau exceptionnel, les labels E+C- niveau E2C1 et Biodivercity.

Après avoir pénétré dans l'accueil, au niveau du socle en rez-de-chaussée, nos 350 salariés accèderont aux trois niveaux de bureaux où un patio central leur fera bénéficier d'un éclairage naturel. Ils trouveront une terrasse plantée au 1^{er} étage, un restaurant interentreprises et un auditorium intérieur.

Un amphithéâtre extérieur de 130 places donnera sur un parc paysager de 2.000 m², utilisant une partie du socle, qui se prolongera vers les rives de la Vienne.

Une structure mixte bois-béton a été retenue sur ce projet avec un ancrage local très fort :

- Le douglas local a été choisi pour le système poteaux-poutres, avec des poutres apparentes dans les niveaux supérieurs
- Le socle est en béton avec inclusion de briques de céramique en façade, en référence à l'industrie locale et élaboré en collaboration avec l'entreprise Bernardaud avec un motif imprimé en oblique qui évoque les colombages des façades des constructions limousines.
- Le chantier sera assuré à 80 % par des entreprises locales

Côté climatisation, les pompes à chaleur air-eau seront connectées à des poutres climatiques de diffusion.



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

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

Politique et Actions menées

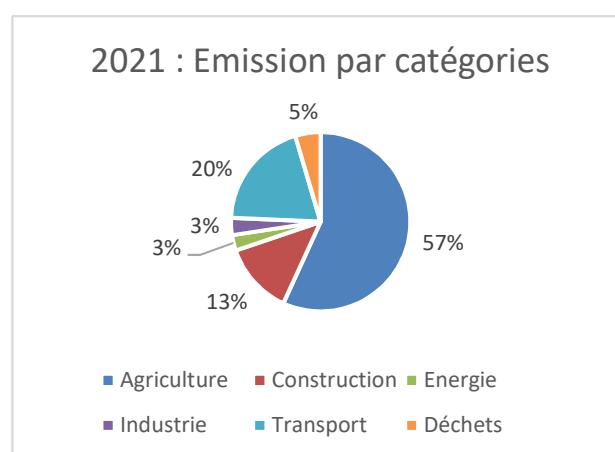
En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Energétique et la Croissance Verte », la Caisse Régionale publie sa mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) relatives au financement des activités de ses clientèles, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés.

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

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

Macro-secteurs	Montant des encours (M€)			Emissions Financées (*)			%		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Agriculture	812.3	852	888	243.8	256	267	60.0	56.2	56.8
Energie	90.0	92	95	12.6	13	13	3.1	2.8	2.8
Transports	84.7	105	106	73.6	91	92	18.1	20.0	19.7
Construction	765.1	859	892	52.7	58	61	12.8	12.9	13.0
Industrie	32.6	45	45	10.48	15	15	2.6	3.2	3.1
Déchets	18.4	31	29	13.6	23	21	3.3	4.9	1.6
Services	373.3	440	447	0.00	0	0	0.0	0.0	0.0
Administration	358.6	367	377	0.00	0	0	0.0	0.0	0.0
Autres	71.3	79	88	0.00	0	0	0.0	0.0	0.0
Total	2 606	2 869	2 968	406.06	455	469	100	100	100

(*) : en kT de CO2



Nos Ambitions et nos Projets

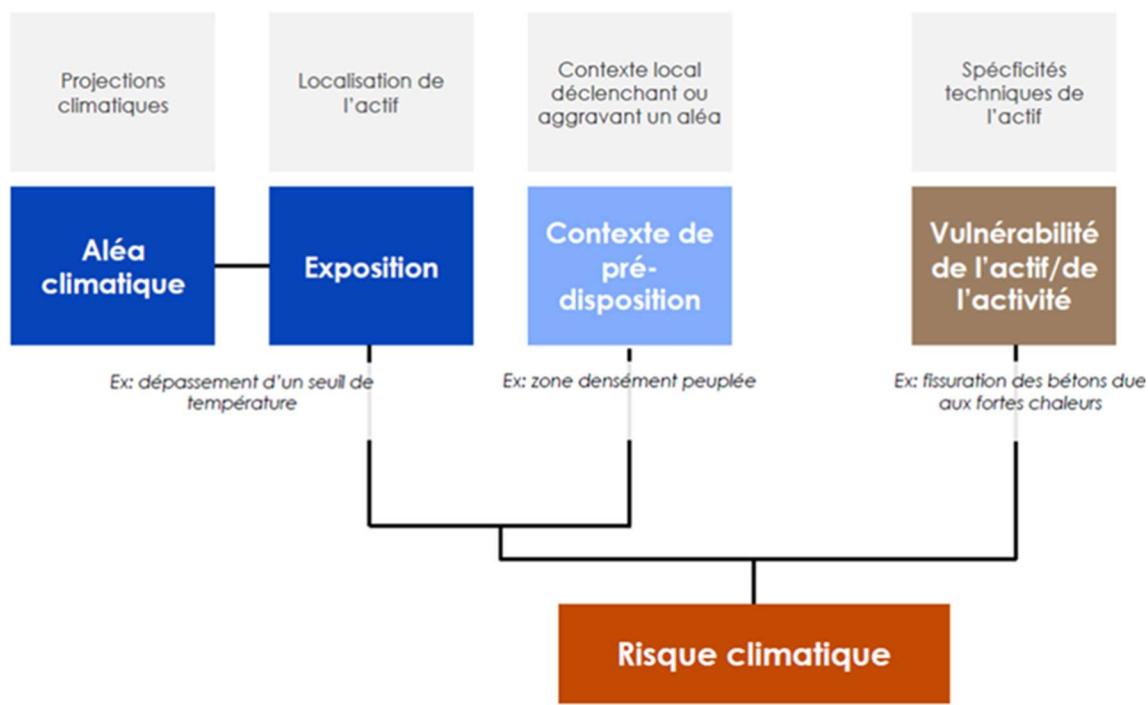
Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers,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

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

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

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

Démarche générale d'analyse du risque physique



5-4-6 Notre positionnement vis-à-vis du Green Asset ratio (GAR) :

a. Le cadre légal

Les régulateurs font évoluer le cadre réglementaire des établissements financiers pour tenir compte des nouveaux impératifs en matière de développement durable et financement de la transition énergétique.

Les évolutions portent à la fois sur la prise en compte du climat dans le dispositif de gestion des risques (mise en place de stress tests climatiques, intégration dans le cadre d'appétence aux risques) et la publication d'informations et d'indicateurs notamment sur la part des expositions sur des industries « polluantes » ou au contraire les proportions d'investissements ou de financements à des industries vertes.

Sur ce dernier point, deux natures d'obligations supplémentaires vont s'appliquer aux banques : le Green Asset Ratio et le Pilier III ESG.

Si la mise en vigueur du Pilier III ESG n'est prévue qu'en juin 2022, la réglementation relative à la Taxonomie européenne sur les activités durables nécessite une prise en compte dès la DPEF 2021.

Toutes les entreprises soumises à NFRD (publiant une DPEF) devront publier trois éléments :

- Plusieurs ratios liés aux secteurs éligibles au Green Asset Ratio
- Des éléments méthodologiques liés à ces ratios (méthode de calcul, exclusions, etc.)

b. La réponse Groupe

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) L'atténuation du changement climatique
- b) L'adaptation au changement climatique
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- d) La transition vers une économie circulaire
- e) La prévention et la réduction de la pollution
- f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

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

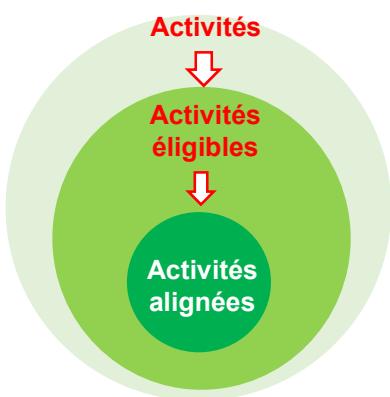
L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

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

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

techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

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



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

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

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie :

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

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

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

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

En complément, la Caisse régionale du Centre Ouest publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

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



Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	Formule	Ratios réglementaires	Ratios Volontaires
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	Actifs éligibles + actifs couverts	50 %	66 %
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	Actifs non éligibles + actifs couverts	20 %	4 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires		Ratios réglementaires
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	Dérivés / Total Actifs	1 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	Prêts interbancaires à vue / Total Actifs	0 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	Trésorerie et équivalent Trésorerie / Total Actifs	9 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	(Entreprises Financières et non financières hors EU et PME EU et non EU) / Total Actifs	19 %
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	Autres Actifs / Total Actifs	1 %

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



6 – Baromètre de notre engagement RSE

2019	2020	2021
------	------	------

(*) : En rouge : indicateurs audités par EY en 2021

Notre Gouvernance Coopérative et Mutualiste				
CA de la CRCO	Taux de participation des élus	94 %	98 %	95 %
	% de femmes au Conseil	31.2 %	37,5 %	40 %
Caisse Locales	Nombre de caisses locales	51	51	51
	Nombres d'administrateurs	678	671	661
	% de femmes	30 %	31,9 %	32.8 %
	% de femmes « Présidents »	23.5 %	25,5 %	33.3 %
	% de CSP hors Agriculture	45.9 %	47,3 %	48.3 %
	% nouveaux élus inférieur à 50 ans	65 %	65 ,5 %	56.8 %
Indice de Satisfaction Administrateur		8.7	8.6	
Sociétariat	Montant des parts sociales (en k€)	76 062	78 136	78 213
	Nombre de sociétaires au 31 12	167 864	172 613	177 491
	% de sociétaires parmi les clients	59.92	61.29	62.24
AG de Caisse locales	Nombre de participants présents	11 179	9 594	1 499
	Taux de sociétaires présents ou	7.15 %	5.72 %	1.27 %
Rémunération versées aux parts sociales	Taux de rémunération versé	1.40 %	1.30 %	1.30 %
	Montant global des intérêts versés en K€	1.047	1.043	1 008

Nos Relations clients				
Satisfaction « Clients »	Nombre de clients (base CRC Casa)	327 000	328 295	330 458
	Nb de réclamations tracées traitées	2 880	2 588	2 366
	Dont périmètre du Service « Client »	297	333	375
	Délai moyen de réponse en jours	8	10	13
	% traités dans les 10 jours	75 %	75 %	71 %
	% de salariés formés aux Formations réglementaires	99 %	99 %	99 %

Notre apport au Développement économique de notre territoire				
Solidité financière	Part du résultat (n-1) mis en réserves	90.5 %	90.5 %	91 %
	Fonds Propres au 31 décembre (hors FRBG) (*)	1 049,7	1 076	1 098
	Produit Net Bancaire (en M€)	187.3	179.9	177.3
	Résultat Net (en M€)	46,3	30	25.1
	Salaires bruts versés, Intéressement et Participation	45 638	45 240	45 545
	Charges sociales et impôts versés dont IS	39 419	37 046	38 438
	Montant des financements à Moyen terme réalisés (M€)	1 317	1 326	1 424
	Encours de crédits au 31 décembre (en Md€)	6.16	6,8	7.2
	Part de marché « Crédits »	44 %	45,3 %	45.7 %
Agriculture Biologique	Nombre de clients en AB	NC	NC	336
	Parts dans les encours du marché de l'agriculture	NC	NC	4.5 %
Installation des Jeunes Agriculteurs	Nombre	73	68	89
	Part de Marché	85 %	91 %	88 %

(*) FRBG : Fonds pour Risques Bancaires Généraux

Nos Pratiques « Ressources Humaines » et Sociales

	Effectif CDI total en fin d'année	976	963	961
	% de femmes dans les postes d'encadrement	47.1 %	49.5 %	52.25 %
	Nombre d'alternants	58	40	44
	Indice d'égalité Femmes / Hommes	93	94	94
Recrutements	Nombre d'embauches	60	46	68
	Dont ex CDD ou Alternants	36	31	41
Départs	Nombre total	43	56	70
	Dont retraite	17	28	33
	Turn- over hors départ en retraite	2.56 %	2.38 %	3.85 %
	% de salariés à temps partiel	11.16 %	12.51 %	12.07 %
	Nombre de postes diffusés en interne	110	99	128
	Nombre de stagiaires accueillis	66	38	42
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité et évolution salariale	Nombre	100	105	195
	% de l'effectif	10.24	10.90	20.30
Salariés en situation de handicap	ETP	80.03	94.24	NC
	Taux d'emploi	9.62 %	9.78 %	NC
	Taux d'absentéisme	6.09 %	7,53 %	6.62 %
Effort de formation	Nombre global	45 535	35 059	45 801
	Nombre d'heures par salarié	48.55	36,15	47.70
	% de la Masse salariale	6.61	4.97	6.40

Notre apport sociétal au territoire

Maillage du territoire	Agences de proximité	79	79	79
	Agences spécialisées	7	7	7
	Automates	162	153	148
	Relais CA	Nombre de Relais actifs	150	130
		Nombre d'Opérations	63 297	45 645
Budget consacré au soutien aux initiatives locales (CR + CL) k€		867.8	859	905
Nombre de requérants accompagnés par les Points Passerelle		327	203	151
Microcrédits accordés	Nombres	79	34	48
	Montant en K€	193	76,3	129
Chiffres d'Affaires HT avec Secteur Protégé et Adapté (en k€)		268	251	243
Fonds d'Initiatives Locales (FIL)	Montant versé via carte sociétaire	163 015 €	164 765 €	191 825 €
	Nombre de Prêts d'honneur à 0 %	41	33	40
	Nombre de Dons « aléas de la vie »	39	23	33
Café de la « Création »	Nombre de sessions	7	Annulation Covid-19	
	Nombre de porteurs de projet	112		

Notre Responsabilité environnementale

Financement de la Transition Energétique (k€)	Montant des crédits débloqués dans l'année	28 902	18 826	11 144	
	Part dans les financements professionnels	NC	4.54 %	2.43%	
	Encours fin d'année	Montant	102 440	97 692	
		Nombre	790	621	
Estimation des émissions de CO2 liées à nos financements en KT		406	465	469	
Fonds (Articles 8 et 9) dans le portefeuille « titres » de la CRCO		10,8	24.8	89	
Consommation totale d'énergie (en million de kWh)		9 507	9 284	9 414	
Bilan des Emissions Gaz à Effet de Serre		8 000 Tco2			
Politique « Papier » en tonne	Consommation	132.9	115,2	109.2	
	Recyclage	68.6	62	61.4	
Recyclage	Cartouches Toner et DEEE en t	4,40	2,94	3.98	
	Cartes bancaires	Nombre	35 048	40 067	
		Poids en kg	182	208	
Milliers de Kms parcourus en déplacements professionnels		3 428	2 744	2 982	

7 – Méthodologie du rapport DPEF 2021

7 -1 Identification & Hiérarchisation de nos « Risques majeurs »

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

- De la politique RSE entérinée par le bureau du conseil d'administration en décembre 2017
- Des enjeux majeurs validés par le Comité RSE
- 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 RSE a décidé de maintenir la liste des principaux enjeux RSE de la CRCO établie en 2020.

Le Conseil d'Administration du 26 novembre 2021 a validé ces choix lors de l'approbation de la mission d'audit. 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 concernés³⁵ :

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

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

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

³⁵ Les parties prenantes externes n'ont pas été pu être sollicitées dans le cadre de ce travail

7 -2 Organisation et périmètre de la collecte de données

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

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

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

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

Données relatives à la gouvernance et aux caisses locales

La composition des conseils d'administration des caisses locales et de la Caisse régionale est établie à l'issue des Assemblées générales Ces données sont arrêtées à fin juin 2020.

Données sociales :

Les données relatives aux effectifs : sont issues du Système d'informations HR Access sur la base des effectifs présents au 31 décembre 2021 et des mouvements d'effectifs enregistrés durant l'année 2021.

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.

7-3 Eléments non traités car non ou peu pertinents en raison de l'activité exercée par notre entreprise.

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

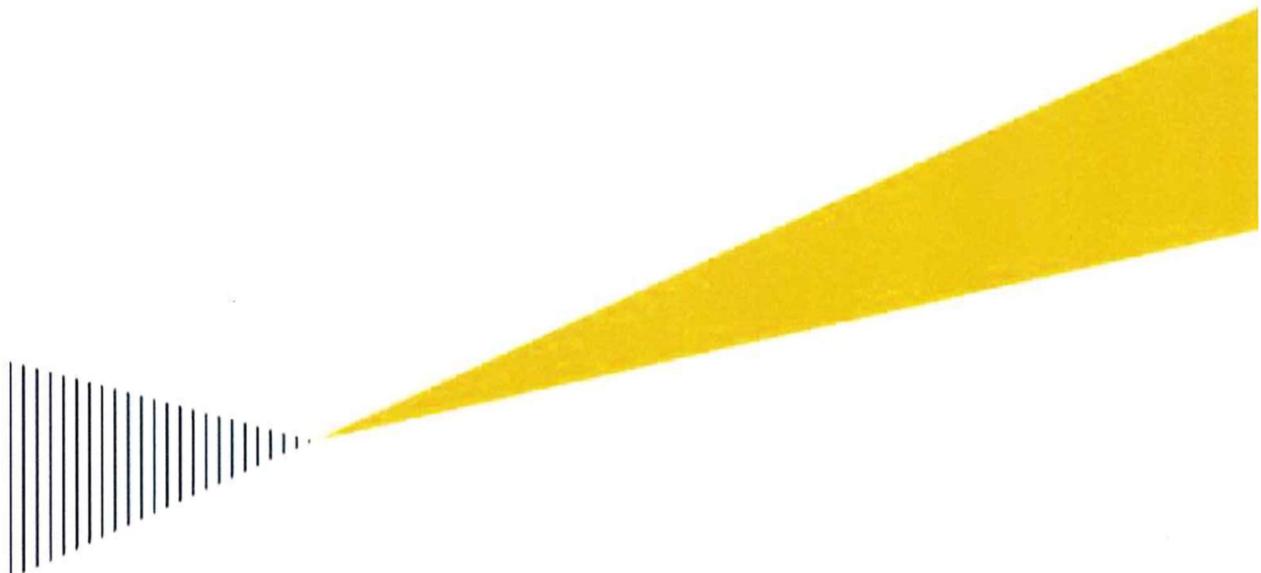
- (1) **Sujets sociaux** : accords collectifs et leurs impacts, la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité, les engagements sociétaux, les mesures prises en faveur des personnes handicapées et la fraude fiscale.
- (2) **Sujet environnemental** : changement climatique

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

Lutte contre la fraude fiscale, sociale et douanière dans le cadre de la loi 2018-898	Ce thème est abordé dans le cadre des risques et enjeux liés à l'éthique.
Actions en faveur de l'Economie circulaire	Indicateurs non analysés et jugés non pertinents 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 pertinents 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 incitons nos fournisseurs à agir en ce sens.



8 – Rapport de l’Organisme Tiers Indépendant (OTI)



Caisse régionale de Crédit Agricole Centre Ouest
Exercice clos le 31 décembre 2021

Rapport de l’organisme tiers indépendant sur la vérification de 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

Caisse régionale de Crédit Agricole Centre Ouest

Exercice clos le 31 décembre 2021

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

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n°3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre caisse (ci-après « Entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3^e du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur demande au siège de l'Entité.

S.A.S. à capital variable
B17 723 687 R.C.S. Nanterre
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1



Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'Entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'Entité tel que mentionné ci-dessus.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'Entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;



- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)¹.

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2021 et février 2022 pour une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené six entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions générales, administration et finances, gestion des risques, conformité, marchés, ressources humaines, écoute client et environnement.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;

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



- 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 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e 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 ;
- 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 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'Entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse régionale de Crédit Agricole 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.



Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 28 février 2022

L'organisme tiers indépendant
EY & Associés

Caroline Delerable
Associée, Développement Durable



Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (inclus les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
<p>Taux de femmes dans les postes d'encadrement (%). Taux de salariés en situation de handicap (%). Taux de salariés ayant bénéficié d'une mobilité avec prise de responsabilité (%). Taux d'évolutions salariales hors titularisation (%). Indice d'épanouissement au travail. Indice d'Engagement et de Recommandation (IER).</p>	
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (inclus les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
<p>Encours Bio dans les encours moyen et long terme (M€). Nombre de clients en agriculture biologique (nb). Part dans les encours du marché de l'Agriculture (%). Montant annuel débrouqué des financements de projets liés à la transition énergétique (k€). Encours en montant des financements de projets liés à la transition énergétique (k€). Part des financements de projets liés à la transition énergétique dans les financements aux professionnels (%).</p>	<p>L'accompagnement de la transition agricole. L'accompagnement de la transition énergétique.</p>
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (inclus les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
<p>Nombre de réclamations globales tracées (nombre). Pourcentage de réclamations traitées selon l'engagement « clients », dans le délai de 10 jours ouvrés (%).</p>	<p>L'écoute client et le processus de réponse aux réclamations.</p>

3. Examen de la situation Financière et du résultat

3.1. La situation économique

3.1.1 Environnement Economique et financier global

RETROSPECTIVE 2021

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

Par ailleurs, **longtemps oubliée, l'inflation est revenue au centre des préoccupations**. Son accélération très vive a résulté de la combinaison de plusieurs facteurs : pressions subies en amont avec de fortes hausses des prix des matières premières et des goulets d'étranglement³⁶, tensions en aval issues du fort rebond de la consommation des ménages soutenue par des aides financières substantielles et une épargne élevée héritée de la crise de 2020, effets de base après une inflation très faible en 2020. Alors que l'offre demeurait restreinte au sortir de la crise (manque de main-d'œuvre ou de biens), la normalisation de la demande a engendré des hausses de prix dans des secteurs spécifiques notamment ceux préalablement très pénalisés par la pandémie (hôtellerie, restauration ou automobile par exemple).

Aux États-Unis, après *The Coronavirus Aid, Relief and Economic Security Act* (CARES Act) de 2200 milliards de dollars de Donald Trump, le plus vaste plan de soutien de l'histoire américaine, puis le plan de décembre de 900 milliards de dollars (soit au total environ 14% du PIB), le plan de relance de Joe Biden (*the American Rescue Plan*) totalisant 1900 milliards de dollars, soit environ 9% du PIB, a été déployé à partir de mars. Les ménages, en particulier ceux à faible revenu, en ont été les grands bénéficiaires. Grâce à la reprise vigoureuse de la consommation, en outre dopée par la baisse rapide du chômage, la croissance s'est établie à 5,7% en 2021. En décembre, l'inflation totale sur douze mois a atteint 7% (une première depuis le début des années 1980) pour une inflation sous-jacente à 5,5%, son plus haut niveau depuis le début des années 1990. Outre l'impact des prix de l'énergie et des intrants industriels, certains postes spécifiques (véhicules neufs mais surtout d'occasion, par exemple) stimulés par une demande forte ont contribué à l'accélération de l'inflation.

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

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

³⁶ Les cours pouvant être très volatils, il est préférable de retenir des prix annuels moyens. Entre 2020 et 2021, le prix du pétrole (Brent) a progressé de près de 70% alors que celui du gaz en Europe a quadruplé. L'indice CRB s'est redressé de 43%. Les cours du fer et du cuivre ont crû, respectivement, de 46% et 51%. Les prix alimentaires n'ont pas été épargnés, comme en témoigne le cours du blé en hausse de 23%. Enfin, symptomatique de tensions extrêmement fortes sur le trafic maritime, le « Baltic Dry Index » a quasiment triplé.

En dépit d'une inflexion dans le discours de la Réserve Fédérale suggérant une normalisation plus rapide de sa politique monétaire, un cap monétaire accommodant a été maintenu tant aux Etats-Unis qu'en zone euro. Aux Etats-Unis, en début d'année, J. Powell insistait sur la situation toujours très dégradée du marché du travail et la faiblesse du taux d'emploi par rapport à son niveau pré-crise. Mais, les inquiétudes se sont progressivement déplacées de la croissance vers l'inflation, qui après avoir été jugée transitoire est devenue plus préoccupante. En parallèle, la Fed a annoncé sa stratégie de normalisation progressive : réduction progressive de ses achats mensuels d'actifs (USD 120 Mds alors en vigueur) ou *tapering* puis, sans ni calendrier préétabli, remontée de son taux directeur (fourchette cible du taux des *Fed Funds* [0%, 0,25%]).

C'est lors de la réunion du Comité de politique monétaire de la Fed (FOMC) de juin qu'est intervenue la première inflexion consistant en une hausse des prévisions des taux des *Fed Funds* couplée à une révision à la hausse des prévisions de croissance et d'inflation. Afin de préparer les marchés, dès septembre, la Fed a indiqué qu'elle préciseraient en novembre les modalités de son *tapering*. Début novembre, la Fed a annoncé qu'elle réduirait ses achats mensuels de USD 15 Mds suggérant leur fin en juin 2022 tout en se laissant la possibilité d'ajuster le rythme du *tapering*. Enfin, mi-décembre, avec un doublement de la vitesse du *tapering* prenant ainsi fin en mars 2022, la réunion du FOMC a confirmé l'accélération de sa normalisation monétaire. Une accélération justifiée par le caractère plus généralisé de l'inflation et les progrès rapides vers l'emploi maximum malgré quelques déceptions persistantes sur le taux de participation. J. Powell a également indiqué qu'une hausse de taux était possible avant que l'emploi maximum ne soit atteint si les pressions inflationnistes restaient préoccupantes. Enfin, le *Dot Plot*³⁷ signalait une trajectoire de hausses du taux directeur plus agressive.

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

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

En termes de stratégie, la BCE a indiqué que le retrait du soutien d'urgence s'accompagnerait d'une présence significative et flexible sur le marché souverain. Il s'agit de prévenir, d'une part, une pentification trop forte de la courbe des taux et, d'autre part, tout risque de fragmentation³⁸. La BCE a rappelé que préalablement à une hausse de son taux directeur, trois conditions doivent être remplies : l'inflation doit atteindre l'objectif de 2% bien avant la fin de l'horizon de projection de la BCE ; cet objectif doit être atteint de manière durable jusqu'à la fin de l'horizon de projection ; les progrès réalisés en termes d'inflation sous-jacente doivent être suffisamment avancés pour être compatibles avec la stabilisation de l'inflation au niveau de son objectif à moyen terme. Au regard des prévisions actualisées, les conditions ne sont pas encore remplies.

Les marchés obligataires ont évolué au gré de quelques grands thèmes : un premier trimestre enthousiaste porté par le *reflation trade*, un deuxième trimestre plus maussade rattrapé par la réalité de la pandémie, un second semestre placé sous le sceau d'une croissance vive mais d'une inflation nettement plus préoccupante nourrissant un scénario de normalisation monétaire américaine plus rapide.

Aux Etats-Unis, les taux d'intérêt³⁹ à 2 ans ont évolué au gré du scénario monétaire : ils sont restés bien ancrés à un niveau bas (0,17% en moyenne) pour ne se redresser lentement qu'à partir du moment où le resserrement

³⁷ Nuage de points reflétant le niveau jugé approprié du taux des *Fed Funds* par les gouverneurs. La médiane indique désormais des hausses de taux de 25 points de base chacune au rythme de trois en 2022, trois en 2023 et deux en 2024, un resserrement plus avancé et soutenu qu'en septembre quand la première hausse de taux intervenait fin 2022/début 2023. Les hausses de taux porteraient le taux cible des *Fed Funds* entre 2% et 2,25% à la fin de 2024.

³⁸ Les achats dans le cadre du programme d'urgence PPE cesseront donc fin mars 2022 ; la période de réinvestissement s'étendra jusqu'à fin 2024 en maintenant toute la flexibilité des achats entre juridictions et classes d'actifs ; les achats d'actifs au titre du programme traditionnel APP seront accrus en 2022 (de € 20 mds par mois à € 40 mds au T2, puis réduits à € 30 mds au T3 et € 20 mds au T4) et maintenus tant que nécessaire pour renforcer les effets accommodants des taux directeurs. Ils cesseront peu avant la hausse des taux directeurs.

³⁹ Tous les taux d'intérêt mentionnés se réfèrent aux emprunts d'Etat.

monétaire a été évoqué (septembre) puis plus fermement à l'occasion de l'accélération du *tapering* en fin d'année, qu'ils ont terminée à 0,70% (soit une hausse de 60 points de base sur un an). Avec le « *reflation trade* » nourri par des perspectives de croissance et d'inflation plus soutenues, les progrès de la vaccination et des données économiques meilleures qu'anticipé, les taux longs ont nettement augmenté aux Etats-Unis et cette hausse s'est diffusée à la zone euro. Le taux américain à 10 ans (proche de 0,90% en début d'année) s'est redressé jusqu'à culminer fin mars vers 1,75%. Les mauvaises nouvelles du front sanitaire sont ensuite venues tempérer l'enthousiasme et les marchés obligataires ont adopté une position plus conservatrice. Puis, à partir de septembre, le thème de l'accélération de l'inflation motivant un resserrement monétaire américain plus vif qu'anticipé a de nouveau poussé les taux d'intérêt à la hausse. Le taux américain à 10 ans a fini l'année à 1,50% (soit une hausse de 60 points de base sur un an) : il n'a pas été impacté par l'attention portée par les marchés à l'inflation et la normalisation monétaire.

En **zone euro**, en sympathie avec la première phase de redressement des taux américains, le taux allemand à 10 ans (Bund) a augmenté, passant de près de -0,60% en début d'année à -0,10% en mai. Si la Fed s'est montrée tolérante au durcissement des conditions financières synonyme d'amélioration des perspectives économiques, la BCE s'est empressée de signaler qu'un tel durcissement était prématuré et injustifié. Le Bund est ensuite reparti à la baisse. Alors que le taux à 2 ans allemand est resté quasiment stable (à -0,60% fin 2021 contre -0,70% fin 2020), le Bund a clos l'année à -0,30% (soit une hausse de 40 points de base sur un an). A la faveur des déclarations de la BCE relatives aux modalités de ses achats de titres souverains, les primes de risque offertes par la France et l'Italie contre Bund se sont légèrement écartées (écartement des *spreads* de respectivement 13 et 24 points de base sur l'année) tout en restant serrées (*spreads* de respectivement 35 et 135 points de base). Alors que la perspective des élections en France ne semble pas affecter le *spread* français à ce stade, le *spread* italien est négativement impacté depuis novembre par la perspective des élections présidentielles.

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

PERSPECTIVES 2022

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

On ne peut évidemment mésestimer le risque d'une inflation à la fois plus élevée et plus durable qu'anticipé. Si le risque d'accroissement sensible des salaires et d'installation de l'inflation sur un plateau durablement plus élevé est plus patent aux Etats-Unis, les craintes en zone euro émanent plutôt d'une érosion du pouvoir d'achat susceptible d'entamer la vigueur de la croissance : cela ne constitue cependant pas actuellement notre scénario central. Par ailleurs, tout au moins dans les économies avancées grâce à la couverture vaccinale, les variants éventuels du virus semblent pouvoir freiner temporairement l'activité sans provoquer de rupture ou de forte discontinuité dans les comportements. Le variant Omicron introduit ainsi un risque baissier sur le premier trimestre 2022 mais haussier sur le deuxième trimestre 2022 sans bouleverser les grandes lignes du scénario.

Aux **États-Unis**, la croissance resterait donc vigoureuse (3,8% en 2022) avant de converger graduellement vers sa tendance de long terme (2,3% en 2023). Elle profiterait d'une consommation solide portée par l'amélioration du marché du travail, la progression élevée des salaires – mais circonscrite aux secteurs les plus affectés par les pénuries de main-d'œuvre sans générer une boucle prix-salaires – et le réservoir non encore entamé d'épargne, filet de sécurité permettant d'amortir l'accélération vive de l'inflation. Un scénario favorable sur la consommation mais aussi sur l'investissement : les entreprises restent optimistes malgré les problèmes de perturbation des chaînes d'approvisionnement et de manque de main-d'œuvre persistants bien qu'en repli.

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

Aux **Etats-Unis**, dopée par des composantes spécifiques très dynamiques (composante logement « *Owners' Equivalent Rent* » qui n'existe pas en zone euro, voitures d'occasion notamment, salaires plus dynamiques faisant anticiper des effets de « troisième tour »), l'inflation resterait très élevée au premier trimestre avec un pic prévu vers 7,5% en glissement annuel pour une inflation sous-jacente approchant près de 6,5%. L'inflation totale se replierait ensuite (vers 3% sur 12 mois fin 2022) portant la moyenne annuelle à 5,4% contre 4,7% en 2021.

En **zone euro**, la vigueur de la reprise n'a pas encore permis de combler l'écart de production négatif et le choc inflationniste exogène ne semble pas à même d'altérer le scénario d'une croissance décélérant tout en restant robuste : elle s'établirait à 4,3% en 2022 puis à 2,5% en 2023. Si elle se heurte à la faiblesse de l'offre (blocages logistiques, chaînes d'approvisionnement tendues, pénuries d'intrants et de main-d'œuvre), la demande agrégée est encore faible malgré son rebond : c'est précisément cette faiblesse qui permet d'anticiper des hausses de salaires encore contenues et une hausse de l'inflation plus persistante mais temporaire. Tout comme aux États-Unis, la remontée de l'inflation au-delà de nos anticipations constitue évidemment le principal risque : elle dégraderait la croissance via l'érosion du pouvoir d'achat, plutôt que via une éventuelle spirale prix-salaires. L'éventualité d'une spirale prix-salaire constitue actuellement une préoccupation aux yeux des investisseurs qui semble exagérée.

Outre les facteurs de hausse déjà évoqués, l'inflation en zone euro sera volatile mais largement influencée par des facteurs techniques (tels, par exemple, les pondérations des composantes de l'indice des prix, la fin de l'effet de la TVA en Allemagne, les révisions selon des modalités nationales des prix des contrats énergétiques, etc.). Les inflations totale et sous-jacente s'établiraient en moyenne, respectivement, à 4,1% (2,4% en décembre sur un an) et 2,4% (1,9% en décembre).

En **France**, la consommation devrait bénéficier d'un pouvoir d'achat en hausse malgré les tensions inflationnistes. Des créations d'emplois dynamiques et des taux de chômage au plus bas devraient rassurer les ménages confortés, par ailleurs, par l'accumulation pendant la crise d'un surplus d'épargne évalué à €150Mds.

L'investissement bénéficiera du soutien du plan de relance présenté à l'automne 2020 et renforcé depuis par le plan France 2030. La croissance se situerait vers 3,9% en 2022. Quant à l'inflation, élevée en début d'année, elle repasserait sous 2% en fin d'année et atteindrait en moyenne 2,6% en 2022.

Notre scénario retient des normalisations monétaires (encore préférées à des resserrements monétaires) très variées. Selon la vigueur de l'inflation avérée ou redoutée et la résistance anticipée de la croissance de leurs territoires respectifs, les banques centrales s'engagent à des cadences très diverses sur la voie du retrait de leur accommodation aussi exceptionnelle que généreuse.

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

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

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

Aux **États-Unis**, les chiffres de l'inflation n'ont jusqu'à présent pas suscité de sur-réaction sur les taux d'intérêt. Le taux gouvernemental à dix ans pourrait ainsi se redresser avant d'amorcer un repli pour se situer à 1,35% fin 2022. En **zone euro**, l'appréciation du risque inflationniste par la BCE et les marchés, d'une part, et la crédibilité du diagnostic de la BCE aux yeux des marchés, d'autre part, seront déterminantes. La montée de l'inflation et de sa volatilité devrait se traduire par une hausse de la prime de terme au cours du premier semestre 2022. En sympathie avec le reflux de la croissance et des tensions sur les prix, les taux s'inscriraient sur une tendance baissière au second semestre. Le taux à dix ans allemand redeviendrait nul (voire très légèrement positif) pour se replier vers -0,25% fin 2022. Alors que les perspectives de nouvelles mesures de relance de la BCE s'estompent, la communication de la BCE devra être aussi subtile que convaincante pour prévenir un écartement des spreads périphériques : ceux-ci pourraient néanmoins s'élargir légèrement et temporairement. Les primes de risque offertes par la France et l'Italie se situeraient, respectivement, à 35 et 130 points de base au-dessus du Bund fin 2022.

3.1.2 Environnement local et positionnement de la CR sur son marché

Selon les dernières estimations de l'INSEE, la population des départements de l'Indre et de la Haute-Vienne continue de décroître légèrement, à -1,13% entre 2018 et 2021. Cette évolution est plus marquée dans l'Indre que dans la Haute-Vienne. Ces 2 départements abritent 0,90% de la population de la métropole, en baisse continue depuis 1999. Les plus de 60 ans comme les plus de 75 ans sont surreprésentés. Entre 2017 et fin 2020, la tranche d'âge des 60 à 74 ans a progressé de près de 6% (-8,6% pour la France Métropolitaine). Notre territoire se révèle particulièrement attractif pour les personnes en fin de vie active.

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

L'activité économique de l'Indre est orientée sur les domaines de la sous-traitance aéronautique, la logistique, l'agro-alimentaire et les éco-industries.

A l'image du territoire national, l'année 2021 est marquée par une reprise économique dynamique sur la plupart des secteurs d'activité. Cette année aura vu l'apparition d'un contexte inédit de pénurie conjointe de main d'œuvre et de matière premières faisant peser sur les entreprises des inquiétudes sur la capacité à livrer leur carnet de commandes.

Une agriculture qui va devoir s'adapter

L'agriculture française connaît des bouleversements depuis plusieurs mois avec une augmentation des principaux cours des productions et, en parallèle une hausse des charges, plus particulièrement de l'énergie.

Dans le même temps, les attentes sociétales augmentent : circuits courts, traçabilité, respect de l'environnement, bien-être animal..... Le Crédit Agricole Centre Ouest, qui accompagne 83 % des agriculteurs sur le territoire et installe 9 agriculteurs sur 10 s'adapte en proposant des offres comme l'offre bio, l'offre circuit courts avec un partenariat « Bienvenue à la ferme » et, sur 2022, un plan d'accompagnement de notre réseau sur les démarches relatives aux nouvelles pratiques agri-environnementales.

Le marché des Professionnels du territoire se caractérise par sa variété, regroupant artisans, commerçants et professions libérales. L'année 2021 reste marquée par la poursuite de la crise COVID 19. L'impact sur les Professionnels est hétérogène. Certains secteurs comme les commerces de proximité et les Cafés-Hôtels-Restaurants ont à nouveau été impactés dans leur activité.

Cette crise sanitaire accélère les nouveaux modes de consommation, ce qui a permis de développer chez nos Professionnels de nouvelles pratiques telles que la vente à distance. Dans ce contexte, la Caisse Régionale maintient néanmoins sa dynamique de conquête sur le territoire, avec près de 4 Professionnels sur 10 clients. Elle s'adapte aux nouveaux usages, par l'accompagnement à la création et en développant des offres spécifiques adaptées aux micro-entrepreneurs.

La vie associative française de nos 2 départements résiste à la difficile période que la France traverse : environ 550 associations nouvelles ont été créées en 2021, soit près de 13 000 au total, dont plus de 45 % clientes dans notre Caisse Régionale. Dans nos deux départements, les créations sont proportionnellement plus nombreuses dans la culture (21%) et le sport (22%).

Encadrées et soutenues par plus de 120 000 bénévoles, 8 725 personnes sont salariées dans une association du département de la Haute-Vienne pour 6.015 dans l'Indre. Sur les 1.600 associations employeuses, 808, soit 50 % pour 52 % en moyenne nationale, ont moins de 3 salariés. À leurs côtés, 52 associations comptent plus de cinquante salariés.

En 2021, la progression des encours de crédits sur le territoire a été légèrement inférieure à celle du pays (+5,9% au national- chiffres de novembre 2021). La dynamique d'évolution des encours de CRCO était à contraria plus forte que celle de son territoire (+6,4% contre +5,3%). Les crédits habitat représentent le compartiment le plus dynamique (+8,9% vs 8,2% sur le territoire sur 12 mois). L'équipement a bénéficié d'une bonne dynamique (+4,1% vs 1,3 % pour le territoire). Les crédits de trésorerie aux agents non particuliers ont accusé une diminution d'encours (-10,9% sur le territoire contre -3,0% à CRCO), après une année 2020 portée par les PGE. Seuls les crédits à la consommation montrent une moindre performance à CRCO avec une progression de 3,1% contre 4,0% sur le territoire.

En conséquence, la Caisse Régionale poursuit sur sa lancée et renforce son rôle de premier financeur du territoire et accroît sa position de leader. A fin novembre 2021, la part de marché crédits de la Caisse Régionale s'établit à 45,8% contre 45,2% à fin décembre 2020.

Sur 12 mois, l'encours collecte des 2 départements du territoire progresse de 3,26% et de 4,3% pour notre banque (chiffres à fin novembre). A fin décembre 2021, la part de marché collecte bancaire de la Caisse Régionale s'établit à 37,3 % en progression par rapport à 2020 (37,0% à fin décembre).

La Caisse Régionale avait été moins sollicitée en 2020 en tant que partenaire des acteurs du territoire lors des évènements locaux du fait de l'annulation de nombre de manifestations. Elle a retrouvé sa place d'animateur de référence localement, tout en poursuivant certaines des actions engagées lors des confinements en soutien aux acteurs locaux, telle « J'aime mon territoire », page dédiée sur le site aux producteurs locaux. Mais cette année a été marquée par le retour des manifestations emblématiques, telles Tech Ovin, Nohant Hors Les Murs, le Concours Nationale Limousin...pour lesquelles la Caisse Régionale est un partenaire historique. Elle s'est engagée également fortement pour l'emploi des jeunes, à travers la plate-forme Youzful.

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

Le fonds de commerce de la Caisse Régionale continue de progresser, en hausse de +0,7%, et ce de manière plus marquée sur les Professionnels (+2,5%) et les Entreprises (+5,0%). L'ensemble du portefeuille représente plus de 330.450 clients. En 2021, près de 14.600 nouveaux clients nous ont rejoints. L'attractivité de notre modèle mutualiste est confirmée, avec un nombre de sociétaires qui progresse, en net, de plus de 4.900.

Nous avons contribué à la couverture des risques de nos clients, d'une part sur leurs biens, avec près de 5.500 nouveaux contrats et d'autre part sur leurs risques personnels avec plus de 4.400 nouveaux contrats.

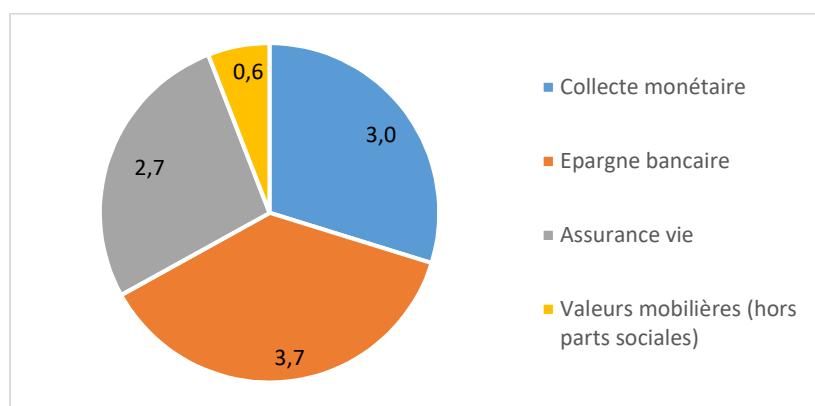
La crise sanitaire a accentué l'utilisation du paiement par cartes bancaires. Les paiements par cartes au niveau de l'ensemble des Caisse Régionales ont progressé d'environ 14% en 2021. Nous avons accompagné cette tendance à la fois pour nos clients particuliers avec un parc qui s'est accru de +2,8%, et nos clients professionnels avec l'augmentation du parc TPE de plus de 6%.

Nous avons également développé nos offres associées aux comptes avec le lancement de la Nouvelle Banque Au Quotidien en octobre 2021, répondant aux souhaits de nos clients de bénéficier de prestations intégrées à la gestion du compte.

La collecte

L'année 2021 enregistre une augmentation de la collecte globale de la Caisse Régionale, qui atteint près de 10 Md€, en progression de +4,1% sur l'exercice.

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



L'encours de collecte bilan atteint 6,7 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 du fait des dépôts sur les comptes à vue. Elle atteint 3 Md€ (+2,5%). Le seul compartiment des encours de dépôts progresse fortement (+8% à 2,5 Md€). L'évolution des dépôts à terme est négative à -21,8% poursuivant sa baisse, liée au niveau très bas des taux. Leurs encours s'élèvent à 0,4 Md€.
- Le rythme de progression de l'épargne bancaire s'accroît également à +5,5% soit 3,7 Md€ d'encours. La tendance des années passées avec une progression des livrets supérieure à celle de l'épargne-logement perdure avec respectivement des évolutions de +9% à 2,4 Md€ et +0,7% à 1,2 Md€.
 - L'encours des livrets A progresse de +9,6%, malgré la baisse du taux à 0,5% début 2020, traduisant son attractivité au regard des autres produits d'épargne. Ils dépassent 0,65 Md€.
 - Les autres comptes sur livrets sont également en hausse de 14,3%, portés par les livrets classiques.
- Les autres produits d'épargne bancaire sont en baisse, de -5,8% pour les PEP et -2% pour les LEP pour un encours total à 0,3 Md€.

La collecte hors bilan a progressé de +4%. Elle représente un encours total de 3,3 Md€, réparti entre l'assurance-vie et les valeurs mobilières.

- L'encours d'assurance-vie s'établit à 2,7 Md€, en hausse de +4%.

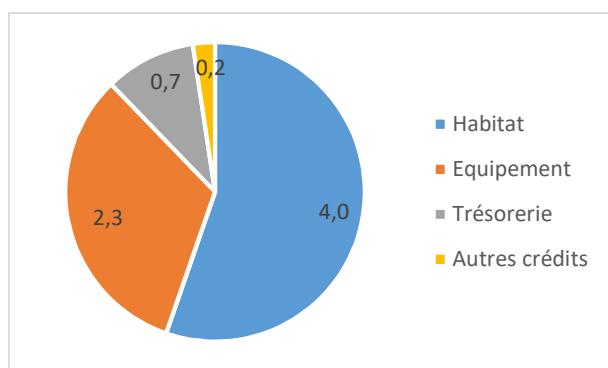
- L'encours de valeurs mobilières (hors parts sociales) progresse de +3,6% à 0,6 Md€. Les OPCVM augmentent de +2,8% et les actions de +20,6%. Le compartiment des obligations diminue de -16,5%.

Les crédits

A des fins de comparaison, les éléments suivants concernant la Caisse Régionale Centre Ouest sont analysés en intégrant dans les encours crédits les encours titrisés dans le cadre des opérations de titrisation. Le portefeuille des crédits habitat titrisés atteint 151 millions d'euros (au 31/12/2021).

Au 31 décembre 2021, l'encours de crédits en principal de la Caisse Régionale atteint 7,2 Md€, en progression de +5,8% sur l'exercice.

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



La hausse enregistrée sur l'exercice provient principalement des crédits habitat (+8,9% à 4 Md€) et des crédits à l'équipement (+5% à 2,3 Md€).

Les crédits de trésorerie comprennent les Prêts Garantis par l'Etat (PGE).

L'encours de créances douteuses (en principal) progresse de +2%, à 120 M€.

Pour la 6^e année consécutive, les réalisations de crédits 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 2021, elles atteignent 1.424 M€ soit +7,4% de plus qu'en 2020 (hors PGE).

La production de crédits habitat tire l'ensemble avec une augmentation de +2,7% à 765 M€. Les crédits à la consommation augmentent de +5,4% à 127 M€. Les crédits aux agriculteurs évoluent de +5,2% à 182 M€, ceux aux professionnels progressent de +1,6% à 102 M€. Les crédits aux entreprises font un bond de +24,5% à 161 M€ et les crédits aux collectivités publiques progressent de +56,2% à 63 M€.

La Caisse Régionale poursuit également sa contribution forte à l'effort de soutien à l'économie dans cette période de crise sanitaire, avec plus de 1.550 PGE réalisés pour près de 180 M€. Le nombre de pauses crédits atteint également près de 1.200 dont 32% sur les Professionnels, les Agriculteurs et les Entreprises.

Les moyens humains et techniques

La crise sanitaire et économique a nécessité de poursuivre les efforts des ressources de la Caisse Régionale sur l'accompagnement et la protection de ses clients et de ses salariés.

Néanmoins, l'ambition de la Caisse Régionale d'investir pour servir ses clients et son territoire reste intacte. L'investissement humain est resté élevé par une présence affirmée sur le territoire avec 68 recrutements en CDI en 2021, soit 22 de plus qu'en 2020. L'attention portée aux jeunes s'est confirmé avec la volonté de proposer une expérience professionnelle en alternance, avec 43 alternants présents au 31 décembre 2021. La Caisse Régionale a également accueilli 27 stagiaires de zones REP et REP + en 2021, dépassant largement son objectif initial.

Plus de 45000 heures de formation sur l'année ont été réalisées au cours de l'année 2021, soit plus qu'en 2019, année avant Covid.

Les usages et les équipements mis en place lors des confinements afin de continuer à accueillir au quotidien nos clients dans des conditions de sécurité maximales ont été pérennisés et intensifiés. Les investissements dans nos agences, un instant suspendu en 2020, ont repris, marquant notre volonté de toujours rencontrer nos clients quand ils le souhaitent. En parallèle, les parcours digitaux ont été développés, apportant souplesse et sécurité dans nos relations. La Certification AFNOR Démarche Conseil Trajectoire Patrimoine est venue consacrer nos efforts pour s'inscrire dans une approche conseil de qualité, dans l'intérêt de nos clients.

3.1.4 Les faits marquants

Crise sanitaire liée à la COVID-19

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

Prêts Garantis par l'Etat (PGE)

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

Au 31 décembre 2021, le solde des encours de prêts garantis par l'Etat octroyés à la clientèle par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest s'élève à 171 287 milliers d'euros.

Risque de crédit

Le calcul du montant des pertes attendues doit s'effectuer en prenant en considération les circonstances spécifiques et les mesures de soutien mises en œuvre par les pouvoirs publics.

Dans le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, le Groupe a aussi revu ses prévisions macro-économiques prospectives (*forward looking*) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit.

La crise sanitaire de 2020 fragilise les entreprises ayant subi une baisse significative de leur chiffre d'affaires. Les aides de l'Etat sous forme de PGE (Prêt Garantis par l'Etat) sont désormais entrées dans la phase de remboursement qui peut s'étaler jusqu'à 5 ans.

L'application de la règle comptable « catch-up method » lors de la transformation, par les clients, des PGE en prêts en à moyen terme a conduit la Caisse régionale à enregistrer 241 K€ en « Commissions à Intégrer au TIE – Taux d'Intérêt Effectif » au 31/12/2021.

La Caisse régionale a identifié 11 filières plus particulièrement fragilisées par la crise sanitaire : aéronautique, hôtellerie, restauration, tourisme, transport de voyageurs, commerce de détail non alimentaire, évènementiel-salles de spectacle-culture, parcs d'attraction, sports (salles/club), porcelainiers, sous-traitance automobile.

Dans le cadre des limites nationales, la Caisse régionale a stressé x2 la Probabilité de Défaut (PD) et x1.3 la perte attendue en cas de Défaut (LGD -- Loss Given Default) pour le stress structurel et x1.2 pour le stress conjoncturel. Les provisions FLC et FLL s'élèvent au 31/12/2021 à 59.9 M€ contre 52.6 M€ au 31/12/2020.

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

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

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

Le montant de 93.2M€ enregistré, au 31/12/2020, dans le hors bilan de la Caisse régionale au titre de cette garantie a donc été soldé au 31/12/2021.

Litige image chèque

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

Il leur est reproché d'avoir, de façon concertée, mis en place et appliqué des commissions interbancaires dans le cadre de l'encaissement des chèques, depuis le passage à l'échange image chèques, soit depuis 2002 jusqu'en 2007. Selon l'Autorité de la concurrence, ces commissions seraient constitutives d'ententes anticoncurrentielles sur les prix au sens des articles 81, paragraphe 1, du traité instituant la Communauté européenne et de l'article L. 420-1 du Code de commerce, et auraient causé un dommage à l'économie. En défense, les banques ont réfuté catégoriquement le caractère anticoncurrentiel des commissions et contesté la régularité de la procédure suivie. Par décision du 20 septembre 2010, l'Autorité de la concurrence a jugé que la Commission d'Échange Image Chèques (CEIC) était anticoncurrentielle par son objet et qu'elle a eu pour conséquence d'augmenter artificiellement les coûts supportés par les banques remettantes, ce qui a eu un impact défavorable sur le prix des services bancaires. Pour ce qui concerne l'une des commissions pour services connexes dite AOCT (Annulation d'Opérations Compensées à Tort), l'Autorité de la concurrence a enjoint les banques de procéder à la révision de leur montant dans les six mois de la notification de la décision. Les banques mises en cause ont été sanctionnées pour un montant global de 384,92 millions d'euros. LCL et le Crédit Agricole ont été condamnés à payer respectivement 20,7 millions d'euros et 82,1 millions d'euros pour la CEIC et 0,2 million d'euros et 0,8 million d'euros pour l'AOCT. L'ensemble des banques a fait appel de la décision devant la Cour d'appel de Paris. Cette dernière a, par un arrêt du 23 février 2012, annulé la décision estimant que l'Autorité de la concurrence n'avait pas démontré l'existence de restrictions de concurrence constitutives d'une entente par objet. L'Autorité de la concurrence s'est pourvue en cassation le 23 mars 2012. La Cour de cassation a cassé, le 14 avril 2015, la décision de la Cour d'appel de Paris du 23 février 2012 et renvoyé l'affaire devant cette même Cour, autrement composée, au seul motif que les interventions volontaires des associations UFC – Que Choisir et l'ADUMPE devant la Cour d'appel ont été déclarées sans objet, sans que les moyens de ces parties ne soient examinés par la Cour.

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

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

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

Du fait du caractère exécutoire de l'arrêt de la Cour d'appel de Paris, un produit de 577 milliers d'euros a été constaté. Néanmoins, compte tenu du pourvoi formé en cassation, une provision de celui-ci a été constatée dans les comptes de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest au 31 décembre 2021.

Autres points marquants en 2021

Travaux immobiliers sur le site de Vanteaux

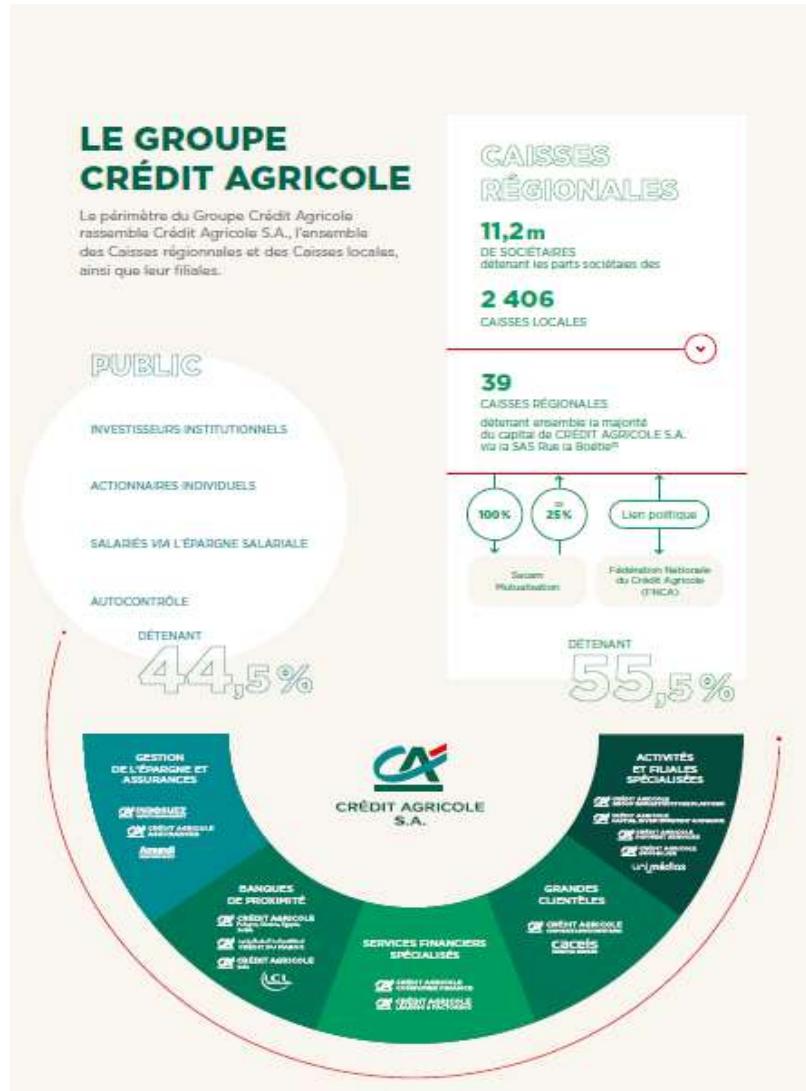
Lors de la construction du nouveau siège social de la Caisse régionale sur le site des Casseaux à Limoges, une étude sur les travaux de réhabilitation à engager sur le site de Vanteaux après la libération des lieux prévue à partir de 2023 a été réalisée par Crédit Agricole Immobilier. Une provision de 2,5 M€ a été enregistrée au 31/12/2021.

Gestion financière

Dans le cadre de la gestion de l'équilibre Emplois / Ressources des actifs et passifs financiers de la Caisse régionale et dans le contexte de la courbe des taux sur les marchés financiers, la résiliation anticipée de swaps d'avances a été effectuée avec le paiement d'une soultre de 7,8 M€ en 2021.

3.2. Analyse des comptes consolidés

3.2.1 Organigramme du groupe Crédit Agricole



Un Groupe bancaire d'essence mutualiste

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

Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 11,2 millions de sociétaires qui élisent quelques 26 869 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure partie du capital des Caisses régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

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

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

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

3.2.2 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 2021. Le Groupe est donc constitué de :

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

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

3.2.3 Contribution des entités du groupe de la Caisse Régionale

<i>En milliers d'€</i>	Contribution au PNB consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat Brut d'exploitation consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat net consolidé du groupe de la CR
Caisse régionale	186 920	64 362	41 769
Caisses locales	1 244	1 171	954
FCT	642	642	384
TOTAL	188 806	66 175	43 107

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

3.2.4 Résultat consolidé

Montant en K€	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			Montants	%
PNB	188 806	162 785	26 021	15,98%
Charges générales d'exploitation	- 115 861	- 110 880	- 4 981	4,49%
Résultat brut d'exploitation	66 175	44 783	21 392	47,77%
Coût du risque	- 18 997	- 18 672	- 325	1,74%
Résultat d'Exploitation	47 178	26 111	21 067	80,68%
Résultat avant impôt	47 525	25 997	21 528	82,81%
Impôt sur les bénéfices	- 4 418	- 6 691	2 273	-33,97%
Résultat net	43 107	19 306	23 801	123,28%
Résultat net part du groupe	43 107	19 306	23 801	123,28%

PNB

A 188,8 millions d'euros, le produit net bancaire consolidé de la caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Centre Ouest est en augmentation de de 15,98% (+26M€) sur l'exercice 2021. Cette augmentation s'explique principalement par :

- Le contexte de taux d'intérêt a été à la baisse en 2021. Crédit Agricole Centre Ouest disposant encore de valorisation de swaps négatives, a décidé d'en résilier une partie pour repasser de nouveaux swaps emprunteurs à taux de marché plus bas permettant ainsi d'abaisser le coût de financement des années futures.
- Le montant des soultes étant étalé en normes internationales (flat en NF) a engendré un impact en IFRS de +7M€.
- En 2020 les dividendes de la SAS Rue de la Boétie ont été traités à la JVOCI en normes IFRS dans le cadre de l'opération Primevère et n'impactaient pas le résultat IFRS (17,5M€).

Les charges générales d'exploitation : Les charges générales d'exploitation sont en hausse de 4% (+4.9M€) sur l'exercice 2021. Cette augmentation s'explique principalement par :

- Les charges de personnel sont en hausse +2M€. La hausse est liée à l'augmentation de l'intéressement +955 k€ (yc taxe sur salaire sur intérressement), une provision sur prime PEPA qui sera versée début 2022 et des IFC des cadres de direction +307 K€.
- Les charges administratives augmentent de 2.8M€ intégrant une provision de 2,5 M€ pour le désamiantage du site de LIMOGES Vanteaux.
- Baisse des impôts et taxes liée à un reversement exceptionnel FRU et une baisse de la CVAE (baisse du taux et de la base)

(En milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	évolution	%
Frais de personnel				
Salaires et traitements	- 38 683	- 39 253	- 570	-1%
Charges sociales	- 17 196	- 15 079	2 117	14%
- dont cotisations au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi à cotisations définies	- 6 246	- 5 308	938	18%
Intéressement et participation	- 5 212	- 4 496	716	16%
Impôts et taxes sur rémunérations	- 6 102	- 6 190	- 88	-1%
Total des charges de personnel	- 67 193	- 65 018	2 175	3%
Frais administratifs				
Impôts et taxes	- 3 608	- 4 824	- 1 216	-25%
Services extérieurs, autres frais administratifs et contributions réglementaires (1)	- 45 060	- 41 038	4 022	10%
Total des charges administratives	- 48 668	- 45 862	2 806	6%
CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	- 115 861	- 110 880	4 981	4%

Un coût du risque défavorable à 19M€ en 2021 contre 18.7M€ en 2020, mais qui reste stable par rapport à 2020.

<i>Cout du risque (en milliers d'euros)</i>	déc-21	déc-20	Evol.
Dépréciations sur actifs sains (Stage 1 et Stage 2)	- 7 477	- 7 332	- 145
Stage 1 : Pertes évaluée au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir	- 5 381	- 5 450	69
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables		3	- 3
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 4 916	- 4 810	- 106
Engagements par signature	- 465	- 643	178
Stage 2 : Pertes évaluée au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie	- 2 096	- 1 882	- 214
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables		10	- 10
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 1 956	- 2 083	127
Engagements par signature	- 140	191	- 331
Dépréciations sur actifs dépréciés (Stage 3)	- 10 759	- 10 404	- 355
Stage 3 : Actifs dépréciés	- 10 759	- 10 404	- 355
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 10 180	- 11 280	1 100
Engagements par signature	- 579	876	- 1 455
Autres actifs	159	- 24	183
Risques et charges	- 829	- 391	- 438
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	- 18 906	- 18 151	- 755
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	- 22	- 28	6
Récupérations sur prêts et créances	332	185	147
Décotes sur crédits restructurés	- 130	- 453	323
Autres pertes	- 271	- 817	546
Autres produits		592	- 592
Coût du risque	- 18 997	- 18 672	- 325

L'impôt sur les bénéfices évolue de 2,34M€ pour atteindre 4.4M€ au 31/12/2021.

<i>Charge d'impôts (en milliers d'euros)</i>	déc-21	déc-20
Charge d'impôt courant	- 11 653	- 9 175
Charge d'impôt différé	7 235	2 484
Charge d'impôt de la période	- 4 418	- 6 691

- L'impôt courant est de 11,7M€ au 31/12/2021 contre 9.2M€ au 31/12/2020 soit une augmentation de 2.5M€ sur 2021.
- L'impôt différé est de 7.2M€ au 31/12/2021 soit une évolution de -4,7M€ par rapport au 31/12/2020.
- Le taux d'IS passe de 28,92% à 27,37%.

Au final, le résultat net consolidé de **43.1M€** est en forte augmentation de +23.8M€ (essentiellement sous l'effet des dividendes de la SAS Rue La Boétie qui ont été traités exceptionnellement en Juste Valeur par capitaux propres en norme IFRS en 2020 (19.3M€ en 2020 contre 43.1M€ en 2021).

3.2.5 Bilan consolidé et variations des capitaux propres

Le total du bilan consolidé atteint 9,9 milliards d'euros, en hausse de 10,41%.

Bilan ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	35 483	38 287	-2 804	-7,32%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	173 478	288 161	-114 683	-39,80%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	2 983	4 613	-1 630	-35,33%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	170 495	283 548	-113 053	-39,87%
Instruments dérivés de couverture	61 429	69 421	-7 992	-11,51%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	854 772	695 303	159 469	22,94%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	0	0	0	
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	854 772	695 303	159 469	22,94%
Actifs financiers au coût amorti	8 559 073	7 636 583	922 490	12,08%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	1 100 656	594 608	506 048	85,11%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	7 095 829	6 698 762	397 067	5,93%
<i>Titres de dettes</i>	362 588	343 213	19 375	5,65%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	6 815	44 736	-37 921	-84,77%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	23 913	25 817	-1 904	-7,37%
Comptes de régularisation et actifs divers	102 067	99 406	2 661	2,68%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées	0		0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence	0		0	
Immeubles de placement	3 675	3 455	220	6,37%
Immobilisations corporelles	72 549	59 031	13 518	22,90%
Immobilisations incorporelles	17	47	-30	-63,83%
Ecart d'acquisition			0	
TOTAL DE L'ACTIF	9 893 271	8 960 247	933 024	10,41%

Bilan PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	3 064	4 833	-1 769	-36,60%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	3 064	4 833	-1 769	-36,60%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			0	
Instruments dérivés de couverture	24 222	58 149	-33 927	-58,34%
Passifs financiers au coût amorti	8 052 484	7 268 464	784 020	10,79%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	5 027 106	4 330 301	696 805	16,09%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	2 978 568	2 910 094	68 474	2,35%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	46 810	28 069	18 741	66,77%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	41 364	65 387	-24 023	-36,74%
Passifs d'impôts courants et différés	3 283	3	3 280	109333,33%
Comptes de régularisation et passifs divers	158 318	128 817	29 501	22,90%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Provisions	29 134	25 768	3 366	13,06%
Dettes subordonnées	100 141	100 148	-7	-0,01%
Total dettes	8 412 010	7 651 569	760 441	9,94%
Capitaux propres	1 481 261	1 308 678	172 583	13,19%
Capitaux propres part du Groupe	1 481 261	1 308 678	172 583	13,19%
Capital et réserves liées	176 763	175 388	1 375	0,78%
Réserves consolidées	1 021 623	1 006 794	14 829	1,47%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	239 768	107 190	132 578	123,69%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées	0		0	
Résultat de l'exercice	43 107	19 306	23 801	123,28%
Participations ne donnant pas le contrôle			0	
TOTAL DU PASSIF	9 893 271	8 960 247	933 024	10,41%

A l'actif :

- **Les actifs financiers à la Juste Valeur par résultat**

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Actifs financiers detenus a des fins de transaction	2 983	4 613
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	170 495	283 548
Instruments de capitaux propres	10 591	8 537
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	159 904	275 011
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte		
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option		
VALEUR AU BILAN	173 478	288 161
dont titres prêtés	-	-

Nous constatons une baisse de 113M€ des actifs financiers à la juste valeur par résultat. Cette principale variation trouve son origine dans la cession de titres de placement pour -143 M€, dont l'impact du non-renouvellement du CA Amundi cash-flow pour -99 M€, et dans l'acquisition de titres de placement pour 25 M€.

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

(en milliers d'euros)	déc-21				déc-20			
	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes	Gains/pertes latents sur la période	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes	Gains/pertes latents sur la période
Actions et autres titres à revenu variable	2 965				2 331			
Titres de participation non consolidés	851 807	258 573	- 6 885	135 815	692 972	124 836	- 9 428	- 37 614
Total instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	854 772	258 573	- 6 885	135 815	695 303	124 836	- 9 428	- 37 614
Impôts		- 7 474		- 4 146		- 3 328		1 588
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables (nets d'impôt)			251 099	- 6 885	131 669		121 508	- 9 428
								36 026

La variation entre 2020 et 2021 des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables s'explique principalement par la variation de juste valeur des titres SAS La Boétie, Sacam international et Sacam Mutualisation.

- **SAS La Boétie** : la hausse de la juste valeur génère un impact positif de 108,8 M€ en capitaux propres non recyclables.
- **SACAM International** : la hausse de valorisation est reconnue en capitaux propres, soit +2,2 M€.
- **SACAM Mutualisation** : variation de valeur sur l'année étant enregistrée par capitaux propres non recyclables pour 41,7 M€.

• **Actifs financiers au cout amorti**

- Les prêts et créances sur les établissements de crédit s'élèvent à 1.101M€ dont notamment les opérations internes au Crédit Agricole. Le tableau ci-dessous détaille les différents postes qui composent cette ligne du bilan. La principale variation concerne la ligne comptes ordinaires du total prêts et créances internes au Crédit Agricole. Elle s'explique par le solde du compte de dépôt à la BCE, dans le cadre de la gestion du LCR (Liquidity Coverage Ratio/ ratio réglementaire de liquidité) qui est de 780M€ au 31/12 soit une variation de +482M€.
 - Le ratio LCR comptable atterrit à 207,37% sur l'arrêté de Décembre 2021, soit un excédent LCR de 537M€.

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Etablissements de crédit		
Comptes et prêts		
dont comptes ordinaires débiteurs non douteux	13 176	12 648
dont comptes et prêts au jour le jour non douteux	3 948	2 712
Valeurs reçues en pension	-	-
Titres reçus en pension livrée	346	
Prêts subordonnés	189	189
Autres prêts et créances	-	-
Valeur brute	13 711	12 837
Dépréciations	-	-
Valeur nette des prêts et créances auprès des établissements de crédit	13 711	12 837
Opérations internes au Crédit Agricole		
Comptes ordinaires	841 114	348 175
Titres reçus en pension livrée	-	-
Comptes et avances à terme	245 831	233 596
Prêts subordonnés	-	-
Total prêts et créances internes au Crédit Agricole	1 086 945	581 771
Valeur au bilan	1 100 656	594 608

- Les prêts et créances sur la clientèle, poste le plus important du bilan (7Mds d'€), sont en progression de 397M€ sur un an soit +5.93%. Cette augmentation est en lien avec la progression des encours moyens de crédit sur l'exercice.

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Opérations avec la clientèle		
Créances commerciales	1 805	3 356
Autres concours à la clientèle	7 184 460	6 770 637
Valeurs reçues en pension		
Titres reçus en pension livrée		
Prêts subordonnés	198	
Avances en comptes courants d'associés	22 956	29 569
Comptes ordinaires débiteurs	21 625	20 363
Valeur Brute	7 231 044	6 823 925
Dépréciations	- 135 215	- 125 163
Valeur au bilan	7 095 829	6 698 762

- Les titres de dettes qui s'élèvent à 363M€ sont en progression de +19M€ du fait notamment de l'augmentation de la ligne obligations et autres titres à revenus fixes comme détaillé dans le tableau ci-après :

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Effets publics et valeurs assimilées	52 274	52 745
Obligations et autres titres à revenu fixe	310 506	290 612
Total	362 780	343 357
Dépréciations	- 192	- 144
Valeur au bilan	362 588	343 213

En 2021, l'encours des titres d'investissement a augmenté de +20M€ :

- o Acquisition de titres obligataires pour 72 M€.
- o Arrivée à maturité d'obligations pour un total de -51M€.

Les immobilisations corporelles et incorporelles :

(en milliers d'euros)	déc-20	Augmentations (Acquisitions)	Diminutions (cessions)	déc-21
Immobilisations corporelles d'exploitation				
Valeur brute	114 558	20 317	- 4 282	130 593
Amortissements et dépréciations	- 55 527	- 6 655	- 4 138	- 58 044
Valeur nette au bilan	59 031	13 662	- 144	72 549
Immobilisations incorporelles				
Valeur brute	473	69		542
Amortissements et dépréciations	- 426	- 117	18	- 525
Valeur nette au bilan	47	- 48	18	17

Au passif :

Les passifs financiers à la juste valeur par résultat (-1.8M€) :

- Il s'agit ici de la variation des prêts A3C (couvert à l'actif par des swaps).

Les instruments dérivés de couverture sont des instruments de taux d'intérêts.

Les passifs financiers au coût amorti :

- Dettes envers les établissements de crédit : les dettes envers les établissements de crédit correspondent notamment aux ressources de financement via Crédit Agricole SA afin de financer l'accroissement du stock de créances à la clientèle. C'est donc pour cette raison que ce poste augmente entre les 2 exercices de 784M€.
- Dans le détail les dettes envers les établissements de crédit évoluent de la manière suivante :

- Evolution du compte Courant ouvert à CASA : +31M€
- La hausse des encours des emprunts en blanc liée aux enveloppes TLTRO III reçues en 2021 +350M€
- Avances globales : +135M€
- Avances miroir de la collecte : +51M€
- Nous noterons les titres donnés en pension pour 128.7M€ en lien avec la démarche d'optimisation de la gestion de la liquidité.

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Etablissements de crédit		
Comptes et emprunts	888	806
dont comptes ordinaires créditeurs	2	
dont comptes et emprunts au jour le jour		
Valeurs données en pension		
Titres donnés en pension livrée	128 727	
Total	129 615	806
Opérations internes au Crédit Agricole		
Comptes ordinaires créditeurs	42 987	11 647
Comptes et avances à terme	4 854 504	4 317 848
Titres donnés en pension livrée		
Total	4 897 491	4 329 495
Valeur au bilan	5 027 106	4 330 301

- Les dettes envers la clientèle sont en augmentation (+68M€) liées à l'évolution des comptes ordinaires créditeurs +185M€.

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Comptes ordinaires créditeurs	2 494 132	2 308 813
Comptes d'épargne à régime spécial	30 681	22 191
Autres dettes envers la clientèle	453 755	579 090
Titres donnés en pension livrée		
Dettes nées d'opérations d'assurance directe		
Dettes nées d'opérations de réassurance		
Dettes pour dépôts d'espèces reçus des cessionnaires et rétrocessionnaires en représentation d'engagements techniques		
Valeur au bilan	2 978 568	2 910 094

- Les dettes représentées par un titre évoluent de +18.7M€ suite à l'émission de NEUCP à hauteur de 20M€ (il s'agit du refinancement de la CR auprès d'investisseurs institutionnels).

Les autres passifs : Le compte de créditeurs divers a augmenté de 25M€ quand les comptes de régularisation et autres passifs sont en baisse de 29,5M€ au 31/12/2021.

Les capitaux propres

- Les capitaux propres s'élèvent à 1.5 Milliards d'euros au 31/12/2021. Les principales variations qui ont impacté les capitaux propres résultent de l'affectation du résultat 2020 de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest. Résultat intégré pour (+19,4M€) et distribué pour (3,4M€).
- Le capital social des Caisses locales a augmenté de 2 millions d'euros suite aux souscriptions des nouveaux sociétaires aux nouvelles capitalisations des sociétaires déjà présents dans le capital.
- Enfin, le capital a varié corollairement à la variation de valeur des titres de participations (+133M€) dont +108.8 millions d'euros sur les titres SAS Rue La Boétie et -41.7M€ sur les titres Sacam Mutualisation.

3.2.6 Activité et résultat des filiales

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Centre Ouest ne comprend aucune filiale consolidée (CF chapitre 3.2.1). Par ailleurs, dans cette partie du présent rapport de gestion, les données du Fonds commun de titrisation et des Caisses locales ne seront pas présentées.

3.3. Analyse des comptes individuels

3.3.1 Résultat financier sur base individuelle

Montant en K€	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			Montants	%
PNB	177 305	179 912	- 2 607	-1,45%
Charges générales d'exploitation	-123 093	-119 112	- 3 981	3,34%
Résultat brut d'exploitation	54 212	60 800	- 6 588	-10,84%
Coût du risque	-16 967	-17 212	- 245	-1,42%
Résultat d'Exploitation	37 245	43 588	- 6 343	-14,55%
Résultat net sur actifs immobilisés	-792	-4 202	3 410	-81,15%
Résultat courant avant impôt	36 453	39 386	- 2 933	-7,45%
Impôt sur les bénéfices	-11 339	-9 427	1 912	20,28%
Résultat exceptionnel + Dot/Rep FRBG	-	-	-	0,00%
Résultat net	25 114	29 959	- 4 845	-16,17%

Le Produit Net Bancaire.

L'activité des établissements bancaires se mesure par le Produit Net Bancaire (PNB), différence entre les produits financiers et accessoires et les charges financières.

Le PNB de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Centre Ouest a atteint le montant de 177.3M€ au 31/12/2021 soit une baisse de 2.6M€ (-1.45%) sur un an.

Social - En M€	déc-20	déc-21	évol	%
Marge d'intermediaison globale (hors switch)	72,9	75,9	3,0	4,2%
Marge sur total commissions	75,4	79,3	3,9	5,1%
PNB d'activité (hors switch)	148,3	155,2	6,9	4,7%
Marge sur portefeuille (yc switch) et divers	31,6	22,1	-9,5	-30,1%
PNB	179,9	177,3	-2,6	-1,4%

(Tableau illustrant les Soldes Intermédiaires de Gestion)

- Les différentes composantes du PNB ont évolué de la manière suivante :
 - La Marge d'Intermédiation Globale (MIG) a été impacté positivement (+3M€) par le dispositif BCE TLTRO même si le rendement du stock de nos crédits est stable en montant malgré une augmentation du volume.
 - Le montant des produits d'intérêts liés au TLTRO s'élève à 8.81M€
 - La charge d'intérêt liée au dépôt CASHLCR s'élève à 1.53M€
 - La Marge sur commissions est supérieure à la MIG pour la 2e année grâce notamment aux commissions assurance (Predica et IARD) (+3.9M€).

(En milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Commissions Produits	91 565	86 785
Commissions Charges	-16 640	-14 468
Commissions nettes	74 925	72 317

(Tableau illustrant les états financiers)

- La Marge sur portefeuille est en diminution de -9.5M€ sous l'effet de la baisse des dividendes (SAS RLB, SACAM Mutualisation...) et de l'arrêt du switch :
 - Baisse des dividendes SAS Rue La Boétie (-3.8M€), Sacam Mutualisation (0,6M€), SACAM International (-0,2 M€), SACAM Développement (-0,2 M€), absence dividende COEX.
 - Le rendement des titres d'investissement continue à s'éroder (-0,7 M€) du fait de la baisse des taux sur les dernières années
 - Le démantèlement progressif du switch a eu un impact de -1,1 M€

Les charges générales d'exploitation :

- Au 31/12/2021, les charges d'exploitation s'élèvent à 123.1M€ et sont en hausse de 4M€ soit +3.3%.
 - Les principaux éléments expliquant cette évolution sont :
 - Housse des charges de personnel (prime PEPA, intéressement) et des coûts CA-TS (2.1M€)
 - Baisse des impôts et taxes liée à un reversement exceptionnel FRU et une baisse de la CVAE (baisse du taux et de la base -1.2M€)
 - Frais de gouvernance en hausse (Reprise évènementiel +0.7M€)
 - Autres charges : provision de 2,5 M€ pour le désamiantage de Vanteaux

Le coût du risque est défavorable en 2021, il atteint 17M€, cependant il reste stable par rapport à 2020.

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2021
Dotations aux provisions affectées	10 374	8 506
Dotations aux provisions non affectées	7 374	7 449
Dotations aux provisions pour Risques et charges bancaires	-	997
Dotations aux provisions pour Risques opérationnels	461	441
Total	17 212	16 967

- Un coût du risque sur les encours sains et sensibles au même niveau qu'en 2020 avec une situation de reprise générée par la mise à jour des scénarii macro-économiques compensée par la création de deux nouvelles filières.
- Le coût du risque sur les créances douteuses est en baisse de 1,5 M€ sur l'exercice, en lien avec une évolution du taux de couverture moins importante que sur l'année 2020.
- Le coût du risque sur les engagements hors bilan est en dotation nette de 0,6 M€ soit un impact défavorable de 1,5 M€, expliqué par le provisionnement des engagements avec CA-LF.

Le résultat net sur actifs immobilisés est négatif sur 2021 (-0.8M€) tout comme en 2020 (-4.2M€). Il s'explique notamment par des dotations sur les titres de participation à hauteur de 4M€ dont 1.8M€ pour Sacam international et 1.8M€ pour Sacam Avenir en 2020. En 2021, la SCI La Chatre a fait l'objet d'une dotation de 0,6M€ et COEX de 0,2M€

L'impôt sur les sociétés qui représente 11.3M€ au 31/12/2021 contre 9.4M€ en 2020 est en hausse de de 1.9M€.

L'explication vient du fait que la base fiscale augmente de 10,1 M€ lié aux provisions notamment sur les crédits clients (+8,5 M€) et aux provisions pour risque et charges (+2,7 M€). L'augmentation de la base fiscale augmentant l'impôt sur les sociétés.

Le taux d'IS appliqué est de 27,37% en 2021 contre 28.92% en 2020.

Sur 2021, la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Centre Ouest n'a pas doté au FRBG.

Le résultat net de l'exercice 2021 s'affiche à 25,1 millions d'euros soit une diminution de -4,8 millions d'euros par rapport à 2020.

3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle

Les comptes annuels sont présentés conformément aux réglementations en vigueur pour les établissements financiers et en application des instructions diffusées par Crédit Agricole SA.

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			en montant	%
Opérations interbancaires et assimilées	126 097	129 556	- 3 459	-2,67%
Opérations internes au Crédit Agricole	1 087 488	582 094	505 394	86,82%
Opérations avec la clientèle	6 968 516	6 551 776	416 740	6,36%
Opérations sur titres	588 119	686 586	- 98 467	-14,34%
Valeurs immobilisées	719 123	685 949	33 174	4,84%
Capital souscrit non versé	0	0	-	-
Actions propres	0	0	-	-
Comptes de régularisation et actifs divers	124 550	126 518	- 1 968	-1,56%
TOTAL DE L'ACTIF	9 613 893	8 762 479	851 414	9,72%

Le bilan social évolue de +851 millions d'euros sur un an. Les principales variations des postes du bilan sont :

A l'actif :

- L'évolution des opérations internes au Crédit Agricole (+505M€) principalement due :
 - À l'augmentation de l'encours des réserves LCR sur 2021 dans le cadre du pilotage du LCR.
 - o Le ratio LCR comptable atterrit à 207,37% sur l'arrêté de Décembre 2021, soit un excédent LCR de 537M€. La Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest respecte son ratio réglementaire et Groupe au 31/12/2021. A noter, que le montant de dépôt cash BCE est de 780M€ au 31/12/2021, soit une augmentation de +482M€.
 - o À l'augmentation des prêts en blanc (+8.7M€).
- Les opérations avec la clientèle, poste principal de l'actif, ont fortement augmenté de 416.7M€ suite :
 - o À une activité soutenue portée par la réalisation des crédits habitats dans un contexte de taux durablement bas +(325M€) ;
 - o Ainsi qu'à une forte augmentation des crédits à l'équipement (+110M€).
- Les postes des opérations sur titres ont diminué de 98.5M€ suite au non-renouvellement du titre Amundi CA (-100M€) tandis que les valeurs immobilisées ont augmenté de 33M€
 - o Mise en place de l'avance en compte courant SAS Rue La Boétie (+13.6M€)
 - o Investissement dans le Projet Les Casseaux (+18M€).
- La variation des comptes de régularisations (-1.9M€) en lien avec la diminution des Valeurs reçues à l'encaissement (-2.6M€).

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			en montant	%
Opérations interbancaires et assimilées	155 885	28 210	127 675	452,59%
Opérations internes au Crédit Agricole	4 899 974	4 332 529	567 445	13,10%
Comptes créditeurs de la clientèle	2 978 590	2 909 401	69 189	2,38%
Dettes représentées par un titre	20000	0	20 000	
Comptes de régularisation et passifs divers	175 346	141 713	33 633	23,73%
Provisions et dettes subordonnées	251 323	240 345	10 978	4,57%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	34 250	34 250	-	0,00%
Capitaux propres hors FRBG	1 098 525	1 076 031	22 494	2,09%
TOTAL DU PASSIF	9 613 893	8 762 479	851 414	9,72%

Au passif :

- Les opérations interbancaires et assimilées s'élèvent à 155.9M€ suite à la mise en pension de titres pour un encours de 128.7M€.
- Les opérations internes au réseau Crédit Agricole s'élèvent à 4.899 milliards d'euros au 31 décembre 2021 contre 4.332 milliards d'euros au 31 décembre 2020 soit une augmentation de +567.4M€ se décomposant ainsi :
 - o L'évolution de l'encours de notre compte courant ouvert dans les livres de CA.SA (+31.3M€).
 - o Une forte augmentation des avances globales (+147M€ en 2021) et des emprunts en blanc (+388M€)
 - o Sur 12 mois glissants, les évolutions majeures sont :
 - La progression de la collecte dans le contexte de la crise sanitaire,
 - La hausse des encours d'avances globales,
 - L'augmentation des encours des emprunts en blanc expliquée par des tirages exceptionnels de TLTRO3 en début 2021.
- Les opérations de la clientèle sont en augmentation (+69M€) soit 2,979 milliards d'euros en 2021 contre 2,909 milliards d'euros en 2020 principalement dû à une évolution des comptes ordinaires à la clientèle créditeurs (+186€) compensé par la baisse des DAT à la clientèle financière (-124M€).
- L'émission de titres NEU CP pour 20M€ dans le cadre de l'optimisation de l'endettement à court terme.
- La variation des comptes de régularisations (+34M€) en partie portée par l'évolution de l'appel de marge des swaps micro (+24M€), l'évolution de la dette fiscale (+4M€) et que les versements restant à effectuer sur titres (+5.6M€).
- L'encours des provisions est en augmentation de +10.98M€ due principalement :
 - o Au provisionnement pour risque de crédit sur créances saines ou dégradées(+6.8M€)
 - o A la hausse des provisions sur risque d'exécution des engagements par signature (+1.1M€)
 - o A la constitution d'une provision pour désamiantage dans le cadre du projet des Casseaux (+2.5M€)
- La Caisse régionale n'a pas doté au FRBG en 2021.

3.3.3 Hors Bilan sur base individuelle

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			K€	%
Engagements donnés	867 531	949 113	-81 582	-8,60%
Engagement de financement	703 294	695 437	7 857	1,13%
Engagement de garantie	163 890	253 267	-89 377	-35,29%
Engagements sur titres	347	409	-62	-15,16%

(en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			K€	%
Engagements reçus	2 528 015	2 329 403	198 612	8,53%
Engagement de financement	8 898	10 366	-1 468	-14,16%
Engagement de garantie	2 515 270	2 317 878	197 392	8,52%
Engagements sur titres	3 847	1 159	2 688	231,92%

- Les engagements donnés sont en diminution de -82M€ :
 - o Les engagements de financement ont augmenté de +7.9M€ suite à la hausse des plafonds non utilisés des ouvertures de crédit
 - o Les engagements de garantie ont diminué de -89.4M€ suite au remboursement total du SWITCH Assurances (-93M€).
- Les engagements reçus sont en augmentation de +198.6M€ expliqué d'une part par la baisse garantie des prêts PGE (-33M€) et par l'évolution de l'encours des garanties CAMCA (+221M€) (forte réalisations des prêts habitat sur 2021).

3.4. Capital social et sa rémunération

Le capital social de la Caisse Régionale Centre Ouest n'a pas évolué en 2021 ; il est composé par :

- Les parts sociales pour un montant de 43 350 milliers d'euros
- Les Certificats coopératifs d'associé pour un montant de 14 450 milliers d'euros
 - o La valeur nominale des titres est de 1 euro et le montant total du capital est de 57 801 milliers d'euros (renvoi à la note 6.14 des annexes aux comptes consolidés)

3.4.1 Les parts sociales

(en euros)	Intérêts aux parts	Abattement*	Montant global
EXERCICE 2020	0,013	40%	563 563
EXERCICE 2019	0,014	40%	606 914
EXERCICE 2018	0,02	40%	867 020

* Conditions prévues à l'article 158-3-2° du Code Général des Impôts ; abattement auquel les sociétaires peuvent prétendre en fonction de leur statut fiscal. (Ce renvoi devra être vérifié chaque année)

3.4.2 Les Certificats coopératifs d'associé

(en euros)	Dividende unitaire	Abattement*	Montant global
EXERCICE 2020	0,1555	40%	2 246 945
EXERCICE 2019	0,2086	40%	3 014 549
EXERCICE 2018	0,2285	40%	3 302 380

* Conditions prévues à l'article 158-3-2° du Code Général des Impôts ; abattement auquel les sociétaires peuvent prétendre en fonction de leur statut fiscal. (Ce renvoi devra être vérifié chaque année)

3.5. Autres filiales et participations

3.5.1 Filiales non consolidées

- **SCI 29 BD DE VANTEAUX** : exploitation et administration des immeubles sociaux notamment celui situé 29 BD DE VANTEAUX, siège de la CRCO ;
- **SAINT LUC INVESTISSEMENT** : locations d'appartements Résidence Séniors « Les Jardins de Saint Luc » situé à Châteauroux ;
- **CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT** : location d'appartements Résidence Séniors dans l'Indre, Maine et Loire et Loire et Cher ; locations de locaux commerciaux sur Limoges ;
- **PATRIMOINE PIERRE** : locations locaux commerciaux (INFREP, pôle emploi, etc ...) et aux particuliers (appartement Les Jardins de Venteat Limoges) ;
- **CREDIT AGRICOLE CENTRE OUEST IMMOBILIER (CACOI)** : filiale détenant la filiale immobilière SQUARE HABITAT CENTRE OUEST ;
- **CENTRE OUEST EXPANSION** : a pour objet principal d'acquérir ou de gérer des participations dans des sociétés non cotées. Elle a été créée en 2008 et ses investissements sont suivis par la structure spécialisée CARVEST, Crédit Agricole Régions Investissement filiale de capital investissement (acquisition /cession d'Actions et d'obligations) ;
- **VILLAGE BY CA CHATEAUROUX** : filiale gestion et promotion des « Start up ».

Noms des Filiales	Chiffres d'Affaires (en K€)	Résultat (en K€)	Valeur d'acquisition (en K€)	Capital détenu (en %)
CACOI	195	-	120	100
Village BY CA Châteauroux	224	-	60	37
SCI 29 BD DE VANTEAUX	350	178	2 114	98,58
SCI SAINT LUC INVESTISSEMENT	30	-	97	8
SARL CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT	82	7	59	100,00
SCI PATRIMOINE PIERRE	86	34	741	99,79
SAS CENTRE OUEST EXPANSION	-	-	108	5 000

3.5.2 Participations

INFORMATIONS FINANCIERES (en millier d'euros) (2)	Capital	Capitaux Propres	Capitaux propres autres que le capital	Quote-part de capital détenue (en %)	Valeurs comptables des titres détenus - Brutes	Valeurs comptables des titres détenus - Nettes	Prêts et avances consentis par la société et non encore remboursés	Montant des cautions et avals donnés par la société	PNB ou chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice écoulé	Résultats (bénéfice ou perte du dernier exercice clos) (1)	Dividendes encaissés par la société au cours de l'exercice
Participations dont la valeur d'inventaire excède 1% du capital de Crédit Agricole Centre Ouest											
Parts dans les entreprises liées détenues dans des établissements de crédit :											
SAS RUE LA BOETIE	2 744 903	18 151 632	15 406 729	1,55%	317 668	317 668			0	-3 980	13 631
SAS SACAM DEVELOPPEMENT	725 471	794 779	69 308	1,56%	11 420	11 420			72 678	61 185	313
SACAM INTERNATIONAL (Ex Sacam Expansion)	522 023	483 246	-38 777	1,55%	13 969	7 329			152	-102 179	0
SACAM MUTUALISATION	18 556 677	18 566 742	10065	1,34%	248 341	248 341			274 090	271 332	3 025
Participations dans des établissements de crédit :											
NEANT											
Autres titres de participations :											
GRANDS CRUS INVESTISSEMENT	79 069	44 992	-34 077	1,18%	1 000	1 000			0	15 974	0
SACAM AVENIR	217 698	106 336	-111 362	1,43%	5 314	3 957			0	-111 130	0
SACAM FIRECA	55 594	50 636	-4958	1,23%	1 121	623			0	-2 110	0
SACAM PARTICIPATIONS	62 558	81 990	19 432	1,69%	1 225	1 225			3 698	2 334	0
CENTRE OUEST EXPANSION	5 000	4 838	-162	100,00%	5 000	4 838			0	-362	0
LIMOGES BIOMASSE ENERGIE SAS	2 475	3 298	823	39,50%	978	978			8 254	435	0
SACAM IMMOBILIER	173 273	187 878	14605	1,71%	3 102	3 102			0	5 309	84
CREDIT AGRICOLE CAPITAL PME	58 223	68 757	10534	7,51%	5 445	5 445			0	-3 496	0
C2MS	53 053	65 261	12 208	2,21%	1 980	1 980			0	251	50
SAS DELTA	79 550	77 819	-1 731	1,34%	1 069	1 069			0	-28	0
Participations dont la valeur d'inventaire est inférieure à 1% du capital de Crédit Agricole Centre Ouest											
Autres parts dans les entreprises liées (ensemble) :											
CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT	59	65	6	100,00%	30	30			57	163	0
PATRIMOINE PIERRE	742	780	38	99,79%	314	314			81	37	0
SAINT LUC INVESTISSEMENT	8	-97	-105	99,80%	8	8			23	-105	0
Autres titres de participation (ensemble) :											
LIMOUSIN PARTICIPATION	9 343	8 189	-1154	5,01%	523	438			0	546	0
SCALIS	11 512	137 547	126035	0,52%	13	13			53 150	4 228	0
SAS CREDIT AGRICOLE PROTECTION SECURITE (C.A.P.S)	0	0	0	0,81%	487	487			0	0	5
GOLF DE CELICROUX SCI	0	0	0	0,46%	5	3			0	0	0
SEM AEROPORT DE CHATEAUROUX	2 250	1 676	-574	4,80%	108	80			4	-30	0
SACAM CENTRE	3162	1657	-1505	13,77%	443	228			0	-1 776	0
CREDIT AGRICOLE TITRES 89500	0	0	0	0,65%	33	33			0	0	0
SAFER DU CENTRE	947	10 633	9686	3,54%	32	32			18 646	956	0
SAS MIROMESNIL	38	28	-10	1,55%	1	1			0	1	0
SAS SEGUR	38	30	-8	1,55%	1	1			0	1	0
SEPAI	15	590	575	10,00%	2	2			487	-7	0
SACAM ASSURANCE CAUTION	13713	36848	23135	1,48%	491	491			1 936	1 893	27
SCI CAM SOCIETE IMMOBILIERE DU	0	0	0	1,57%	227	227			0	0	0
SIRCA	7	774	767	2,04%	0	0			135 440	767	0
SEM ENERGIES RENOUVELABLES	3 100	4 142	1 042	9,68%	300	300			2 416	637	59
29 BD DE VANTEAUX	2145	2330	185	98,58%	2 114	2 114			350	185	0
TAVERNE DU LION D'OR	0	0	0	30,00%	57	57			0	0	0
STE EQUIPEMENT DU LIMOUSIN SEL	1 976	23 963	21987	4,63%	97	97			14 077	126	0
FIRECA EXPERIMENTATIONS (EX CA-INNOVE)	0	0	0	0,60%	144	80			0	0	0
CACO IMMOBILIER	37	-83	-120	100,00%	37	37			12	116	0
CARCLIE	3 000	2 739	-261	17,00%	510	498			806	115	0
CARVEST	300	1847	1 547	5,00%	21	21			4 352	795	38
SAS TERRA ENERGIES	8225	8033	-192	1,22%	100	98			2	-19	0
CACP SNC (EX CEDICAM)	0	0	0	0,86%	420	420			0	0	0
CENTRE CAPITAL DEVELOPPEMENT	11362	14501	3139	0,53%	60	60			0	678	1
CA CHEQUES	3 360	3 521	161	2,44%	80	80			21 430	0	0
CREDIT AGRICOLE ASSURANCES SOLUTIONS	26 369	7 514	-18 855	0,00%	0	0			519 307	-2 998	0
CA TECHNOLOGIES & SERVICES	6	3609	3603	2,56%	0	0			845 857	1 547	36
SAS VILLAGE BY CA	100	-21	0	100,00%	100	100			22	-121	0
CHATEAUROUX											

CA GROUP INFRASTRUCTURE PLATFORM	0	0	0	0,00%	0	0			0	0	0
CA LOGEMENT ET TERRITOIRES	8600	8576	-24	3,20%	275	275			0	-17	0
SEMI ELINA	3360	3173	-187	2,68%	90	90			0	-186	0
SAFER NOUVELLE AQUITAINE	4 143	36 146	32 003	1,67%	69	69			46 959	1 371	0
CREDIT AGRICOLE E-DEVELOPPEMENT	6	6	0	2,56%	0	0			0	0	0
CREDIT AGRICOLE CAPITAL PME 2	15 000	15 000	0	6,00%	900	900			0	0	0
CA GROUP INFRASTRUCTURE PLATFORM	86 552	86 552	0	0,00%	0	0			0	0	0
SAS CREDIT AGRICOLE PROTECTION SECURITE (C.A.P.S)	511	511	0	0,81%	487	487			0	0	0
IDIA HG DEVELOPPEMENT FILIERE BOIS	0	0	0	2,04%	500	500			0	0	0
COFILMO	224	8 825	8 601	2,40%	96	96			17 181	162	0
SAS CEINTURE VERTE TERROIR DE LIMOGES	209	209	0	23,90%	50	50			0	0	0
GIE IFCAM				0,00%	92	92	92				
ARIANE 6 n°8M				0,00%	900	900	900				
AV BOETIE 122020				0,00%	11 209	11 209	11 209				
SAINT LUC INVESTISSEMENT AVANCE				0,00%	728	728	728				
SAS VILLAGE BY CA 36				0,00%	479	479	479				
SACAM DEVELOPP 1ERE CONV 07/2003				0,00%	3 528	3 528	3 528				
SACAM DEVELOP 2EME CONV 01/2009				0,00%	1 813	1 813	1 813				
TAVERNE DU LION D'OR				0,00%	5	5	5				
CENTRE PIERRE INVESTISSEMENT AVANCE				0,00%	4 150	3 550	3 550				
CACO IMMOBILIER AVANCE				0,00%	810	810	810				
INPAQ INVESTISSEMENT				0,00%	10	10	10				
Autres immobilisations financières :											
INPAQ INVESTISSEMENT							10				
F/I VENTURE	0	0	0	0,00%	62	62					0
CREDIT AGRICOLE REGIONS DEVELOPPEMENT	163246	178379	15133	0,29%	799	796			18	-30 546	0
CREDIT AGRICOLE INNOVATIONS ET TERRITOIRES	19359	13732	-5627	1,13%	328	328			0	-2 534	0
CA TRANSITIONS A	50027	49456	-571	1,30%	651	651			80	-521	0
FONDS DE GARANTIE DES DEPOTS	0	0	0	0,00%	2 965	2 965			0	0	0
ACE AERO PARTENAIRES	30	30	0	0,55%	250	250			0	0	0
ACE AERO PARTENAIRES	30	30	0	0,55%	250	250			0	0	0
TOTAL PARTS DANS LES ENTREPRISES LIEES ET PARTICIPATIONS				655 885	646 218	23 135	0				3 638

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

(2) Le tableau comprend les informations financières des parts dans les entreprises liées, des titres de participations et des autres immobilisations financières.

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

- SAS RUE LA BOETIE avec 20.020K€
- SACAM AVENIR avec 2.211K€
- CAC PME 2 avec 900K€
- EDOKIAL avec 595K€
- Fds DVLPMT FILIERE BOIS avec 500K€.

Il n'y a pas eu de cession significative enregistrée sur l'année 2021.

3.6. Tableau des cinq derniers exercices

	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
1- Situation Financière (en milliers d'euros)					
Capital social	57 805	57 801	57 801	57 801	57 801
Nbre de parts sociales	43 354 999	43 350 998	43 350 998	43 350 998	43 350 846
Nbre de CCA	14 450 282	14 450 282	14 450 282	14 450 282	14 450 282
2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)					
Produit Net Bancaire	187 331	181 562	184 965	179 912	177 305
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	77 788	69 512	69 645	60 800	54 212
Impôt sur les bénéfices	10 206	10 352	12 690	9 427	11 339
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	46 343	44 032	40 194	29 959	25 114
Bénéfices distribués	4 343	4 169	3 621	2 811	2 811
3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	1,35	1,20	1,20	1,05	0,94
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	0,80	0,76	0,70	0,52	0,43
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	0,020	0,020	0,014	0,013	0,013
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	0,2405	0,2285	0,2086	0,1555	0,1303
4- Personnel					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	912	924	937	941	916
Montant de la masse salariale de l'exercice	38 120	39 461	40 877	40 808	41 019
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	16 982	19 561	18 501	20 242	20 338

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

3.7.1- Evénements postérieurs à la clôture

Néant

3.7.2- Les perspectives N+1

L'année 2022 s'inscrit dans le cadre du déploiement du nouveau projet d'entreprise, en cohérence avec le projet sociétal du groupe Crédit Agricole. En 2022, la Caisse Régionale :

- Soutiendra ses clients dans leur développement, leurs projets et leurs difficultés, qu'ils soient particuliers, professionnels, entreprises ou associations ;
- Développera les parcours omnicanaux afin d'être encore plus proche et plus disponible pour tous ses clients ;
- Poursuivra l'aventure de l'innovation, en hébergeant de nouvelles start-ups au Village by CA de Châteauroux ;
- Continuera d'être présente au côté des associations et des acteurs publics pour participer aux évènements qui font vivre le territoire ;
- S'inscrira dans la trajectoire du projet sociétal sur les sujets de la transition énergétique, d'inclusion et mixité et de transformation de la filière agricole.

L'environnement économique reste encore fortement incertain, sans assurance sur la sortie de crise sanitaire et avec une remontée des taux rapide. Si les risques de défaillance ne se sont pas concrétisés, ils restent importants. Néanmoins, la résilience de nombre d'acteurs sur les mois passés et l'efficacité des mesures de soutien à l'économie permettent d'être raisonnablement optimiste. Le Crédit Agricole Centre Ouest a montré sa capacité à accompagner l'ensemble de sa clientèle durant ces 2 années difficiles et sera plus que jamais être présent auprès de tous les acteurs du territoire dans les années à venir.

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.

L'article D.441-4 du Code de Commerce stipule :

- I. Pour l'application de l'article L. 441-6-1, les sociétés présentent dans le rapport de gestion :
 - 1° Pour les fournisseurs, le nombre et le montant total des factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu ; ce montant est ventilé par tranches de retard et rapporté en pourcentage au montant total des achats de l'exercice ;
 - 2° Pour les clients, le nombre et le montant total des factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu ; ce montant est ventilé par tranches de retard et rapporté en pourcentage au chiffre d'affaires de l'exercice.
- II. Par dérogation, les sociétés peuvent présenter en lieu et place des informations mentionnées au I le nombre et le montant cumulés des factures reçues et émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice et la ventilation de ce montant par tranche de retard. Elles les rapportent aux nombre et montant total des factures, respectivement reçues et émises dans l'année.
En application des articles L. 441-6-1 et D. 441-4 du Code de commerce, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Centre Ouest présente ci-après les informations sur le solde des dettes à l'égard des fournisseurs et des clients par date d'échéance.

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
Montant total des factures concernées TTC	-	-	-	-	-	-	-	-	6 588,95	-	6 588,95
Pourcentage du montant total des achats TTC de l'exercice	-										
Pourcentage du chiffre d'affaires TTC de l'exercice							0,000%	0,000%	0,038%	0,000%	0,038%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées											
Nombre des factures exclues		0					N/A				
Montant total des factures exclues (TTC)		N/A					N/A				
(C) Délais de paiement de références utilisés (contractuel) ou délais légal - article L441-6 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 reçues au titre de l'exercice 2021 est de 68 249 230,79 €. Le Montant TTC des factures émises au titre de l'exercice 2021 est de 17 273 997,68 €.

3.8.2. Informations relatives aux comptes inactifs

La loi du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence est entrée en vigueur au 1er janvier 2016 :

- Nombre de comptes inactifs ouverts dans les livres de la Caisse régionale du Centre Ouest au 31/12/2021 : 14.475
- Montant total des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes : 7.098.641,39€
- Nombre de comptes dont les dépôts et avoirs ont été déposés à la CDC en 2021 : 511
- Montant total des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes et déposés à la CDC : 748.019,98 €

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 28.413,93€.

3.8.4. Activités en matière de recherche et développement

La Caisse Régionale du Crédit Agricole du Centre Ouest n'a pas de frais à signaler.

4. Facteurs de risques et informations prudentielles

4.1. Informations prudentielles

COMPOSITION ET PILOTAGE DU CAPITAL

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

Situation au 31 décembre 2021

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

Fonds propres prudentiels phasés simplifiés (en millions d'euros) et ratios de solvabilité (en %)	31/12/2021	31/12/2020
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	783	749
dont Instruments de capital et réserves	1 478	1 305
dont Filtres prudentiels et autres ajustements réglementaires	(695)	(556)
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1	-	-
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	783	749
FONDS PROPRES DE CATÉGORIE 2	110	110
FONDS PROPRES TOTAUX	893	859
TOTAL DES EMPLOIS PONDÉRÉS (RWA)	3 394	3 618
RATIO CET1	23,07%	20,71%
RATIO TIER 1	23,07%	20,71%
RATIO TOTAL CAPITAL	26,30%	23,74%
TOTAL DE L'EXPOSITION EN LEVIER	8 428	8 207
RATIO DE LEVIER	9,29%	9,13%

Au 31 décembre 2021, les ratios de solvabilité de la Caisse Régionale de crédit Agricole Mutuel de Centre Ouest sont au-dessus des exigences minimales qui s'imposent.

4.2. Facteurs de risques

Suite aux évolutions récentes liées à la crise russo-ukrainienne depuis l'arrêté des comptes au 31/12/2021, la partie 4.2 relative aux facteurs de risque liés à l'environnement dans lequel évolue la Caisse régionale a fait l'objet d'une modification inhérente aux possibles effets de cette crise sur la situation de la Caisse régionale. Au-delà de ce point, il n'y a eu aucun changement dans la situation financière de la Caisse régionale entre la date d'arrêté et la mise à disposition des documents financiers

Cette partie présente les principaux risques auxquels Crédit Agricole Centre Ouest est exposé.

FACTEURS DE RISQUE LIÉS À CREDIT AGRICOLE CENTRE OUEST ET À SON ACTIVITÉ

Les risques propres à l'activité de Crédit Agricole Centre Ouest sont présentés dans la présente section sous les catégories suivantes : (i) risques de crédit et de contrepartie, (ii) risques financiers, (iii) risques opérationnels et risques connexes, (iv) risques liés à l'environnement dans lequel Crédit Agricole Centre Ouest X évolue, (v) risques liés à la stratégie et aux opérations de Crédit Agricole Centre Ouest et (vi) risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole.

Au sein de chacune de ces six catégories, les risques que Crédit Agricole Centre Ouest considère actuellement comme étant les plus importants, sur la base d'une évaluation de leur probabilité de survenance et de leur impact potentiel, sont présentés en premier. Toutefois, même un risque actuellement considéré comme moins important, pourrait avoir un impact significatif sur Crédit Agricole Centre Ouest s'il se concrétisait à l'avenir.

Ces facteurs de risque sont détaillés ci-dessous.

1. Risques de crédit et de contrepartie

a) Crédit Agricole Centre Ouest est exposé au risque de crédit de ses contreparties

Le risque d'insolvabilité de ses clients et contreparties est l'un des principaux risques auxquels Crédit Agricole Centre Ouest est exposé. Le risque de crédit affecte les comptes consolidés de Crédit Agricole Centre Ouest lorsqu'une contrepartie n'est pas en mesure d'honorer ses obligations et que la valeur comptable de ses obligations figurant dans les livres de la banque est positive. Cette contrepartie peut être une banque, un établissement financier, une entreprise industrielle ou commerciale, un État ou des entités étatiques, un fonds

d'investissement ou une personne physique. Le taux de défaut des contreparties pourrait augmenter par rapport aux taux récents historiquement bas, Crédit Agricole Centre Ouest pourrait avoir à enregistrer des charges et provisions significatives pour créances douteuses ou irrécouvrables, ce qui affecterait alors sa rentabilité.

Bien que Crédit Agricole Centre Ouest cherche à réduire son exposition au risque de crédit en utilisant des méthodes d'atténuation du risque telles que la constitution de collatéral, l'obtention de garanties, la conclusion de contrats de dérivés de crédit et d'accords de compensation, il ne peut être certain que ces techniques permettront de compenser les pertes résultant des défauts des contreparties. En outre, Crédit Agricole Centre Ouest est exposé au risque de défaut de toute partie qui lui fournit la couverture du risque de crédit (telle qu'une contrepartie au titre d'un instrument dérivé) ou au risque de perte de valeur du collatéral. Par ailleurs, seule une partie du risque de crédit supporté par Crédit Agricole Centre Ouest est couverte par ces techniques. En conséquence, Crédit Agricole Centre Ouest est exposé de manière significative au risque de défaut de ses contreparties.

Au 31 décembre 2021, l'exposition au risque de crédit et de contrepartie (y compris risque de dilution et risque de règlement livraison) de Crédit Agricole Centre Ouest s'élevait à 2 935 665 milliers d'euros avant prise en compte des méthodes d'atténuation du risque. Celle-ci est répartie à hauteur de 31% sur la clientèle de détail, 28% sur les entreprises, 2 % sur les États et 39 % sur les établissements de crédit et les entreprises d'investissement. Par ailleurs, les montants des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque de crédit et au risque de contrepartie auxquels est exposé Crédit Agricole Centre Ouest étaient respectivement de 9 869 milliers euros et de 2 925 795 milliers euros au 31 décembre 2021.

b) Toute augmentation substantielle des provisions pour pertes sur prêts ou toute évolution significative du risque de pertes estimées par Crédit Agricole Centre Ouest liées à son portefeuille de prêts et de créances pourrait peser sur ses résultats et sa situation financière

Dans le cadre de ses activités de prêt, Crédit Agricole Centre Ouest comptabilise périodiquement, lorsque cela est nécessaire, des charges pour créances douteuses afin d'enregistrer les pertes réelles ou potentielles de son portefeuille de prêts et de créances, elles-mêmes comptabilisées dans son compte de résultat au poste "Coût du risque". Le niveau global des provisions de Crédit Agricole Centre Ouest est établi en fonction de l'historique de pertes, du volume et du type de prêts accordés, des normes sectorielles, des arrêtés des prêts, de la conjoncture économique et d'autres facteurs liés au taux de recouvrement des divers types de prêts, ou à des méthodes statistiques basées sur des scénarios collectivement applicables à tous les actifs concernés. Bien que Crédit Agricole Centre Ouest s'efforce de constituer des provisions adaptées, il pourrait être amené à l'avenir à augmenter les provisions pour créances douteuses en réponse à une augmentation des actifs non performants ou pour d'autres raisons (telles que des évolutions macro-économiques et sectorielles), comme la dégradation des conditions de marché ou des facteurs affectant certains pays ou industries notamment dans le contexte actuel de crise. L'augmentation significative des provisions pour créances douteuses, la modification substantielle du risque de perte, tel qu'estimé, inhérent à son portefeuille de prêts non douteux, ou la réalisation de pertes sur prêts supérieure aux montants provisionnés, pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats et la situation financière de Crédit Agricole Centre Ouest. Au 31 décembre 2021, le montant brut des prêts, avances et titres de créance de Crédit Agricole Centre Ouest s'élevait à 7.607.535 milliers euros. Au titre du risque de crédit, les montants de provisions, dépréciations cumulées, et des ajustements s'y rapportant s'élevaient à 135.407 milliers euros.

c) Une détérioration de la qualité de crédit des entreprises industrielles et commerciales pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats de Crédit Agricole Centre Ouest

La qualité du crédit des emprunteurs corporates pourrait être amenée à se détériorer de façon significative, principalement en raison d'une augmentation de l'incertitude économique et, dans certains secteurs, des risques liés aux politiques commerciales des grandes puissances économiques. Les risques pourraient être amplifiés par des pratiques récentes ayant consisté pour les prêteurs à réduire leur niveau de protection en termes de covenants bancaires inclus dans leur documentation de prêt, ce qui pourrait réduire leurs possibilités d'intervention précoce pour protéger les actifs sous-jacents et limiter le risque de non-paiement. Si une tendance de détérioration de la qualité du crédit devait apparaître, Crédit Agricole Centre Ouest pourrait être contraint d'enregistrer des charges de dépréciation d'actifs ou déprécier la valeur de son portefeuille de créances, ce qui pourrait se répercuter de manière significative sur la rentabilité et la situation financière de Crédit Agricole Centre Ouest. Au 31 décembre 2021, l'exposition brute de Crédit Agricole Centre Ouest sur les secteurs hors administrations publiques, banques, assurances et personnes privées s'élève à 1.519.644 milliers euros (dont 43.855 milliers euros en défaut).

d) Crédit Agricole Centre Ouest pourrait être impacté de manière défavorable par des événements affectant les secteurs auxquels il est fortement exposé

Le portefeuille d'activité économique crédit de la Caisse Régionale s'élève, au 31 décembre 2021, à 3,6 M€.

Par secteur d'activité, le portefeuille est majoritairement localisé sur les secteurs AGRICULTURE et IMMOBILIER qui font l'objet, depuis le 31/12/17, de provisions filières basées sur un stress de dégradation massive (provision IFRS9 en Forward Looking Local).

Par filière d'activité économique, le portefeuille est assez diversifié et sa structure reste globalement stable sur l'année 2021. Seules deux filières représentent plus de 10 % de l'activité : la filière LOCATIONS DE BIENS IMMOBILIERS qui occupe la première place avec 22% d'encours et la filière ADMINISTRATIONS PUBLIQUES à la deuxième place avec 10% d'encours.

Par segment de notation, les PROFESSIONNELS représentent 17% de l'encours de crédit soit 1,4M€, l'AGRICULTURE 14% soit 1,1M€ et les ENTREPRISES 12% soit 1,0M€. A noter que le segment des PARTICULIERS représente 47% de l'encours de crédit, soit 3,8M€.

e) La solidité et le comportement des autres institutions financières et acteurs du marché pourraient avoir un impact défavorable sur Crédit Agricole Centre Ouest

La capacité de Crédit Agricole Centre Ouest à effectuer des opérations de financement ou d'investissement pourrait être affectée défavorablement par la solidité des autres institutions financières ou acteurs du marché. Les établissements financiers sont interconnectés en raison de leurs activités de *trading*, de compensation, de contrepartie, de financement ou autres. Par conséquent, les défaillances d'un ou de plusieurs établissements financiers, voire de simples rumeurs ou interrogations concernant un ou plusieurs établissements financiers, ou la perte de confiance dans l'industrie financière de manière générale, pourraient conduire à une contraction généralisée de la liquidité sur le marché et pourraient à l'avenir entraîner des pertes ou défaillances supplémentaires. Crédit Agricole Centre Ouest est exposé à de nombreuses contreparties financières, avec lesquels il conclut de manière habituelle des transactions. Nombre de ces opérations exposent Crédit Agricole Centre Ouest à un risque de crédit en cas de défaillance ou de difficultés financières. En outre, le risque de crédit de Crédit Agricole Centre Ouest serait exacerbé si les actifs détenus en garantie par Crédit Agricole Centre Ouest ne pouvaient pas être cédés ou si leur prix ne leur permettait pas de couvrir l'intégralité de l'exposition de Crédit Agricole Centre Ouest au titre des prêts.

Au 31 décembre 2021, le montant total des expositions brutes de Crédit Agricole Centre Ouest sur des contreparties Établissements de crédit et assimilés était de 74.457 milliers euros (y compris vis-à-vis des Caisses régionales).

f) Crédit Agricole Centre Ouest au risque de contrepartie concentré dans les territoires où il exerce ses activités

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 67% d'encours au 31 décembre 2021. Le financement hors zone géographique résulte le plus souvent d'une participation en partage de risque.

Poids de 2 principaux secteurs économiques : AGRICULTURE 26,1%, IMMOBILIER 26,47%.

Selon les derniers stress tests adressés par CASA en fin d'année sur base 30/06/21, le stress de concentration appliqué aux 20 plus grosses contreparties laisse apparaître un EAD total de 190 M€ sur un encours total du portefeuille crédit de la CR de 6 857 M€ soit un taux de concentration des 20 plus grosses contreparties de 2,77%.

De même, le stress économique appliqué sur la totalité du portefeuille de la CR laisse apparaître le degré de concentration sectorielle des activités grande clientèle suivant :

- 1er secteur économique : filière IMMOBILIER pour un EAD de 190 M€ sur un encours total du portefeuille grande clientèle de la CR de 1 054 M€ soit un taux de concentration de 18%

- 2ème secteur économique : filière DISTRIBUTION / INDUSTRIE pour un EAD de 151 K€ sur un encours total du portefeuille grande clientèle de la CR de 1 054 K€ soit un taux de concentration de 14%

- 3ème secteur économique : filière AGROALIMENTAIRE pour un EAD de 128 K€ sur un encours total du portefeuille grande clientèle de la CR de 1 054 K€ soit un taux de concentration de 12% soit un taux de concentration total sur les 3 secteurs CASA les plus représentés de 44%.

g) Crédit Agricole Centre Ouest est soumise à un risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché

Le Groupe Crédit Agricole est soumis au risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché. Toutefois, Crédit Agricole Centre Ouest n'exerce en son nom propre aucune activité de marché et ne détient pas en conséquence de portefeuille de négociation.

2. Risques financiers

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

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

En outre, en raison de la baisse des taux, il a pu se matérialiser une hausse des remboursements anticipés et des refinancements de prêts hypothécaires et autres prêts à taux fixe consentis aux particuliers et aux entreprises, les clients cherchant à tirer parti de la baisse des coûts d'emprunt. Au 31 décembre 2021, les encours de crédit à l'habitat en France de Crédit Agricole Centre Ouest s'établissent à 4 132 M€ d'euros. La survenance d'une nouvelle vague de remboursements anticipés ne peut être exclue. Ceci, conjugué avec l'octroi de nouveaux prêts aux faibles taux d'intérêt en vigueur sur le marché, pourrait entraîner une diminution globale du taux d'intérêt moyen des portefeuilles de prêts. Une réduction des *spreads* de crédit et une diminution des revenus résultant de la baisse des taux d'intérêt des portefeuilles de créances pourraient affecter de manière significative la rentabilité des activités de banque de détail et la situation financière globale de Crédit Agricole Centre Ouest.

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

b) Toute évolution défavorable de la courbe des taux pèse ou est susceptible de peser sur les revenus consolidés ou la rentabilité de Crédit Agricole Centre Ouest

Crédit Agricole Centre Ouest par son activité de banque de détail est exposé aux variations de taux d'intérêts. Le montant de marge nette d'intérêts encaissés par Crédit Agricole Centre Ouest sur une période donnée impacte de manière significative ses revenus consolidés et sa rentabilité pour cette période. Les taux d'intérêt sont sensiblement affectés par de nombreux facteurs sur lesquels Crédit Agricole Centre Ouest n'a pas d'emprise. L'évolution des taux d'intérêt du marché pourrait affecter différemment les actifs porteurs d'intérêts et les taux d'intérêt payés sur la dette. Toute évolution défavorable de la courbe des taux pourrait diminuer la marge nette d'intérêt des activités de prêts de Crédit Agricole Centre Ouest ainsi que sa valeur économique.

A fin décembre 2021, en cas de baisse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale Crédit Agricole Centre Ouest est exposé⁴⁰, la valeur économique de la Caisse régionale Centre ouest serait positivement affectée à hauteur de 59.8 millions d'euros ; à l'inverse, à fin décembre 2021, elle serait négativement affectée à hauteur de 44.7 millions d'euros sur sa valeur économique en cas de hausse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale Centre Ouest est exposée. Ces impacts sont calculés sur la base d'un

⁴⁰ Les chocs de taux d'intérêt retenus correspondent aux scénarios réglementaires, à savoir +/- 200 bps en zone euro et aux Etats-Unis et +/- 100 bps en Suisse

bilan en extinction sur les 30 prochaines années, c'est-à-dire sans tenir compte de la production future, et n'intègrent donc pas l'impact dynamique éventuel d'une variation des positions au bilan ; le bilan retenu exclut les fonds propres et les participations conformément aux dispositions réglementaires relatives au risque de taux (*Supervisory Outlier Test* ou test des valeurs extrêmes).

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

c) Des ajustements apportés à la valeur comptable des portefeuilles de titres et d'instruments dérivés de Crédit Agricole Centre Ouest, ainsi que de la dette de Crédit Agricole Centre Ouest, pourraient impacter son résultat net et ses capitaux propres

La valeur comptable des portefeuilles de titres, d'instruments dérivés et de certains autres actifs de Crédit Agricole Centre Ouest, ainsi que de sa dette propre inscrite dans son bilan, est ajustée à chaque date d'établissement de ses états financiers. Les ajustements de valeur effectués reflètent notamment le risque de crédit inhérent à la dette propre de Crédit Agricole Centre Ouest, ainsi que des variations de valeur liées aux marchés taux et action. La plupart de ces ajustements sont effectués sur la base de la variation de la juste valeur des actifs et des passifs de Crédit Agricole Centre Ouest au cours d'un exercice comptable, cette variation étant enregistrée au niveau du compte de résultat ou directement dans les capitaux propres. Les variations comptabilisées dans le compte de résultat, si elles ne sont pas compensées par des variations inverses de la juste valeur d'autres actifs, ont un impact sur le résultat net consolidé de Crédit Agricole Centre Ouest. Tout ajustement à la juste valeur affecte les capitaux propres et, par conséquent, le ratio d'adéquation des fonds propres de Crédit Agricole Centre Ouest. Le fait que les ajustements à la juste valeur soient comptabilisés pour un exercice comptable donné ne signifie pas que des ajustements complémentaires ne seront pas nécessaires pour des périodes ultérieures.

Au 31 décembre 2021, l'encours brut des titres de créances détenus par Crédit Agricole Centre Ouest s'élevait à 20 millions d'euros.

d) Crédit Agricole Centre Ouest peut subir des pertes liées à la détention de titres de capital

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

Au 31 décembre 2021, Crédit Agricole Centre Ouest détenait près de 135 815 milliers d'euros d'instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par résultat.

e) Les commissions tirées par Crédit Agricole Centre Ouest des produits d'assurance, de gestion d'actifs, de courtage et autres pourraient être impactés par une dégradation des conditions de marché

Par le passé, les replis des marchés ont entraîné une diminution de la valeur des portefeuilles de clients ayant souscrit des produits de gestion d'actifs, d'assurance et de fortune et augmenté le montant des retraits, réduisant ainsi les commissions tirées par Crédit Agricole Centre Ouest de ces activités. De nouveaux ralentissements pourraient avoir dans le futur des effets similaires sur les résultats et la situation financière de Crédit Agricole Centre Ouest.

En outre, la conjoncture économique et les conditions financières influent sur le nombre et la taille des opérations dans lesquelles Crédit Agricole Centre Ouest intervient comme garant, conseil financier ou au titre d'autres services de financement et d'investissement. Les revenus de Crédit Agricole Centre Ouest qui comprennent les commissions rémunérant ces services, sont directement liés au nombre et à la taille des

opérations dans le cadre desquelles Crédit Agricole Centre Ouest intervient, et peuvent donc être significativement affectés par un ralentissement du marché. En outre, les commissions de gestion facturées à leurs clients pour la gestion de leurs portefeuilles étant généralement calculées sur la valeur ou la performance de ces portefeuilles, tout ralentissement du marché qui aurait pour conséquence de réduire la valeur des portefeuilles des clients de Crédit Agricole Centre Ouest réduirait les revenus qui rémunèrent la fourniture de ces services.

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

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

Crédit Agricole Centre Ouest est exposé au risque que la maturité, le taux d'intérêt ou la devise de ses actifs ne correspondent pas à ceux de ses passifs. L'échéancier de paiement d'un certain nombre d'actifs de Crédit Agricole Centre Ouest est incertain, et si Crédit Agricole Centre Ouest perçoit des revenus inférieurs aux prévisions à un moment donné, il pourrait avoir besoin d'un financement supplémentaire provenant du marché pour faire face à ses obligations. Bien que Crédit Agricole Centre Ouest s'impose des limites strictes concernant les écarts entre ses actifs et ses passifs dans le cadre de ses procédures de gestion des risques, il ne peut être garanti que ces limites seront pleinement efficaces pour éliminer toute perte potentielle qui résulterait de l'inadéquation entre ces actifs et passifs.

L'objectif de Crédit Agricole Centre Ouest en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées. Au 31 décembre 2021, Crédit Agricole Centre Ouest affichait un ratio LCR (*Liquidity Coverage Ratio* – ratio prudentiel destiné à assurer la résilience à court terme du profil de risque de liquidité) de 207.37 %⁴¹ supérieur au plancher réglementaire de 100 %.

g) L'évolution des prix, la volatilité ainsi que de nombreux paramètres exposent Crédit Agricole Centre Ouest à des risques de marché

Crédit Agricole Centre Ouest utilise un modèle de *Value at Risk* (VaR) pour quantifier son exposition aux pertes potentielles liées aux risques de marché. Au 31 décembre 2021, la VaR de Crédit Agricole Centre Ouest s'élevait à 4.65 millions d'euros.

Il réalise également des *stress tests* afin de quantifier son exposition potentielle dans des scénarios extrêmes, tels que décrits et quantifiés aux paragraphes 1.f) de la gestion de risques. Toutefois, ces techniques reposent sur des méthodologies statistiques basées sur des observations historiques qui peuvent s'avérer peu représentatives des conditions de marché futures. En conséquence, l'exposition de Crédit Agricole Centre Ouest aux risques de marché dans des scénarios extrêmes pourrait être plus importante que les expositions anticipées par ces techniques de quantification.

Le montant des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque de marché auquel est exposé Crédit Agricole Centre Ouest s'élevait à 3 372 Millions d'euros au 31 décembre 2021.

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

Conformément aux normes et interprétations IFRS en vigueur à la date du 31 décembre 2021, Crédit Agricole Centre Ouest est tenu de prendre en compte certaines estimations dans la préparation de ses états financiers, y compris notamment des estimations comptables pour déterminer les provisions pour pertes sur prêts, les provisions pour litiges futurs et la juste valeur de certains actifs et passifs. Si les estimations ainsi déterminées par Crédit Agricole Centre Ouest s'avéraient substantiellement inexactes, ou si les méthodes permettant de déterminer ces estimations étaient modifiées dans les normes ou interprétations IFRS, Crédit Agricole Centre Ouest pourrait enregistrer des pertes imprévues.

⁴¹ LCR de fin de période.

i) Les stratégies de couverture mises en place par Crédit Agricole Centre Ouest pourraient ne pas écarter tout risque de pertes

Si l'un quelconque des instruments ou stratégies de couverture utilisés par Crédit Agricole Centre Ouest pour couvrir différents types de risques auxquels il est exposé dans la conduite de ses activités s'avérait inopérant, Crédit Agricole Centre Ouest pourrait subir des pertes. Nombre de ses stratégies sont fondées sur l'observation du comportement passé du marché et l'analyse des corrélations historiques. Par exemple, si Crédit Agricole Centre Ouest détient une position longue sur un actif, il pourra couvrir le risque en prenant une position courte sur un autre actif dont le comportement permet généralement de neutraliser toute évolution de la position longue. Toutefois, la couverture mise en place par Crédit Agricole Centre Ouest pourrait n'être que partielle ou les stratégies pourraient ne pas permettre une diminution effective du risque dans toutes les configurations de marché ou ne pas couvrir tous les types de risques futurs. Toute évolution inattendue du marché pourrait également diminuer l'efficacité des stratégies de couverture de Crédit Agricole Centre Ouest. En outre, la manière dont les gains et les pertes résultant des couvertures inefficaces sont comptabilisés peut accroître la volatilité des résultats publiés par Crédit Agricole Centre Ouest.

3. Risques opérationnels et risques connexes

Le **risque opérationnel** de Crédit Agricole Centre Ouest inclut le risque de non-conformité, le risque juridique et également les risques générés par le recours à des prestations externalisées.

Sur la période allant de 2019 à 2021, les incidents de risque opérationnel pour Crédit Agricole Centre Ouest se répartissent tel que suit : la catégorie "Exécution, livraison et gestion processus" représente 54,9 % des pertes risques opérationnels, la catégorie "Fraude externe" représente 32,4 % des pertes risques opérationnels et la catégorie "Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail" représente 14 % des pertes risques opérationnels. Les autres incidents de risque opérationnel se répartissent entre « Dommages occasionnés aux actifs physiques » (1,2 %), la fraude interne (1,2 %) et Clients, produits et pratiques commerciales (-3,7 %).

Par ailleurs, le montant des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque opérationnel auquel est exposé Crédit Agricole Centre Ouest s'élevait à 458,6 M d'euros au 31 décembre 2021.

a) Crédit Agricole Centre Ouest est exposé aux risques de fraude externe et interne

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

À fin décembre 2021, le montant de la fraude avérée pour le périmètre Crédit Agricole Centre Ouest s'élève à 0,599 millions d'euros, en diminution de 7,8% comparé à l'année 2020.

Hors élément exceptionnel, la répartition des risques de fraudes se concentre essentiellement sur la fraude aux moyens de paiement (monétique, virements et chèques).

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

b) Crédit Agricole Centre Ouest est exposé aux risques liés à la sécurité et à la fiabilité de ses systèmes informatiques et de ceux des tiers

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

Comme la plupart des banques, Crédit Agricole Centre Ouest dépend étroitement de ses systèmes de communication et d'information dans la conduite de l'ensemble de ses métiers. Toute panne, interruption ou défaillance dans la sécurité dans ces systèmes pourrait engendrer des pannes ou des interruptions au niveau des

systèmes de gestion des fichiers clients, de comptabilité générale, des dépôts, de service et/ou de traitement des prêts. Si, par exemple, les systèmes d'information de Crédit Agricole Centre Ouest devenaient défaillants, même sur une courte période, v se trouverait dans l'incapacité de répondre aux besoins de certains de ses clients dans les délais impartis et pourrait ainsi perdre des opportunités commerciales. De même, une panne temporaire des systèmes d'information de Crédit Agricole Centre Ouest ne peut assurer que de telles défaillances ou interruptions ne se produiront pas ou, si elles se produisaient, qu'elles seraient traitées d'une manière adéquate. La survenance de toute défaillance ou interruption pourrait en conséquence impacter sa situation financière et ses résultats.

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

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

Les techniques et stratégies de gestion des risques utilisées par Crédit Agricole Centre Ouest pourraient ne pas garantir une diminution effective de son exposition au risque dans tous les environnements de marché ou de son exposition à tout type de risques, y compris aux risques qu'il ne saurait pas identifier ou anticiper. Par ailleurs, les procédures et politiques de gestion des risques utilisées par Crédit Agricole Centre Ouest ne permettent pas non plus de garantir une diminution effective de son exposition dans toutes les configurations de marché. Ces procédures pourraient également s'avérer inopérantes face à certains risques, en particulier ceux que Crédit Agricole Centre Ouest n'a pas préalablement identifiés ou anticipés. Certains des indicateurs et outils qualitatifs que Crédit Agricole Centre Ouest utilise dans le cadre de la gestion des risques s'appuient sur des observations du comportement passé du marché. Pour évaluer son exposition, Crédit Agricole Centre Ouest applique des outils statistiques et autres à ces observations. Ces outils et indicateurs pourraient toutefois ne pas prédire efficacement l'exposition au risque de Crédit Agricole Centre Ouest. Cette exposition pourrait, par exemple, naître de facteurs qu'il n'aurait pas anticipés ou correctement évalués dans ses modèles statistiques ou de mouvements de marché sans précédent. Ceci diminuerait sa capacité à gérer ses risques et pourrait impacter son résultat. Les pertes subies par Crédit Agricole Centre Ouest pourraient alors s'avérer être nettement supérieures aux pertes anticipées sur la base des mesures historiques.

Par ailleurs, certains des processus que Crédit Agricole Centre Ouest utilise pour évaluer son exposition au risque sont le résultat d'analyses et de facteurs complexes qui pourraient se révéler incertains. Les modèles tant qualitatifs que quantitatifs utilisés par Crédit Agricole Centre Ouest pourraient ne pas s'avérer exhaustifs et pourraient exposer Crédit Agricole Centre Ouest à des pertes significatives ou imprévues. En outre, bien qu'aucun fait significatif n'ait à ce jour été identifié à ce titre, les systèmes de gestion du risque sont également soumis à un risque de défaut opérationnel, y compris la fraude.

Au 31 décembre 2021, Crédit Agricole Centre Ouest a une exigence de fonds propres prudentiels de 36,68 millions d'euros au titre de la couverture de la perte extrême estimée relative à ses risques opérationnels.

d) Tout préjudice porté à la réputation de Crédit Agricole Centre Ouest pourrait avoir un impact défavorable sur son activité

Les activités de Crédit Agricole Centre Ouest dépendent en grande partie du maintien d'une réputation solide en matière de conformité et d'éthique. Toute procédure judiciaire ou mauvaise publicité visant Crédit Agricole Centre Ouest sur des sujets tels que la conformité ou d'autres questions similaires pourrait porter préjudice à sa réputation, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur ses activités. Ces questions englobent une gestion inadéquate de conflits d'intérêts potentiels ou d'exigences légales et réglementaires ou des problématiques en

matière de concurrence, de déontologie, de blanchiment, de sécurité de l'information et de pratiques commerciales. Crédit Agricole Centre Ouest est exposé à tout manquement d'un salarié, ainsi qu'à toute fraude ou malversation commise par des intermédiaires financiers, ce qui pourrait également nuire à sa réputation. Tout préjudice porté à la réputation de Crédit Agricole Centre Ouest pourrait entraîner une baisse d'activité, susceptible de peser sur ses résultats et sa situation financière. Une gestion inadéquate de ces problématiques pourrait également engendrer un risque juridique supplémentaire, ce qui pourrait accroître le nombre de litiges et exposer Crédit Agricole Centre Ouest à des amendes ou des sanctions réglementaires.

Le risque de réputation est significatif pour Crédit Agricole Centre Ouest et géré par le Service Conformité Sécurité Financière de Crédit Agricole Centre Ouest qui assure notamment la prévention et le contrôle des risques de non-conformité avec dans ce cadre, la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude et de la corruption, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs.

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

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

Le Service Juridique et Recouvrement Contentieux a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement générateur de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire afin de permettre d'exercer ses activités. La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest n'a de provisions pour litiges susceptibles d'avoir (ou ayant eu) des effets significatifs au 31 décembre 2021, ni au 31 décembre 2020.

4. Risques liés à l'environnement dans lequel Crédit Agricole Centre Ouest évolue

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

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

b) La pandémie de coronavirus (COVID-19) en cours pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières de Crédit Agricole Centre Ouest

Les incertitudes perdurent sur les évolutions de la situation sanitaire en Europe, du fait d'une certaine difficulté à continuer à faire augmenter le niveau de vaccination et de rappel de la vaccination de la population, ainsi que du fait du développement de variants plus contagieux. De nouvelles mesures restrictives ont été mises en place dans certains pays européens (« jauge », couvre-feux, fermeture des frontières, reconfinements, etc.), qui pourraient freiner l'activité économique et peser sur la confiance des agents économiques, et il ne peut être exclu que d'autres mesures soient mises en œuvre par la suite, même dans des pays où le taux de vaccination est élevé. Par ailleurs, des incertitudes fortes subsistent quant aux dommages effectifs causés par la crise sur l'appareil productif (défaillances d'entreprises, goulets d'étranglement sur les chaînes d'approvisionnement mondiales) et le marché du travail (chômage), aujourd'hui limités par les mesures de soutien budgétaires et monétaires à l'économie. Le pilotage et le ciblage de la sortie de ces mesures par les États (notamment États français et italien) et les banques centrales (notamment Banque centrale européenne) sont des étapes clés.

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

(tourisme, transport aérien), freinant ainsi l'activité économique mondiale.

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

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

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

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

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

Au 31 décembre 2021, les expositions de Crédit Agricole Centre Ouest aux secteurs considérés comme "sensibles" sont les suivantes : (a) l'aéronautique avec 7,4 Millions d'euros en EAD (Exposure at Default [1]), (b) le tourisme, l'hôtellerie, la restauration avec 83,5 Millions d'euros en EAD dont 6,02 % en défaut, (c) la distribution de biens non alimentaires avec 265,1 Millions d'euros en EAD dont 3,84 % en défaut, (d) l'automobile avec 106,1 Millions d'euros en EAD dont 2,52 % en défaut, (e) le "Shipping" avec 40,6 Millions d'euros en EAD dont 0,27 % en défaut, et (f) le pétrole et le gaz (Oil & Gas) avec 138,4 Millions d'euros en EAD.

Sur l'année 2021, les scénarios économiques du deuxième semestre 2021, sensiblement plus favorables par rapport à la référence utilisée en 2020 et au premier trimestre 2021, ont généré un moindre provisionnement lié au scénario économique en Stage 1 et Stage 242, voire des reprises de provisions sur certains portefeuilles.

Enfin, en termes de solvabilité, la crise a eu pour principaux impacts sur le ratio de CET1 de Crédit Agricole Centre Ouest, outre un niveau de résultat conservé plus modeste, une hausse des emplois pondérés liée aux dégradations de notations, largement compensée par les différentes phases de remboursement du Switch qui ont diminué les RWA global de Crédit Agricole Centre Ouest entre 2020 et 2021. Le ratio CET1 non phasé de Crédit Agricole Centre Ouest s'établit ainsi à 23,07% au 31 décembre 2021 versus 20,53% au 30 juin 2021, et 20,26% au début de la crise au 31 mars 2020. Cette évolution ne préjuge en rien du niveau qu'atteindra le ratio CET1 sur les prochains trimestres.

En particulier, l'incertitude reste forte sur l'évolution du taux de chômage, l'utilisation de l'épargne accumulée, le scénario sanitaire et l'agenda du déploiement puis du retrait des mesures publiques, et, plus généralement,

⁴² Les encours stage 1 et 2 correspondant aux encours sains.

sur les conséquences de l'évolution de l'activité économique sur le résultat conservé, les emplois pondérés, les décisions des autorités publiques et les évolutions réglementaires.

b) Des conditions économiques et financières défavorables ont eu par le passé, et pourraient avoir à l'avenir, un impact sur Crédit Agricole Centre Ouest et les marchés sur lesquels il opère

Dans l'exercice de ses activités Crédit Agricole Centre Ouest est spécifiquement exposé de manière significative à l'évolution des marchés financiers et à l'évolution de la conjoncture économique en France, en Europe et dans le reste du monde. Une détérioration des conditions économiques sur les principaux marchés sur lesquels Crédit Agricole Centre Ouest intervient pourrait notamment avoir une ou plusieurs des conséquences suivantes :

- un contexte économique défavorable affecterait les activités et les opérations des clients de Crédit Agricole Centre Ouest, ce qui pourrait réduire les revenus et accroître le taux de défaut sur les emprunts et autres créances clients ;
- les politiques macroéconomiques adoptées en réponse aux conditions économiques, réelles ou anticipées, pourraient avoir des effets imprévus, et potentiellement des conséquences sur les paramètres de marché tels que les taux d'intérêt et les taux de change, lesquels pourraient à leur tour impacter les activités de Crédit Agricole Centre Ouest les plus exposées au risque de marché ;
- la perception favorable de la conjoncture économique, globale ou sectorielle, pourrait favoriser la constitution de bulles spéculatives, ce qui pourrait, en conséquence, exacerber l'impact des corrections qui pourraient être opérées lorsque la conjoncture se détériorera ;
- une perturbation économique significative (à l'image de la crise financière de 2008 ou de la crise de la dette souveraine en Europe en 2011) pourrait avoir un impact significatif sur toutes les activités de Crédit Agricole Centre Ouest, en particulier si la perturbation était caractérisée par une absence de liquidité sur les marchés, qui rendrait difficile la cession de certaines catégories d'actifs à leur valeur de marché estimée, voire empêcherait toute cession.

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

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

Il est difficile d'anticiper le repli de la conjoncture économique ou des marchés financiers, et de déterminer quels marchés seront les plus touchés. Si la conjoncture économique ou les conditions de marché en France ou ailleurs en Europe, ou les marchés financiers dans leur globalité, venaient à se détériorer ou devenaient plus volatils de manière significative, les opérations de Crédit Agricole Centre Ouest pourraient être perturbées et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourrait en conséquence subir un impact défavorable significatif.

d) Crédit Agricole Centre Ouest intervient dans un environnement très réglementé et les évolutions législatives et réglementaires en cours pourraient impacter de manière importante sa rentabilité ainsi que sa situation financière

Crédit Agricole Centre Ouest est soumis à une réglementation importante et à de nombreux régimes de surveillance dans les juridictions où Crédit Agricole Centre Ouest exerce ses activités.

Cette réglementation couvre notamment, à titre d'illustration :

- les exigences réglementaires et prudentielles applicables aux établissements de crédit, en ce compris les règles prudentielles en matière d'adéquation et d'exigences minimales de fonds propres et de liquidité, de diversification des risques, de gouvernance, de restriction en terme de prises de participations et de rémunérations telles que définies notamment par (i) le Règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement (tel que modifié, notamment, par le Règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 et

par le Règlement (UE) 2020/873 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2020) et (ii) la Directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (telle que modifiée, notamment, par la Directive (UE) 2019/878 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019) telle que transposée en droit interne ; aux termes de ces réglementations, les établissements de crédit tels que Crédit Agricole Centre Ouest doivent notamment se conformer à des exigences de ratio de fonds propres minimum, de diversification des risques et de liquidité, de politique monétaire, de *reporting/déclarations*, ainsi qu'à des restrictions sur les investissements en participations. Ainsi au 31 décembre 2021, le ratio CET1 non phasé de Crédit Agricole Centre Ouest atteint 23.07 % et le ratio global non phasé 26.30 % ;

- les règles applicables au redressement et à la résolution bancaire telles que définies notamment par (i) la Directive 2014/59/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (telle que modifiée notamment par la Directive (UE) 2019/879 du Parlement et du Conseil du 20 mai 2019 en ce qui concerne la capacité d'absorption des pertes et de recapitalisation des établissements de crédit et des entreprises d'investissement) telle que transposée en droit interne] et (ii) le Règlement (UE) n° 806/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2014 établissant des règles et une procédure uniforme pour la résolution des établissements de crédit et certaines entreprises d'investissement dans le cadre d'un mécanisme de résolution unique et d'un Fonds de résolution bancaire unique (tel que modifié, notamment, par le Règlement (UE) 2019/877 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019) ; dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. est placé sous la surveillance de la BCE à laquelle, notamment, un plan de redressement du Groupe Crédit Agricole est soumis chaque année conformément à la réglementation applicable. En outre, la contribution de Crédit Agricole Centre Ouest au financement annuel du Fonds de résolution bancaire unique peut être significative. Ainsi, en 2021, la contribution de Crédit Agricole Centre Ouest au Fonds de résolution unique s'établit à 578 milliers d'euros soit une variation de -43% par rapport à 2020 ;
- les réglementations applicables aux instruments financiers (en ce compris les actions et autres titres émis par Crédit Agricole Centre Ouest), ainsi que les règles relatives à l'information financière, à la divulgation d'informations et aux abus de marché (Règlement (UE) n° 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus de marché) qui accroît notamment les obligations du Groupe Crédit Agricole en matière de transparence et de reporting ;
- les politiques monétaires, de liquidité et de taux d'intérêt et autres politiques des banques centrales et des autorités de régulation ;
- les réglementations encadrant certains types de transactions et d'investissements, tels que les instruments dérivés et opérations de financement sur titres et les fonds monétaires (Règlement (UE) n° 648/2012 du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2012 sur les produits dérivés de gré à gré, les contreparties centrales et les référentiels centraux) ;
- les réglementations des infrastructures de marché, telles que les plateformes de négociation, les contreparties centrales, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement-livraison de titres ;
- la législation fiscale et comptable dans les juridictions où le Groupe Crédit Agricole exerce ses activités ; et
- les règles et procédures relatives au contrôle interne, à la lutte anti-blanchiment et au financement du terrorisme, à la gestion des risques et à la conformité.

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

Le non-respect de ces réglementations pourrait avoir des conséquences importantes pour Crédit Agricole Centre Ouest : un niveau élevé d'intervention des autorités réglementaires ainsi que des amendes, des sanctions internationales politiques, des blâmes publics, des atteintes portées à la réputation, une suspension forcée des opérations ou, dans des cas extrêmes, le retrait de l'autorisation d'exploitation. Par ailleurs, des contraintes réglementaires pourraient limiter de manière importante la capacité de Crédit Agricole Centre Ouest à développer ses activités ou à poursuivre certaines de ses activités.

De surcroît, des mesures législatives et réglementaires sont entrées en vigueur ces dernières années ou

pourraient être adoptées ou modifiées en vue d'introduire ou de renforcer un certain nombre de changements, dont certains permanents, dans l'environnement financier global. Même si ces nouvelles mesures visent à prévenir la survenance d'une nouvelle crise financière mondiale, elles ont modifié de manière significative, et sont susceptibles de continuer à modifier, l'environnement dans lequel Crédit Agricole Centre Ouest et d'autres institutions financières opèrent. Certaines des nouvelles mesures adoptées après la crise financière devraient ainsi être modifiées, affectant la prévisibilité des régimes réglementaires auxquels Crédit Agricole Centre Ouest est soumis et nécessitant une mise en œuvre rapide susceptible de mobiliser d'importantes ressources au sein Crédit Agricole Centre Ouest. En outre, l'adoption de ces nouvelles mesures pourrait accroître les contraintes pesant sur Crédit Agricole Centre Ouest et nécessiter un renforcement des actions menées par Crédit Agricole Centre Ouest présentées ci-dessus en réponse au contexte réglementaire existant.

- Par ailleurs, l'environnement politique global a évolué de manière défavorable pour les banques et le secteur financier, ce qui s'est traduit par une forte pression politique pesant sur les organes législatifs et réglementaires favorisant l'adoption de mesures réglementaires renforcées, bien que celles-ci puissent également impacter le financement de l'économie et d'autres activités économiques.

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

5. Risques liés à la stratégie et aux opérations de Crédit Agricole Centre Ouest

a) Crédit Agricole Centre Ouest pourrait ne pas être en mesure d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée

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

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

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

c) Des événements défavorables pourraient affecter simultanément plusieurs activités de Crédit Agricole Centre Ouest

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

d) Crédit Agricole Centre Ouest est exposé aux risques aux risques climatiques et environnementaux

Crédit Agricole Centre Ouest est directement exposée aux risques climatiques à travers ses outils d'exploitation, pour des impacts qui ne pourraient être que marginaux à l'échelle du Groupe. Les contreparties de ses filiales

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

Avec l'accélération des contraintes de transition pour lutter contre les changements climatiques, l'intensification des phénomènes climatiques aigus et l'enjeux de préservation des ressources, Crédit Agricole Centre Ouest devra adapter ses activités et la sélection de ses contreparties de manière appropriée afin d'atteindre ses objectifs stratégiques et éviter de subir des pertes.

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

e) Crédit Agricole Centre Ouest est confronté à une forte concurrence

Crédit Agricole Centre Ouest est confronté à une concurrence forte, sur tous les marchés des services financiers, pour tous les produits et services qu'il offre, y compris dans le cadre de ses activités de banque de détail.

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

En outre, de nouveaux concurrents compétitifs (y compris ceux qui utilisent des solutions technologiques innovantes), qui peuvent être soumis à une réglementation distincte ou plus souple, ou à d'autres exigences en matière de ratios prudentiels, émergent également sur le marché. Les avancées technologiques et la croissance du commerce électronique ont permis à des institutions n'étant pas des banques d'offrir des produits et services qui étaient traditionnellement des produits bancaires, et aux institutions financières et à d'autres sociétés de fournir des solutions financières électroniques, reposant sur la technologie de l'Internet, incluant la négociation électronique d'instruments financiers. Ces nouveaux entrants exercent des pressions à la baisse sur les prix des produits et services offerts par Crédit Agricole Centre Ouest et parviennent à conquérir des parts de marché dans un secteur historiquement stable entre les acteurs financiers traditionnels. De surcroît, de nouveaux usages, notamment de paiements et de banque au quotidien, des nouvelles devises, tels que le *bitcoin*, et de nouvelles technologies facilitant le traitement des transactions, comme la *blockchain*, transforment peu à peu le secteur et les modes de consommation des clients. Il est difficile de prédire les effets de l'émergence de ces nouvelles technologies, dont le cadre réglementaire est toujours en cours de définition, mais leur utilisation accrue pourrait redessiner le paysage concurrentiel du secteur bancaire et financier. Crédit Agricole Centre Ouest doit donc s'attacher à maintenir sa compétitivité en France ou sur les autres grands marchés sur lesquels il intervient, adapter ses systèmes et renforcer son empreinte technologique pour conserver ses parts de marché et son niveau de résultats.

6. Risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole

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

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

Dans le cadre du mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, Crédit Agricole S.A., en sa qualité d'organe central, doit prendre toutes mesures nécessaires pour garantir la liquidité et la solvabilité de chacun des établissements membres du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau bénéficie de cette solidarité financière interne et y contribue. Les dispositions générales du Code monétaire et financier ont été déclinées par des dispositifs internes qui prévoient les mesures opérationnelles à prendre dans le cadre de ce mécanisme légal de solidarité financière interne. En particulier, ceux-ci ont institué un Fonds pour risques bancaires de liquidité et de solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des membres du Réseau qui viendraient à connaître des difficultés.

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

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

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

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

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

Les autorités de résolution peuvent ouvrir une procédure de résolution à l'encontre d'un établissement de crédit lorsqu'elle considère que : la défaillance de l'établissement est avérée ou prévisible, il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure de nature privée empêche la défaillance dans des délais raisonnables, une mesure de résolution est nécessaire et une procédure de liquidation serait insuffisante pour atteindre les objectifs recherchés de la résolution ci-dessus rappelés.

Les autorités de résolution peuvent utiliser un ou plusieurs instruments de résolution, tels que décrits ci-dessous avec pour objectif de recapitaliser ou restaurer la viabilité de l'établissement. Les instruments de résolution devraient être mis en œuvre de telle manière à ce que les porteurs de titres de capital (actions, parts sociales, CCI, CCA) supportent en premier les pertes, puis les autres créanciers sous réserve qu'ils ne soient pas exclus du renflouement interne par la réglementation ou sur décision des autorités de résolution. La Loi française prévoit

également une mesure de protection lorsque certains instruments ou mesures de résolution sont mis en œuvre, tel le principe selon lequel les porteurs de titres de capital et les créanciers d'un établissement en résolution ne peuvent pas supporter des pertes plus lourdes que celles qu'ils auraient subies si l'établissement avait été liquidé dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire régie par le Code de commerce (principe NCWOL visé à l'article L. 613-57-I du CMF). Ainsi les investisseurs ont le droit de réclamer des indemnités si le traitement qu'ils subissent en résolution est moins favorable que le traitement qu'ils auraient subi si l'établissement avait fait l'objet d'une procédure normale d'insolvabilité.

Dans l'hypothèse où les autorités de résolution décideraient d'une mise en résolution sur le Groupe Crédit Agricole, elles procèderaient au préalable à la réduction de la valeur nominale des instruments de Fonds propres du compartiment CET1 (actions, parts sociales, CCI et CCA), instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2, afin d'absorber les pertes puis éventuellement à la conversion en titres de capital des instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2⁴³. Ensuite, si les autorités de résolution décidaient d'utiliser l'outil de résolution qu'est le renflouement interne, elles pourraient mettre en œuvre cet outil de renflouement interne sur les instruments de dette⁴⁴, c'est-à-dire décider de leur dépréciation totale ou partielle ou de leur conversion en capital afin également d'absorber les pertes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁴³ Articles L. 613-48 et L. 613-48-3 du CMF.

⁴⁴ Articles L. 613-55 et L. 613-55-1 du CMF.

Crédit Agricole S.A. pourraient ne pas pouvoir bénéficier de la protection qu'offrirait cette Garantie de 1988.

4.3. Gestion des risques

4.3.1. Appétence au risque, Gouvernance et organisation de la gestion des risques

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 :

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

- **L'appétence** correspond à une gestion normale et courante des risques, et à des indicateurs dont le niveau est au-dessus du seuil de tolérance ; le budget s'inscrit dans la zone d'appétence. Les éventuels dépassements sont immédiatement signalés à la Direction générale qui statue sur des actions correctrices
- **La tolérance** correspond à un niveau de pilotage plus rapproché du Conseil d'Administration. Le dépassement des seuils de tolérance sur des indicateurs ou limites clés déclenche une information du Comité des Risques ou du Conseil d'administration. Les actions correctrices adaptées doivent alors être présentées.
- **La capacité** définie uniquement pour les indicateurs pour lesquels il existe un seuil réglementaire, commence lors du franchissement de ce seuil 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

Le dispositif d'appétence au risque de la Caisse Régionale s'appuie sur le processus d'identification des risques qui vise à recenser de la manière la plus exhaustive possible les risques majeurs de la Caisse.

Profil de risque global :

L'activité de la Caisse régional Centre Ouest est centrée sur l'activité de Banque universelle de proximité sur les départements de l'Indre et de la Haute vienne avec un stock de défaut maîtrisé et un taux de provisionnement prudent.

Le profil de risque de Crédit Agricole Centre Ouest est suivi et présenté à minima trimestriellement en Comité des risques Groupe et Conseil d'administration. Le franchissement des niveaux tolérés des indicateurs ou des limites du dispositif conduisent à l'information au Conseil d'administration. Les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance sont ainsi régulièrement informés de l'adéquation du profil de risque avec l'appétence au risque.

Les principaux éléments du profil de risque du Groupe au 31 décembre 2021 sont détaillés respectivement dans les sections "Gestion des risques et Pilier 3" du présent document :

- Risque de crédit : partie 3.4 (Gestion des risques) et partie 4.2 (Pilier 3) ;
- Risque de marché : partie 3.5 (Gestion des risques) et partie 4.4 (Pilier 3) ;
- Risques financiers (taux, change, liquidité et financement) : partie 5 (Gestion des risques) et parties 5 et 6 (Pilier 3) ;
- Risque Opérationnels : partie 3.8 (Gestion des risque) et partie 4.6 (Pilier 3).

Un échantillon des indicateurs clés de la déclaration d'appétence au risque est repris dans le tableau ci-dessous :

	Ratio CET 1 (Phasé)	Ratio LCR (niveau de fin d'année)	Coût du risque (en K€)	Résultat net part du Groupe (K€)	Taux de créances dépréciées sur encours

31 décembre 2021	23,07%	207,36%	16 967	43 107	1,75%
31 décembre 2020	20,71%	153,81 %	17 212	19 306	1,67%

Au 31 décembre 2021, les indicateurs d'appétence au risque du Groupe de solvabilité, résultat, coût du risque et dépréciations de créances se situent dans la zone d'appétence définie par le Groupe. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance. Certains indicateurs ont été franchis compte tenu de la crise sanitaire et notamment des mesures de soutien.

Adéquation aux risques des dispositifs de l'établissement l'article 435.1 (e) du règlement de l'Union européenne n°575/2013.

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

Organisation de la gestion des risques

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

La ligne métier du RCPR (Responsable Contrôles Permanents Risques), rattachée hiérarchiquement à la Direction Générale, tient informée les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance du degré de maîtrise du risque dans la Caisse Régionale et les alerte de tout risque de déviation par rapport aux politiques risques validées par les organes exécutifs. Ces missions s'inscrivent notamment dans le cadre des instances de gouvernance suivantes :

- le **Comité des Risques** (émanation du Conseil d'administration, 4 réunions par an) : valide la stratégie risques, analyse des facteurs clés de la déclaration d'appétence au risque, examine régulièrement les problématiques de gestion des risques et de contrôle interne, revoit l'information semestrielle sur le Rapport de contrôle interne
- le **Comité de Contrôle Interne** (CCI présidé par le Directeur général, 4 réunions par an) : examine les problématiques de contrôle interne, impulse les actions à caractère transverse à mettre en œuvre, valide l'information semestrielle sur le Rapport de contrôle interne

Culture risque

La culture risque est diffusée de manière transverse au sein de la Caisse Régionale, au moyen de différents canaux :

- une offre de formations risques proposant des modules adaptés aux besoins des collaborateurs intra et hors Ligne Métier Risques. Ce dispositif inclut des formations de sensibilisation destinées à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale, avec notamment un e-learning, permettant de mieux appréhender les risques inhérents aux métiers de la banque ;
- des actions de communication afin de renforcer la diffusion de la culture du risque, amorcées dans le cadre du projet V2A+. Elles ont pour objectif de développer la connaissance et l'adhésion de tous les collaborateurs, de façon homogène au sein de la Caisse Régionale

Suivi des risques sur base consolidée

Le Comité des Risques examine trimestriellement le tableau de bord des risques réalisé par la filière Contrôles Permanent. Ce document offre une revue détaillée de la situation des risques la Caisse Régionale sur l'ensemble de ses métiers et sur base consolidée.

4.3.2. DISPOSITIF DE STRESS TESTS

Les stress tests, simulations de crises ou tests de résistance font partie intégrante du dispositif de gestion des risques. Le dispositif de stress tests contribue à la gestion prévisionnelle des risques et apporte une mesure de la résilience d'un portefeuille ou d'une activité utilisée dans le cadre de l'ICAAP et de l'Appétence au Risque. Le dispositif de stress tests couvre le risque de crédit, de marché, de conformité, opérationnel, ainsi que les risque de liquidité et de taux.

La Caisse Régionale s'est doté d'un programme de stress tests en cohérence avec les limites définies dans chaque politique.

4.3.3. Procédures de contrôle interne et gestion des risques

Procédures de contrôle interne

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein de la Caisse Régionale comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations.

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

Ces exigences reposent sur des obligations d'implication de l'organe de direction, d'information de l'organe de surveillance, de couverture des risques, de séparation effectives des fonctions d'engagement et de contrôles, des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques, des reportings formalisés, des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés et des contrôles périodiques réalisés par l'audit.

Gestion des risques

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein de la Caisse Régionale repose sur une stratégie risques qui, elle-même s'appuie sur différentes politiques décrivant les objectifs de la Caisse Régionale et le dispositif de gestion et maîtrise des risques concernés. Chaque Politique composant la Stratégie Risques est validée par le Conseil d'administration avec, au préalable, un Avis Risque Indépendant (ARI) émis par le Responsable Contrôles Permanents Risques (RCPR) qui est aussi le Responsable de la Filière Risques de la Caisse Régionale.

La Caisse Régionale met en œuvre des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques adaptés à ses activités et à son organisation, faisant partie intégrante du dispositif de contrôle interne, dont il est périodiquement rendu compte à l'organe de direction, à l'organe de surveillance et aux Comités des Risques.

Des procédures d'alerte et d'escalade sont en place en cas d'anomalie significative et/ou prolongée

PLANS DE CONTINUITE D'ACTIVITE

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.

SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

La sécurité des systèmes d'information repose, pour sa part, sur les politiques de sécurité Groupe

Les fonctions Pilote des risques systèmes d'information (PRSI) et Chief Information Security Officer (CISO) sont déployées à la Caisse régionale : le PRSI, rattaché au RCPR (responsable Contrôle permanent et Risques), consolide les informations lui permettant d'exercer un second regard

Prévention et contrôle des risques de non-conformité

Voir partie 9 "Risques de non-conformité" ci-après.

4.3.4. Risques de crédit

Un risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Banque. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'il contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

Définition du défaut

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

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

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

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

Prêts restructurés

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

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

Dans ce contexte la Caisse régionale du Centre Ouest a mis en œuvre des solutions d'identification et de gestion de ces expositions, adaptées à ses spécificités par le biais de l'utilisation de l'algorithme combiné à l'utilisation du dire d'expert. Ces solutions ont été maintenues et adaptées autant que nécessaire au contexte de crise sanitaire, dans le respect des textes EBA. Ces dispositifs permettent également de répondre à l'exigence de production trimestrielle des états réglementaires sur cette thématique.

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

I. Objectifs et politique

La prise de risque de crédit de la Caisse régionale du Centre Ouest est traduite dans le cadre de l'appétence au risque la Caisse régionale du Centre Ouest du Groupe et des entités et de sa stratégie risque validée par le Conseil d'administration et approuvées par le Comité des risques présidé par le Directeur général. Les stratégies risques est adaptée aux métiers de la Caisse régionales et à son plan de développement. Elles décrivent les limites globales applicables, les critères d'intervention (notamment type de contreparties autorisées, nature et maturité des produits autorisés, sûretés exigées) et le schéma de délégation de décision. Ces stratégies risques sont

déclinées autant que de besoin par métier, entité, secteur d'activité ou pays. Le respect de ces stratégies risques relève de la responsabilité des métiers et est contrôlé par les responsables des Risques et contrôles permanents.

La Caisse Régionale s'efforce de diversifier ses risques afin de limiter leur exposition au risque de crédit et de contrepartie, notamment en cas de crise sur un secteur industriel. Dans cet objectif, la Caisse Régionale surveille régulièrement le montant

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

S'agissant plus spécifiquement du risque de contrepartie sur opération 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*) économiquement comparable à une provision collective, 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.

En cas de défaut, le niveau de dépréciation est examiné suivant les mêmes principes que pour le risque de crédit (estimation du risque de perte des dérivés relativement à leur rang dans le « waterfall »), en tenant compte de l'existence du mécanisme de CVA, selon deux cas : soit les dérivés sont maintenus en vie (CVA ou dépréciation individuelle), soit ils sont dénoués (dépréciation individuelle).

II. Gestion du risque de crédit

1. 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.

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

2. Méthodologies et systèmes de mesure des risques

2.1 LES SYSTEMES DE NOTATION INTERNE ET DE CONSOLIDATION DES RISQUES DE CREDIT

La Caisse Régionale utilise le système de notation interne Bâlois du Groupe Crédit Agricole aussi bien en matière de distribution du crédit que de pilotage du risque crédit. Le modèle de notation diffère selon la population concernée :

- Banque De Détail (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels, Associations)
 - Notations A à H : clients sains
 - Notations I à K : clients sensibles
 - Notation V : clients défaut
- Corporate (Entreprises, Collectivités Publiques, Promotion Immobilière)
 - Notations A+ à D- : clients sains
 - Notations E+ à E- : clients sensibles
 - Notations F et Z : clients défaut

En matière d'opérations de marché, les notations utilisées sont celles de Standard & Poor's mais leurs équivalents Moody's et Fitch peuvent aussi servir de référence.

CORRESPONDANCES ENTRE LA NOTATION GROUPE ET LES AGENCES DE NOTATION

Groupe Crédit Agricole	A+	A	B+	B	C+	C	C-	D+	D	D-	E+	E	E-
S&P / Fitch	AAA	AA+	AA / AA-	A+ / A / A-	BBB+	BBB	BBB-	BB+ / BB	BB-	B+ / B	B-	CCC+	CCC / CCC- / CC / C
Moody's	Aaa	Aaa	Aa2	Aa3 / A1 / A2 / A3	Baa1	Baa2	Baa3	Ba1 / Ba2	Ba3	B1 / B2 / B3	Caar	Caa2	Caa3 / Ca / C
PD de Référence	(0% - 0,01%)	(0,01% - 0,02%)	(0,02% - 0,04%)	(0,04% - 0,10%)	(0,10% - 0,20%)	(0,20% - 0,30%)	(0,30% - 0,60%)	(0,60% - 1,00%)	(1,00% - 1,90%)	(1,90% - 4,90%)	(4,90% - 11,80%)	(11,80% - 19,80%)	(19,80 - 100%)

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 SanDard 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)

2.2 MESURE DU RISQUE DE CREDIT

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

Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, la Caisse régionale utilise différents types d'approches pour estimer le risque courant et potentiel inhérent aux instruments dérivés (*swaps* ou produits structurés par exemple).

3. 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.

3.1 PROCESSUS DE SURVEILLANCE DES CONCENTRATIONS PAR CONTREPARTIE OU GROUPE DE CONTREPARTIES LIÉES

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.

3.2 PROCESSUS DE REVUE DE PORTEFEUILLE ET DE SUIVI SECTORIEL

Des revues périodiques de portefeuille étoffent le processus de surveillance et permettent ainsi d'identifier les dossiers qui se dégradent, d'actualiser la notation des contreparties, d'opérer le suivi des stratégies risques et de surveiller l'évolution des concentrations (par filière économique par exemple).

La Caisse Régionale Centre Ouest organise des revues de portefeuille et de suivi sectoriel adapté à son profil de risques.

3.3 PROCESSUS DE SUIVI DES CONTREPARTIES DÉFAILLANTES ET SOUS SURVEILLANCE

Les contreparties défaillantes ou sous surveillance font l'objet d'une gestion rapprochée par les services Recouvrement Amiable et Contentieux, en liaison avec les responsables des Risques et contrôles permanents. Elles font l'objet d'un suivi formel par les Comités dédiés aux engagements sensibles.

3.4 PROCESSUS DE SUIVI DES RISQUES DE CRÉDIT SUR BASE CONSOLIDÉE

Le profil de risque de la Caisse Régionale est suivi et présenté à minima trimestriellement en Comité des Risques et Conseil d'administration à l'aide du « tableau de bord des risques » du Groupe.

3.5 PROCESSUS DE SURVEILLANCE ET DE GESTION DU RISQUE PAYS

Le risque pays est le risque que les conditions économiques, financières, politiques, juridiques ou sociales d'un pays affectent les intérêts financiers de la Banque. Il ne constitue pas une nature de risque différente des risques "élémentaires" (crédit, marché, opérationnel) mais une agrégation des risques résultant de la vulnérabilité à un environnement politique, social, macroéconomique, et financier spécifique. Le concept de risque pays recouvre l'évaluation de l'environnement global d'un pays, par opposition au risque souverain, qui concerne le risque de contrepartie relatif à un État.

La Caisse Régionale n'est pas exposée à ce risque.

3.6 STRESS TESTS DE CRÉDIT

Le dispositif stress test pour le risque de crédit s'appuie principalement sur des modèles satellites qui relient l'évolution des paramètres de risques de crédit aux variables macroéconomiques et financières. Ces modèles font l'objet d'une revue indépendante et sont validés par le Comité Normes et Méthodologies au même titre que les modèles Bâlois. En complément, chaque année, le dispositif quantitatif de stress test est *backtesté*. En outre, depuis le 1^{er} janvier 2018, ces modèles contribuent au calcul des ECL selon la norme IFRS9 (cf. partie IV.1 ci-dessous).

En cohérence avec la méthodologie EBA, les stress tests pour le risque de crédit s'appuient sur les paramètres Bâlois (PD, LGD, EAD) et visent à estimer l'évolution du coût du risque incluant le provisionnement sur les actifs non en défaut et également l'impact en emploi pondéré.

Dans l'optique du suivi et du pilotage du risque de crédit, la Caisse Régionale réalise un ensemble de programme de stress

Un *stress test* crédit global est réalisé à minima annuellement dans le cadre budgétaire. Les travaux, sont coordonnés par la DRG, sur l'ensemble des portefeuilles bâlois, qu'ils soient traités réglementairement en méthode IRB ou en méthode Standard. L'horizon d'analyse est fixé à 3 ans. Le processus de stress est intégré dans la gouvernance de la Caisse Régionale et vise à renforcer le dialogue entre les filières risque et finance sur la sensibilité du coût du risque et des exigences en fonds propres à une dégradation de la situation économique. Outre leur utilisation dans les discussions budgétaires et le pilotage des fonds propres, les résultats des *stress tests* crédit globaux sont utilisés dans le cadre du calcul du capital économique (Pilier 2). Ils sont communiqués au Conseil d'administration de la Caisse Régionale.

4. Mécanismes de réduction du risque de crédit

4.1 GARANTIES REÇUES ET SURETES

Les garanties ou collatéraux permettent de se prémunir partiellement ou en totalité contre le risque de crédit.

Les principes d'éligibilité, de prise en compte et de gestion des garanties et sûretés reçues sont établis par le Comité des normes et méthodologies (CNM) du groupe Crédit Agricole (en application du dispositif CRR/CRD 4 de calcul du ratio de solvabilité).

Ce cadre commun, défini par des normes de niveau Groupe, permet de garantir une approche cohérente entre les différentes entités du Groupe. Sont documentées notamment les conditions de prise en compte prudentielle, les méthodes de valorisation et revalorisation de l'ensemble des techniques de réduction du risque de crédit utilisées : sûretés réelles (notamment sur les financements d'actifs : biens immobiliers, aéronefs, navires, etc.), sûretés personnelles, assureurs de crédit publics pour le financement export, assureurs de crédit privés, organismes de caution, dérivés de crédit, nantissemens d'espèces.

Les engagements de garanties reçus sont présentés en note 3.1 et en note 9 de l'annexe aux états financiers.

4.2 UTILISATION DE CONTRATS DE COMPENSATION

Lorsqu'un contrat "cadre" a été signé avec une contrepartie et que cette dernière fait défaut ou entre dans une procédure de faillite, la Caisse régionale pourrait appliquer le *close out netting*-lui permettant de résilier de façon anticipée les contrats en cours et de calculer un solde net des dettes et des obligations vis-à-vis de cette contrepartie. Ils recourent également aux techniques de collatéralisation permettant le transfert de titres, ou d'espèces, sous forme de sûreté ou de transfert en pleine propriété pendant la durée de vie des opérations couvertes, qui pourrait être compensé, en cas de défaut d'une des parties, afin de calculer le solde net des dettes et des obligations réciproques résultant du contrat-cadre qui a été signé avec la contrepartie.

4.3 UTILISATION DE DERIVES DE CREDIT

La Caisse régionale n'utilise pas les dérivés de crédit (CDS).

III. Expositions

1. Exposition maximale

Le montant de l'exposition maximale au risque 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 2021, l'exposition maximale au risque de crédit et de contrepartie de la Caisse Régionale s'élève à 6 857M€ (6 865M€ au 31 décembre 2020).

2. Concentration

L'analyse du risque de crédit sur les engagements commerciaux hors opérations internes au groupe Crédit Agricole et hors collatéral versé par le Groupe dans le cadre des opérations de pension (prêts et créances sur les établissements de crédit, prêts et créances sur la clientèle, engagements de financements et de garanties données) est présentée ci-dessous. Ce périmètre exclut en particulier les instruments dérivés qui sont principalement suivis en VaR

2.1 DIVERSIFICATION DU PORTEFEUILLE PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

Les engagements commerciaux de la Caisse régionale (y compris sur contreparties bancaires), sont réalisé à 99% en France.

La note 3.1 des états financiers présente par ailleurs la répartition des prêts et créances et des engagements donnés en faveur de la clientèle et des établissements de crédit, et par zone géographique sur la base des données comptables.

2.2 DIVERSIFICATION DU PORTEFEUILLE PAR FILIERE D'ACTIVITE ECONOMIQUE

Sur le portefeuille d'engagements commerciaux (y compris sur contreparties bancaires hors Groupe), le périmètre ventilé par filière d'activité économique s'élève à 3 526,2 millions d'euros au 31 décembre 2021, contre 3 382,4 millions d'euros au 31 décembre 2020. Ces ventilations reflètent la filière économique de risque des engagements commerciaux sur la clientèle

REPARTITION DES ENGAGEMENTS COMMERCIAUX PAR FILIERE D'ACTIVITE ECONOMIQUE DE LA CAISSE REGIONALE CREDIT AGRICOLE DU CENTRE OUEST

	202012	202112	Evolution
AGROALIMENTAIRE	1 053,6	1 159,1	10,01%
IMMOBILIER	661,8	730,6	10,39%
SERVICES NON MARCHANDS / SECTEUR PUBLIC / COLLECTIVITES	383,1	398,8	4,09%
DISTRIBUTION / INDUSTRIES DE BIEN DE CONSOMMATION	270,9	263,8	-2,61%
DIVERS	239,4	224,1	-6,37%
ENERGIE	136,1	118,3	-13,12%
SANTE / PHARMACIE	106,5	113,8	6,85%
AUTOMOBILE	110,7	104,9	-5,29%
BTP	99,7	95,6	-4,15%
TOURISME / HOTELS / RESTAURATION	82,9	82,9	0,00%
INDUSTRIE LOURDE	50,4	46,5	-7,66%
AUTRES INDUSTRIES	37,6	41,3	9,75%
AUTRES TRANSPORTS	42,5	39,6	-6,75%
UTILITIES	31,1	29,0	-6,72%
BOIS / PAPIER / EMBALLAGE	31,9	26,5	-16,96%
AUTRES ACTIVITES FINANCIERES (NON BANCAIRES)	16,9	20,8	23,71%
MEDIA / EDITION	12,3	12,4	1,13%
AERONAUTIQUE / AEROSPATIAL	2,8	7,4	166,79%
INFORMATIQUE / TECHNOLOGIE	7,4	7,1	-4,63%
ASSURANCE	3,5	3,1	-11,78%
MARITIME	1,0	0,4	-62,89%
TELECOM	0,2	0,2	8,90%
BANQUES	-	-	#DIV/0!
TOTAL	3 382,4	3 526,2	4,25%

Le portefeuille d'activité économique crédit de la Caisse Régionale s'élève, au 31 décembre 2021, à 3,6 M€.

Par secteur d'activité, le portefeuille est majoritairement localisé sur les secteurs AGRICULTURE et IMMOBILIER qui font l'objet, depuis le 31/12/17, de provisions filières basées sur un stress de dégradation massive (provision IFRS9 en Forward Looking Local). A noter que la filière SERVICES atteint un poids EAD à 25%. Par filière d'activité économique, le portefeuille est assez diversifié et sa structure reste globalement stable sur l'année 2021. Seules deux filières représentent plus de 10 % de l'activité : la filière LOCATIONS DE BIENS IMMOBILIERS qui occupe la première place avec 22% d'encours ; et la filière ADMINISTRATIONS PUBLIQUES à la deuxième place avec 10% d'encours.

2.3 VENTILATION DES ENCOURS DE PRETS ET CREANCES PAR AGENT ECONOMIQUE

Les concentrations par agent économique des prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle sont présentées en note 3.1 des états financiers.

Les encours bruts de prêts et créances (7,472 milliards d'euros au 31 décembre 2021 incluant les créances rattachées, contre 7,055 milliards d'euros au 31 décembre 2020) augmentent de 5,92 % en 2021. Ils se répartissent essentiellement entre la clientèle Grandes entreprises et la clientèle de détail (respectivement 20,34 % et 72,77 %).

2.4 EXPOSITION AU RISQUE PAYS

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 67% d'encours au 31 décembre 2021.

Le financement hors zone géographique résulte le plus souvent d'une participation en partage de risque.

3. Qualité des encours

3.1 ANALYSE DES PRETS ET CREANCES PAR CATEGORIES

La répartition des encours de prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle se présente de la manière suivante :

Prêts et créances (en millions d'euros)	31/12/2021	31/12/2020
Ni en souffrance, ni dépréciés	38,72	38,58
En souffrance, non dépréciés	15,51	17,01
Dépréciés	23,88	29,78
TOTAL	78,11	77,37

Le portefeuille de prêts et créances au 31 décembre 2021 est composé à 49,58% d'encours ni en souffrance, ni dépréciés contre 39,52% à fin 2020.

Selon la norme IFRS 7, un actif financier est en souffrance lorsqu'une contrepartie n'a pas effectué un paiement à la date d'échéance contractuelle de celui-ci. Le Groupe considère qu'il n'y a pas de risque de crédit avéré sur les encours en souffrance présentant un retard inférieur à 90 jours, soit 99,92 % des créances en souffrance non dépréciées contre 99,91% à fin 2020.

Le détail des actifs financiers en souffrance ou dépréciés est présenté en note 3.1 des états financiers.

3.2 ANALYSE DES EN COURS PAR NOTATION INTERNE

La politique de notation interne déployée par le groupe Crédit Agricole et appliquée par la Caisse régionale vise à couvrir l'ensemble du portefeuille clientèle du Groupe (clientèle de proximité, entreprises, institutions financières, banques, administrations et collectivités publiques).

Sur le portefeuille des engagements commerciaux sains hors clientèle de proximité (869,5 milliards d'euros au 31 décembre 2021, contre 788,1 milliards d'euros au 31 décembre 2020), leur ventilation en équivalent notation Standard & Poor's (S&P) de la notation interne du Groupe est présentée ci-dessous :

ÉVOLUTION DU PORTEFEUILLE SAIN D'ENGAGEMENTS COMMERCIAUX HORS CLIENTELE DE PROXIMITE CAISSE REGIONALE PAR EQUIVALENT INDICATIF S&P DU RATING INTERNE 2021

	31/12/2021	31/12/2020
AAA	8,06%	7,75%
AA	21,67%	22,13%
A	2,23%	1,88%
BBB	21,43%	20,50%
BB	42,00%	43,41%
B	4,08%	4,01%
Sous surveillance	0,54%	0,32%
TOTAL	100%	100%

3.3 DEPRECIATION ET COUVERTURE DU RISQUE

3.3.1 Politique de dépréciation et couverture des risques

La politique de couverture des risques de pertes repose sur deux natures de corrections de valeur pour pertes de crédit :

- des dépréciations sur base individuelle destinées à couvrir la perte probable sur les créances dépréciées ;
- des dépréciations pour perte de crédit, en application de la norme IFRS 9, consécutives à une dégradation significative de la qualité de crédit pour une transaction ou un portefeuille. Ainsi, ces dépréciations visent à couvrir la dégradation du profil de risque des engagements, certains secteurs d'activité économique ou certaines contreparties non en défaut mais du fait de leur notation dégradée. Des dépréciations sur base de portefeuille sont également réalisées en Banque de proximité. 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*).

3.3.2 Encours des prêts et créances dépréciés

Au 31 décembre 2021, l'ensemble des engagements objets de dépréciations individuelles s'élève à 47,2 millions d'euros contre 49,1 millions au 31 décembre 2020. Ils sont constitués des engagements sur lesquels la Caisse régionale anticipe un non-recouvrement.

Les encours restructurés⁽⁴⁵⁾ s'élèvent à 2,8 millions d'euros au 31 décembre 2021.

4. Coût du risque

Les principaux facteurs ayant eu un impact sur le niveau des dépréciations observé au cours de l'année :

4.1 Principaux facteurs économiques et sectoriels de l'année 2021

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

L'année 2021 a été marquée par les conséquences de la crise sanitaire qui a eu des effets très différenciés suivant les portefeuilles. Dans un contexte où la reprise reste très incertaine l'évolution de la situation sanitaire et macroéconomique mondiale, ainsi que par la détérioration des capacités de remboursement des entreprises seront les points-clés pour l'année 2022

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

4.2 Données chiffrées

Le coût du risque de la Caisse Régionale s'élève à 16.9M€ contre 17.2M€ sur l'année 2020. Il est donc en légère baisse avec une baisse des dotations douteuses (-1M€), non douteuses (-2M€) et une hausse des dotations pour risques et charges (+3M€).

Le détail des mouvements impactant le coût du risque est présenté en note 4.9 des états financiers. Ce dernier est ventilé par pôle métier dans la note 5.1 des états financiers.

5. Risque de contrepartie sur instruments dérivés

Le risque de contrepartie sur instruments dérivés est établi à partir de la valeur de marché et du risque de crédit potentiel, calculé et pondéré selon les normes prudentielles. La mesure associée à ce risque de crédit est détaillée dans la partie ci-dessus 2.2 "Mesure du risque de crédit" de la section II "Gestion du risque de crédit".

⁽⁴⁵⁾ La définition des encours restructures est détaillée dans la note 1.2 "Principes et méthodes comptables" dans les états financiers consolidés.

IV. Application de la norme IFRS9

1. Evaluation du risque de crédit

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

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

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

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

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

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

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

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

Toutefois, ce choc devrait rester temporaire en raison de :

- Craintes légitimes mais exagérées d'installation sur une inflation durablement plus forte et des impulsions encore haussières au second semestre, mais une disparition des effets de base. 5,5% en glissement annuel fin 2021 puis assagissement à partir de mi-2022. Inflations sous-jacente et totale à 2,7% fin 2022.
- Chômage aux Etats-Unis en baisse mais encore nettement supérieur (5,9% au T2 2021) au niveau d'avant crise (3,5%) ; le taux de participation a baissé assez nettement ; la situation encore loin du plein emploi induisant au final des risques limités de forte hausse des salaires ;

- Facteurs désinflationnistes persistants : globalisation ; progrès technologiques ; forte concurrence mondiale et nécessité de rester compétitif ;
- Les effets du plan de relance aux Etats-Unis doivent être nuancés : aides aux ménages en partie épargnées, en partie consacrées au désendettement. Et le surplus de consommation est temporaire, lié en partie à l'effet sortie de crise/arrêt des restrictions.

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

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

Aux Etats Unis : Resserrement monétaire de la Fed (banque centrale américaine) prudent et très lent accompagnant une récupération progressive du marché du travail. Volonté d'un tapering progressif de la FED avec une modération des taux longs, dans un contexte d'abondance de liquidité et une forte demande de titres souverains. Les taux UST 10 ans s'établiraient autour de 1,50% fin 2021 puis vers 1,25% fin 2022.

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

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

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

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

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

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

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

- Taux et marchés :

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

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

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

Bund et swap 10 ans en hausse en 2022 du fait de la remontée des taux longs américains et de la réduction des achats d'actifs BCE.

Elargissement des spreads France et Italie

- Indicateurs macro de la Zone Euro / France :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Plusieurs crises se superposent sur ce choc initial

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

A rappeler, les mesures de soutien ont été prises en compte dans les projections IFRS 9 : le processus de projection des paramètres centraux de risque a été révisé dès 2020 afin de mieux refléter l'impact des dispositifs gouvernementaux dans les projections IFRS 9. Cette révision a eu pour conséquence d'atténuer la soudaineté de l'intensité de la crise, ainsi que la force de la relance et de la diffuser sur une période plus longue (trois ans).

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

Afin de prendre en compte des spécificités locales (géographiques et/ou liées à certaines activités/métiers), la Caisse Régionale a établis au niveau local (forward looking local) des compléments sectoriels, afin de compléter les scénarios macroéconomiques définis en central.

- 2 filières traditionnelles : l'Agriculture et l'Immobilier pour couvrir les risques potentiels liés à ces activités après analyse de risque menée entre la Direction Financière et la filière Contrôle Permanent étant précisé que ces 2 filières représentent plus de 50% de l'encours portés sur l'ensemble des codes NAF)
- 2 nouvelles filières : la BDE à dire d'expert et la BDD par code NAF pour couvrir les risques potentiels faisant suite à la crise sanitaire (COVID 19) qui a particulièrement touché certains secteurs d'activité

A fin décembre 2021, en intégrant les forward looking locaux, la part des provisions stage 1 / stage 2 d'une part (provisionnement des encours sains) et des provisions stage 3 d'autre part (provisionnement pour risques avérés) ont représenté respectivement 43 % et 57 % du stock total de provisions (hors prov. FRBG).

À fin décembre 2021, les dotations nettes de reprises de provisions Stage 1 / Stage 2 ont représenté 42 % du coût du risque semestriel du **la Caisse Régionale** contre **58 %** pour la part du risque avéré Stage 3 et autres provisions.

Analyse de sensibilité des provisions IFRS 9 (ECL Stages 1 et 2)

Le premier scénario, dit central, a été pondéré à **50 %** pour le calcul des ECL IFRS du T4 2021. À titre d'exemple, sur la base des données au 31 aout 2021, la baisse de 10 points de la pondération du scénario central dans les calculs au T4 2021 au profit du deuxième scénario, plus défavorable, entraînerait une hausse du stock d'ECL au titre du forward looking central de l'ordre de 0,5 % pour le groupe Crédit Agricole.

Cette sensibilité anticipée en central, sont impactées par les ajustements au titre du forward looking local.

2. Evolution des ECL

L'évolution de la structure des encours et des ECL au cours de la période est détaillée dans la partie 3.1 des états financiers au 31 décembre 2021.

La part des stage 2 est en augmentation (7.6% des expositions vs 4.9% l'année dernière). Cette dégradation s'explique par la création de deux nouvelles filières au sein de l'OMP : BDD par code NAF et BDE à dire d'expert mais également par la modification de nos paramètres IFRS9 en local sur nos filières AGRICULTURE et IMMOBILIER.

4.3.5. 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 maîtrise des risques de marché de la Caisse régionale repose sur un dispositif structuré, comprenant une organisation indépendante des hiérarchies opérationnelles, des méthodologies d'identification et de mesure des risques, des procédures de surveillance. En termes de périmètre, ce dispositif couvre l'ensemble des risques de marché.

Dans un contexte de marché marqué par la crise sanitaire, la récession planétaire d'une ampleur inédite, les élections américaines, le Brexit, la forte volatilité des marchés financiers et le soutien massif des états et des banques centrales pour contrer les effets de la crise économique, la Caisse régionale a poursuivi une politique de gestion prudente des risques de marché en cohérence avec son cadre d'appétence aux risques.

II. Gestion du risque

1. Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du Crédit Agricole S.A. est structuré sur deux niveaux distincts et complémentaires :

- au niveau central, la Direction des risques et contrôles permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et de contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles. Elle tient informés les organes exécutifs (Direction générale de Crédit Agricole S.A.) et délibérants (Conseil d'administration, Comité des risques du conseil) de l'état des risques de marché ;
- au niveau de la Caisse régionale, un Responsable des Risques et Contrôles Permanents pilote et contrôle les risques de marché issus des activités.

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).

2. Les Comités de décision et de suivi des risques

Le Comité Financier composé de la Direction Générale, du Directeur Général Adjoint, Responsable Coopération Financière Carcentre, du Responsable Gestion Financière, du Responsable Contrôle Permanent et risques (sans pouvoir de décision) se réunit chaque mois. Il définit et optimise :

La gestion des excédents de fonds propres de la Caisse régionale

- L'allocation d'actifs du portefeuille de placement et d'investissement
- La gestion du risque de taux d'intérêt global (RTIG)
- La gestion de la liquidité de la CR
- La gestion des ratios prudentiels

Il analyse et suit :

- L'adéquation des produits achetés à la politique financière et au système d'information
- Le respect

III. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché

1. Indicateurs

Le risque de marchés n'est encadré que par le stress Groupe et stress 1 an

1.1 LES STRESS SCENARIOS

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 scénarios Riskmetrics Stress Groupe

⇒ Scenario Stress Groupe 2021:

Dégradation marquée sur le souverain France qui se propage aux autres titres souverains, corporates et bancaires, notamment périphériques.

- Les actions baissent de 35%.
- Le choc de spread sur la dette française est de 140 bp.

⇒ Stress adverse 1 an (historique 1 an)

Reprend pour chaque facteur de risque la plus grande variation sur 1 an observée sur un historique supérieur à 10 ans.

- Les actions baissent de 50%.
- Le choc de spread sur la dette française peut atteindre 120 bp dans certains cas.

La valorisation du portefeuille de la Caisse Régionale est réalisée, indépendamment du souscripteur, par le Middle-office Trésorerie, toutes les semaines et quotidiennement en cas de baisse significative du CAC40.

L'étude des décisions d'investissement sur des produits financiers pour compte propre est formalisée au travers d'une grille d'analyse définie par le Groupe Crédit Agricole qui permet d'appréhender toutes les composantes du produit, et donne, en synthèse, la complexité du produit et son adéquation avec le système de traitement de l'information de la Caisse Régionale. Cette grille d'analyse est complétée par le Front Office qui la diffuse au Responsable des Contrôles Permanents et des Risques (RCPR) afin que ce dernier puisse émettre un Avis Risque Indépendant.

1.2 LES INDICATEURS COMPLEMENTAIRES

Des indicateurs complémentaires sont par ailleurs produits au sein de la Caisse Régionale et peuvent, dans le cadre du dispositif de maîtrise des risques, faire l'objet de limites. Ils permettent de mesurer et d'encadrer de façon fine les expositions aux différents facteurs de risque de marché, d'identifier les opérations atypiques et d'enrichir la vision synthétique des risques fournie par la VaR et les *stress scenarios* globaux.

Pour encadrer les objectifs d'allocation de portefeuille d'actifs, qui sont définis dans la politique financière, la Caisse Régionale a établi des limites et seuils d'alerte :

- Une limite des fonds propres à 20% de titres non HQLA (Portefeuille détenu par les CR pour générer du PNB) ainsi que les montants des décotes des titres HQLA, en au 31/12/2021, elle est de 12,4%

- Une structure du portefeuille de placement par catégorie d'actif, en 2021, la répartition des limites est la suivante :

- Le monétaire : pas de min - pas de max
- L'obligataire : pas de max
- L'obligations Convertible : un montant maximum de 15 M€
- L'action : un montant maximum de 30 M€
- L'alternatif : un montant maximum de 10 M€
- Le FCPR : un montant maximum de 4 M€
- Autres (dont immobilier) : un montant maximum de 30 M€

- La Caisse régionale gère également sur son portefeuille de titres de placement un dispositif d'alerte pour encadrer le risque de plus et moins-values.

Les seuils d'alerte validés par le Conseil d'Administration au 29 janvier 2021 sont les suivants :

- Baisse de la valorisation mensuelle du portefeuille de placement, à périmètre constant (en neutralisant les achats/ventes depuis le début du mois) : baisse supérieure à 1% par rapport à M-1, avec une périodicité hebdomadaire ou quotidienne si le CAC40 > 5% sur 5 jours glissants

- Baisse de la valorisation d'une ligne du portefeuille de placement hors FCPR : baisse supérieure à 6% par rapport à M-1, avec une périodicité hebdomadaire ou quotidienne si CAC40 > 5% sur 5 jours glissants
- Prise de bénéfice sur le portefeuille de placement (uniquement pour les titres acquis depuis plus d'1 an), avec un niveling adapté à la catégorie d'actif :

catégorie obligataire du titre à la date d'achat	hausse supérieure à 10%/an depuis la date d'acquisition
catégorie action du titre à la date d'achat	hausse supérieure à 25%/an depuis la date d'acquisition
catégorie alternatif du titre à la date d'achat	hausse supérieure à 10% /an depuis la date d'acquisition

En 2021, il y a eu 2 dépassements :

- Limite opérationnelle franchie sur la Plus-Value Annualisée : (seuil de 10% autorisé pour les obligations dépassé), le dépassement est constaté sur l'ensemble de l'année, le plus important s'élève à 27% de la limite. Il a eu lieu en mars 2021. La décision du Comité Financier a été de conserver la ligne.
- Limite opérationnelle franchie sur une ligne du portefeuille de placement (>6%), le dépassement est constaté en septembre sur une ligne de titre à hauteur de 6,56%, la décision du Comité Financier a été de conserver la ligne.

2. Utilisation des dérivés de crédit

La Caisse régionale n'utilise pas les dérivés de crédit (CDS).

IV. Expositions

VaR (*Value at Risk*)

La VaR réglementaire est mesurée à partir d'un modèle interne au Groupe Crédit Agricole validé par l'ACPR.

Depuis la parution de la LJ 2016-047 la VaR ne constitue plus de limite globale. La Caisse Régionale n'a pas opté pour fixer une limite opérationnelle.

V. Risque action

Le risque action trouve son origine dans le portefeuille de placement. Il regroupe tout le risque action pur, quel que soit le support et l'intention de détention :

Les titres de capital, les parts ou actions d'OPC investis sur cette famille d'actifs.

A fin décembre 2021, la partie actions des titres de participation (629M€) et de placement (FCP avec des parts en actions) représente 639 M€ en valeur comptable. Sur son seul portefeuille de titres de placement, la Caisse régionale est exposée aux marchés actions à hauteur de 11,27 M€ en juste valeur.

Le portefeuille actions en titres de placement de la Caisse Régionale est limité à un maximum de 30M€ :

La limites sur portefeuille de placement n'a pas été franchies en 2021 et le suivi de cette limite est mensuel. Le portefeuille actions de la Caisse Régionale s'inscrit dans un souci de diversification de placements et ceci dans un volume limité. Il ne s'agit pas d'une activité spéculative

4.3.6. GESTION DU BILAN

I. Gestion du bilan – Risques financiers structurels

La Direction Financière de la Caisse régionale définit les principes de la gestion financière et en assure la cohérence d'application au sein de la Caisse régionale. Chaque année elle détermine et propose à la validation

du conseil d'administration de la Caisse régionale sa politique financière pour l'année à venir 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. Risque de taux d'intérêt global

Le règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 (dit « CRR 2 ») modifiant le règlement (UE) 575/2013 a introduit de nouvelles exigences de publication au titre du Pilier 3 relatives au risque de taux d'intérêt global. Les informations qualitatives attendues, précisées à l'article 448, couvrent certains des thèmes jusqu'à présent traités dans la partie Gestion des risques.

Pour simplifier la lecture, l'ensemble des informations relatives à la mesure et la gestion du risque de taux d'intérêt global sont regroupées dans la partie « Informations au titre du Pilier 3 » du chapitre 5 « Risques et Pilier 3 »

III. Risque 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. La Caisse régionale n'a pas de position de change de cette nature.

IV. Risque de liquidité et de financement

La Caisse régionale est exposée, comme tous les établissements de crédit, au risque de liquidité, c'est-à-dire de ne pas disposer des fonds nécessaires pour faire face à ses engagements. La réalisation de ce risque correspondrait, par exemple, à une crise de confiance générale des investisseurs des marchés monétaires et obligataires, ou à des retraits massifs des dépôts de la clientèle.

1. Objectifs et politique

L'objectif de la Caisse Régionale en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées.

Pour ce faire, la Caisse régionale s'appuie sur un système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité qui a pour objectifs :

- le maintien de réserves de liquidité ;
- l'adéquation de ces réserves avec les tombées de passifs à venir ;
- l'organisation du refinancement (répartition dans le temps de l'échéancier des refinancements à court et long terme, diversification des sources de refinancement) ;
- un développement équilibré des crédits et des dépôts de la clientèle.

Ce système comprend des indicateurs, des limites et seuils d'alerte.

Le système intègre également le respect des contraintes réglementaires relatives à la liquidité. Le LCR, le NSFR, ainsi que les éléments du suivi de la liquidité supplémentaires (ALMM) font ainsi l'objet d'un reporting mensuel (LCR/ALMM) ou trimestriel (NSFR) transmis à la BCE.

2. Méthodologie et gouvernance du système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité

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

- les indicateurs de court terme, constitués notamment des simulations de scénarios de crise et dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme ;
- les indicateurs de long terme, qui permettent de mesurer et d'encadrer l'échéancement de la dette long terme : les concentrations d'échéances sont soumises au respect de limites afin d'anticiper les besoins de refinancement du Groupe et de prévenir le risque de non-renouvellement du refinancement de marché ;

Les normes du système de gestion et d'encadrement du risque de liquidité du Groupe Crédit Agricole sont définies dans une convention entre Crédit Agricole SA et chaque entité du Groupe qui précise les principes, les règles et les recommandations. La Caisse régionale se voit ainsi notifier des limites sur les indicateurs.

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 », la PRS « Position en Ressource Stable » et le NSFR « Net Stable Funding Ratio »).

La surveillance du risque de liquidité est supervisée par le Comité 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.

3. Gestion de la liquidité

La gestion de la liquidité de la Caisse Régionale repose sur l'adossement global des ressources aux actifs à financer. Elle se concrétise, d'une part, par une politique de collecte auprès de la clientèle et, d'autre part, par une politique de refinancement auprès :

- de Crédit Agricole SA. La Caisse régionale a la possibilité de se refinancer à taux de marché auprès de Crédit Agricole SA sous plusieurs formes : compte courant de trésorerie, emprunts en blanc, avances globales ;
- ou sur le marché interbancaire. La Caisse régionale rédige un programme d'émission de titres de créances négociables déposé auprès de la Banque de France qui l'autorise à émettre des NEU CP (court terme) et ainsi à se refinancer sur le marché.

3.1 Gestion de la liquidité Court Terme

Le calibrage de la limite court terme est défini de façon à permettre à chaque entité du Groupe de résister à un environnement de liquidité très dégradé (stress-scénarios) sur une période d'une année. Cette résistance est mesurée en projetant sur l'horizon d'une année les sorties et les entrées ou réserves de « cash » prévues :

- la composante «entrée de cash» intègre principalement les actifs mobilisables auprès de la Banque Centrale Européenne (BCE), les actifs cessibles des portefeuilles titres et la part des refinancements qui sont considérés comme pouvant être renouvelés dans une situation de stress.
- la composante «sortie de cash» intègre principalement les refinancements de marché court terme et moyen/long terme arrivant à échéance dans l'année ainsi que les besoins de refinancements additionnels nécessaires à l'activité commerciale.

La limite globale de liquidité court terme correspond au montant maximum de refinancement court terme autorisé pour la Caisse régionale.

La Caisse régionale est autorisée à utiliser le refinancement court terme au-delà de la limite ferme en fonction de l'utilisation de l'ensemble des Caisses régionales :

- La Limite Court Terme (LCT) ferme est applicable lorsque l'utilisation de LCT de toutes les Caisses régionales est supérieure à 90%.
- La Limite Court Terme conditionnelle 1 correspondant à $1.245 \times$ la LCT ferme est applicable lorsque l'utilisation de LCT de toutes les Caisses régionales est comprise entre 80% et 90%.
- La Limite Court Terme conditionnelle 2 correspondant à $1.490 \times$ la LCT ferme est applicable lorsque l'utilisation de LCT de toutes les Caisses régionales est inférieure à 80%.

La centralisation des informations permettant le suivi du risque de liquidité est réalisée via l'outil interne New Deal chaque mois et le contrôle du respect des limites est présenté régulièrement en Comité financier. Un suivi est réalisé par la Gestion Financière (en collaboration avec la Coopération GFC Liquidité CARCENTRE) afin de s'assurer du respect quotidien de cette limite court terme ainsi qu'un prévisionnel qui permet d'anticiper les opérations à réaliser pour ne pas dépasser la limite autorisée.

Le dépassement de la limite court terme entraîne une alerte et une éventuelle facturation de liquidité au coût équivalent à celle du déficit moyen terme. La Caisse régionale adapte le profil de son refinancement en fonction :

- des capacités de tirage sur son compte courant de trésorerie à Crédit Agricole SA ;
- du profil de son endettement court terme ;
- des prévisions du niveau de consommation de sa limite court terme.

La Caisse régionale vise à lisser son échéancier d'emprunts de manière à réduire la volatilité des Outflows liés à son refinancement dans son ratio LCR et dans les stress.

	31/01/2021	28/02/2021	31/03/2021	30/04/2021	31/05/2021	30/06/2021	31/07/2021	31/08/2021	30/09/2021	31/10/2021	30/11/2021	31/12/2021
Consommation CT	160	144	201	243	198	140	26	37	52	-19	63	132
Limite Court Terme	354	354	354	354	354	354	351	351	351	351	351	351
% de conso	45%	41%	57%	69%	56%	40%	7%	10%	15%	-5%	18%	38%
LCT disponible	194	210	153	111	156	214	325	314	298	370	287	218

3.2 Gestion de la liquidité Moyen et Long Terme

La volonté de Crédit Agricole S.A. est d'ajuster le profil de refinancement moyen long terme de sorte à garantir durablement la couverture des besoins en liquidité MLT, avec prise en compte de la capacité d'accès au marché (risque de concentration). Le risque de concentration d'échéances (risque d'illiquidité à MLT) est le risque de ne pas pouvoir lever sur les marchés le montant nécessaire au renouvellement des refinancements ou de lever à de mauvaises conditions. Il s'agit de maîtriser un risque d'illiquidité à moyen terme.

La mesure du risque de concentration des échéances se limite au compartiment ALM par la prise en compte des tombées de la dette à MLT (supérieures à 1 an en durée initiale). Compte tenu des besoins du Groupe et de ses capacités de refinancement sur le marché, la limite de concentration des échéances long terme par semestre est actuellement de 1,8% des encours de crédits.

La Caisse régionale n'a constaté, en 2021, aucun dépassement « actif » de la limite de concentration des échéances Long Terme. Des dépassements sont constatés sur certains semestres du fait d'opérations non initiées par la Caisse régionale comme par exemple les refinancements TLTRO. Ces dépassements sont alors autorisés par Crédit Agricole S.A. puisque considérés comme « passifs », ils ont fait l'objet de présentations régulières en Comité financier.

Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale respecte l'ensemble des limites de concentration.

4. Données quantitatives

4.1 Bilan cash au 31 décembre 2021

BILAN SYNTHETIQUE			
Actifs	31.12.2020	31.12.2021	Variation
Titres constitutifs de réserves	910	1 289	380
Reverse repo			0
Replacements CT	19	25	6
Replacements LT	774	719	-55
Actifs clientèle	6 696	7 112	416
Autres Actifs (Emplois permanents)	1 083	1 093	10
Total	9 481	10 238	757
Passifs	31.12.2020	31.12.2021	Variation
Repo		129	129
Ressources de marché CT	193	158	-35
Ressources de marché LT	1 858	2 278	420
Passif de négocié nécessaire à l'activité	7	31	24
Ressources clientèle	5 884	6 065	181
Autres Passifs (Ressources permanentes)	1 538	1 576	38
Total	9 481	10 238	757

Le différentiel ressources stables – actifs durables, appelé « position en ressources stables » (PRS), s'élève à 1 028 M€. En 2021, Crédit Agricole SA demande aux Caisses régionales de suivre et d'assurer le respect de leur PRS corrigée des tirages de T-LTRO-III non prévus au budget 2020 et 2021. Celle-ci est appelée PRS* et doit toujours être positive. Cette limite a toujours été respectée au cours de l'année 2021 et la PRS* s'élève à 259 M€ au 31/12/2021.

Le coefficient des ressources stables sur emplois stables s'établit à 113.1% au 31 décembre 2021.

4.2 Évolution des réserves de liquidité de la Caisse régionale

	31.12.2020		31.12.2021		Variations	
	Valeur de marché	Valeur en stress de marché	Valeur de marché	Valeur en stress de marché	Valeur de marché	Valeur de marché
Emission d'états de l'OCDE, garanties par des états de l'OCDE ou des organismes supranationaux	173	160	63	58	-110	-101
Obligations sécurisées éligibles banque centrale	10	9	0	0	-10	-9
Emissions corporates, entités du secteur public et autres contreparties éligibles BC	181	150	201	166	20	16
Actions appartenant à un indice majeur	2	1	2	1	0	0
OPCVM à VL quotidienne	237	180	115	77	-122	-104
titres bancaires éligibles BC	22	17	11	8	-11	-9
OPCVM à VL non quotidienne	0	0	0	0	0	0
Autres titres non éligibles BC	3	1	1	0	-2	-1
Créances mobilisables auprès de la banque centrale (y compris autotitrisation)	771	771	593	593	-178	-178
Autres réserves mobilisables en central		0		0	0	0
	1 399	1 289	986	903	-413	-386

Les réserves de liquidité disponibles à fin 2021 régressent de 413M€ principalement en raison de la baisse de créances mobilisables auprès de la Banque centrale et de la baisse de l'encours d'OPCVM à VL quotidienne. Il s'agit des OPCVM Inflows utilisés l'an dernier pour la gestion du ratio LCR et qui n'ont pas été reconduits cette année en raison du manque d'intérêt financier.

La déclinaison des limites du système de gestion et d'encadrement de la liquidité du Groupe Crédit Agricole au niveau de chaque filiale de Crédit Agricole S.A. et de chaque Caisse régionale assure une adéquation au niveau local entre le risque de liquidité et sa couverture par les réserves.

4.3 RATIOS REGLEMENTAIRES

4.3.1 LCR

Depuis le mois de mars 2014, les établissements de crédit de la zone euro ont l'obligation de transmettre à leurs superviseurs les *reportings* du *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) définis par l'EBA (European Banking Authority). Le

LCR a pour objectif de favoriser la résilience à court terme du profil de risque de liquidité des banques en veillant à ce qu'elles disposent d'un encours suffisant d'actifs liquides de haute qualité (HQLA, *High Quality Liquid Assets*) non grevés pouvant être convertis en liquidités, facilement et immédiatement, sur des marchés privés, dans l'hypothèse d'une crise de liquidité qui durerait 30 jours calendaires.

Au 31 décembre 2021, le ratio LCR de la Caisse régionale est bien au-delà des attentes réglementaires et s'établit à 207,36 %. Dans le contexte de crise sanitaire COVID-19, la hausse du niveau du ratio LCR de la Caisse régionale est en ligne avec le recours du Groupe aux tirages T-LTRO 3 auprès de la Banque centrale.

4.3.2 NSFR

Par ailleurs, depuis le 28 juin 2021, les établissements de crédit de la zone euro ont l'obligation de transmettre à leurs superviseurs les reportings du Net Stable Funding Ratio (NSFR) définis par l'EBA (European Banking Authority). Le NSFR a pour objectif de garantir que l'établissement dispose de suffisamment de ressources dites « stables » (i.e. de maturité initiale supérieure à 1 an) pour financer ses actifs à moyen/long-terme.

Le ratio NSFR (Net Stable Funding Ratio) est un ratio de stock (le LCR étant un ratio de flux) qui compare les actifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an, aux passifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an. La définition du NSFR attribue à chaque élément du bilan une pondération traduisant sa potentialité d'avoir une maturité supérieure à un an. Le suivi du ratio NSFR est entrée en vigueur en 2021.

Les établissements de crédit sont assujettis à un seuil sur ce ratio, fixé à 100% depuis le 28 juin 2021.

Le calcul du ratio est réalisé trimestriellement et s'établissait à 108,95% au 30 septembre 2021.

5. Stratégie et conditions de refinancement en 2020

La gestion du ratio LCR est réalisée en constituant des réserves de liquidité en Titres éligibles et en dépôts auprès de la BCE et en optimisant les flux nets de trésorerie (Outflows- Inflows).

La Caisse régionale a refinancé son activité par des emprunts court terme et a également saisit l'opportunité du contexte de taux bas pour se refinancer partiellement à long terme et ainsi fixer des ressources plus longues à des prix bas visant à sécuriser son bilan contre une remontée des taux.

V. Politique de couverture

Le règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 (dit « CRR 2 ») modifiant le règlement (UE) 575/2013 a introduit de nouvelles exigences de publication au titre du Pilier 3 relatives au risque de taux d'intérêt global. Les informations qualitatives attendues, précisées à l'article 448, couvrent certains des thèmes jusqu'à présent traités dans la partie Gestion des risques.

Pour simplifier la lecture, l'ensemble des informations relatives à la mesure et la gestion du risque de taux d'intérêt global sont regroupées dans la partie « Informations au titre du Pilier 3 » du chapitre 5 « Risques et Pilier 3 ».

4.3.7. 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 externalisées, dont les PSEE (prestations de service essentielles externalisées).

I. Organisation et dispositif de surveillance

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

Organisation et gouvernance de la fonction Gestion des risques opérationnels

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

Identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies

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

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

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

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

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

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

Outils

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

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

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

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

II. Méthodologie

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

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

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.

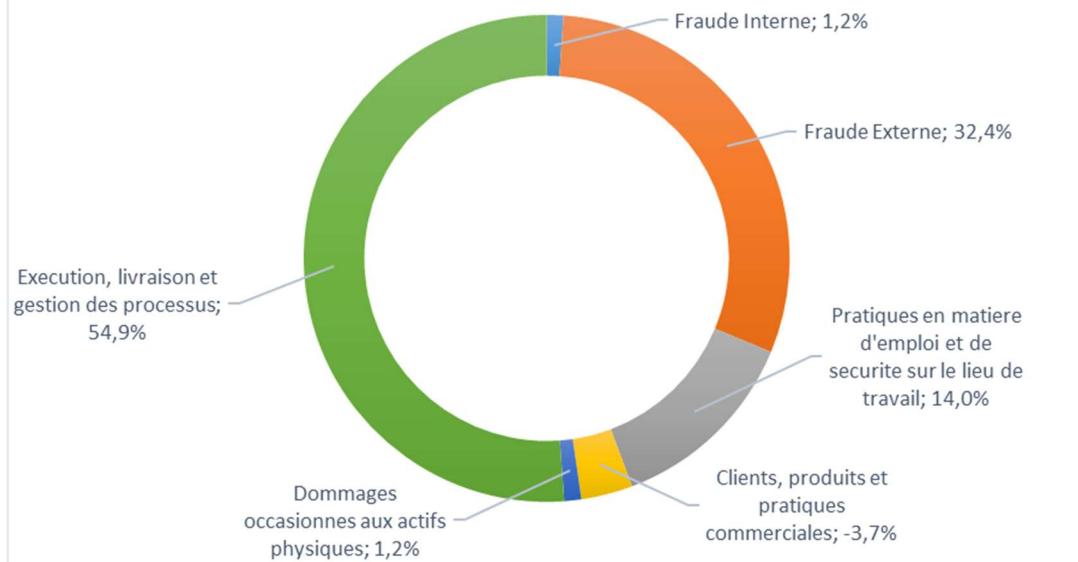
Un comité semestriel de *backtesting* du modèle AMA (*Advanced Measurement Approach*) est en place et se consacre à analyser la sensibilité du modèle aux évolutions de profil de risques des entités. Chaque année, ce comité identifie des zones d'améliorations possibles qui font l'objet de plans d'action.

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

III. Exposition

REPARTITION DES PERTES OPERATIONNELLES PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE (2019 A 2021)

CRCAM CENTRE OUEST (2019 - 2021)



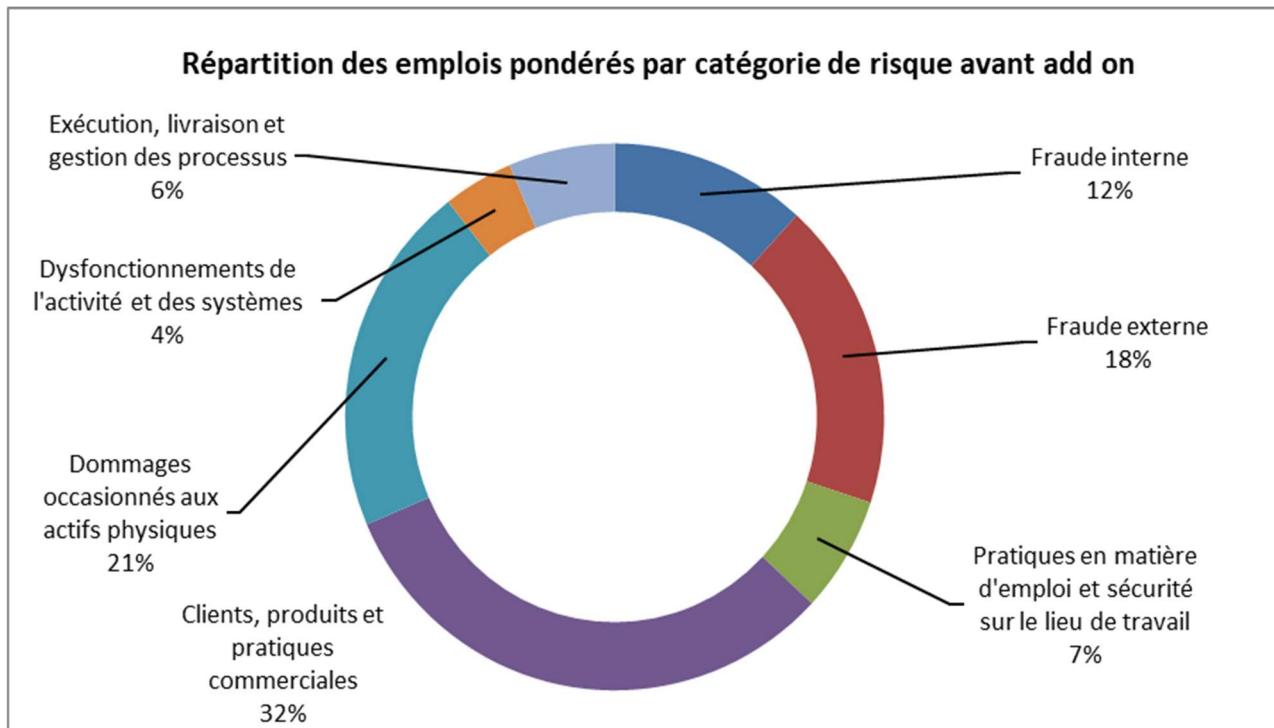
D'une manière générale, le profil d'exposition en termes de risques opérationnels détectés ces trois dernières années reflète les principales activités de la Caisse régionale :

- une exposition à la fraude externe et (hors élément exceptionnel) plus particulièrement à la fraude aux moyens de paiement (monétique, virements et chèques) ;
- une exposition sur la catégorie « Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail » liée aux surcoûts externes covid-19 (Commandes de matériels lié à l'épidémie : masques, gels hydro alcooliques, gants, vitres plexiglas ; Prestations de ménage supplémentaire, de gardiennage devant certaines agences « sensibles ») ;
- une exposition sur la catégorie « Exécution, livraison et gestion des processus » liée à des erreurs de caisse, défaut de comptage des fonds ; non-respect des délais ; défaillance dans le processus d'archivage, de traçabilité et de conservation des données ; défaut de suivi dans la gestion, défaut de traitement ou défaut de livraison ;

A noter, l'exposition sur la catégorie « Clients, produits et pratiques commerciales » correspond principalement à des assignations clients. Sur la période 2019-2021, les reprises de provisions sont supérieures aux pertes et aux dotations aux provisions en raison de plusieurs jugements favorables.

Des plans d'action locaux ou Groupe correctifs et préventifs sont mis en place en vue de réduire l'exposition du groupe Crédit Agricole au Risque Opérationnel. Un suivi périodique des plans d'action sur les incidents supérieurs à 5 millions d'euros a été mis en place depuis 2014 au sein du Comité Groupe risques opérationnels et depuis 2016 en Comité des Risques Groupe.

REPARTITION DES EMPLOIS PONDERES PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE (2021)



IV. Assurance et couverture des risques opérationnels

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

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

Les polices Pertes d'exploitation, Fraude et Tous risques valeurs, responsabilité civile professionnelle du Groupe et responsabilité civile des dirigeants et mandataires sociaux ont été renouvelées en 2020.

Les polices "éligibles Bâle 2" sont utilisées au titre de la réduction de l'exigence de fonds propres au titre du risque opérationnel (dans la limite des 20 % autorisés).

Les risques combinant une faible intensité et une fréquence élevée qui ne peuvent être assurés dans des conditions économiques satisfaisantes sont conservés sous forme de franchise ou mutualisés au sein du groupe Crédit Agricole.

4.3.8. RISQUES JURIDIQUES

Faits exceptionnels et litiges

Dans le cadre de l'exercice 2021, il n'y a pas eu de procédures gouvernementales, judiciaires ou arbitrales, susceptibles d'avoir (ou ayant eu) des effets significatifs sur la situation financière de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest ou sa rentabilité.

4.3.9. 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 protection de la clientèle, le respect de l'intégrité des marchés financiers, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.), la prévention de la fraude interne et externe, la lutte contre la corruption et l'exercice du droit d'alerte, les règles en matière de conformité fiscale et la protection des données personnelles.

Au-delà de répondre aux exigences réglementaires et pour satisfaire aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, sociétaires, collaborateurs), la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Centre Ouest a pour objectif de **faire de la Conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et de la performance durable**. Pour ce faire, une feuille de route stratégique *Smart Compliance* a été lancée, dont l'objectif recherché est de faire entrer la fonction Conformité, désormais organisée et structurée, dans une **dimension plus opérationnelle au service de l'entreprise et de ses clients, sans renoncer à ses missions fondamentales de contrôle**. La vision de la *Smart Compliance* se décline selon deux axes avec un axe défensif visant à protéger la Caisse Régionale du risque réglementaire et d'image et un axe offensif qui place l'ensemble des intervenants internes, du back au front office, dans un objectif de qualité et de loyauté au service du client. Trois leviers contribuent au succès du dispositif : un levier portant sur l'organisation et la gouvernance au sens large incluant la communication, un levier Humain qui comprend la mise en responsabilité et le déploiement des Formations à destination des collaborateurs et enfin un levier qui mobilise l'innovation, les technologies et l'utilisation des données au service de la Conformité.

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 de l'entreprise (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. Un plan de contrôle dédié permet de s'assurer de la maîtrise de ces risques et de leurs impacts (pertes financières, sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires), avec l'objectif constant de préserver la réputation de la Caisse Régionale et du Groupe. Le dispositif fait l'objet de reportings réguliers à l'attention des instances de gouvernance de la Caisse Régionale.

En lien avec la Ligne Métier Conformité du Groupe Crédit Agricole, ce dispositif est structuré et déployé par l'équipe Conformité de la Caisse Régionale. Afin de **garantir son indépendance**, la Fonction conformité est logée au sein du département en charge du contrôle permanent des risques, rattaché directement au Directeur Général de la Caisse Régionale. A fin 2021, ces fonctions sont exercées en équivalent temps plein par 11 personnes.

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

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

Le dispositif est complété d'un **droit d'alerte** permettant au salarié, s'il constate une anomalie dans le processus normal de la remontée des dysfonctionnements ou s'il estime faire l'objet d'une pression susceptible de le conduire à la réalisation d'un dysfonctionnement, de signaler cet état de fait au responsable Conformité de son entité, sans passer par sa ligne hiérarchique. En déployant une **nouvelle plateforme informatique**, la Caisse Régionale permet à tout collaborateur souhaitant exercer sa faculté d'alerte de le faire en toute sécurité. L'outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et la personne en charge du traitement de cette alerte. Ce dispositif couvre également les signalements des faits entrant dans le champ du devoir de vigilance.

La **protection de la clientèle** est une priorité affirmée de la Caisse Régionale. Elle s'inscrit totalement dans les volets « Excellence relationnelle » et « Engagement sociétal » de son Projet 2022. En 2021, la Caisse Régionale a poursuivi ses actions dans une approche d'amélioration continue. Ainsi, le dispositif d'inclusion bancaire a été revu pour mieux détecter les clients en situation de fragilité financière afin de leur proposer un accompagnement spécifique pour les empêcher de tomber dans la précarité, ou les aider à en sortir.

La Caisse Régionale a placé la **gouvernance « produits »** au centre des mesures d'excellence relationnelle afin d'en faire un instrument majeur de la loyauté et de la transparence des offres et services mis à la disposition de nos clients, mais aussi *via* le développement de « l'écoute client ». Pour ce faire, le suivi des réclamations est un élément central du dispositif.

Compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la **lutte contre la corruption**, la Caisse Régionale a engagé, depuis 2019, les actions nécessaires à l'enrichissement de ses dispositifs ainsi qu'à la mise en œuvre des recommandations de l'Agence française anticorruption. Ainsi, la Caisse Régionale a mis à jour ses procédures et ses modes opératoires par la définition d'une gouvernance adaptée, par l'établissement d'un Code anticorruption dédié et la rénovation de son programme de formation et de sensibilisation de l'ensemble de ses collaborateurs afin de mettre en exergue les comportements à adopter pour éviter tout manquement à la probité. En 2019, la Caisse Régionale a été certifiée ISO 37001, dans le cadre du renouvellement de la certification du Crédit Agricole.

La **prévention de la fraude** vise à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Dans ce cadre, un dispositif de lutte contre la fraude est déployé dans la Caisse Régionale, coordonné par la Fonction Conformité. Des outils ont été déployés pour lutter contre la fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux. La gouvernance a également été renforcée avec une implication plus prégnante du management. Des actions ont été engagées pour actualiser les supports de formation. En 2020, la crise sanitaire du COVID 19 et les bouleversements qu'elle induit ont constitué une opportunité rapidement saisie par tous les types d'escrocs et notamment par les groupes criminels organisés. Le Groupe Crédit Agricole a réagi immédiatement sur toutes les lignes de défense et dans tous les secteurs. Des actions ont été engagées et sont actualisées en permanence pour protéger les clients et la banque.

La **maîtrise des risques relatifs aux exigences de sécurité financière** et notamment de sanctions internationales constitue une priorité forte de la Caisse Régionale. S'agissant du renforcement du dispositif de gestion des sanctions internationales, les équipes de la Caisse Régionale sont restées mobilisées en 2021 sur la mise en œuvre des derniers jalons d'un plan d'action de niveau Groupe (le « plan de remédiation OFAC »), et son intégration dans les processus opérationnels. 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. Après le démarrage en 2020 de la révision du dossier de connaissance (« KYC ») des clients Particuliers sur événement déclencheur, la Caisse Régionale a lancé début 2021 une démarche de révision périodique du dossier KYC sur l'ensemble des segments de clientèles. Associée aux travaux menés pour ancrer durablement le standard « zéro défaut » à l'entrée en relation, la démarche de révision du KYC doit améliorer le niveau de connaissance client sur le long terme pour en faire un facteur de loyauté et prévenir et détecter les risques, notamment de blanchiment et de financement du terrorisme.

Enfin, l'année 2021 a été marquée par la consolidation du programme relatif au règlement européen sur la **protection des données personnelles** (RGPD) et la mise en place d'une gouvernance de la donnée, avec notamment la création d'un « Comité Data » de niveau Direction Générale.