



CRÉDIT AGRICOLE  
de CHAMPAGNE-BOURGOGNE

## **CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CHAMPAGNE-BOURGOGNE**

### **Rapport de gestion 2015**

Dijon le 1er mars 2016  
Le Directeur Général

Jacques KERMARREC

Siège social : 269 faubourg Croncels - 10000 TROYES - RCS TROYES 775 718 216

Direction Générale : 18 rue Davout - 21085 DIJON CEDEX 9

# SOMMAIRE

<b>ENVIRONNEMENT &amp; PERSPECTIVES ECONOMIQUES</b>	p 3
↳ Le contexte économique et les marchés financiers	
↳ Les prévisions 2016	
<b>LES FAITS MARQUANTS 2015 &amp; PERSPECTIVES 2016</b>	p. 4 à 6
↳ Le Projet d'Entreprise Ensemble construisons 2.018	
↳ La banque privée	
↳ La filière immobilière	
↳ Le multicanal à CACB	
↳ Des travaux immobiliers significatifs	
↳ Responsabilité Sociétale et Environnementale	
↳ Notre engagement mutualiste	
↳ Perspectives 2016 et évènements post-clôture	
<b>L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2015</b>	p. 7 à 9
↳ La Conquête	
↳ La Collecte	
↳ Les Crédits	
↳ La Vente de Services	
<b>PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS</b>	p. 10 à 16
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
<b>PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES</b>	p. 17 à 18
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
<b>REMUNERATION DU CAPITAL</b>	p. 19
<b>EVOLUTION DES FILIALES ET PARTICIPATIONS</b>	p. 19
<b>TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES</b>	p. 19
<b>FACTEURS DE RISQUES</b>	p. 20 à 56
↳ Risque de Crédit	
↳ Risque de Marché	
↳ Gestion du Bilan	
↳ Risque opérationnel	
↳ Risque juridique	
↳ Risque de non-conformité	
<b>INFORMATIONS SUR LES CONSEQUENCES SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITE</b>	p. 57 à 114

## ENVIRONNEMENT & PERSPECTIVES ECONOMIQUES

### ***Le contexte économique et les marchés financiers***

En dépit d'un profil de croissance heurté en 2015, avec un « trou d'air » observé au deuxième trimestre, le rythme de croissance s'établirait à 1,1% en 2015, après 0,2% en 2014.

Lors des trimestres récents, on constate une reprise de l'investissement des entreprises. Par contre, l'investissement des ménages continue de se détériorer en 2015 mais dans une moindre mesure que l'an passé. Au niveau de la consommation, plusieurs déterminants pèsent sur ce poste : un taux de chômage qui reste élevé, des augmentations de salaire modestes et la poursuite du processus d'ajustement budgétaire.

### ***Les prévisions 2016***

Les développements conjoncturels récents confirment un scénario de reprise graduelle de l'économie française, même si celle-ci est actuellement moins dynamique que la moyenne européenne. La croissance serait de 1,2% en 2016 en intégrant le fait que les attentats de novembre 2015 amputent la croissance de 0,1% en 2015 et 2016 par leurs effets négatifs sur la consommation, le tourisme et l'investissement.

La France se situe à un moment particulier du cycle économique où l'investissement est la variable clé. Il prendrait progressivement le relais en 2016-2017 pour soutenir la demande interne. L'investissement des ménages progresserait en 2016, en lien avec le redressement des ventes de logements neufs.

Le rythme de progression de la consommation des ménages en 2016 resterait sur une dynamique proche de celle observée en 2015. Cette dynamique reste toutefois favorable, dans un contexte marqué par une lente remontée du prix du pétrole, une faible inflation et des baisses d'impôts pour les ménages modestes prévues dans le cadre du Pacte de solidarité.

La dépréciation de l'euro apporterait un soutien temporaire aux exportations en 2016 en améliorant la compétitivité prix, mais la faible accélération de la croissance mondiale constitue un frein. Au global, la contribution du commerce extérieur serait neutre en 2016.

## LES FAITS MARQUANTS 2015 & PERSPECTIVES 2016

### ***Le Projet d'entreprise Ensemble construisons 2.018***

Le projet d'entreprise **Ensemble construisons 2.018**, lancé en juin 2015, a mobilisé élus et salariés, individuellement et collectivement. Ce projet, qui s'échelonne jusqu'en 2018, se décline en cinq ambitions stratégiques :

- Etre la banque de référence de la Relation Clients, en déployant l'excellence relationnelle et en atteignant l'excellence opérationnelle
- Installer la banque multicanale de proximité, humaine et digitale, en développant l'accessibilité des produits et services au plus grand nombre : évolution du concept d'agences, renforcement du maillage d'agences...
- Accompagner tous les moments de vie de tous nos clients, en renforçant la synergie avec Square Habitat et en s'appuyant sur les 4 domaines d'excellence
- Développer notre différence par les Femmes et les Hommes de l'Entreprise pour mieux servir les clients et renforcer la dimension collective : rôle de l'administrateur, accompagnement du management et des collaborateurs...
- Cultiver la solidarité de l'Entreprise et amplifier notre performance et notre agilité au bénéfice d'un pilotage fondé sur les activités et les métiers.

Des directeurs et chefs de projets ont été désignés afin de préparer, avec les équipes en place, la déclinaison des 24 projets, 8 projets lancés et 16 projets à réaliser.

### ***La Banque Privée***

La Banque Privée a poursuivi son développement au cours de l'année 2015 en organisant les 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup> éditions des réunions patrimoniales sur les thèmes suivants :

- Les niches fiscales de l'immobilier
- Comment accompagner les clients patrimoniaux sur les marchés financiers.

Les clients Banque Privée bénéficient d'une nouvelle gamme de cartes bancaires composée de la Visa Infinite et de la MasterCard WorldElite. Cette nouvelle gamme, déclinée en version sociétaire, permet de répondre à un triple objectif :

- développer la marque Banque Privée en l'adossant à un produit d'usage quotidien
- augmenter le niveau de satisfaction client dans le cadre de la politique générale : « la bonne carte au bon client »
- apporter une prestation sur mesure avec le service de conciergerie.

### ***La filière immobilière***

Dans le cadre de ses participations à quatre salons de l'habitat sur son territoire : à Dijon, Auxerre, Saint-Dizier et Troyes, la Caisse régionale a utilisé son nouveau concept de stand innovant : « Le Bar à Projets Habitat du Crédit Agricole ». Ce concept de stand inédit, créé par le service Communication de la Caisse régionale, qui rencontre un vif succès, a été déposé auprès de l'INPI (l'Institut National de la Propriété Industrielle). Le Bar à Projets pourra être décliné sur d'autres salons et pour d'autres marchés à potentiel.

## **Le multicanal à CACB**

Le déploiement de la banque Multicanal de proximité s'est poursuivi en 2015 au sein de notre Caisse régionale avec :

- La migration vers le nouveau Poste Unifié Collaborateur (PUC). Ce Poste entraînera de nombreuses améliorations telles que le renforcement de la relation client grâce à une traçabilité accrue des échanges, des fonctionnalités plus importantes et plus facilement accessibles (vision à 360° du dossier client, navigation plus intuitive et plus rapide...). Deux postes par agence ont été installés.
- Le lancement des pratiques « Conseil et Vente » s'inscrit dans la continuité du programme Relation Client 2.0 et a pour but d'améliorer le conseil client et la vente multicanal.
- L'intégration des nouveaux outils de gestion de la relation client (CRM, Customer Relationship Management) qui permettent de capter, traiter et analyser toutes les informations relatives aux clients et prospects, dans le but de fidéliser en leur offrant le meilleur service.
- La mise à disposition à nos clients d'un service d'assistance gratuit via un outil de Tchat. Cette évolution permet au client d'échanger directement avec des « web conseillers », grâce à une fenêtre de dialogue.
- L'utilisation, toujours plus importante, par nos clients de l'appli « Ma banque » qui permet de consulter ses comptes 24h/24, d'avoir accès à des mini-relevés réguliers et à la gestion de son budget.
- La progression constante des Signatures Electroniques en agence (SEA).

Lancé en novembre 2013, le compte Twitter du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne enregistre, à fin 2015, 583 abonnés « followers », et 1.854 messages « tweet » ont été publiés.

Au niveau du blog, en 2015, 96 articles ont été publiés et le blog a enregistré en moyenne 32.000 visiteurs par mois.

## **Des travaux immobiliers significatifs**

Le programme de rénovation de nos agences s'est poursuivi avec 3 rénovations : Arcis sur Aube, Toucy et Bar sur Seine. La rénovation de l'agence de Saint Valérien est en cours.

Au niveau du site de Troyes, les travaux du RDC du bâtiment B, de l'espace Millésime, de l'accueil et de l'espace Direction sont terminés. La salle de conférence et la nouvelle salle du Conseil sont à disposition. L'ensemble du système de production de froid a été rénové.

Sur le site de Dijon, la connexion au réseau de chaleur du Grand Dijon a été réalisée.

## **Responsabilité Sociétale et Environnementale**

Lancé en 2013, le projet Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi son déploiement en 2015 par la mise en place de diverses actions :

- La réalisation du bilan carbone pour évaluer l'impact environnemental de l'activité sur nos 3 sites administratifs et sur le réseau de proximité des 4 départements. Des actions concrètes ont été proposées pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre : soutenir financièrement l'achat de véhicules peu émissifs, supprimer le

maximum d'imprimantes individuelles, développer une plateforme de covoiturage en interne...

- La plantation de 1 000 arbres à Rogny-les-Sept-Ecluses, dans l'Yonne, suite à la décision en 2014 d'investir pour la préservation et la restauration de l'environnement via un projet de reforestation sur le territoire de Champagne Bourgogne.

## **Notre engagement mutualiste**

**A**u cours de l'année 2015, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi ses actions de partenariat et de mécénat :

- en participant à l'inauguration de 5 logements sociaux rénovés, destinés à héberger des familles en difficulté, dans le cadre de la convention de partenariat avec l'association Habitat et Humanisme de Côte d'Or, et avec le soutien du Comité Logement de l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement (CADS)
- en complément de la manifestation les « Talents Gourmands », en soutenant la 1<sup>ère</sup> édition des Trophées de la Gastronomie et des Vins de Côte d'Or.

La Fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne » confirme sa dynamique d'accompagnement des projets d'intérêts collectifs durables dans nos quatre départements puisque depuis sa création début 2013, 139 projets ont été pris en charge pour 368.000 euros et en particulier :

- la célébration du neuvième centenaire de la naissance de l'Abbaye de Clairvaux (10)
- la création d'une épicerie solidaire destinée à des étudiants (21)
- l'acquisition d'un véhicule de transport destiné aux déplacements d'équipes sportives en milieu rural (52)
- la restauration de l'église Saint-Ferréol de Saint-Fargeau (89).

Le quatrième Point Passerelle, ouvert à Chaumont en 2014, a été inauguré en 2015. Rappelons que le Point Passerelle est un lieu d'accueil et d'écoute pour les personnes fragilisées par un accident de la vie (chômage, divorce, maladie...) qui sont en danger d'exclusion financière et sociale et qui ont la volonté de s'en sortir.

Désormais présent dans les principales zones urbaines du territoire de la Caisse régionale, Point Passerelle Champagne-Bourgogne a également pour but de couvrir plus largement les zones rurales. Dans cette optique, « Les Tandems » ont été mis en place. Il s'agit de créer des binômes composés d'un retraité du Crédit Agricole et d'un administrateur de Caisse Locale.

Ces actions contribuent au développement de notre sociétariat : près de 22.000 nouveaux sociétaires, 128.602 porteurs de la carte sociétaire et 30.607 livrets sociétaires à la fin 2015.

## **Perspectives 2016 et événements post-clôture**

**L'**année 2016 sera marquée par le déploiement des 24 projets liés aux 5 ambitions du nouveau projet d'entreprise Ensemble Construisons 2.018.

Les bons résultats commerciaux et financiers 2015 encouragent la Caisse régionale à persévérer malgré un contexte difficile.

Aucun événement postérieur à la clôture n'est à signaler.

## L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2015

L'année 2015 aura été marquée par une activité qui, globalement, est restée soutenue du fait notamment des bonnes performances de l'épargne bancaire et de l'assurance-vie pour la partie collecte. L'activité de la Caisse régionale, caractérisée par la somme des encours de collecte et de créances, progresse de 2,8% pour atteindre 25,9 milliards d'euros au 31 décembre 2015.

### La Conquête

La **Conquête** poursuit sa belle progression avec 25.204 nouveaux clients en brut et 7.450 en net à fin 2015.

### La Collecte

La **Collecte Totale progresse globalement de 3,1%** et atteint un encours de 16,1 milliards d'euros au 31 décembre 2015.

Les principales variations sont :

- La Collecte monétaire composée des Comptes ordinaires de la clientèle, des Dépôts à terme, est en progression de +9,9%, du fait de la forte évolution des Comptes Créditeurs, +11,0%, et des Dépôts à terme, +6,1%.
- L'Épargne bancaire, l'ensemble composé des Comptes Sur Livrets dont les Livrets A, de l'Épargne Logement, des Plans d'Épargne Populaire, de l'Épargne Obligataire, soit 5,5 milliards d'euros d'encours, est en progression de +2,6% sous l'effet de la forte évolution des Plan d'Épargne Logement de +9,0%.
- L'activité de l'Assurance Vie est en hausse de +2,2%.
- Les Valeurs mobilières sont en baisse de -5,8%, sous l'effet des évolutions négatives des OPCVM de -3,3% et des obligations de -16,5%.

en millions d'euros	déc-15	déc-14	variation
<b>COLLECTE TOTALE</b>	<b>16 057</b>	<b>15 577</b>	<b>+3,1%</b>
Dont :			
Collecte monétaire	3 906	3 554	+9,9%
Epargne bancaire	5 502	5 365	+2,6%
Assurance-Vie	4 803	4 698	+2,2%
Valeurs mobilières	1 846	1 961	-5,8%

## Les Crédits

Les encours de **Crédits s'élèvent à 9,8 milliards d'euros** soit une progression de +2,4% par rapport au 31 décembre 2014.

Les encours de crédits de trésorerie & autres (+6,1%), les crédits à l'habitat (+4,5%) et la consommation des particuliers (+1,0%) sont en progression. Une baisse est constatée sur les crédits équipement (-1,3%).

Les crédits aux Professionnels-Agriculture-Entreprises, toutes catégories confondues, progressent de +2,9% et représentent plus de 47% de l'encours total.

Les principales tendances sont les suivantes :

en millions d'euros	déc-15	déc-14	variation
<b>TOTAL CREDITS</b>	<b>9 817</b>	<b>9 592</b>	<b>+2,3%</b>
<b>Crédits en capital :</b>	<b>9 756</b>	<b>9 527</b>	<b>+2,4%</b>
Consommation Particuliers	335	331	+1,0%
Habitat	4 987	4 771	+4,5%
Trésorerie & Autres	956	901	+6,1%
Equipement	3 478	3 523	-1,3%
<b>Créances ratt. et accessoires</b>	<b>61</b>	<b>65</b>	<b>-5,8%</b>

en millions d'euros	déc-15	déc-14	variation
<b>Crédits en capital :</b>	<b>9 756</b>	<b>9 527</b>	<b>+2,4%</b>
dont Crédits sains	9 480	9 241	+2,6%
dont Cr. sensibles & douteuses	275	286	-3,8%

Les encours précédemment indiqués comprennent la totalité des crédits en cours mis en place auprès des clients, c'est-à-dire avant toute cession à une Société Technique de Titrisation. L'opération de titrisation conduite en 2015 est exposée dans les faits marquants de la présentation des Comptes individuels.

Les réalisations brutes de crédits, hors crédits « stand-by », s'élèvent à 1,9 milliards d'euros. Elles sont en forte progression de +30,2% par rapport à 2014. Elles se répartissent comme suit :

- 1 060 Millions d'euros de crédit Habitat (+55,1%)
- 677 Millions d'euros de crédit d'Equipement (+7,4%)
- 144 Millions d'euros de crédit à la Consommation (+9,9%).

## La Vente de Services

L'année 2015 est marquée par des performances satisfaisantes en matière d'équipement de la clientèle, notamment dans les domaines :



de l'Assurance :

- les assurances Auto et MultiRisque Habitation augmentent de plus de 3.700 contrats
- l'assurance Plein Droit progresse de plus de 1.600 contrats
- le produit Garantie Obsèques progresse de près de 1.000 contrats
- le produit Assurance Tout Mobile (ATM) atteint près de 600 contrats supplémentaires
- l'assurance Santé progresse de plus de 500 contrats ;

de la Collecte :

- le Livret A évolue de près de 4.300 contrats, le livret sociétaire de plus de 3.900 contrats et le livret LEP atteint près de 1.300 contrats supplémentaires
- le compte sur livret Projet Agri, lancé en 2015, atteint une production de près de 2.400 contrats
- le produit PEL progresse de près de 11.000 contrats ;

et des Services au quotidien :

- les offres Compte-Service et Compte à Composer des particuliers progressent de plus de 2.200 contrats
- les offres Compte-Service et Compte à Composer des professionnels et des agriculteurs évoluent de 420 contrats
- les cartes progressent de 3.700 contrats.



## PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS

### **Changements de méthode comptable et de présentation des comptes.**

Les changements de méthode comptable et de présentation des comptes par rapport à l'exercice précédent sont présentés dans les annexes aux comptes individuels et consolidés.

### **Fait marquant de l'exercice : l'opération de titrisation**

Le 21 octobre 2015, avec l'opération « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 », le Groupe a initié une opération de titrisation portant sur les créances habitat des 39 Caisses régionales. Cette transaction est le premier RMBS réalisé en France par le Groupe avec cession « true sale » des créances habitat.

Dans le cadre de cette titrisation interne au Groupe, la CR Champagne-Bourgogne a cédé, à l'origine, un portefeuille de crédits habitat pour un montant de capital restant dû de 181,336 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2015. Elle a souscrit des obligations seniors pour 157,5 millions d'euros et des titres subordonnés pour 25,6 millions d'euros. Une période de 5 ans de rechargements mensuels des créances est prévue pour compenser au mieux l'amortissement du portefeuille de crédits habitat.

## **A – LE RESULTAT**

**Le Produit Net Bancaire (PNB)** est le résultat de l'activité d'intermédiation financière de la Caisse régionale dans les domaines de la collecte, des crédits, des services, de l'assurance, des opérations interbancaires et des opérations de trésorerie. Le PNB affiche une progression de +1,2%.

### **PNB selon la norme des soldes intermédiaires de gestion**

en millions d'euros	<b>déc-15</b>	<b>déc-14</b>	variation
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>371,1</b>	<b>366,7</b>	<b>+1,2%</b>
intérêts et produits assimilés	359,3	370,0	-2,9%
intérêts et charges assimilées	-157,4	-170,9	-7,9%
revenu des titres à revenu variable	18,0	17,1	+5,6%
commissions (produits)	180,9	174,9	+3,4%
commissions (charges)	-32,5	-27,3	+18,9%
résultat sur portefeuille de négociation	0,2	0,1	+293,0%
résultat sur portefeuille de placement & assimilé	1,0	2,1	-52,4%
autres produits d'exploitation bancaire	2,6	1,9	+40,1%
autres charges d'exploitation bancaire	-1,0	-1,1	-11,7%

### **PNB par marges**

en millions d'euros	<b>déc-15</b>	<b>déc-14</b>	variation
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>371,1</b>	<b>366,7</b>	<b>+1,2%</b>
Marge d'Intermédiation Globale	196,5	199,3	-1,4%
Marge sur Prestations et Services	147,6	137,0	+7,8%
Marge sur fonds propres et diverses	27,0	30,4	-11,2%

### **Marge d'Intermédiation Globale**

Malgré la croissance des encours de collecte et de crédits d'une année sur l'autre et de la poursuite des effets de l'amélioration de la gestion du refinancement, la marge d'intermédiation baisse de -2,8 M€.

Du fait d'un niveau de taux particulièrement bas qui s'est poursuivi en 2015 et de la croissance des réaménagements de crédits (1,4 milliards d'euros en 2015 contre 281 M€ en 2014), les intérêts sur crédits en 2015 sont en diminution de -15,6 M€.

Les charges sur ressources clientèle baissent de -9,1 M€ du fait, notamment, de la diminution des charges sur avances miroirs de la collecte de -5,8 M€.

Les charges, en terme de marge sur trésorerie, baissent de -16,3 M€, sous l'effet des diminutions des charges sur avances traditionnelles et globales (-10,2 M€) et des emprunts en blanc (-4,4 M€).

Les commissions de collecte baissent fortement de -10,1 M€ sous l'effet de la baisse des taux de rémunération perçue par la Caisse régionale.

Compte tenu de la forte augmentation des remboursements anticipés en 2015 (+43%), le montant des indemnités de remboursements anticipés a progressé de +4,9 M€.

Du fait d'une forte reprise sur la provision épargne logement au cours du dernier trimestre 2015, la dotation annuelle est faible : -119 K€.

### **Marge sur Prestations et Services**

Le total des prestations et services (tarifications, ventes de services, assurances) est en progression de +10,7 M€.

Parmi les évolutions positives significatives, nous notons :

- une forte hausse sur l'assurance-crédit (Assurance Décès Invalidité (ADI) crédit et CAMCA) de +7,5 M€
- une augmentation des opérations bancaires de +1,1 M€, en particulier une hausse de +0,5 M€ au niveau du fonctionnement des comptes
- une progression de +1,4 M€ sur l'assurance IARD et de +0,9 M€ sur l'assurance-vie.

### **Marge sur le compartiment Fonds propres et diverses**

Cette marge baisse de -3,4 M€. La progression des dividendes de +1,0 M€ ne compensent pas la diminution du rendement des titres d'investissement (-0,5 M€), la diminution des titres de placement (-0,9 M€), l'intégration des charges sur caisses locales (-2,3 M€, transfert de la MIG) et la dégradation de la marge sur autres titres (-1,1 M€).

**Les Charges de Fonctionnement Nettes** ont baissé de -292 K€ en 2015.

en millions d'euros	déc-15	déc-14	variation
<b>Charges de fonctionnement nettes</b>	<b>189,2</b>	<b>189,5</b>	<b>-0,2%</b>
Frais de Personnel	116,6	112,8	+3,4%
dont : intéres., participation	14,2	13,4	+5,7%
Autres frais administratifs	64,5	68,7	-6,0%
Dotations aux amortissements	8,0	8,0	-0,3%

**Les charges de personnel** progressent de +3,9 M€ du fait des charges complémentaires de Rémunération Extra Conventionnelle d'une part et de participation d'autre part versées en début d'année 2015.

**Les autres frais administratifs** sont en forte baisse, -4,1 M€, du fait, principalement, de l'enregistrement d'une reprise de provision de +3,8 M€ suite au contrôle fiscal 2012. La baisse des autres impôts et taxes (-346 K€), notamment sur la taxe systémique, et la baisse des postes services extérieurs (-1,2 M€) compensent la hausse de la sous-traitance (+739 K€) et des honoraires (+229 K€)

#### **Les Dotations aux amortissements**

Ce poste est stable. Les investissements sont passés de 8,1 M€ en 2014 à 14,9 M€ en 2015. Cette progression s'explique, entre autre, par l'acquisition des bâtiments de la Chambre d'agriculture à Dijon en octobre 2015.

**Le Résultat Brut d'Exploitation**, différence entre le Produit Net Bancaire et les Charges de Fonctionnement Nettes, atteint 182,0 M€, en progression de +2,7%, du fait de l'augmentation de la marge sur prestations et services et de la stabilité des charges de fonctionnement.

Par conséquent, le coefficient d'exploitation s'améliore et passe de 51,7% en 2014 à 51,0% en 2015.

**Le Résultat Net** s'obtient en intégrant les éléments suivants :

en millions d'euros	déc-15	déc-14	variation
<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>182,0</b>	<b>177,2</b>	<b>+2,7%</b>
Coût du risque	-14,7	-18,8	-21,9%
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>167,3</b>	<b>158,4</b>	<b>+5,6%</b>
Résultat net sur cessions d'actifs immobilisés	0,8	-1,4	-160,0%
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPÔT</b>	<b>168,1</b>	<b>157,0</b>	<b>+7,1%</b>
Résultat exceptionnel	0,0	0,0	ns
Charges fiscales	-55,6	-50,6	+9,9%
Dotations nettes FRBG et provisions réglementées	-12,0	-10,0	ns
<b>RESULTAT NET</b>	<b>100,5</b>	<b>96,4</b>	<b>+4,2%</b>

**La dotation nette au coût du risque** s'élève à **14,7 M€**, contre 18,8 M€ en 2014.

Les efforts de provisionnement individuel de nos créances ont été maintenus.

La charge nette liée aux créances douteuses et litigieuses est en net recul : elle s'élève à 8 M€ en 2015, contre 21,9 M€ l'année précédente.

Le taux de couverture des créances douteuses et litigieuses en capital est en légère baisse : il s'établit à 66,13%, contre 66,55% en 2014.

Le taux des créances douteuses et litigieuses par rapport à l'encours total des crédits est en baisse : il s'établit à 2,62% contre 2,75% à fin 2014.

Le montant des provisions collectives et sectorielles sur les encours sains est en hausse de 6,4 M€, passant de 110 M€ à 116,4 M€.

**Le résultat net sur cessions d'actifs immobilisés**, positif de **0,8 M€**, est principalement constitué des dotations et reprises de provisions pour dépréciation de titres de participation détenus sur des sociétés du groupe Crédit Agricole.

**Les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG)** ont fait l'objet d'une dotation d'un montant de 12 M€ durant l'exercice.

**Le Résultat net** : après imputation de l'impôt sur les sociétés pour **55,6 M€**, intégrant la réallocation d'Impôt sociétés issue de l'intégration fiscale du groupe Crédit Agricole, le résultat net s'établit à **100,5 M€**, en augmentation de 5% par rapport à 2014.

**Proposition d'affectation du résultat :**

Le Conseil d'Administration du 26 février 2016 a décidé de soumettre à l'approbation de l'Assemblée Générale des sociétaires une affectation en lien avec le contexte réglementaire actuel qui permet de proposer deux options de rémunération des parts sociales détenues par les Caisses Locales.

si le taux retenu est de 2,50% :

<b>Résultat comptable de l'exercice 2015 :</b>	<b>100.491.215,34 €</b>
Rémunération des parts sociales :	1.984.818,73 €
Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés :	8.851.242,62 €
Affectation à la Réserve légale :	67.241.365,49 €
Affectation à la réserve facultative :	22.413.788,50 €

si le taux retenu est de 1,80% (décret 2016-121 du 8 février 2016) :

<b>Résultat comptable de l'exercice 2015 :</b>	<b>100.491.215,34 €</b>
Rémunération des parts sociales :	1.429.069,54 €
Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés :	8.851.242,62 €
Affectation à la Réserve légale :	67.658.177,39 €
Affectation à la réserve facultative :	22.552.725,79 €

## B – LE BILAN

Au 31 décembre 2015 le bilan de la Caisse régionale s'élève à 12.538 M€, en progression de 5,4% par rapport à 2014.

### A l'ACTIF,

en millions d'euros	31/12/15	31/12/14	variation
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>12 538</b>	<b>11 901</b>	<b>+5.4%</b>
opérations interbancaires & assimilées	215	189	+13.4%
opérations internes au Crédit Agricole	1 059	663	+59.6%
opérations avec la clientèle	9 460	9 406	+0.6%
opérations sur titres	766	583	+31.4%
valeurs immobilisées	823	795	+3.4%
comptes de régularisation et actifs divers	216	264	-18.1%

**Les opérations interbancaires** regroupent les encours de caisse, le solde des dépôts bancaires effectués auprès de la banque centrale ou d'autres établissements de crédit et les créances sur les établissements de crédit. Le solde de ces encours s'élève à 74 M€ à fin 2015. Ces opérations intègrent également les effets publics et valeurs assimilées, dont le montant s'élève à 141 M€.

**Les opérations internes au Crédit Agricole** englobent essentiellement les soldes des comptes ouverts auprès des entités du Groupe Crédit Agricole SA. L'augmentation de ce poste est de 396 M€, notamment due à une évolution des placements monétaires à terme (+ 382 M€).

**Les opérations avec la clientèle** s'élèvent à 9.460 M€, en augmentation de 0,6% et représentent 75% de l'actif de la Caisse régionale. Ce poste enregistre les encours de crédits à la clientèle pour 9.637 M€ diminués de 177 M€ de provisions affectées en couverture des créances douteuses et litigieuses. Le taux de provisionnement des créances douteuses et litigieuses en capital, intérêts et accessoires est en légère baisse : il s'établit à 70,1% à fin 2015 contre 70,51% en 2014.

**Les opérations sur titres**, composées des titres de placement et d'investissement, à revenus fixes et variables, s'élèvent à 766 M€ et sont en augmentation de 183 M€. L'encours net des titres à revenu fixe a augmenté de 169 M€ et celui des titres à revenu variable a progressé de 14 M€.

**Les valeurs immobilisées** représentent 823 M€, comprenant 87 M€ d'immobilisations corporelles et incorporelles et 736 M€ de titres de participation, dont 640 M€ relatifs à la SAS Rue La Boétie (groupe Crédit Agricole SA). Dans le cadre d'une augmentation de capital intervenue en juillet 2015, la valeur des titres et du compte courant SAS Rue de la Boétie a évolué durant l'exercice. Cette évolution est décrite dans le chapitre intitulé « évolution des filiales et participations ».

**Les comptes de régularisation et actifs divers** sont composés essentiellement des comptes d'encaissement, des comptes de transfert et des comptes de produits à recevoir. En fonction de la date effective du traitement des opérations, l'importance des comptes d'encaissement peut varier sensiblement d'une période à l'autre.

## AU PASSIF,

en millions d'euros	31/12/15	31/12/14	variation
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>12 538</b>	<b>11 901</b>	<b>+5.4%</b>
opérations interbancaires & assimilées	1	3	-83.1%
opérations internes au Crédit Agricole	6 412	6 308	+1.7%
opérations avec la clientèle	3 888	3 563	+9.1%
dettes représentées par un titre	36	53	-31.9%
comptes de régularisation et passifs divers	204	224	-9.0%
provisions & dettes subordonnées	468	323	+45.2%
fonds pour risques bancaires généraux	45	33	+36.1%
capitaux propres	1 484	1 394	+6.5%

**Les opérations internes au Crédit Agricole** comprennent les avances reçues de Crédit Agricole SA concourant au refinancement de l'activité de crédit, ainsi que la part de la collecte d'épargne conservée par la Caisse régionale. L'ensemble de ces opérations s'élève à 6.412 M€, est en légère augmentation et représente 51% du passif total.

**Les opérations avec la clientèle**, constituées des comptes d'épargne à régime spécial et des comptes créditeurs à vue et à terme de la clientèle, évoluent de 325 M€ pour atteindre 3.888 M€. Les soldes créditeurs des comptes ordinaires de la clientèle évoluent de 241 M€ (+11%), tandis que l'encours des dépôts à terme progresse de 80 M€ (+6%).

**Les dettes représentées par un titre** s'élèvent à 36 M€. Celles-ci concernent essentiellement le compartiment des certificats de dépôts négociables dont l'encours passe de 53 M€ à 36 M€. L'encours des bons de caisse est négligeable.

**Les comptes de régularisation et passifs divers**, parallèlement aux comptes de régularisation et actifs divers, sont principalement constitués des charges à payer et des flux financiers à régler.

**Les provisions et dettes subordonnées** s'élèvent à 468 M€ et augmentent de 145 M€. Le compartiment des provisions d'un montant de 169 M€ reste stable. Les principales évolutions sont : augmentation des provisions sur encours sains de 6,4 M€, augmentation des provisions pour risques opérationnels de 1,9 M€, diminution de la provision liée à la progressivité des taux des dépôts à terme de 3,3 M€, diminution des provisions pour litiges bancaires de 2 M€ et diminution des provisions pour litiges fiscaux de 3,8 M€ (cf évolution des charges de fonctionnement page 12).

Le compartiment des dettes subordonnées évolue de 145 M€ en raison de la mise en place de nouveaux supports de placements pour les Caisses Locales (comptes courants bloqués et BMTN subordonnés pour 149 M€).

**Les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG)** ont été renforcés par une dotation de 12 M€ durant l'exercice 2015.

**Les capitaux propres hors FRBG** enregistrent une progression de 90,5 M€ notamment par la mise en réserves d'une partie du résultat de l'exercice 2014. Les réserves atteignent ainsi 1.032 M€ à fin décembre 2015, contre 946 M€ en 2014. Le résultat de l'exercice est en progression de 4,2%, en atteignant 100,5 M€.

En application de l'article L.441-6-1 du Code de Commerce, nous signalons que le solde des dettes de la Caisse régionale à l'égard de ses fournisseurs s'élève au 31 décembre 2015 à 162 milliers d'euros, contre 114 milliers d'euros au 31 décembre 2014. La Caisse régionale règle ses factures dans les jours suivants leur réception, et dans un délai maximum de 30 jours date de facture.

## PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES

### ***Le périmètre de consolidation***

Les états financiers consolidés incluent les comptes de la Caisse régionale et des 87 Caisses locales qui lui sont affiliées. En application de la réglementation bancaire, le fonds dédié FCP SEQUANA, créé en 2007, est intégré dans le périmètre de consolidation.

Depuis octobre 2015, le périmètre intègre également la société de titrisation liée à l'opération de titrisation « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » décrite dans le paragraphe « faits marquants » des comptes individuels.

Aucune autre filiale de la Caisse régionale ne présente un caractère suffisamment significatif pour être retenue dans le périmètre de consolidation.

### **A – LE RESULTAT**

en millions d'euros	31/12/15	31/12/14
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>376.3</b>	<b>370.1</b>
Charges générales d'exploitation et dotations aux amortissements	-189.5	-190.1
<b>Résultat Brut d'Exploitation</b>	<b>186.9</b>	<b>180.1</b>
Coût du risque	-14.5	-19.0
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>172.3</b>	<b>161.1</b>
Gains ou pertes nets sur autres actifs	0.0	0.0
<b>Résultat Courant Avant Impôts</b>	<b>172.4</b>	<b>161.1</b>
Impôts sur les bénéficiaires	-56.6	-52.9
<b>Résultat Net</b>	<b>115.7</b>	<b>108.2</b>

Les principaux retraitements par rapport aux comptes individuels se présentent de la manière suivante :

en millions d'euros	31/12/14	31/12/13
<b>Résultat net CR</b>	<b>100.5</b>	<b>96.4</b>
<b>Résultat net CL</b>	<b>4.5</b>	<b>5.2</b>
<b>Résultat net Sequana</b>	<b>0.8</b>	<b>0.6</b>
<b>Résultat net STT CA Habitat 2015</b>	<b>-0.9</b>	<b>0.0</b>
<b>Valorisation juste valeur par résultat</b>	<b>0.6</b>	<b>-0.2</b>
dont Titres de Participation	-1.3	-1.5
dont Titres de Placement	0.0	-0.1
dont Titres BMTN	1.9	0.1
dont opérations swappées	0.0	1.3
<b>Impôts différés</b>	<b>-0.3</b>	<b>-1.8</b>
<b>Dividendes internes</b>	<b>-1.5</b>	<b>-2.0</b>
<b>Fonds pour Risques Bancaires Généraux</b>	<b>12.0</b>	<b>10.0</b>
<b>Résultat Net Consolidé</b>	<b>115.7</b>	<b>108.2</b>



## B – LE BILAN

<b>ACTIF</b> en millions d'euros	<b>31/12/15</b>	<b>31/12/14</b>	<b>variation</b>
Caisses, Banques centrales	61.5	49.9	+23.2%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	7.0	9.8	-28.4%
Instruments dérivés de couverture	23.9	32.1	-25.8%
Actifs financiers disponibles à la vente	1 138.5	1 101.5	+3.4%
Prêts et créances (clientèle et ét. de crédit)	10 659.9	9 982.3	+6.8%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts	16.9	19.7	-14.5%
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	236.7	240.9	-1.7%
Actifs d'impôts	74.2	79.5	-6.7%
Comptes de régularisation et actifs divers	205.7	249.8	-17.7%
Immeubles de placement	2.6	4.0	-34.0%
Immobilisations corporelles et incorporelles	84.2	77.4	+8.8%
<b>TOTAL</b>	<b>12 511.0</b>	<b>11 846.9</b>	<b>+5.6%</b>

<b>PASSIF</b> en millions d'euros	<b>31/12/15</b>	<b>31/12/14</b>	<b>variation</b>
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	3.9	5.0	-23.0%
Instruments dérivés de couverture	95.6	55.4	+72.4%
Dettes envers la clientèle et les établissements de crédit	10 284.9	9 716.4	+5.9%
Dettes représentées par un titre	36.2	53.2	N.S.
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	19.8	27.9	-29.1%
Passifs d'impôt	2.8	0.7	N.S.
Comptes de régularisation et passifs divers	177.6	200.0	-11.2%
Provisions pour risques et charges	55.3	62.7	-11.8%
Dettes subordonnées	152.9	152.7	+0.1%
Capitaux propres part du groupe	1 682.2	1 572.8	+7.0%
<b>TOTAL</b>	<b>12 511.0</b>	<b>11 846.9</b>	<b>+5.6%</b>

Les principaux retraitements des comptes individuels des entités consolidées sont les suivants :

- les opérations de couverture de la Caisse régionale sont évaluées à la juste valeur,
- les titres disponibles à la vente sont évalués à la juste valeur par capitaux propres,
- les titres d'investissement sont reclassés en actifs détenus jusqu'à échéance,
- les provisions collectives sont reclassées en diminution des encours sains comptabilisés à l'actif du bilan,
- les comptes courants des Caisses locales réciproques avec la Caisse régionale sont éliminés de la rubrique « dettes envers les établissements de crédit » au passif,
- les Fonds pour Risques Bancaires Généraux sont totalement annulés.

## REMUNERATION DU CAPITAL

La distribution des intérêts aux parts sociales et des dividendes des Certificats Coopératifs d'Associés des trois derniers exercices précédents était la suivante :

- 9.370.351,62 € ont été versés au titre de l'exercice 2012 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts,
- 10.025.223,28 € ont été versés au titre de l'exercice 2013 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts,
- 9.983.866,77 € ont été versés au titre de l'exercice 2014 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts.

## EVOLUTION DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

En juin 2015, une convention d'avance en compte courant a été conclue entre la CR Champagne-Bourgogne et la SAS Rue de la Boétie. Cette avance de 15.363.500 euros a permis le paiement d'un acompte sur dividende de 14.997.778 euros. Et en juillet 2015, la CR Champagne-Bourgogne a souscrit à l'augmentation de capital de la SAS Rue de la Boétie à hauteur de 15.363.342 euros (995.680 actions à 15,43 euros), par conversion de la susdite avance en compte courant.

Au cours de l'exercice 2015, diverses acquisitions et cessions de titres ont été effectuées. Les mouvements les plus notables concernent les titres :

- SAS CACB Immobilier :

En février 2015, la CR Champagne-Bourgogne, associé unique, a souscrit à l'augmentation de capital de sa filiale immobilière, la SAS CACB Immobilier, à hauteur de 600 milliers d'euros, ce qui porte sa participation à 9.302 milliers d'euros.

- SAS DELTA :

Dans le cadre du projet Datacenters partagés du groupe, la CR Champagne-Bourgogne a participé à l'augmentation de capital de la SAS DELTA en décembre 2015. Cette société, sise 48 rue de la Boétie à Paris (75008), a pour objet social la prise de participation par souscription au capital de sociétés créées ou à créer. La prise de participation s'élève à 2.409.220 euros, soit 204.922 actions d'un nominal de 10 euros, et représente 2,58% du capital total.

- SAS C2MS :

La clause d'ajustement de l'actionariat prévue au pacte d'actionnaire a été mise en œuvre et dans ce cadre, la CR Côtes d'Armor et Crédit Agricole SA ont respectivement transmis la propriété de 54.712 actions et 632 actions à la CR Champagne-Bourgogne. Cela porte notre participation à 1.142 milliers d'euros et notre taux de détention à 1,40%.

## TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

### Données sociales

<i>montant en milliers d'euros</i>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Résultat brut d'exploitation	181 950	177 199	171 520	157 661	174 863
Coût du risque	-14 686	-18 809	-20 546	-26 746	-27 823
Résultat sur actifs immobilisés	833	-1 388	-1 812	-1 733	-4 691
Dotations/Reprise nette aux FRBG et provisions réglementées	-12 000	-10 000	-2 225	2 225	0
Résultat exceptionnel	0	0	0	0	0
Charge fiscale	-55 606	-50 580	-55 100	-50 177	-51 216
Résultat net comptable	100 491	96 422	91 837	81 230	91 133

## FACTEURS DE RISQUES

Cette partie du rapport de gestion présente la nature des risques auxquels le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est exposé, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.

L'information fournie au titre de la norme IFRS 7 relative aux instruments financiers couvre les types de risques suivants <sup>1</sup> :

- **Les risques de crédit** : risques de pertes liés à la défaillance d'une contrepartie entraînant l'incapacité de faire face à ses engagements vis-à-vis de l'entité ;
- **Les risques de marché** : risques de pertes liés à la variation des paramètres de marché (taux d'intérêt, taux de change, prix, spread de crédit) ;
- **Les risques structurels de gestion de bilan** : risques de pertes liés à la variation des taux d'intérêt (Risque de Taux d'Intérêt Global) ou des taux de change (risque de change) et risque de ne pas disposer des ressources nécessaires pour faire face à ses engagements (risque de liquidité) ; y compris les risques du secteur de l'assurance.

Afin de couvrir l'ensemble des risques inhérents à l'activité bancaire, des informations complémentaires sont fournies concernant :

- **Les risques opérationnels** : risques de pertes résultant principalement de l'inadéquation ou de la défaillance des processus, des systèmes ou des personnes en charge du traitement des opérations ;
- **Les risques de non-conformité** : risques liés au non-respect des dispositions légales et réglementaires des activités bancaires et financières exercées par le Groupe.

### 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 du Groupe, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant de l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

La responsabilité de la mesure des risques et de leur surveillance est assurée par une fonction dédiée, la ligne métier Risques et Contrôles Permanents (DRG – Direction des Risques Groupe), indépendante des métiers et rapportant directement à la Direction générale.

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

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

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

---

<sup>1</sup> Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2015 et, à ce titre, elle est couverte par le rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés

- définit et/ou valide les méthodes et les procédures d'analyse, de mesure et de suivi des risques de crédit, de marché et des risques opérationnels,
- contribue à l'analyse critique des stratégies commerciales de développement des pôles métier, en s'attachant aux impacts de ces stratégies en termes de risques encourus,
- fournit des avis indépendants à la Direction générale sur l'exposition aux risques induite par les prises de position des pôles métiers (opérations de crédit, fixation des limites des risques de marché) ou anticipées par leur stratégie risques,
- assure le recensement et l'analyse des risques des entités collectés dans les systèmes d'informations risques.

La gestion des risques structurels de gestion de bilan (taux, change, liquidité), ainsi que la politique de refinancement et le pilotage des besoins en capital, est assuré par le département Gestion Financière de la Direction des Finances Groupe (DFG).

La surveillance de ces risques par la Direction générale s'exerce dans le cadre des Comités actif-passif, auxquels participe la DRG.

### **Gouvernance**

Une revue périodique des principaux enjeux en termes de risques de crédit et de risques de marché est organisée par la DRG, à l'occasion des Comités des risques trimestriels, qui se prononcent sur les principaux enjeux : politiques de prises de risques, analyses de portefeuille et du coût du risque, limites de marché et limites de concentration. Ces Comités risques couvrent l'ensemble des risques du groupe Crédit Agricole (incluant ceux des Caisses régionales) et sont présidés par le Directeur général de Crédit Agricole SA.

La DRG informe régulièrement le Comité d'audit de Crédit Agricole SA de l'exposition aux risques, des méthodes mises en œuvre pour les mesurer et de ses recommandations pour les gérer en conformité avec les politiques définies par le Conseil d'administration.

# RISQUES DE CREDIT

Le 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 Caisse régionale. L'engagement peut être constitué de prêts, titres de créances ou de propriété, garanties données ou engagements confirmés non utilisés.

## **I. Objectif et politique**

### **☑ Description des organes définissant et approuvant les stratégies risques :**

- Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé d'administrateurs élus. Il avalise les orientations générales de la Caisse régionale et les politiques d'intervention crédit de chaque marché présentées par la Direction Générale.
- Le Comité de Direction de la Caisse régionale, composé par la Direction Générale et les directeurs d'activités. Il propose les orientations générales et les politiques crédits de la Caisse régionale au Conseil d'Administration, les formalise dans le cadre de procédures puis les met en application dans les services et réseaux d'agences.

### **☑ Description de la politique en matière de risques crédits :**

Cette politique agence les repères, règles et modalités de gouvernance nécessaires à la maîtrise de l'activité crédit et de ses risques, en relation avec les ambitions de la Caisse régionale. Elle comprend :

- un cadre structurant la gouvernance, les acteurs, les orientations en matière d'engagement et les modalités d'intervention. Il institue l'usage de la notation Bâle II et les repères usuels : délégations, concentration et partage des engagements, procédures d'alertes, revue des risques, couverture des risques,
- des politiques d'intervention sectorielles déclinées par marché, et précisant à la fois le cadre général et les spécificités de distribution : secteurs sensibles, politique de garanties, délégations... Leurs applications sont limitées aux 4 départements de la circonscription de la Caisse régionale, avec « droit de suite » conformément aux dispositions internes au groupe Crédit Agricole.

Son fonctionnement repose sur trois points :

- la qualification du risque de défaillance avalisée en Conseil d'Administration (Très Faible à Avéré), fondée sur la probabilité de défaut à un an calculée par les dispositifs Bâle II. Cette qualification, réexaminée au minimum une fois par an, permet de préciser l'exercice des délégations, les limites d'engagement, la gestion des débiteurs, les revues des risques, les reportings de gestion...
- des délégataires agissant selon les subdélégations accordées par la Direction Générale, variables selon les marchés et applicables par métiers (directeur d'agence, instructeur crédit siège, directeur d'activité...),
- des modalités de gouvernance pour ajuster la politique d'engagement via un Comité dédié aux risques crédits, organisant aussi les reportings de suivi pour la Direction Générale et le Conseil d'Administration.

Ce cadre général a été avalisé en Conseil d'Administration du 16 décembre 2005 et publié en mai 2006 après considération du CRBF 97-02 modifié. Les politiques d'intervention ont été promulguées sur le premier semestre 2006. Celle des particuliers a été finalisée en mars 2007 après considération d'impacts importants au plan logiciels (GREEN, SIMUL CA) et liés à l'organisation réseau. Les politiques crédit ont été revues régulièrement depuis 2010. Les évolutions mises en œuvre ont été soumises au Conseil d'Administration.

En 2013, la politique crédit a été amendée en matière de crédits à l'habitat et à la consommation. En effet, l'utilisation d'outils de scoring (score habitat et score SOFINCO) et d'un module de délégation (habitat uniquement) ont induit des évolutions des principes de financement et des règles de délégation. Par ailleurs, afin de répondre à un besoin de refinancement, la Caisse Régionale a redéfini ses normes de garantie relatives au crédit habitat. Ces évolutions ont été soumises au Conseil d'Administration du 25 octobre 2013.

En 2014 et 2015, des modifications des schémas délégataires sont intervenues en matière de crédit habitat et consommation, visant, dans le prolongement des évolutions initiées en 2013 en la matière, à accroître la proportion des dossiers en délégation agence et d'optimiser ainsi la distribution de crédits aux particuliers, tout en veillant à la sécurisation de l'octroi. Les dernières évolutions, actées en 2015 concernent en particulier le déploiement d'un nouveau score prospect, les modifications de délégations métiers en fonction des scores d'octroi, et un assouplissement en matière d'ADI sur les PEL de faible montant.

Concernant la grande clientèle, des modifications de délégation, visant à faciliter le développement et fluidifier le fonctionnement, dans un cadre de gestion des risques bien mesuré ont été mises en œuvre.

Ces dernières évolutions, tant sur la clientèle détail que corporate, ont été soumises au Conseil d'Administration du 18 décembre 2015.

#### **Le respect et suivi de la stratégie risque :**

Chaque Direction d'activité actrice dans la filière crédit est responsable de la mise en application et du respect des termes et limites fixées par les orientations générales et les politiques d'octroi. Elles réalisent et rendent compte de leurs contrôles de niveau 1 et 2.

Le contrôle de l'application est sous la responsabilité de la Direction Conformité, Qualité et Organisation et plus spécifiquement des unités :

- outils Bâle II : en charge du suivi et du pilotage des dispositifs de notation et de pondération dans la Caisse régionale,
- contrôle central des risques crédit : en charge des contrôles relatifs au respect des règles de la politique d'intervention crédit de la Caisse régionale, des revues de portefeuille et de l'examen périodique de zones de risques détectés,
- contrôle permanent : en charge de la centralisation des contrôles relatifs aux procédures, réalisés au niveau 1 et 2 par les directions, unités et agences.

Par ailleurs, le contrôle périodique effectue des missions d'audit sur les crédits, par l'examen des procédures crédits, la vérification de la conformité des dispositifs Bâle II et les audits agences.

#### **Diversification des risques de contrepartie :**

La Caisse régionale étant une banque commerciale généraliste, ses risques crédits sont par essence diversifiés dans sa clientèle multi-départementale. Cependant, elle veille à éviter des concentrations de risque sectoriel, ou relevant de segments de clientèle, en instaurant :

- des limites de division et de concentration des risques fonction de ses fonds propres RSE et du résultat dégagé,
- des arrangements ou la participation à des syndications, néanmoins dans la limite de 15 % des engagements de la grande clientèle Entreprises et sur des notations de référence des clients de qualité (NOR Bâle II),
- des contre-garanties internes ou externes dès lors que la dimension du risque le nécessite (exemple FONCARIS lorsqu'une contrepartie atteint 20M€ d'engagements).

Le suivi de la diversification est appréhendé à l'octroi ou au renouvellement du crédit. Il fait l'objet d'un point de contrôle permanent.

## **II. Gestion du risque de crédit**

### **1. Principes généraux de prise de risque**

D'une manière générale, tout délégataire doit se situer dans un schéma de décision en fonction du marché dont relève la contrepartie. Sur les marchés professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités publiques et promotion immobilière, le schéma oriente la décision sur un délégataire compétent, en fonction d'exclusions (intégrées aux supports d'octroi), de limites d'engagements par contrepartie et du niveau de risque Bâle II. Sur les marchés de l'habitat et de la consommation, le schéma est fonction d'exclusions, du résultat d'un outil de scoring (respectivement habitat et SOFINCO) et du module de délégation GREEN (habitat uniquement).

Les exclusions ne sont pas des conditions d'exclusions de financement, mais visent à orienter la décision sur des délégataires compétents pour se prononcer sur des situations risquées ou hors politique d'intervention. Elles sont :

- générales : hors territorialité, interdit bancaire, contentieux...
- préventives : revenu minimum, solvabilité, capacité de remboursement,...
- sectorielles selon une segmentation interne du risque des secteurs d'activité : dans le cadre de création/reprise en particulier

Ainsi en cas d'exclusion, une demande peut être refusée dès son dépôt ou décidée par un délégataire supérieur si l'étude circonstanciée est favorable. Certaines exclusions générales (territorialité) et préventives (installations JA) relèvent directement des Comités territoriaux ou des engagements Caisse régionale selon les Marchés.

En cas de pré-attribution de crédits (open, soprano), la décision d'octroi est déléguée à l'instructeur après contrôle de l'absence de FICP, d'interdiction bancaire et de niveaux de risque Bâle II « FORT » ou « AVERE ».

Les dossiers les plus importants ou les secteurs considérés comme sensibles (Promotion et investissements immobiliers) sont étudiés au sein d'un pré-comité dédié (Marché des Entreprises) ayant pour ambition de donner un avis de 2ème regard. En outre, dès lors que les dossiers répondent à certains critères, ils sont soumis à un pré-comité élargi (Direction générale Adjointe, Directeur du Marché des Entreprises, RCPR) avant passage en Comité des Engagements, un avis indépendant étant alors systématiquement émis par l'unité de contrôle central des risques. Les dossiers Entreprises dépassant les limites d'intervention sont décidés par le Conseil d'Administration.

### **2. Méthodologie et système de mesure risques**

#### **2.1 Les systèmes de notation interne**

##### **Description du dispositif de notation**

En tant qu'entité du groupe Crédit Agricole, la Caisse régionale utilise deux dispositifs normalisés par Crédit Agricole SA, pour répondre aux nouvelles recommandations en matière d'exigences en fonds propres Bâle II.

- sur le périmètre de la banque de détail (clientèle des particuliers, de l'agriculture, des professionnels), la Caisse régionale applique la méthodologie Notation Avancée (IRBA),



fondée sur des modèles statistiques, et reconnue par le Régulateur depuis fin 2007 pour être employée dans le calcul des exigences en fonds propres,

- sur le périmètre de la grande clientèle (entreprises, collectivités publiques, promotion immobilière), la Caisse régionale utilise les méthodologies de notation Fondation (IRBF) du Groupe, considérant des critères quantitatifs et qualitatifs au niveau d'un outil d'analyse (ANADEFI), afin d'élaborer une Notation de référence à dire d'expert. Ce dispositif est inscrit dans la démarche d'homologation auprès de l'ACP.

Le dispositif de notation doit permettre de consolider les engagements par note et de définir des processus homogènes de gestion des risques (politiques de crédit, délégations...), sur la base de grades de notation identiques, quelle que soit l'entité ou la méthode de notation. D'où la définition d'une échelle de notation unique pour la Grande Clientèle. Chaque note de l'échelle maître est définie par une probabilité de défaut au travers du cycle. L'échelle maître est constituée de deux parties : d'une part, 13 notes (A+ à E-) qualifiant les contreparties qui ne sont pas en défaut, d'autre part, deux notes (F et Z) qualifiant les contreparties en défaut. Par ailleurs, une table de correspondance entre la notation Groupe et les diverses Agences de Notation a été définie au niveau du Groupe Crédit Agricole.

La gouvernance de ces dispositifs s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe au niveau de Crédit Agricole SA. Les évolutions décidées sont alors spécifiées pour devenir opérationnelles et applicables dans les entités du groupe Crédit Agricole.

Les modèles sont actualisés annuellement via des procédures de backtesting fédérées par Crédit Agricole SA. La dernière actualisation date de 2015 pour la banque de détail. En revanche, elle date de juin 2012 pour la banque Corporate.

La Caisse régionale est garante des données qui alimentent les dispositifs. Elle suit et justifie mensuellement leur production locale, comparativement aux standards de qualité définis par Crédit Agricole SA et dans un cadre de contrôles permanents. Elle utilise les notations produites dans ses procédures d'octroi et de gestion des crédits.

Dans le cadre de la démarche d'homologation du système de notation Grande Clientèle auprès de l'ACP, les actions de correction ont été poursuivies sur l'année 2015 afin d'améliorer la fiabilité de certaines données de notation. Par ailleurs, le kit « benchmark notation » mis à disposition de la Caisse Régionale par Crédit Agricole SA couvre l'ensemble des segments de la Grande Clientèle ( y compris Collectivités Publiques et Promotion Immobilière). Ce kit permet ainsi de positionner la qualité de notre processus de notation par rapport à la moyenne des Caisses régionales et à LCL, avec notre classement sur chacun des indicateurs de qualité retenus.

## 2.2 Mesure du risque de crédit

Quel que soit le dispositif, la mesure du risque s'effectue sur un périmètre normalisé : le groupe de risque Bâle II. Les données de chacun des partenaires qui le composent (caractéristiques d'activité, juridiques et financières, le fonctionnement de ses comptes, engagements et épargne) sont mesurées mensuellement par des logiciels nationaux pour produire un grade de risque de défaillance de la contrepartie à un an.

L'exposition crédit comprend les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés, à l'exception des opérations de marché (dérivés, position en cash) et des encours détenus par les autres entités de financement du Crédit Agricole.

A ce stade, la mesure du risque est évaluée exhaustivement et qualitativement. Des alertes sont générées en cas d'anomalies de partenaires, d'encours et d'absence de données essentielles.

Par ailleurs, le rapprochement mensuel comptable (PCCA PCCI ; N1 N2 N3), entre les encours prêts de la balance comptable et ceux traités par les dispositifs risques Bâle II, permet de qualifier l'exhaustivité de la mesure des engagements. La méthodologie appliquée est celle recommandée par Crédit Agricole SA. Elle couvre aujourd'hui les créances bilan et hors bilan avec les pistes d'audit nécessaires.

### 2.3 Consolidation des risques crédit

La consolidation des engagements sur une contrepartie varie selon l'approche retenue.

Pour le pilotage, les contrôles, les revues et les déclarations réglementaires, le périmètre considéré est précisément celui du groupe de risque Bâle II. Les divers suivis (tableaux de bord, cartographies de secteurs d'activité, inventaire et revues de contreparties...) sont réalisés à partir d'infocentre issus d'Arcade et du logiciel prêts GREEN. Ils restituent les notions de Bilan et Hors Bilan, risques réels, encours en cas de défaut (EAD), perte attendue (EL) et risque pondéré (RWA).

Pour l'octroi, des globalisations spécifiques sont faites, elles tiennent compte de la présence de partenaires liés (liens familiaux, participation au capital ou dépendance économique), des obligations de caution et des engagements décidés et non réalisés. Elles diffèrent selon la nature de clientèle et sont normalisées par des procédures :

- Banque de proximité = les engagements sont décidés en « brut » hors réduction du risque et pondération Bâle II, l'éventuelle garantie ou assurance étant un élément complémentaire pour la décision.
- Grande clientèle = les demandes d'engagement sont présentées en brut, en considérant les garanties de manière à appréhender le risque net final.

### 3. Dispositif de surveillance

La surveillance du risque crédit de la Caisse régionale repose sur une triple approche :

- une approche par les performances comptables et Bâle II, sur laquelle des tableaux de bord mensuels sont élaborés et des indicateurs suivis en historique,
- une approche de contrôles permanents portant sur le respect des règles et processus d'engagement définis dans le cadre de politique crédit de la Caisse régionale et notamment sur le respect des limites (concentration, division des risques)
- une approche de revues de portefeuilles permettant de suivre les risques importants et leur prise en considération (Grands Risques et risques Forts).

#### Les tableaux de bord

Les mesures du risque de contrepartie sont réalisées par deux dispositifs Bâle II : LUC et OCE d'une part et Arcade d'autre part. Elles sont historisées sous infocentre pour confectionner les tableaux de bord de gestion incluant divers indicateurs risques et notamment des indicateurs Bâlois (EL/EAD, RWA/EAD, taux de défaut, taux de CDL, taux de risques sensibles, taux de couverture par les provisions...). Après segmentation (réseau, marché, financement, secteur, critères de la politique des risques de la Caisse régionale), ces données permettent de localiser les zones sensibles de la Caisse régionale, de définir des revues risque et d'établir des actions concrètes d'évolution des pratiques et politiques.

Un bilan du risque né est établi et sa synthèse est présentée mensuellement en Comité de Direction et trimestriellement en Conseil d'Administration et en Comité d'Audit.

### Les limites de concentration et de partage du risque

Au 31/12/2015, les limites définies au sein de la Caisse régionale sont les suivantes :

MARCHE	Périmètre et niveau de risque critique	Engagement brut maxi sur un groupe de risque	Partage du risque
IAA / Coopératives	Sur le groupe de risque	- Notes A+ à C- Risque brut = <b>150 M€</b> maxi Risque net = 50 M€ maxi	<b>&gt; 5 M€</b>  Si CA>50M€ partage mini 50% sinon 25%
Autres Entreprises, logement social privé et institutionnels		- Notes A+ à C- Risque brut = <b>100 M€</b> maxi Risque net = 30 M€ maxi	<b>&gt; 5 M€</b>  Si CA>50M€ partage mini 50% sinon 25%
Collectivités Publiques		- Notes A+ à C- Risque brut = <b>100 M€</b> maxi	<b>&gt; 10 M€</b>  Partage à hauteur de 50%
Promotion Immobilière		- Notes A+ à C- Risque brut = <b>8 M€</b> maxi	<b>&gt; 2 M€</b> <b>(&gt; 5M€ si logement social)</b> partage mini 25%
Professionnels et Associations		<b>≤ 10 M€</b>	Prof. Lib. : <b>&gt; 3 M€</b> Autres : <b>&gt; 2 M€</b>
Agri / Viticulture		<b>≤ 10 M€</b>	<b>&gt; 5 M€</b>
Particuliers		<b>≤ 10 M€</b>	<b>&gt; 2 M€</b>

Ces limites n'ont pas fait l'objet d'évolution au cours des années 2013 à 2015. Elles avaient été revues en avril 2012.

### 3.1 Processus de surveillance des concentrations par contrepartie ou groupe de contreparties liées

Le suivi des concentrations s'effectue sur un périmètre normalisé, le groupe de risque Bâle II. Ce suivi ainsi que le rapprochement des limites internes mentionnées ci-dessus (seuils en EAD Bâle II) sont réalisés à trois niveaux :

- par le marché, dans le respect des politiques d'intervention crédit officielles. Il s'agit de contrôles internes à la décision et de vérifications mensuelles dans le cadre des contrôles permanents de premier niveau,
- par le contrôle central des risques, lors de ses contrôles mensuels des limites de division et de concentration, reportés dans l'outil de contrôle permanent,
- lors des revues risque sur les contreparties majeures de la Caisse régionale, les revues risques « forts » et les revues détection.

Les contreparties entrant au-delà des normes de concentration des risques doivent faire l'objet de présentation en Comité des Engagements CR, s'agissant des entreprises les plus importantes de la Caisse régionale.

Au 31 décembre 2015, les dix plus grosses contreparties en engagements bruts (hors instruments financiers), sur le périmètre « corporate » incluant les Collectivités Publiques, totalisent :

Contreparties Corporate	Engagements en K€ 31/12/2015	Engagements en K€ 31/12/2014
engagements des 10 contreparties les plus importantes	708 567	760 623
poids des 10 contreparties les plus importantes sur EAD total	6,35%	6,99%

Au 31 décembre 2015, le montant des encours garantis par FONCARIS s'élève à 291 186 M€, soit 10,16 % des engagements Corporate de la Caisse régionale.

### 3.2 Processus de revue de portefeuille, de suivi sectoriel, des contreparties défaillantes et sous surveillance

Les revues de portefeuille et de suivi sectoriel ainsi que les revues de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance, définies officiellement au sein de la Caisse régionale, sont synthétisées dans le tableau ci-dessous.

Par ailleurs, suite à la procédure de revue de la qualité des actifs bancaires (« *Asset Quality Review - AQR* ») lancée fin 2013 par la BCE et conformément à une planification nationale, la Caisse régionale conduit depuis 2014 des travaux d'identification de la *forbearance*, qui concerne tous les contrats dont l'échéancier a été modifié pour raison de risque ainsi que les nouveaux crédits octroyés destinés à éviter des impayés sur des crédits existants.

Ces travaux sont réalisés à partir de requêtes générées par les pôles métier Nice.

## Typologies des revues de portefeuille et de suivi des risques crédit

Quoi	Objectifs	Pilote	Comment	Nbre	Reporting
<b>Comité Agence Banque de Détail</b>	Examiner régulièrement les retards > 30 jours et les CDL. Recenser les actions mises en œuvre et les modalités de régularisation.	CCR*	Ciblage exhaustif de tous les retards et CDL des agences du réseau de proximité via l'outil ATOURISK	12	Collecte et compilation mensuelles des données des fiches ATOURISK avec contrôle du taux de traitement.
<b>Comité risques détection / Direction des Entreprises</b>	Examiner régulièrement les comptes débiteurs > 30 jours et retards crédit, suivre les garanties à échéances et les contre-garanties OSEO + suivi spécifiques. Suivi des notations Bâle II.	Service Engagement Entreprise	Ciblages débiteurs (via ATOURISK), retards, garanties échues et contre garanties fournis par CCR + suivi spécifiques des dossiers sous procédure de médiation + dossiers détectés par les Centres d'Affaires. Notation Bâle II fournie par le service Outils Bâle 2.	12	PV par service Engagement Entreprises, transmis à CCR.
<b>Revue des Grands Risques</b>	Examiner les plus gros Groupes de Risque de CACB.	CCR	Ciblage Groupes De Risque hors CTX sur un niveau d'encours plancher : 10 M€ Coll. Pub, 5 M€ Entreprises et PIM, 1,5 M€ Agriculture, 1 M€ Particuliers, Professionnels, et Associations, quelle que soit leur notation.	2	PV par CCR + fiches annexées et listing du ciblage.
<b>Revue des Risques Forts</b>	Examiner les clients présents dans la zone de risque qualifiée BII Fort.  Tous marchés, prévention et provisionnement.	CCR	Ciblage hors recouvrement des Groupe De Risque qualifiés Fort, tous marchés.  Sélection du TOP 40 des plus gros encours par marchés.	2	PV par CCR + listing du ciblage.
<b>Revue Détection</b>	Etude de clients identifiés à priori comme sensibles selon ciblage défini en Comité des Risques	CCR	Ciblage tous marchés hors recouvrement, via ATOURISK, des contreparties les plus importantes dans les catégories 30-60, 60-90 et Défaut AGE	7	PV par CCR + listing du ciblage.
<b>Comités Risques Spécifique</b>	Examiner régulièrement les plus gros dossiers en retards > 60 jours et en CDL Agence ainsi que les entrées au recouvrement amiable.	Direction des Risques	Ciblage de tous les dossiers d'un montant > 100K€ et en retards > 60 jours ou en CDL Agence. → fréquence quinzaine  Ciblage de toutes les entrées en portefeuille recouvrement amiable du mois précédent. → fréquence mensuelle	22	PV secrétariat de Direction et listing du ciblage CCR.
<b>REVUE CDL : Plus gros dossiers Contentieux</b>	S'assurer de la correcte situation des dossiers en termes de procédure, d'action de recouvrement et de provision.	CCR	Sélection par CCR des 20 dossiers les plus importants en encours et 5 dossiers par chargé de recouvrement.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : CDL FORCES</b>	S'assurer de la pertinence des motivations du classement spécifique de ces créances, provisions complémentaires.	CCR	Ciblage exhaustif des CDL forcés.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Liste des dossiers sains en gestion Recouvrement</b>	Justifier de leur présence, apurement du stock.	CCR	Sélection des 30 plus gros dossiers sains en gestion RAC ou CTX.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossier CDL Recouvrement amiable + Agences avec encours importants ou non provisionnés</b>	Justifier le niveau de provisionnement.	CCR	Ciblage des Groupes De Risque avec encours net > 140 k€ (en contrôlant que 20 dossiers au moins sont non provisionnés; à défaut 20 dossiers de montant inférieur non provisionnés seront étudiés).	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossiers CDL Contentieux avec encours résiduel important</b>	Justifier le niveau de provisionnement.	CCR	Ciblage exhaustif des créances avec encours net > 50 k€.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossiers Recouvrement Amiable anciens</b>	Justifier de leur présence en gestion recouvrement amiable.	CCR	Sélection fonction de la date d'entrée au recouvrement amiable et du montant des dossiers.	4	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle DCQO/RAC avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossiers Recouvrement Contentieux anciens</b>	Justifier de leur présence en gestion recouvrement contentieux.	CCR	Sélection fonction de la date d'entrée au recouvrement contentieux et du montant des dossiers.	4	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle DCQO/RAC avec PV par CCR.

### 3.3 Processus de suivi des risques sur base consolidée

La situation de la Caisse régionale en matière de risque crédit (au global, par marché et/ou segment de notation) ainsi que les conclusions sur les diverses analyses, contrôles et revues des risques sont présentées en Comité des Risques Crédits tous les trimestres. Elles sont, par ailleurs, consignées sur un procès-verbal diffusé à la Direction Générale.

Le rôle de ce Comité consiste à suivre la qualité des engagements et des réalisations, statuer sur les éventuels évolutions ou ajustements de la politique d'engagement (ajustement des limites, des niveaux de risques Bâle II, des délégations...), décider de la mise en place de nouvelles revues de portefeuille ou encore de l'opportunité de couverture de risques détectés notamment lors de revues.

Sa présidence est assurée par la Direction Générale Adjointe « fonctionnement », le secrétariat est confié à la Direction Conformité Qualité et Organisation (DCQO). Y participent les Directions de développement impliquées en matière de crédit (ou leurs représentants), la Direction Financière, les responsables des unités Recouvrement et Contentieux (RAC) et Outils Bâle II (OBR).

### 3.4 Processus de surveillance et de gestion du risque pays

Le risque pays est le risque que les conditions économiques, financières, politiques ou sociales dans un pays étranger affectent les intérêts financiers de la Caisse régionale.

La Caisse régionale n'a pas spécifiquement de risque pays à gérer.

Au 31 décembre 2015, les seules expositions de la Caisse régionale sur les dettes souveraines sont sur la France et l'Union Européenne.

### 3.5 Impacts de stress scenarii

#### **La considération de stress scénarii fait l'objet d'une démarche nationale sous l'égide de Crédit Agricole SA.**

Deux natures de scenarii sont à considérer :

① Les stress macro-économiques définis et analysés au niveau Groupe. Ces scenarii sont déclinés sur le portefeuille de chaque Caisse régionale (notamment au niveau secteur d'activité). Il s'agit d'appliquer un scénario économique «sévère, plausible mais néanmoins peu probable», il s'étend sur deux années et permet d'identifier des vulnérabilités sur le maximum de secteurs dans la mesure où il touche l'ensemble des portefeuilles d'une Caisse régionale. Il se traduit par des variations entre un état initial et un scénario stressé en terme de données macro-économiques (exemple : augmentation de +X% du taux de chômage, baisse du PIB de N points de base,...).

② Le stress sectoriel et le stress de concentration individuelle. Le stress sectoriel consiste à appliquer des scenarii de stress sur des filières données du portefeuille, afin de mesurer plus finement la réaction de ces secteurs face à une telle situation de crise. Le stress de concentration individuelle consiste à appliquer une dégradation de la notation Bâle 2 aux contreparties estimées comme étant les plus sensibles du portefeuille. Ces deux types de stress sont définis et analysés par la Caisse régionale en fonction de son portefeuille. Ils seront considérés le cas échéant pour ajuster les provisions collectives.

Le kit stress test 2015 a été communiqué, par Crédit Agricole SA, en décembre 2015. Les résultats seront présentés dans le cadre du Comité des Risques de mars 2016. Ils permettent de noter que la Caisse régionale est capable d'absorber les risques induits par le stress scénario sans remettre en cause le niveau de ses fonds propres actuels.

Par ailleurs, conformément aux exigences du règlement 97- 02 de l'arrêté du 20 février 2007 concernant les simulations de crise en matière de risque de crédit, les résultats du stress de dégradation du portefeuille Grande Clientèle proposé par l'ACP en 2009 (inspiré de la crise des PME françaises en 1993) et décliné sur les données au 31/12/2014, ont été fournis à la Caisse régionale en décembre 2015. Bien que le stress proposé soit violent, CACB est capable d'absorber, tant en Fonds Propres qu'en résultat, ses impacts. Ces résultats seront également présentés dans le cadre du premier Comité des Risques trimestriel de l'année 2015.

#### 4. Mécanismes de réduction du risque de crédit

La réduction du risque se fait principalement par l'emploi des sûretés bancaires.

Les garanties contractualisées sont valorisées sur la base des actes et expertises au dossier, le cas échéant par un expert externe. Elles sont référencées dans le logiciel GREEN afin d'être gérées selon les recommandations Bâle II. Les outils systèmes Bâle II déterminent l'éligibilité, le taux de perte applicable à la créance et l'assiette retenue pour le calcul de la perte attendue. Chaque créance est alors affectée dans une classe de pondération par l'outil Arcade, lequel effectue la quantification du risque pondéré brut selon les courbes de risques normées par le Régulateur. Chaque étape du process est contrôlée, les créances en anomalie étant mesurées prudemment en méthode standard.

La revalorisation des garanties est automatisée selon des règles, des profils d'érosion et des indices nationaux ou peut s'effectuer à dire d'expert. Les titres nantis sont ainsi actualisés mensuellement par les valeurs communiquées par la filiale dépositaire. Celle des biens hypothéqués suit des indices immobiliers ; les véhicules gagés sont amortis selon des profils de CA leasing.

Cette gestion intègre la pondération des tiers garants majeurs de la Caisse régionale (FONCARIS, CAMCA, OSEO/Bpifrance Financement...) et les garanties éligibles par leur nature ou à dire d'expert. Elle procure un environnement de contrôle sur ces aspects pour les fiabilisations nécessaires, le suivi de la valorisation et l'intégration au calcul du risque pondéré.

Lorsqu'un client est transmis au recouvrement amiable ou contentieux, les garanties sont réexaminées et revalorisées par application de décotes prudentielles afin d'élaborer les provisions pour risque avéré. Des revues périodiques des stocks CDL permettent de contrôler et, le cas échéant, de réajuster le provisionnement.

## Couvertures de l'EAD par grandes natures de sûretés au 31/12/2015

Marché	EAD K€	% couvert par Hypothèques de 1 <sup>er</sup> rang	% couvert par autres Hypothèques	% couvert par Nantissement	% couvert par Gage Espèce	% couvert par Caution	% couvert par organismes de réassurance	% couvert par autres garanties	% sans garantie
Particuliers	4 504 596	43,42%	3,90%	2,02%	0,00%	5,98%	28,11%	0,20%	16,36%
Agriculture	2 326 250	8,86%	0,46%	3,82%	0,00%	41,19%	2,63%	0,84%	42,21%
Professionnels	1 333 508	34,76%	1,83%	15,27%	0,00%	17,48%	10,39%	0,58%	19,70%
Entreprises	1 595 965	10,35%	2,01%	20,70%	0,00%	14,78%	17,32%	3,98%	30,87%
Associations	5 363	5,05%	1,56%	6,93%	0,00%	22,30%	0,29%	0,00%	63,86%
Collectivités Publiques	966 661	0,00%	2,10%	0,75%	0,00%	0,49%	1,08%	78,37%	17,21%
Promotion Immobilière	116 244	50,49%	14,29%	7,10%	0,00%	14,82%	0,34%	2,27%	10,69%

### III. Exposition

#### 1. Exposition maximale

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

L'exposition maximale au risque de crédit d'une entité correspond à la valeur brute comptable, nette de tout montant compensé et de toute perte de valeur comptabilisée.

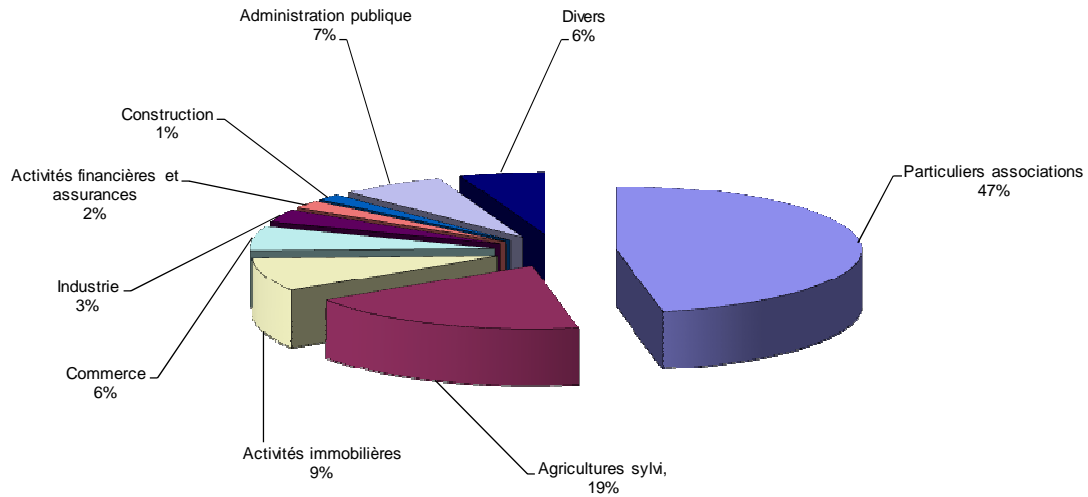
<i>en milliers d'euros</i>	31.12.2015	31.12.2014 Retraité
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrat en unités de compte)	7 020	9 807
Instruments dérivés de couverture	23 856	32 130
Actifs disponibles à la vente (hors titres à revenu variable )	498 312	488 447
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)	14 438	8 098
Prêts et créances sur la clientèle	9 588 074	9 310 841
Actif financiers détenus jusqu'à l'échéance	236 725	240 856
<b>Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciation)</b>	<b>10 368 425</b>	<b>10 090 179</b>
Engagements de financement donnés (hors opérations internes)	1 194 312	1 178 366
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes)	193 525	173 025
Provisions - Engagements par signature	-1 388	-1 505
<b>Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)</b>	<b>1 386 449</b>	<b>1 349 886</b>
<b>EXPOSITION MAXIMALE AU RISQUE DE CREDIT</b>	<b>11 754 874</b>	<b>11 440 065</b>
Pour information		
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>		
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 057 392	663 392
Engagements de financement donnés	48 220	14 679
Engagements de garantie financière donnés	2 050	2 279
Engagement d'ordre du Crédit Agricole (garantie Switch)	679 482	679 482
<b>TOTAL OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE</b>	<b>1 787 144</b>	<b>1 359 832</b>



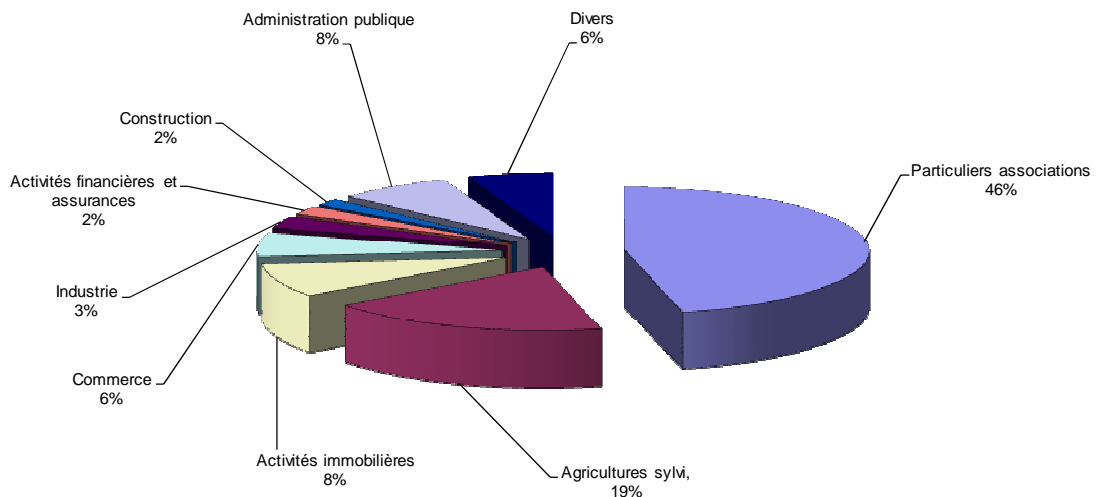
## 2. Concentration

### 2.1 Diversification du portefeuille par filière d'activité économique

Ventilation au 31/12/2015 du portefeuille global :



Ventilation au 31/12/2014 du portefeuille global :



La ventilation du portefeuille global au 31/12/2015 est quasi-identique à celle au 31/12/2014.

## 2.2 Ventilation des encours de prêts et créances en capital par catégorie

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

<b>En milliers d'euros</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>en % du total 2015</b>	<b>31/12/2014</b>
Administrations générales	828 151	8%	901 846
Banques centrales	224	0%	224
Etablissements de crédit	14 214	0%	7 874
Grandes entreprises	1 626 654	16%	1 497 193
Clientèle de détail	7 429 167	75%	7 210 196
<b>Total</b>	<b>9 898 410</b>	<b>100%</b>	<b>9 617 333</b>

## 3. Qualité des encours

### 3.1 Analyse des prêts et créances par catégories

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

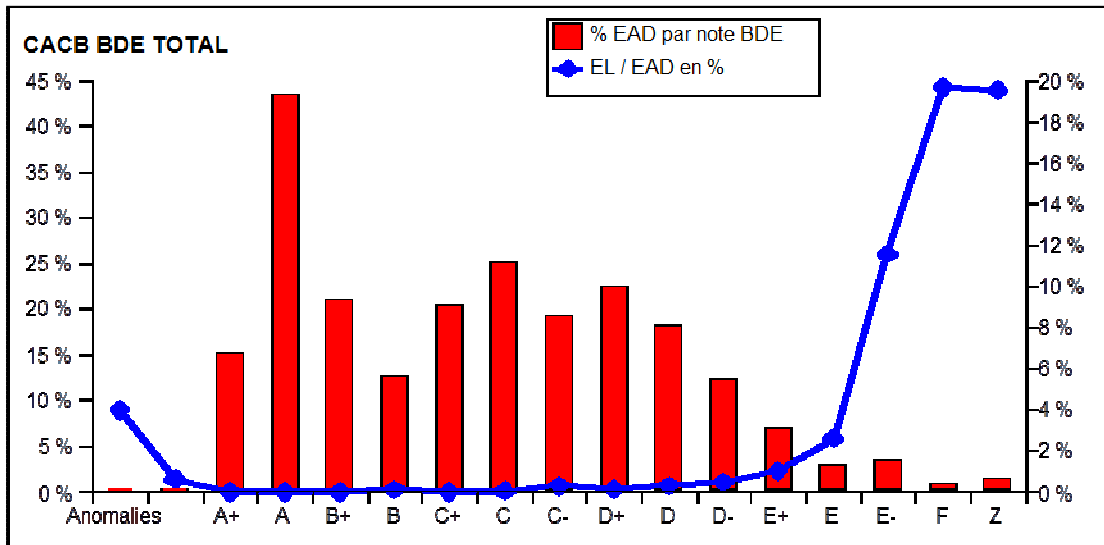
<b>En milliers d'euros</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2014</b>
Ni en souffrance, ni dépréciés	9 478 032	9 169 516
En souffrance non dépréciés	165 328	181 633
Dépréciés	255 050	266 184
<b>Total</b>	<b>9 898 410</b>	<b>9 617 333</b>

### 3.2 Analyse des encours par notation interne

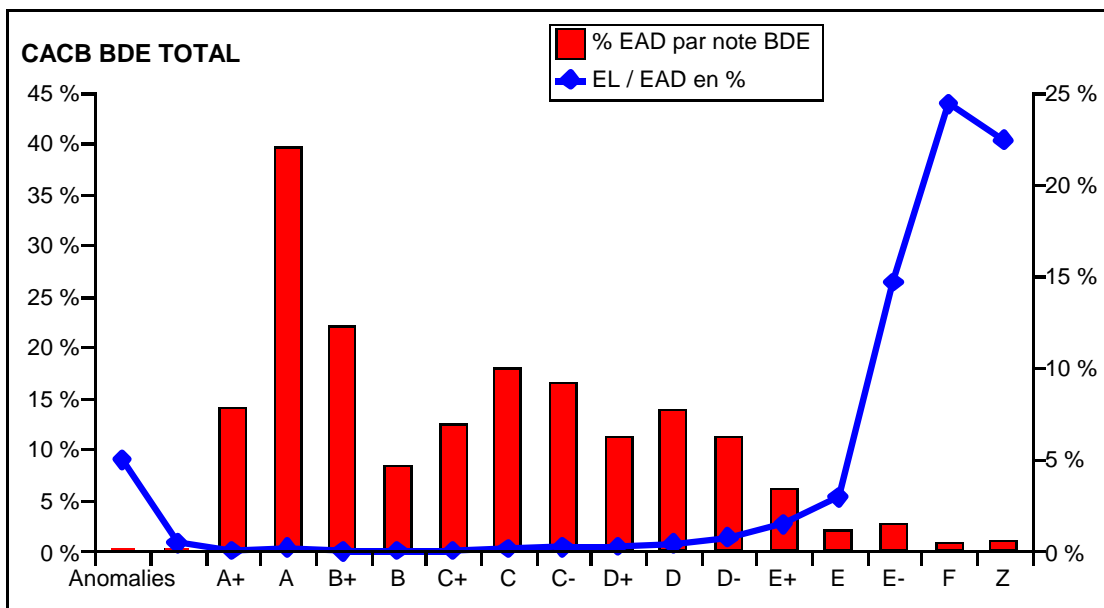
La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (entreprises, banques et institution financière, Administrations et Collectivités publiques, promotion immobilière). Au 31 décembre 2015, ces emprunteurs notés par les systèmes de notation interne représentent 2.678 M€ soit 24,69% des encours portés par la Caisse régionale, contre respectivement 2. 692 M€ soit 25,46% au 31 décembre 2014.

Le graphique ci-après présente la ventilation de l'exposition au défaut (EAD) de ces encours par grade Bâle II (échelle de droite) au 31/12/2014 et au 31/12/2015, avec une échelle en équivalent notation Standard & Poors.

Au 31/12/2015



Au 31/12/2014



<b>EAD Corporate hors défaut (en K€)</b>		
<b>Intervalle de probabilité de défaut</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2014</b>
<b>AAA à A</b>	1 096	1 257
<b>BBB</b>	767	701
<b>BB</b>	629	542
<b>B</b>	84	91
<b>Sous surveillance</b>	75	71
<b>TOTAL</b>	<b>2 651</b>	<b>2 662</b>

### 3.3 Dépréciation et couverture du risque

#### 3.3.1 Politique de dépréciation et couvertures de risques

##### **Dépréciation du risque de crédit avéré**

Dès lors qu'un encours est douteux, la perte probable est prise en compte par la Caisse régionale par voie de dépréciation figurant en déduction de l'actif du bilan. Ces dépréciations correspondent à la différence entre la valeur comptable de la créance et les flux futurs estimés actualisés au taux du contrat, en prenant en considération la situation financière de la contrepartie, ses perspectives économiques ainsi que les garanties éventuelles déduction faite de leurs coûts de réalisation.

Pour les encours composés de petites créances présentant des caractéristiques similaires, l'étude, contrepartie par contrepartie, peut être remplacée par une estimation statistique des pertes prévisionnelles.

Les pertes probables relatives aux engagements hors bilan sont prises en compte par voie de provisions figurant au passif du bilan.

##### **Dépréciation au titre du risque de crédit non affecté individuellement**

Par ailleurs, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne a également constaté des provisions destinées à couvrir des risques clientèle non affectés individuellement, telles que les provisions sectorielles ou les provisions collectives, calculées à partir des modèles Bâle II.

Les provisions collectives, établies selon les principes du groupe Crédit-Agricole, visent à couvrir des risques identifiés pour lesquels il existe statistiquement ou historiquement une probabilité de non-recouvrement partiel, sur des encours non classés en douteux ou non dépréciés individuellement.

La Caisse régionale de Champagne-Bourgogne constate des provisions sectorielles destinées à couvrir des risques sur les encours non classés en douteux ou non dépréciés individuellement d'activités identifiées et cycliques. La provision « filière » est constituée sur la base des encours stressés de la filière, en prenant pour hypothèse la dégradation de la qualité de ces encours. Le stress, tient compte d'indicateurs externes et internes. La provision évolue à contre cycle de la conjoncture économique.

### 3.3.2 Encours d'actifs financiers dépréciés

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle par agent économique (hors opérations internes au Crédit Agricole) :

	31.12.2015				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
<i>(en milliers d'euros)</i>					
Administrations générales	828 151	79	-79		828 072
Banques centrales	224				224
Etablissements de crédit	14 214				14 214
Grandes entreprises	1 626 654	60 346	-52 564	-19 286	1 554 804
Clientèle de détail	7 429 167	194 625	-126 818	-97 151	7 205 198
<b>Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle</b>	<b>9 898 410</b>	<b>255 050</b>	<b>-179 461</b>	<b>-116 437</b>	<b>9 602 512</b>
					<b>9 602 512</b>

(1) Dont encours restructurés pour 44 609 milliers d'euros

	31.12.2014				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
<i>(en milliers d'euros)</i>					
Administrations générales	901 846	86	-86		901 760
Banques centrales	224				224
Etablissement de crédit	7 874				7 874
Grandes entreprises	1 497 193	62 263	-54 247	-16 952	1 425 994
Clientèle de détail	7 210 196	203 835	-134 044	-93 065	6 983 087
<b>Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle</b>	<b>9 617 333</b>	<b>266 184</b>	<b>-188 377</b>	<b>-110 017</b>	<b>9 318 939</b>
					<b>9 318 939</b>

(1) Dont encours restructurés (non dépréciés) pour 45 524 milliers d'euros .

## 4. Coût du risque

La dotation nette au coût du risque s'élève à 14,7 M€ dans les comptes sociaux, contre 18,8 M€ en 2014.

Le coût du risque est essentiellement représentatif des efforts de provisionnement, tant pour le provisionnement individuel des créances douteuses que pour les provisions collectives et sectorielles.

Le détail de la constitution du coût du risque est présenté en note 4.8 de l'annexe aux comptes consolidés.

#### **IV. Brève déclaration d'appétence**

La Caisse Régionale de Champagne Bourgogne a formulé une déclaration d'appétence au risque qui a été discutée et validée par le Conseil d'Administration du 20 novembre 2015 après examen et recommandation du Comité des Risques. La déclaration d'appétence au Risque 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 de la Caisse. Elle est cohérente avec les orientations stratégiques définies lors de l'élaboration du Plan à moyen terme « Ensemble, construisons 2018 », le processus budgétaire et l'allocation des ressources aux différents métiers.

L'appétence au risque (« Risk Appetite ») de la Caisse Régionale est le type et le niveau agrégé de risque que la Caisse est prête à assumer, dans le cadre de ses objectifs stratégiques.

La détermination de l'appétence au risque de la Caisse Régionale s'appuie en particulier sur la politique financière et la politique crédit qui sont fondées sur :

- une politique de financement sélective et responsable articulée entre une politique d'octroi prudent encadrée par les stratégies risques, la politique de responsabilité sociale d'entreprise et le système de délégations en place ;
- l'objectif de réduire l'exposition au risque de marché ;
- l'encadrement strict de l'exposition au risque opérationnel ;
- la limitation du risque de non-conformité au risque subi, lequel est strictement encadré ;
- la maîtrise de l'accroissement des emplois pondérés ;
- la maîtrise des risques liés à la gestion Actif-Passif.

La formalisation de l'appétence au risque permet à la Direction Générale et au Conseil d'Administration d'orienter la trajectoire de développement de l'entité en cohérence avec le Plan à moyen terme « Ensemble, construisons 2018 » et de la décliner en stratégies opérationnelles.

Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre les Directions Finances et Risques. Cette déclaration est coordonnée avec les Directions opérationnelles de la Caisse Régionale et vise notamment à :

- engager les administrateurs et la Direction dans une réflexion et un dialogue sur la prise de risque,
- formaliser et expliciter le niveau de risque acceptable en lien avec une stratégie donnée,
- intégrer pleinement la dimension risque/rentabilité dans le pilotage stratégique et les processus de décision,
- disposer d'indicateurs avancés et de seuils d'alertes permettant à la Direction d'anticiper les dégradations excessives des indicateurs stratégiques et d'améliorer la résilience en activant des leviers d'action en cas d'atteinte de niveaux d'alerte par rapport à la norme d'appétit pour le risque,
- améliorer la communication externe vis-à-vis des tiers sur la solidité financière et la maîtrise des risques.

L'appétence au risque de la Caisse Régionale de Champagne Bourgogne s'exprime au moyen :

- d'indicateurs clés:
  - o la solvabilité qui garantit la pérennité de l'entité en assurant un niveau de fonds propres suffisants au regard des risques pris par l'établissement ;

- o la liquidité dont la gestion vise à éviter un assèchement des sources de financement de la Caisse, pouvant conduire à un défaut de paiement.
- o le résultat, car il nourrit directement la solvabilité future et la capacité de distribution aux actionnaires, et constitue donc un élément clé de la communication de la Caisse;
- o le risque de crédit de la Caisse Régionale.

• de limites, seuils d'alerte et enveloppes sur les risques définis en cohérence avec ces indicateurs : Risques de crédit, de marché, de taux, opérationnels ;

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

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

Le profil de risque de la Caisse est suivi et présenté régulièrement en Comité des Risques et Conseil d'administration. Le franchissement des niveaux tolérés des indicateurs ou des limites du dispositif conduisent à l'information et à la proposition d'actions correctrices au Conseil d'administration. L'organe exécutif est régulièrement informé de l'adéquation du profil de risque avec l'appétence au risque.

Les indicateurs clés du profil de risque de la Caisse Régionale de Champagne Bourgogne au 31 décembre 2015 sont par ailleurs détaillés par type de risque dans les « facteurs de risques et pilier 3 » du présent document.

Au 31 décembre 2015, les principaux indicateurs de la Caisse Régionale sont satisfaisants et se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

# RISQUES DE MARCHÉ

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marchés notamment : les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions, les spreads de crédit, le prix des matières premières, ainsi que de leur volatilité implicite.

## **I. Objectif et politique**

La Caisse régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de titres et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché).

On distingue comptablement les actifs dont la variation de valeur se traduit par un impact sur le résultat et les actifs dont la variation de juste valeur se traduit par un impact sur les fonds propres.

## **II. Gestion du risque**

### 1. Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du groupe Crédit Agricole est structuré sur trois niveaux distincts mais complémentaires :

- Au niveau central, la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles.
- Au niveau de la Caisse régionale, un Responsable des Risques et Contrôles Permanents pilote et contrôle les risques de marché issus des activités. Ce Responsable est nommé par le Directeur Général de la Caisse régionale et lui est directement rattaché.
- Au niveau des filiales, dans le cadre de la gestion des excédents des fonds propres, la Caisse régionale détient un fonds dédié SEQUANA géré par Amundi. Les risques de marché relatifs à SEQUANA sont suivis sur une base consolidée avec les titres de placement détenus par la CR.
- Par ailleurs, au sein de SEQUANA, Amundi met en œuvre un suivi de risque et une diversification des actifs en termes de stratégies, de styles de gestion, de zones géographiques visant à limiter la volatilité des valorisations.
- Certains produits financiers complexes doivent être valorisés de manière indépendante par une société spécialiste et disposant de tous les outils nécessaires. CACEIS assure cette prestation pour le compte de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne.



## 2. Les Comités de décision et de suivi des risques

### ↳ **Organes de suivi des risques de niveau Groupe** :

Trois comités sont mis en place au niveau central pour suivre les risques au niveau du Groupe : le Comité des Risques Groupe (CRG), le Comité de suivi des Risques des Caisses régionales (CRCR) et le Comité Normes et Méthodologies. Leur rôle consiste principalement à proposer un cadre normatif pour la gestion des risques par les différentes entités du Groupe, y compris les Caisses régionales, et de surveiller son application.

### ↳ **Organes de suivi des risques de niveau local** :

L'ensemble des limites encadrant la gestion des risques de marché est défini par la politique financière de la Caisse régionale. Elle est actualisée semestriellement par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale en fonction de l'évolution de la situation de la Caisse régionale, de la conjoncture économique, de la réglementation et de réformes initiées par les autorités de tutelle. La politique financière précise également le rôle et la composition du Comité financier. Le Comité Financier se réunit mensuellement. Il assure le pilotage de la politique définie, détermine sa mise en œuvre, s'assure des contrôles et reportings et prépare les évolutions à soumettre au Conseil d'Administration. Le Directeur Finances, Recouvrement, Immobilier et Logistique rapporte au Comité de Direction. Un compte-rendu semestriel est effectué auprès du Conseil d'Administration.

## **III. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché**

### 1. Indicateurs

L'encadrement des risques de marché de la Caisse régionale repose sur la combinaison de trois indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites et, ou seuils d'alerte : la Value at Risk, les scénarii de stress, les indicateurs complémentaires (sensibilité aux facteurs de risques).

#### 1.1 La VaR (Value At Risk)

##### **Définition** :

La VaR peut être définie comme étant la perte potentielle maximale que peut subir un portefeuille en cas de mouvements défavorables des paramètres de marché, sur un horizon de temps et pour un intervalle de confiance donnés.

Sur son portefeuille de titres, la Caisse régionale retient un intervalle de confiance de 99% et un horizon de temps de 1 mois.

Actuellement, la méthodologie de calcul retenue est une VaR paramétrique. La mesure de la VaR prend en compte les swaps adossés à des obligations (ces swaps permettent de diminuer le risque de marché lié à des variations de taux).

##### **Limites du calcul de la VaR paramétrique** :

Les principales limites méthodologiques attachées au modèle de VaR sont les suivantes :

- La VaR paramétrique fait l'hypothèse d'une distribution normale des rendements des actifs composant le portefeuille, ce qui n'est pas le cas pour certains actifs ;
- L'horizon fixé à « 1 mois » suppose que toutes les positions puissent être liquidées ou couvertes en un mois, ce qui n'est pas toujours le cas pour certains produits et dans certaines situations de crise ;

- L'utilisation d'un intervalle de confiance de 99 % ne tient pas compte des pertes pouvant intervenir au-delà de cet intervalle. La VaR est donc un indicateur de risque de perte sous des conditions normales de marché et ne prend pas en compte les mouvements d'ampleur exceptionnelle.

La Caisse régionale mesure mensuellement la Value At Risk du portefeuille de placement. Le résultat fait l'objet de présentation mensuelle au Comité financier.

Le risque maximum défini par la politique financière de la Caisse régionale est limité à 45 jours du résultat net de l'année précédente.

## 1.2 Les stress scenarii

### **La mesure du risque en stress test :**

- Le deuxième élément quantitatif, « stress scenarii », complète la mesure en VaR qui ne permet pas d'appréhender correctement l'impact de conditions extrêmes de marché.
- Ces calculs de scenarii de stress, conformément aux principes du groupe, simulent des conditions extrêmes de marché et sont le résultat de trois approches complémentaires :
  - Les scenarii historiques consistent à répliquer sur le portefeuille actuel l'effet de crises majeures survenues dans le passé;
  - Les scenarii hypothétiques anticipent des chocs vraisemblables, élaborés en collaboration avec les économistes;
  - Les scenarii adverses consistent à adapter les hypothèses pour simuler les situations les plus défavorables en fonction de la structure du portefeuille au moment où le scénario est calculé.
- Ces scenarii sont adaptés aux risques propres aux différents portefeuilles sur lesquels ils sont calculés.

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, le risque de perte sur le portefeuille de placement est suivi au travers d'un scénario commun au Groupe, dont les hypothèses sont définies au niveau central.

Chaque mois, les résultats de ce scénario sont communiqués au Comité Financier. L'impact du scénario catastrophe est mesuré par classe d'actif. La limite est fixée à 4 mois du résultat net de l'année précédente. Un dispositif d'alerte à destination de la Direction Générale et du Conseil d'Administration est fixé en fonction du niveau des pertes calculées : si le montant des pertes dépasse 90% de la limite, la Direction Générale en est informée ; si le montant des pertes dépasse 95% de la limite, le Conseil d'Administration en est informé. Des mesures correctrices sont proposées.

Au 31/12/2015, la Caisse régionale respectait toutes les limites des stress scenarii :

Classe d'actif	Scénario national		
	Impact Résultat (M€)	mois RN 2014	Alerte
monétaire	0	0	NON
obligataire	-16,44	2,05	NON
alternatif	0	0	NON
convertible	-0,33	0,04	NON
actions	-0,82	0,10	NON

### 1.3 Les indicateurs complémentaires (sensibilités, ...)

En plus des mesures de VaR et de stress scenarii, le Comité Financier de la Caisse régionale suit le niveau global de provisions sur le portefeuille de titres de placement. La dotation nette aux provisions de l'exercice sur le portefeuille de placement ne doit pas dépasser 3 % du PNB de l'exercice précédent.

En complément de ces mesures, la politique financière prévoit également un seuil d'alerte de type « stop-loss » lorsque les pertes individuelles par ligne de titres dépassent 25 % de leur valeur d'achat (hors produit à capital garanti).

### 1.4 L'utilisation des dérivés de crédit

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne n'utilise pas de dérivés de crédit pour couvrir le risque de contrepartie de son activité des prêts. Par conséquent, la Caisse régionale n'est pas dotée de politique particulière à cet égard.

## **IV. Exposition : activité de marché (Value at Risk)**

La Caisse régionale subit les risques de marché sur le portefeuille de placement par son exposition aux marchés action et taux et la détention d'actifs alternatifs.

Pour le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, la VaR totale est obtenue par sommation des différentes VaR individuelles. Elle résulte principalement de la poche obligataire. Le risque lié aux classes action et gestion alternative est peu significatif.

Le tableau ci-dessous présente le détail de l'évolution de la VaR du portefeuille de placement de la Caisse régionale compte tenu de l'évolution de son allocation.

Encours (au sens Value at Risk)	31/12/2014 (en M€)	31/12/2015 (en M€)	Evolution (en M€)
Encours monétaire	243,92	257,53	13,61
Encours obligations	216,44	214,56	-1,88
Encours convertible	0	2,39	2,39
Encours actions	2,19	2,33	0,14
Encours gestion alternative	0,00	0,00	0
<b>Encours total VaR</b>	<b>462,55</b>	<b>476,81</b>	<b>14,26</b>
<b>Montant de la VaR (99% à 1 mois)</b>	<b>3,61</b>	<b>3,04</b>	<b>-0,57</b>
<b>VaR en pourcentage</b>	<b>0,78%</b>	<b>0,64%</b>	<b>-0,14%</b>

## **V. Risque Action**

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est exposé au risque sur actions sur le portefeuille de placement uniquement. La Caisse régionale ne dispose pas de portefeuille de trading actif.

### 1. Risque sur actions provenant des activités de trading et d'arbitrage

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne ne pratique pas ces activités.

### 2. Risque sur actions provenant des autres activités

Le risque sur actions provient de la détention dans le portefeuille de placement de fonds de capital investissement (FCPI, FCPR) et d'EMTN indexés sur la performance des indices boursiers.

L'encours du portefeuille d'actifs disponibles à la vente exposé au risque action s'élève au 31/12/2015 à 2,33 M€ par rapport à la valeur de marché globale du portefeuille de placement de 504 M€.

La note 6.4 de l'annexe aux comptes consolidés présente les encours d'actifs financiers disponibles à la vente (part actions) ainsi que les gains et les pertes latents.

La seule participation consolidée de la Caisse régionale est le fonds dédié Sequana pour lequel il n'existe pas de risque action significatif.

### 3. Actions d'autocontrôle

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne n'a pas émis de CCI.

# GESTION DU BILAN

## **I. La gestion du bilan – Les risques financiers structurels**

Les limites encadrant les risques de transformation et les risques sur la gestion pour compte propre sont définies dans la politique financière de la Caisse régionale.

La politique financière est arrêtée par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale. Elle a pour objet d'assurer l'optimisation de ses ressources et de ses emplois financiers, tant en terme de nature que de rentabilité, en veillant au respect des règles internes au Groupe Crédit Agricole et des normes prudentielles de la profession bancaire, dans le double but de contribuer aux objectifs stratégiques et d'assurer la sécurité financière.

Deux fois par an, est présentée au Conseil d'Administration une proposition de politique financière intégrant d'éventuelles modifications et mises à jour en fonction de l'évolution de la situation de la Caisse régionale, de la conjoncture économique et de la réglementation.

Deux fois par an, un bilan de la mise en œuvre de la politique financière est présenté au Conseil d'Administration. Ce bilan porte sur l'activité du semestre précédent.

Le tableau de bord, à destination de la Direction Générale, récapitulant les opérations et leurs résultats, est établi mensuellement. En parallèle, un suivi comptable des titres est effectué mensuellement sur la base des valorisations communiquées par les contreparties.

Les niveaux de délégations sont définis par le Conseil d'Administration et le Directeur Général. Ils précisent les limites opérationnelles accordées au Directeur Financier et au service Finances et Trésorerie.

Par ailleurs, des reportings exhaustifs sur l'exposition de la Caisse régionale aux risques financiers sont remontés régulièrement à Crédit Agricole SA dans le cadre du contrôle des risques de marché et de gestion de bilan du groupe Crédit Agricole.

## **II. Le risque de taux d'intérêt global**

### **- Objectifs et politique**

Le risque de taux est le risque encouru en cas de variation des taux d'intérêt du fait de l'ensemble des opérations de bilan et de hors bilan, à l'exception, le cas échéant, des opérations soumises aux risques de marché.

Le risque de taux d'intérêt résulte du non adossement strict en montant, taux et durée, des emplois et des ressources. La gestion de ce risque permet de sécuriser les marges financières.

### **- Gestion du risque**

La gestion de l'exposition de la Caisse régionale au risque de taux se fait dans le respect des limites et des normes groupe sous le contrôle du Comité Financier.

Les programmes de couverture sont définis par la Direction Financière et soumis à la validation au Comité Financier qui suit également la mise en place de ses décisions précédente. Le Directeur responsable des risques et des contrôles permanents est membre permanent du Comité financier.

Deux fois dans l'année, le Conseil d'Administration est informé de l'application de la politique financière en matière du risque de taux.

Par ailleurs, la Caisse régionale remonte au moins trimestriellement à Crédit Agricole SA le détail de son exposition au risque de taux.

#### - Méthodologie

Conformément aux recommandations du Groupe, la Caisse régionale gère son risque de taux en gap statique. L'objectif est de permettre une sécurisation des marges à la production par la couverture des impasses au fur et à mesure qu'elles apparaissent.

La Caisse régionale mesure le risque de taux selon un scénario central qui reprend :

- des hypothèses locales concernant les remboursements anticipés, revues au moins une fois par an
- les hypothèses des modèles du Groupe pour les autres composantes

Elle utilise l'outil national CRISTAUX 2.

La Caisse régionale mesure le risque de taux d'intérêt sur l'ensemble du bilan (y compris sur fonds propres et participations) et du hors bilan, à l'exception des opérations comptabilisées en spéculation ou des positions adossées (micro-couverture, prêts refinancés sur avances traditionnelles).

Les mesures suivies par la Caisse régionale sont :

- le gap de taux fixe,
- le niveau de couverture.

Conformément à l'arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, la Caisse régionale détermine au moins annuellement les limites d'exposition au risque de taux qu'elle retient. Les limites d'exposition sont fixées par le Comité Financier en montant de l'impasse annuelle par échéance, en distinguant l'exposition à la baisse ou à la hausse des taux.

Le risque de taux de la Caisse régionale ne doit pas dépasser les limites correspondant à une variation de la courbe des taux sur toutes les échéances de +/- 2% (scénario catastrophe).

L'impact de ce scénario doit à tout moment être inférieur à :

- 7,5% des fonds propres prudentiels (une variation de la courbe des taux sur toutes les échéances de +/- 2% ne doit pas entraîner une perte actualisée sur 30 ans supérieure à 10% des fonds propres prudentiels de CACB)
- 5% du PNB d'activité budgété pour les deux premières années
- 4% du PNB d'activité budgété pour les années 3 à 10

L'horizon de définition des limites est de 10 ans. Au-delà, les positions ne font plus l'objet d'une limite en montant par maturité.

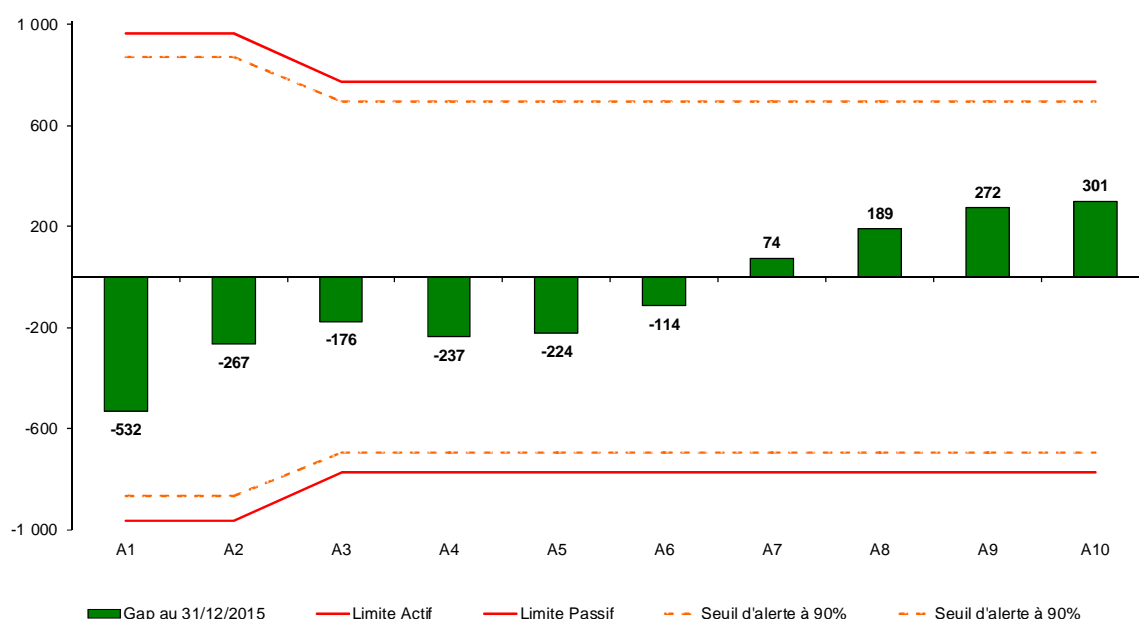
Le Conseil d'Administration arrête les limites d'exposition.

La Caisse régionale couvre son exposition au risque de taux par des opérations de swaps.

- Exposition

Les gaps de taux présentés sont les gaps synthétiques (passif-actif), en M€.

Gaps moyens au 31/12/2015 (M€)	Année 1	Années 2 à 5 (moyenne)	Années 6 à 10 (moyenne)
Gaps Euro	- 532 M€	- 226 M€	+ 144 M€



La sensibilité du PNB de la première année par rapport à une hausse de taux de 200 bp est de 10,64 M€.

Mesurée sur les 30 prochaines années, la valeur actuelle nette de la perte encourue en cas de variation de 200 points de base de la courbe des taux euro correspond à 20,9 M€ soit 1,81 % des fonds propres prudentiels de 1.159 M€ (FP prudentiels au sens Bâle 2 calculés au 30/09/2015).

Ces résultats intègrent l'impact de la macro-couverture.

Se reporter à la note 3.2 de l'annexe aux comptes consolidés.

### **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.

L'activité des Caisses régionales en devises s'inscrit dans un double cadre réglementaire et prudentiel.

Elles sont soumises, tant sur les opérations en devises qu'en euros, à l'obligation de remonter leurs excédents de ressources à Crédit Agricole SA en vertu du Code Monétaire et financier.

Par ailleurs, la maîtrise du risque de transformation les oblige à se refinancer à 100% auprès de Crédit Agricole SA.

L'exposition au risque de change du bilan de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne, présentée dans la note 3.2 de l'annexe aux comptes consolidés, est considérée comme non significative.

#### **IV. Le risque de liquidité et de financement**

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placement.

##### **1. Objectifs et politique**

Le dispositif encadrant la gestion du risque de liquidité est défini par la politique financière de la Caisse régionale.

La gestion du risque de liquidité est conduite dans un souci permanent d'optimisation de sa rentabilité et en tenant compte des dispositions relatives au Contrôle Interne (arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque). Elle s'effectue en adéquation avec les normes de gestion de liquidité court terme et moyen terme du groupe Crédit Agricole.

La Caisse régionale, au-delà de ses ressources clientèles, 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 (de 1 semaine à 10 ans), Avances globales (jusqu'à 50% des prêts MLT accordés), Avances Spécifiques. Par ailleurs, elle peut émettre des Titres de Créances Négociables (CDN ; BMTN soumis à l'autorisation préalable de Crédit Agricole SA).

#### **Emissions**

Au 31/12/2015, les refinancements de marché étaient les suivants :

Comptes courants Bancaires	-46M€
Emprunts en blanc	1809M€
Avances Globales (y compris avances traditionnelles)	1353M€
Avances Spécifiques	641M€
TLTRO	111M€
CDN interbancaires	0M€
<b>TOTAL</b>	<b>3868M€</b>



## 2. Gestion du risque

Le groupe Crédit Agricole est doté d'un dispositif central d'encadrement du risque de liquidité. A ce titre, Crédit Agricole SA définit la méthodologie des mesures du risque, centralise et consolide les positions de différentes entités, y compris des Caisses régionales, vérifie le respect des règles et assure la liquidité et le refinancement du Groupe.

Dans le cadre de ce dispositif, la Caisse régionale gère son risque de liquidité et de refinancement en adéquation avec les règles du Groupe. Elle veille notamment à ce que son activité crédits soit refinancée dans le respect des équilibres en termes de montants, de durées et des coûts.

La mise en place de cette gestion est systématiquement présentée en Comité financier et suivie dans le Tableau de Bord financier. Elle fait par ailleurs l'objet de présentation semestrielle en Conseil d'Administration.

## 3. Conditions de refinancement en 2015

Comme en 2014, la politique menée par la Banque Centrale Européenne a permis de maintenir une liquidité abondante dans l'Eurosystème. Cette situation d'excédents de liquidité a eu pour effet de maintenir les taux à des niveaux historiquement bas et a donc favorisé la Caisse régionale en termes de conditions de refinancement.

Les refinancements de marché se sont faits via les entités du groupe Crédit Agricole.

## 4. Méthodologie

Conformément à l'arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, la Caisse régionale dispose d'un système de mesure de son exposition au risque de liquidité.

Il repose sur le pilotage de trois piliers :

- le ratio de liquidité réglementaire à un mois ;
- la limite de liquidité court terme (jusqu'à 1 an) définie par le Groupe en fonction d'une estimation des ressources maximum qui pourraient être levées par Crédit Agricole SA sur les marchés. La limite est calculée de manière à permettre à la Caisse régionale de poursuivre sa politique de distribution de crédit pendant un an dans un contexte d'accès dégradé au refinancement sur les marchés financiers. La limite est calculée pour la Caisse régionale par Crédit Agricole SA et mise à jour chaque semestre ;
- un dispositif d'encadrement de la liquidité moyen-terme piloté par Crédit Agricole SA visant à éviter le risque de concentration des échéances de refinancement ainsi que le risque de prix sur la liquidité.

## 5. Exposition

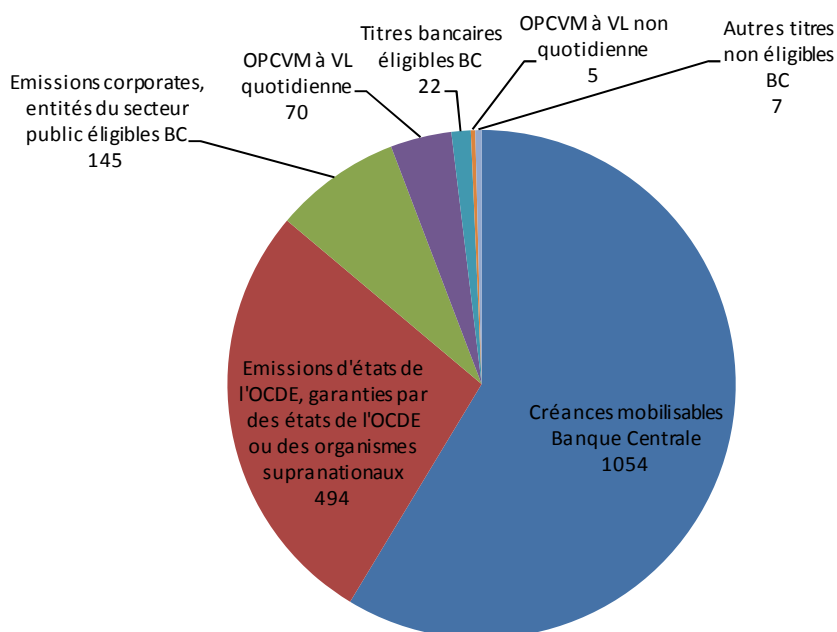
### Bilan Cash au 31/12/2015 (en M€)

Actifs	
Titres constitutifs de réserves	723
Reverse repo	
Replacements CT	544
Replacements LT	1394
Actifs de négoce nécessaires à l'activité	72
Actifs clientèle	9622
Autres Actifs (Emplois permanents)	1626
<b>Total</b>	<b>13 980</b>

Passifs	
Repo	
Ressources de marché CT	1298
Ressources de marché LT	1167
Passif de négoce nécessaire à l'activité	
Ressources clientèle	9103
Autres Passifs (Ressources permanentes)	2412
<b>Total</b>	<b>13 980</b>

### Réserves de liquidité

Au 31/12/2015, les réserves de liquidité de la Caisse régionale sont composées de la manière suivante (en millions d'euros).



Note : dans le graphique ci-dessus, on entend par « éligible BC » le fait que les titres en question soient éligibles au refinancement auprès de la Banque Centrale.

## **Ratios de liquidité**

### - Coefficient de liquidité français

Le coefficient de liquidité français a été abrogé à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2015. Il est remplacé par le ratio LCR européen.

### - Ratio LCR

Dans le cadre de Bâle III, le Liquidity Coverage Ratio (LCR) est calculé depuis le 30 juin 2013. Le régulateur impose aux banques de respecter un ratio LCR de 60 % à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2015 et de 70% à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016 (l'exigence de ratio LCR sera progressivement relevée pour atteindre 100 % en 2018).

Conformément aux règles définies avec Crédit Agricole SA, la Caisse régionale s'impose de respecter un niveau de ratio LCR de 70 % depuis le 30 juin 2015. Le ratio de la Caisse régionale s'établit à 89% au 31 décembre 2015.

Se reporter à la note 3.3 de l'annexe aux comptes consolidés « Risque de liquidité et de financement »

## **V. Politique de couverture**

Les opérations de couverture sont mises en place pour réduire l'impact de l'évolution des taux de marché sur des éléments du passif ou de l'actif. L'instrument utilisé est le swap.

La mise en place des opérations de couverture tient compte du profil d'exposition de la Caisse régionale au risque de taux d'intérêt général et s'effectue sous contrôle du Comité Financier dans le cadre défini par la politique financière de la Caisse régionale validée par le Conseil d'Administration.

Se reporter à la note 3.4 de l'annexe aux comptes consolidés « Couverture des risques de flux de trésorerie, et couverture de juste valeur (Instruments dérivés de couverture : valeur de marché et montants notionnels) ».

### 1. Couverture de juste valeur (Fair Value Hedge) et Couverture de flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)

#### **Couverture de juste valeur (Fair Value Hedge)**

La valeur d'une partie des ressources long terme du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne (DAV créditeurs, collecte épargne à taux fixe ou indexé inflation, refinancement à taux fixe) est sensible à la baisse de taux de marché ou de l'inflation. Pour se couvrir, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne contracte des opérations de swaps prêteurs comptabilisés en macro-couverture de juste valeur.

En parallèle, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne couvre une partie de ses actifs à taux fixe (prêts) contre une hausse de taux en mettant en place des swaps emprunteurs comptabilisés dans la même catégorie.

L'encours total de la macro-couverture de juste valeur s'établit à 2.160 M€.

Pour l'ensemble des opérations, l'intention de couverture est documentée dès l'origine de l'opération et des vérifications trimestrielles sont effectuées sous forme de tests (prospectifs et rétrospectifs).

Pour certains prêts structurés, réalisés notamment dans le cadre des opérations avec la clientèle, et pour certains titres souverains du portefeuille de placement (AFS), la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne procède à l'adossement parfait sur les marchés financiers. Ces opérations sont comptabilisées en micro-couverture de juste valeur.

L'encours total de la micro-couverture de juste valeur s'établit à 614 M€. La hausse notable des encours par rapport à ceux de fin 2014 (372M€) est liée à la migration au bilan de la Caisse régionale, au premier semestre 2015, de prêts aux collectivités publiques couverts par des swaps de micro-couverture avec CA-CIB.

### **Couverture de flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)**

Aucune opération de micro-couverture n'est comptabilisée en couverture de flux trésorerie.

### **2. Couverture de l'investissement net en devise (Net Investment Hedge)**

Au 31 décembre 2015, la Caisse régionale n'a pas documenté de relation de couverture.

# RISQUE OPERATIONNEL

Le risque opérationnel correspond au risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'événements extérieurs, risque juridique inclus mais risques stratégique et de réputation exclus.

## ***I. Objectifs et politique***

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

- gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels : supervision du dispositif par la direction générale via le Comité de Contrôle Interne ;
- identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies, complétées par la mise en place d'indicateurs permettant la surveillance des processus les plus sensibles ;
- collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque ;
- calcul et allocation des fonds propres réglementaires au titre des risques opérationnels au niveau consolidé et au niveau entité ;
- réalisation périodique d'un tableau de bord des risques opérationnels au niveau entité, complété par une synthèse Groupe.

## ***II. Gestion du risque : organisation, dispositif de surveillance***

L'organisation de la gestion des risques opérationnels s'intègre dans l'organisation globale de la ligne métier Risques et Contrôles Permanents du Groupe : le responsable des risques opérationnels de la Caisse régionale est rattaché au RCPR (Responsable des Risques et Contrôles Permanents) de la Caisse régionale.

La Caisse régionale est responsable de la mise en place du dispositif de gestion des risques opérationnels défini et proposé par Crédit Agricole S.A, ce qui implique que :

- Le management des risques opérationnels (MRO) est confié à une personne dédiée indépendante de toute fonction de contrôle périodique et de gestion « opérationnelle ». Cette fonction fait partie intégrante du dispositif de contrôle permanent.
- Le Manager des Risques Opérationnels (MRO) assisté par 2 collaborateurs:
  - ☞ met en place le dispositif de gestion: cartographie des risques, collecte des incidents et de leurs conséquences financières, élaboration des scénarii majeurs, gestion des alertes d'incidents graves, documentation relative au dispositif, documentation fournie aux Unités Déclarantes des incidents, formation des Unités Déclarantes, etc....
  - ☞ anime le fonctionnement du dispositif de gestion : assistance, conseils, relances, sensibilisations, etc....
  - ☞ contrôle : la collecte des incidents, la restitution des fichiers historiques de collecte, la qualité de la cartographie, la réalisation des plans d'actions, etc....
  - ☞ s'assure de l'exhaustivité de collecte des incidents et de leurs conséquences financières (notamment en coordination avec la comptabilité) en appliquant la méthodologie et les outils Groupe.

- Des reportings réguliers sur les expositions aux risques (incluant les pertes) sont produits et diffusés au management, au Comité de Direction ainsi qu'au Conseil d'Administration ;
- Le dispositif de gestion et d'évaluation des risques opérationnels, fait l'objet d'un audit régulier (intégré au plan d'audit pluriannuel).

Le Management du Risque Opérationnel rapporte régulièrement sur son activité et sur le niveau d'exposition au risque dans le cadre du Comité de Contrôle Interne réuni trimestriellement dont la Présidence est assurée par le Directeur Général de la Caisse régionale.

Le suivi et le contrôle du dispositif est effectué par le Comité de Contrôle Interne où lui sont régulièrement présentés :

- les faits marquants de la période : un incident unitaire dont le montant excède 0.5% des fonds propres de base tiers one de la Caisse régionale est transmis immédiatement au Comité de Direction ainsi qu'au Conseil d'Administration pour le déclenchement d'une alerte au niveau du groupe Crédit Agricole ; depuis juillet 2014, les incidents de plus de 150.000 € font également l'objet d'une alerte auprès du groupe Crédit Agricole.
- les indicateurs d'alertes en pourcentage du PNB par catégorie de Bâle II et au niveau global ;
- le rapprochement de la collecte des incidents avec celle de la Caisse régionale moyenne par exploitation des retours CASA ;
- les benchmark CASA sur la collecte des incidents et la cartographie ;
- le suivi des plans d'actions sur les risques majeurs.

Le Comité de Direction est par ailleurs informé a minima trimestriellement par un tableau de bord après intégration des dernières collectes des incidents et pertes avérés du risque opérationnel dans le cadre du dispositif de recensement de la Caisse régionale. Le contrôle périodique et les contrôleurs du deuxième degré de deuxième niveau sont destinataires de ces informations. L'organe délibérant est informé semestriellement sur l'évolution du coût du risque et les événements marquants du dispositif.

En 2015, les plans d'actions sur les risques opérationnels issus des dernières cartographies concernaient les domaines de la monétique, des prélèvements SEPA, des renouvellements des garanties sur les crédits, des assurances, de la gestion de la filière immobilière, de la gestion des comptes titres et PEA, de la gestion des opérations de taux de gré à gré, de la gestion de la numérisation des documents pour archivage, de la gestion de numérisation des documents, de la gestion technique des habilitations, de la gestion du dispositif de lutte contre la fraude, de la gestion des remises en agence.

Le Comité de Contrôle Interne du 16 juin 2015 a validé la révision complète de la cartographie du domaine comptabilité, contrôle de gestion suite à l'analyse comparative des cartographies ROP et du Contrôle Comptable, la révision des processus concernant les ressources humaines, la révision de la cartographie de la filiale CACB Immobilier avec un nouveau mini référentiel du Groupe CA, la révision des risques de non-conformité, la révision des cotations suite aux changements d'organisation. La campagne de cartographie 2015 se terminera le 31 janvier 2016.

Treize scénarios majeurs ont été retenus en 2015. Tous les scénarios ont été analysés et six d'entre eux ont été modifiés par les experts métiers. Deux scénarios ont fait l'objet d'une analyse particulière conformément aux règles directrices du groupe Crédit Agricole : le scénario portant sur l'utilisation et/ou communication d'informations privilégiées et le scénario portant sur le litige fiscal.

Le dispositif de gestion du risque opérationnel couvre intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse régionale. Le GIE CATS est doté de son propre dispositif de gestion et de surveillance.

### ***III. Méthodologie***

La Caisse régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA\_ Advanced Measurement Approach) pour les risques opérationnels. La validation par l'ACP a été actée en décembre 2007.

Le dispositif défini par le Groupe et décliné dans la Caisse régionale vise 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...) et des critères quantitatifs Bâle II (intervalle de confiance de 99,9 % sur une période d'un an ; prise en compte des données internes, des données externes, d'analyses de scénarii et de facteurs reflétant l'environnement).

Le modèle AMA de calcul des fonds propres repose sur un modèle actuariel de type "Loss Distribution Approach" (LDA) qui est unique au sein du Groupe.

Ce modèle LDA est mis en œuvre d'une part sur les données internes collectées mensuellement dans la Caisse régionale, ce qui constitue son historique de pertes, et d'autre part sur des scénarii majeurs qui permettent d'envisager des situations non observées dans l'entité et ayant une probabilité de survenance au-delà de l'horizon d'un an. Ce travail d'analyse est mené dans la Caisse régionale à partir d'une liste Groupe de scénarii applicables à la banque de détail, piloté et contrôlé par Crédit Agricole SA. Cette liste de scénarii majeurs fait l'objet d'une révision annuelle et a pour but de couvrir l'ensemble des catégories de Bâle, ainsi que toutes les zones de risques majeurs susceptibles d'intervenir dans l'activité banque de détail.

Pour les Caisses régionales un principe de mutualisation des données internes est mis en œuvre. Ce principe de mutualisation du calcul de l'Exigence de Fonds Propres pour l'ensemble des Caisses Régionales concerne la partie de l'Exigence de Fonds Propres qui dépend de l'historique de pertes. Ainsi les historiques de pertes de l'ensemble des Caisses régionales sont concaténés ce qui permet de disposer d'une profondeur d'historique d'incidents accrus et d'un profil de risque plus complet.

La mutualisation des données lors de la détermination de la charge en capital implique de réaliser une répartition de cette charge par Caisse régionale. Pour ce faire Crédit Agricole SA utilise une clé de répartition prenant en compte les caractéristiques de la Caisse régionale (coût du risque et PNB de l'année écoulée).

Un mécanisme de diversification du risque est mis en œuvre dans le modèle LDA du Groupe. Pour ce faire un travail d'experts est mené à Crédit Agricole S.A. afin de déterminer les corrélations de fréquence existantes entre les différentes catégories de risque de Bâle et entre les scénarii majeurs.

A l'origine la méthodologie risque opérationnel a été présentée et validée en CNM (Comité Normes Méthodologies) le 15 février 2007. Depuis lors, le calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel s'est inscrit dans un procédé industriel de calcul annuel pour le Groupe Crédit Agricole. Pour information l'ensemble de la méthodologie Risques Opérationnels a été représenté au CNM de décembre 2011.

#### **IV. Principaux foyers de risques et plans d'actions associés**

Répartition des pertes opérationnelles 2015 en % par types d'évènements (cf. catégories bâloises)

Coût du risque opérationnel (en k€)		Fraude Interne	Fraude Externe	Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail	Clients, produits et pratiques commerciales	Dommages occasionnés aux actifs physiques	Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des systèmes	Exécution, livraison et gestion des processus	Total
Risque pur	Montant Brut	1	304	427	187	86	0	331	1336
	Montant Net	1	271	427	187	84	0	330	1300
	% Montant Brut	0,07%	22,75%	31,96%	14,00%	6,44%	0,00%	24,78%	100,00%
Risque frontière crédit	Montant Brut				9			385	394
	% Montant Brut	0,00%	0,00%	0,00%	2,28%	0,00%	0,00%	97,72%	100,00%

Le coût du risque opérationnel pur brut en baisse atteint 0,40% du PNB d'activité. Les pertes définitives sur l'exercice restent d'un niveau assez faible.

Le risque frontière crédit en légère baisse atteint 0,11% du PNB d'activité.

#### **V. Assurance et couverture des risques opérationnels**

En méthode avancée, la Caisse régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance pour diminuer l'exigence en fonds propres dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels. Cet effet réducteur peut être pris en compte par la Caisse régionale dans la mesure où son assureur répond aux exigences réglementaires. Dans la méthodologie Groupe appliquée à la Caisse régionale, l'effet assurance est pris en compte au niveau d'un scénario majeur de destruction du site névralgique. Pour déterminer le montant de l'Exigence en Fonds Propres prenant en compte l'effet réducteur de l'assurance il est nécessaire de déterminer un certain nombre de paramètres calculés par l'assureur à savoir le taux de couverture, le taux d'assurabilité, la franchise globale du sinistre. La détermination de ces paramètres se fait en étudiant conjointement le scénario majeur de la Caisse régionale et les polices d'assurance susceptibles d'intervenir.

La prise en compte de la part d'exigence en fonds propres mutualisée liée à l'historique de pertes, de la part d'exigence en fonds propres relatives aux scénarii majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA. Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a souscrit différents contrats d'assurance en couverture des risques opérationnels.



## RISQUE JURIDIQUE

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2014 susceptibles d'avoir une influence négative sur le patrimoine de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne ont fait l'objet de provisions adéquates tenant compte des informations dont dispose la Direction Générale.

À ce jour, à la connaissance de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne, il n'existe pas d'autres procédures gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des douze derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Caisse régionale.

## RISQUE DE NON CONFORMITE

Le dispositif vise à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois, règlements et normes internes relatives notamment aux activités de services d'investissement, à la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la corruption, à la prévention de la fraude externe et interne et à la protection de la clientèle. Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre : formation du personnel, adoption de règles écrites internes, contrôles permanents de conformité, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle, etc.

A ce titre, plusieurs actions ont été menées en 2015 :

- La Caisse régionale, à l'instar du groupe Crédit agricole, a mené une action visant à renforcer la formation de son personnel en matière d'assurance vie et d'assurance de biens.
- Dans le domaine de la formation, l'ensemble du personnel a suivi un e-learning relatif au respect des règles de conformité ; ce programme est de nature à renforcer la confiance du client dans la Caisse régionale.
- En ce qui concerne la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, et plus particulièrement le suivi des flux internationaux, une formation sanctions internationales a également été déployée à l'ensemble du personnel concerné par ce risque.
- En matière de protection de la clientèle, les collaborateurs ont également été sensibilisés à la gestion de la clientèle en situation de fragilité bancaire ou bénéficiant du droit au compte. Des développements informatiques ont en outre été réalisés sur ces sujets.
- Le dispositif de contrôle de conformité a été enrichi dans les domaines suivants : contrôle du traitement des alertes de délits d'initiés, ainsi que celui sur l'exhaustivité des comptes des personnes occupant des fonctions spécifiques ; dispositif relatif au traitement des clients droit au compte ; assurances vie et assurance des biens avec un nouveau plan de contrôles complet mis en oeuvre.

- La Caisse régionale a poursuivi au cours de cet exercice plusieurs plans d'action, portant notamment sur la mise à jour de la conformité de l'ensemble des dossiers clients personnes morales et entreprises individuelles. Le taux de conformité est désormais proche des 95 %, grâce à un engagement fort de l'entreprise sur ce sujet. Cette action permet à la Caisse régionale d'accroître la connaissance de ses clients.
- La Caisse régionale bénéficie du Système d'information unique du Crédit Agricole, pour lequel des procédures et contrôles visent à assurer un niveau de sécurité optimal, y compris en terme de conformité.
- En ce qui concerne le respect des dispositions sociétales et environnementales, auxquelles est attachée la Caisse régionale, il convient de se référer à la partie du présent rapport dans lequel elles figurent.

L'ensemble de ces dispositifs fait l'objet d'un suivi renforcé par le Responsable de la Conformité et le Directeur de la Conformité de la Caisse régionale, sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.

# Informations sur les conséquences sociétales et environnementales de l'activité

## **I- L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS SOCIETAIRES ET CLIENTS**

- 1. Une banque au service de tous : des plus modestes au plus fortunés**
  - a. Banque pour tous
  - b. Offres pour les clientèles fragiles
- 2. Des initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des populations handicapées**
- 3. Une banque présente sur tout le territoire**
- 4. Le Conseil et l'Expertise**
  - a. Banque multicanale de proximité
  - b. Expertise de proximité
- 5. Formalisation d'engagements relationnels vis-à-vis des clients**
- 6. Privilégier l'intérêt des clients et sociétaires avant celui de la banque**
  - a. Pratiques relatives à la satisfaction client
  - b. Loyauté des pratiques

## **II- LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT**

- 1. Performance économique**
  - a. Valeur économique directe créée et distribuée
  - b. Taux de conservation des résultats en réserve
  - c. Ratio de solvabilité
  - d. Impôts locaux
- 2. Financier de 1<sup>er</sup> plan de tous les projets**
  - a. Financement des projets
- 3. 100 % de l'épargne consacrée aux financements locaux**
  - a. Collecte bilan
- 4. Soutien à la création d'entreprise**
  - a. Financement des activités économiques de moins de 5 ans
- 5. Appui aux investissements des collectivités locales et des partenariats publics/privés (PPP)**
  - a. Montant des financements de grands projets des collectivités et des PPP
- 6. Acteur moteur de l'innovation**
  - a. Actions d'innovation mises en œuvre ou en partenariat

- 7. Client majeur des fournisseurs locaux**
  - a. Achats responsables
  - b. Relations fournisseurs locaux
  
- 8. Domaine d'excellence environnement.**
  - a. Emissions totales directes ou indirectes de GES
  - b. Réduction des émissions de GES en matière de déplacements professionnels
  - c. Consommation de Papier par an
  - d. Pourcentage de matières consommées provenant de matière recyclée
  - e. Masse totale de déchets, par types et par mode de traitement
  - f. Consommation d'énergie directe répartie par source
  - g. Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental
  - h. Suivi des investissements des énergies renouvelables
  
- 9. Des domaines d'excellence en matière sociétale et au service de nos territoires**
  - a. Santé-Vieillessement
  - b. Logement
  - c. Agriculture

### **III- LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE**

- 1. Droit de vote**
  - a. Assemblées générales de Caisses Locales
  
- 2. Participation des élus aux décisions de la banque**
  - a. Composition des organes de Gouvernance
  - b. Les Caisses Locales
  
- 3. Clients sociétaires reconnus et valorisés**
  - a. Dispositif de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires
  - b. Pourcentage de sociétaires dans le portefeuille clients
  
- 4. Produits et services réservés et Informations pédagogiques**
  - a. Produits et services sociétaires
  
- 5. Communication des actions des Caisses Locales**
  - a. Description des supports de communication destinés aux clients sociétaires

### **IV- NOS PRATIQUES RH ET SOCIALES**

- 1. Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire**
  - a. Effectifs
  - b. Turn over du personnel
  - c. Organisation du temps de travail
  - d. Absentéisme
  - e. Santé & Sécurité
  
- 2. Développement de la formation et de la promotion des salariés**

- a. Formation des salariés
- b. Evaluation et évolution de carrière

**3. Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance**

**4. Promotion de la diversité**

- a. Répartition des employés par sexe, âge
- b. Emploi des personnes handicapées

**5. Dialogue social riche**

**V- NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES**

**1. Soutien aux associations**

**2. Prévention et accompagnement des personnes fragilisées**

- a. Accompagnement des populations défavorisées ou fragilisées
- b. Prévention des personnes fragilisées
- c. Initiatives pour favoriser l'inclusion bancaire

## I - L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS SOCIETAIRES ET CLIENTS

### Préalable : Un projet d'entreprise au service du client

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est mobilisé autour du projet d'entreprise « Ensemble construisons 2.018 » à travers **cinq ambitions et 24 projets** pour poursuivre et accélérer la dynamique d'entreprise en termes de relation et de satisfaction clients, de multicanal, de bien être au sein de l'entreprise ou encore de performance économique.



Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2015, près de 700 collaborateurs et 150 administrateurs ont participé activement à l'élaboration du projet autour de 25 défis, répartis dans cinq domaines :

- relation client,
- développement,
- ressources humaines,
- performance et fonctionnement,
- coopératif et mutualiste.

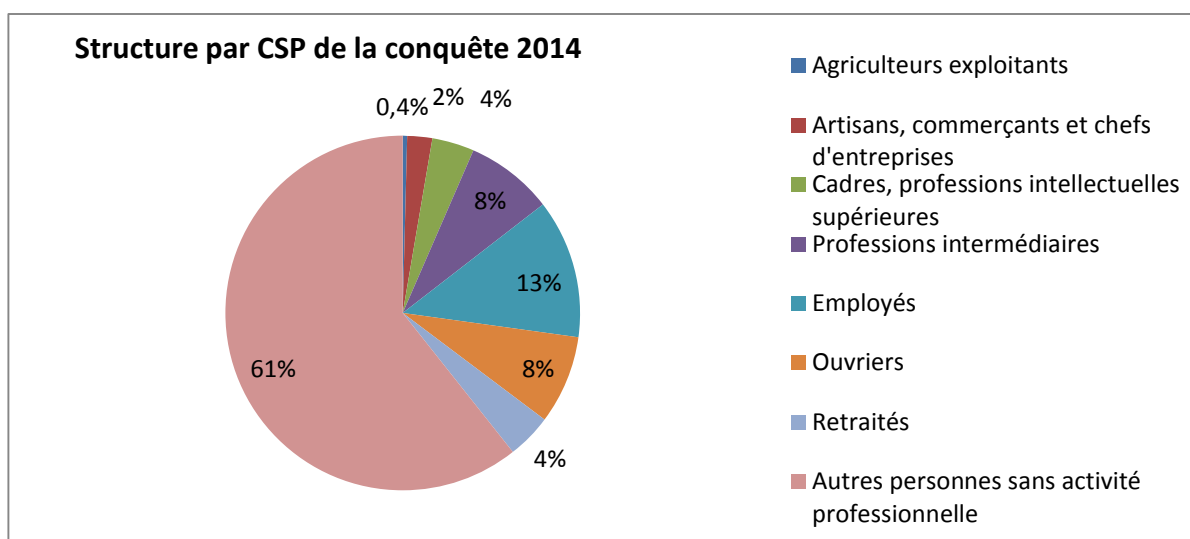
Le lancement officiel de « Ensemble Construisons 2.018 » a eu lieu au Zénith de Dijon le vendredi 19 juin 2015 en présence de 2 200 personnes, salariés et administrateurs du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne.

### 1. Une Banque au service de tous.

#### a. Banque pour tous

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne accompagne tout type de clientèle, des plus fortunés aux plus modestes, des plus jeunes aux plus âgés, quels que soient leur lieu d'habitation et la nature de leur activité professionnelle.

Les tableaux ci-dessous illustrent cette diversité et présentent les catégories socio-professionnelles des nouveaux clients et des clients (chiffres 2014).



Critère de suivi	Valeurs 2014 Nombre	Taux 2014 %
<b>Taux de pénétration par CSP des personnes physiques du territoire de la CR</b>		
Agriculteurs exploitants	15 624	90%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	18 309	44%
Cadres et professions intellectuelles supérieurs	12 998	21%
Professions intermédiaires	41 588	29%
Employés	69 164	38%
Ouvriers	66 48	37%
Retraités	88 006	27%
Autres personnes sans activité professionnelle	162 026	40%

L'année 2015 a été riche d'un point de vue commercial avec de nombreuses animations organisées sur les 4 départements pour augmenter le nombre de clients.

**25 200 nouveaux clients** ont rejoint le Crédit Agricole, dont **2 400 professionnels**.

Le portefeuille de clients du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'est ainsi accru de **7 700 nouveaux clients** en 2015.

#### **b. Offres clientèles fragiles**

Parce que la vie est faite de bons et de moins bons moments, la Caisse régionale veille à accompagner au mieux ses clients en situation difficile.

Offres Clientèles fragiles (encours)	2013	2014	2015
offres coup de main :	13	8	5
budget protégé :	2 248	2 864	2743
carte bancaire l'autre carte :	47 095	46 287	45347

#### **Offres coup de main/pouce/coups durs**

**Cette offre correspond à un prêt personnel de faible montant (entre 300 et 3 000€) avec un faible taux d'intérêt ou à 0 %, avec parfois un différé de 6 mois dans les remboursements, dédié spécifiquement aux particuliers qui font face à un évènement difficile.**

#### **Offres Budget Protégé**

Le module Budget Protégé est une offre spécifique (loi Moscovici du 26 juillet 2013 : la GPA (gamme de paiements alternatifs) qui comporte un plafonnement des frais de dysfonctionnement avec : **une carte à autorisation systématique pour les retraits et les paiements** (appelée « L'autre carte »), **une alerte pour connaître le solde disponible de son dépôt une fois par semaine et 2 chèques de banque par mois.**



## Prévenir les situations financières difficiles dans les agences

Une attention toute particulière est portée aux clients en situation difficile par les conseillers, afin de trouver, avec eux, une solution adéquate permettant le maintien d'un service bancaire. De même, les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un accompagnement dédié : **consolidation/restructuration de la dette et différentes mesures appropriées.**

## **2. Des Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des personnes handicapées.**

**15 agences répondent d'ores et déjà aux normes d'accessibilité PMR 2015** (Personnes à Mobilité Réduite).

Dans le cadre de la réglementation concernant l'accessibilité des personnes en situation de handicap, la Caisse régionale a déposé auprès de la préfecture de l'Aube un calendrier de mise en conformité de l'ensemble de ses établissements.

**Ce calendrier, validé par la DDT, est établi sur 9 ans, conformément aux possibilités offertes aux établissements ayant un patrimoine complexe.** Les travaux de mise en accessibilité prévus devront cependant, avant réalisation, faire l'objet d'une autorisation suite au dépôt du permis de construire ou autorisation de travaux. Le cas échéant, les dérogations validées seront appliquées.

**Une réflexion est en cours, avec d'autres Caisses régionales, pour déployer un logiciel destiné à la communication avec les personnes sourdes et malentendantes.**

Quelques exemples d'agencements :



Une rampe d'accès pour personne en fauteuil roulant



Un ascenseur pour accès à l'étage et / ou à l'agence



## **3. Une Banque présente sur tout le territoire.**

La Caisse régionale est implantée sur tout son territoire. Elle compte :

- **152 agences** soit le 1<sup>er</sup> réseau bancaire implanté sur notre territoire,
- **373 Automates** (retrait, consultation, dépôt d'espèces, délivrance de monnaie),
- **144 Points Verts** qui permettent aux clients dans les petites communes rurales, de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants.

En moyenne les clients sont domiciliés à 10 minutes de leur agence de rattachement et 56 % des points de vente sont localisés dans les communes inférieures à 5 000 habitants.



## 4. Le Conseil et l'Expertise.

### a. Banque multicanale de proximité.

#### Développer les services à distance

Pour permettre aux clients d'accéder à leur banque et à ses services à tout moment et en tout lieu, pour limiter les déplacements, réduire la consommation de papier et s'adapter à l'évolution des comportements, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi le développement de ses outils web.

Les conventions e-relevé génèrent **2 267 000 relevés de comptes électroniques en 2015**, en augmentation de 41 % par rapport à 2014.

#### Accompagnement du client en mode multicanal

La Caisse régionale propose la souscription 100 % en ligne de produits et de services. **2 681 contrats ont été souscrits en ligne en 2015 (10 471 depuis la mise en place de ces services).**

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a également réactualisé son site internet en 2014 afin d'apporter plus de lisibilité et d'ergonomie à ses clients.

#### L'activité de la banque en ligne en constante progression

[www.ca-cb.fr](http://www.ca-cb.fr) :

Année	Nombre de connections	Augmentation en nombre	%
2012	23 470 000		
2013	26 510 000	3 040 000	12,95
2014	30 041 000	3 531 000	13,32
2015	33 151 000	3 110 000	10,35



De nouvelles applications adaptées en « responsive design » (*approche de conception Web qui vise à l'élaboration de sites offrant une expérience de lecture et de navigation optimales pour l'utilisateur*), qui proposent des services aussi bien généralistes que spécialisés, ont également été développées.

Du simple virement, à l'arbitrage de titres boursiers, en passant par la déclaration de sinistres, tous ces services sont désormais accessibles 24h/24.

- L'application « Ma Banque », qui permet de gérer ses comptes sur mobile, a été téléchargée **87 162 fois en 2015** pour près de **48 000 utilisateurs réguliers**.
- **203 876 clients** sont utilisateurs du centre de contacts multimédia situé à Dijon.
- **57,45 %** des clients qui utilisent notre site commercial sur internet.



Aujourd'hui, les banques doivent faire face à de multiples modifications de consommation : évolution des nouvelles technologies, des attentes (expertise, conseil, réactivité) et des habitudes en ce qui concerne les modes de communication... C'est en ce sens que la Caisse régionale déploie des outils de communication sur le Web comme Twitter et le Blog « Un Autre Regard ».

**Blog « Un Autre Regard » : plus de 1 000 personnes consultent le blog chaque jour :**

- 31 500 visites par mois.
- 379 000 visites annuelles.
- 96 articles publiés.

**Twitter : @CAChampBourg**

- 583 followers (abonnés).
- 109 abonnements.
- 1854 tweets (messages).

## **b. Expertise de proximité.**

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne est également organisé pour répondre aux besoins spécifiques des clients professionnels grâce notamment à :

- **4 Centres d’Affaires Entreprises** (Auxerre, Chaumont, Dijon et Troyes),
- des espaces **Banque Privée** (Auxerre, Dijon et Troyes),
- 4 Pôles viticoles,
- 1 Pôle régional Banque d’Affaires situé à Dijon,
- 1 agence destinée aux collectivités publiques et aux professionnels de l’immobilier,
- des **services dédiés aux grandes entreprises**.

Afin de compléter cette expertise la décision a été prise en 2015 de rattacher aux secteurs d’agences des Directeurs de Clientèle Patrimoniale (cette décision prendra effet en 2016).

### **Des Pratiques et des organisations pour améliorer le service client : l’exemple de la Banque Privée**



\*

#### **Des métiers d’expertise :**

- ingénierie patrimoniale,
- experts transmission agricole-viticole,
- conseillers privés du dirigeant et transmission professionnelle,
- conseiller privés de clientèle professionnelle.

#### **Des offres spécifiques :**

- des offres ponctuelles de financement (consommation par exemple) à taux privilégié,
- une carte premium avec de nombreux services associés,
- des mandats de gestion et gestion conseillée : un service qui permet au client de bénéficier de conseils personnalisés dans la gestion de ses actifs tout en restant maître de sa décision d’investissement.

Une nouvelle organisation de la Banque Privée a été validée fin 2015 pour un déploiement effectif en 2016 avec notamment la création de Directeur d’Agence Patrimoine sur chacun des 10 secteurs d’agences.

## 5. Formalisation d'engagements relationnels vis-à-vis des clients.

Les engagements relationnels découlent du Projet de Groupe lancé en 2011. Ce sont des preuves concrètes de la volonté de la Caisse régionale de se différencier en privilégiant la satisfaction client.

La systématisation de **nouvelles pratiques dans le cadre du programme Relation Client 2.0** est venue compléter les premiers engagements relationnels :

- confirmation des rendez-vous,
- accueil physique et accueil téléphonique,
- l'écoute client pendant l'entretien,
- le choix entre plusieurs propositions adaptées aux besoins du client et aide au choix,
- la prise en charge des mails et des réclamations sous 24h et 48h.



**Pour la clientèle des Professionnels et Agriculteurs, des pratiques spécifiques ont été intégrées :**

- la visite du site,
- le décloisonnement entre les besoins privés et professionnels,
- l'explication de la décision, notamment suite à une demande financement,
- l'information dans le cadre d'un changement d'interlocuteur.

La mise en œuvre de ces pratiques est mesurée tous les mois (*voir chapitre enquêtes clients*).

**Objectivité :** les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre. Toutes les solutions sont présentées au client pour lui permettre de choisir le produit le plus adapté à ses besoins.

**Transparence :** à la suite de la souscription d'un service, le conseiller remet un MÉMO au client : une fiche explicative simplifiée du produit qui en rappelle toutes les caractéristiques essentielles, en des termes clairs et simples.

Transparence des tarifs bancaires et pratiques de diffusion :

- Les dépliants tarifaires 2016 ont été envoyés avec les **relevés de compte papier** des clients (entre le 23 septembre et le 22 octobre 2015).
- Pour les clients adhérents à l'e-relevé, les éléments d'évolution de la tarification ont été mis à disposition dans **l'espace sécurisé de leur compte en ligne** le 30 septembre 2015.
- Dans nos agences, des dépliants tarifaires 2016 sont également à **disposition en libre-service**. En parallèle, **les dépliants tarifaires sont consultables depuis la vitrine du site Internet [www.ca-cb.fr](http://www.ca-cb.fr)** (rubrique "informations et tarifs").



« **30 jours pour changer d'avis** » : le droit de se tromper existe. Nous laissons à nos clients le temps de la réflexion. Dans le cas où un client ne serait pas satisfait, il a 30 jours pour changer d'avis, un délai de rétractation supérieur à la législation (entre 7 et 14 jours en fonction du type de contrat).

**La reconnaissance de la fidélité** repose sur un dispositif global d'engagement client qui s'intègre dans la démarche commerciale relation client 2.0.

**Avantages Fidélité** : nous réservons à nos clients des avantages concrets, renouvelables chaque année. Ces avantages peuvent même être offerts à un membre de la famille ou de l'entourage (bon



de réduction de 30€ à valoir sur de nouvelles souscriptions, prêt à 0 % d'intérêt).

- 5.6 % des clients fidèles ont utilisé le bon à valoir de 30 € (soit 4 970 clients).
- 185 clients ont bénéficié de l'avantage intergénérationnel 1<sup>er</sup> achat.

**SOS Carte** : carte bancaire bloquée, volée, perdue... Nous avons créé une ligne d'urgence fonctionnant 7j/7, 24h/24, réservée à nos clients : le 09 69 39 92 91.

#### Le Compte à Composer

Cette offre est également ouverte aux professionnels et agriculteurs. A fin 2015, le nombre de Comptes à Composer s'élève à **132 235** (+ 28 % par rapport à 2014).



## 6. Intérêt des clients et sociétaires avant celui de la banque.

### a. Pratiques relatives à la satisfaction client.



L'intérêt du client est au cœur de l'activité de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne.

Ainsi, la commercialisation des produits s'appuie sur le **plan de relation client** (PRC), dont l'objectif est d'apporter une réponse adaptée et personnalisée, à partir de la bonne connaissance du client.

#### Mesurer la satisfaction des Clients (IRC)

Depuis 2014, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne renforce la relation avec ses clients et sociétaires en déployant une approche qualitative de l'accueil et de l'entretien dans le but d'améliorer l'efficacité des conseillers dans leur rôle de conseil.

**L'indice de Recommandation Client ou IRC** mesure le niveau de satisfaction des Clients.



Sont-ils prêts à recommander le Crédit Agricole auprès de leurs amis ou de leur famille. L'IRC est calculé en soustrayant les Clients « promoteurs prêts à nous recommander » (% des clients qui mettent une note de 9 et 10), et les Clients « détracteurs » (% des clients qui mettent une note de 0 à 6).

Etabli tous les 2 ans, l'IRC stratégique de la Caisse régionale évolue de - 10 en 2012 à - 4 en 2014. Cette amélioration de 6 points positionne la Caisse régionale à la 5<sup>ème</sup> place des Caisses régionales du Crédit Agricole.

### Processus d'écoute Client

Des enquêtes régulières par sondage sont menées pour connaître le ressenti et les attentes des clients. La note globale de satisfaction Client est de 7,2 en 2014 sur une échelle de 1 à 10 (pas d'enquête en 2015).

En 2015, **19 739 clients particuliers** ont été questionnés sur des thèmes comme la qualité de la relation en agences (Relation Client 2.0), la qualité de la prise en charge des dossiers habitat (IRC habitat), ou encore l'entrée en relation (IRC EER).

### Le traitement des réclamations

Dans le cadre de la démarche qualité, un processus de traitement des réclamations a été mis en place depuis plusieurs années afin d'améliorer les pratiques et procédures. Les réclamations sont ainsi suivies par un service dédié : le service Qualité Service Clients.

En 2012, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et l'autorité des Marchés Financiers ont renforcé les exigences portant sur le traitement des réclamations de la clientèle du secteur financier. L'objectif est de proposer :

- une meilleure visibilité pour les clients du service réclamation,
- un suivi des réclamations selon un référentiel donné,
- un plan d'amélioration qualité.

Répartition des principales réclamations	
Fonctionnement du compte	884
crédit	299
cartes	88
services	50
assurance prévoyance	55
assurance dommage	79
autres	105

Le nombre de réclamations est en légère augmentation en 2015 avec **1 560** réclamations traitées contre **1 511** en 2014.

La réactivité sur la prise en charge des réclamations par le service Qualité Service Clients est en nette amélioration : **78 %** des réclamations sont prises en charge en 48h en 2015 contre **48 %** en 2014 et globalement **90 %** des réclamations sont prises en charge en 10 jours avec accusé de réception Clients.

## La médiation bancaire

La Caisse régionale, soucieuse de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients consommateurs, a mis en place dès 2003, une procédure de médiation, avec la possibilité pour ses clients de faire appel au Médiateur. Cette procédure a été actualisée en 2013 pour prendre en compte les recommandations du Comité de Médiation Bancaire.



### **Nombre de dossiers médiateurs traités en 2015**

- 86 clients ont sollicité le Médiateur,
- 45 dossiers ont été renvoyés par le Médiateur vers le service client de la Caisse régionale pour utiliser les voies de recours internes,
- 41 dossiers ont été traités par le Médiateur : un traitement réactif conforme aux attentes de la Caisse Régionale et 2 recommandations pour l'exercice 2015.

### **b. Loyauté des pratiques.**

#### Prévenir la fraude et la corruption

##### **Conformité**

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a mis en place les organisations prévues par le règlement CRBF 97-02 modifié, relatif au contrôle interne des Établissements de Crédit ainsi que par l'AMF pour les Prestataires de Services d'Investissement (PSI). Des audits permanents et périodiques ainsi qu'une politique de conformité et de déontologie afin de prévenir la fraude et la corruption sont réalisés.

##### **Formation aux règles de conformité et de sécurité financière**

En 2015, **335 collaborateurs** ont été inscrits à la formation lutte anti blanchiment (LAB). **328 collaborateurs**, soit 98 %, ont suivi effectivement la formation. Il s'agit ici des nouveaux embauchés ainsi que des collaborateurs pour lesquels une remise à niveau était nécessaire.

Les nouveaux embauchés de 2015 ont également suivi la formation e-learning sur la prévention à la fraude

D'autres formations réglementaires, liées à la maîtrise des règles de conformité en vigueur dans la relation Client ont été suivies par l'ensemble des collaborateurs concernés de la Caisse Régionale en 2015 :

- e-learning « parcours Fides »,
- e-learning prévention « sanctions internationales ».



## Certification AMF

Le règlement général de l'AMF impose la réalisation d'une vérification des connaissances minimales pour tout collaborateur exerçant une fonction relative à la commercialisation des instruments financiers.

En 2014, c'est l'ensemble des **1 216 collaborateurs concernés** qui ont obtenu la certification AMF.

En 2015, ce sont les **97 nouveaux collaborateurs embauchés arrivés dans l'année** qui ont obtenu la certification AMF leur permettant de garantir un conseil de qualité à la clientèle.

## Nombre de déclarations Norcom et Tracfin



CELLULE FRANCAISE DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX  
ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

**Tracfin est un Service de renseignement** rattaché au Ministère des Finances. Il concourt au développement d'une économie saine en luttant contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le Service est chargé de recueillir, analyser et enrichir les déclarations de soupçons que les professionnels assujettis sont tenus, par la loi, de lui déclarer.

Année de déclaration	2013	2014	2015
Nombre d'opérations analysées LAB (atypiques ou suspectes)	2721	2673	3438
Nombre de déclarations NORCOM ou TRACFIN	27	22	38

## ACTIONS ENGAGEES POUR PREVENIR LA CORRUPTION

### Description du dispositif LAB/LCB et NORKOM/TRACFIN :

- un cadre descriptif et de gestion du dispositif officiellement approuvé,
- un service dédié en charge des investigations LABFT (Lutte Anti Blanchiment Financement du Terrorisme), des signalements auprès de TRACFIN, des droits d'information de cet organisme, de l'enclenchement des éventuels gels d'actifs et d'opérations,
- un corps procédural accessible de tous par Chorale Doc,
- une vigilance quotidienne via un logiciel national (NORKOM), le filtrage des opérations à l'international et de la base clients, l'examen d'alertes en provenance des agences et de tiers à la Caisse régionale,
- un contrôle permanent et périodique, mensuel et trimestriel,
- une implication de la Gouvernance via les Comités de Contrôle Interne et des Risques, les remontés d'informations à Crédit Agricole SA et le Rapport de contrôle interne annuel.

## II – LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

### Une banque coopérative qui agit sur et pour son territoire

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne accompagne ses clients et sociétaires pour soutenir le développement économique et social des départements de l'Aube, de la Côte-d'Or, de la Haute-Marne et de l'Yonne.

#### 1. La performance économique.

##### a. Valeur économique directe créée et distribuée.

En 2015, le Produit Net Bancaire atteint 371,1 M€, en hausse de 1,2 % par rapport à 2014.

Le résultat net social s'élève, quant à lui, à 100,5 M€, en hausse de 4,2 %.

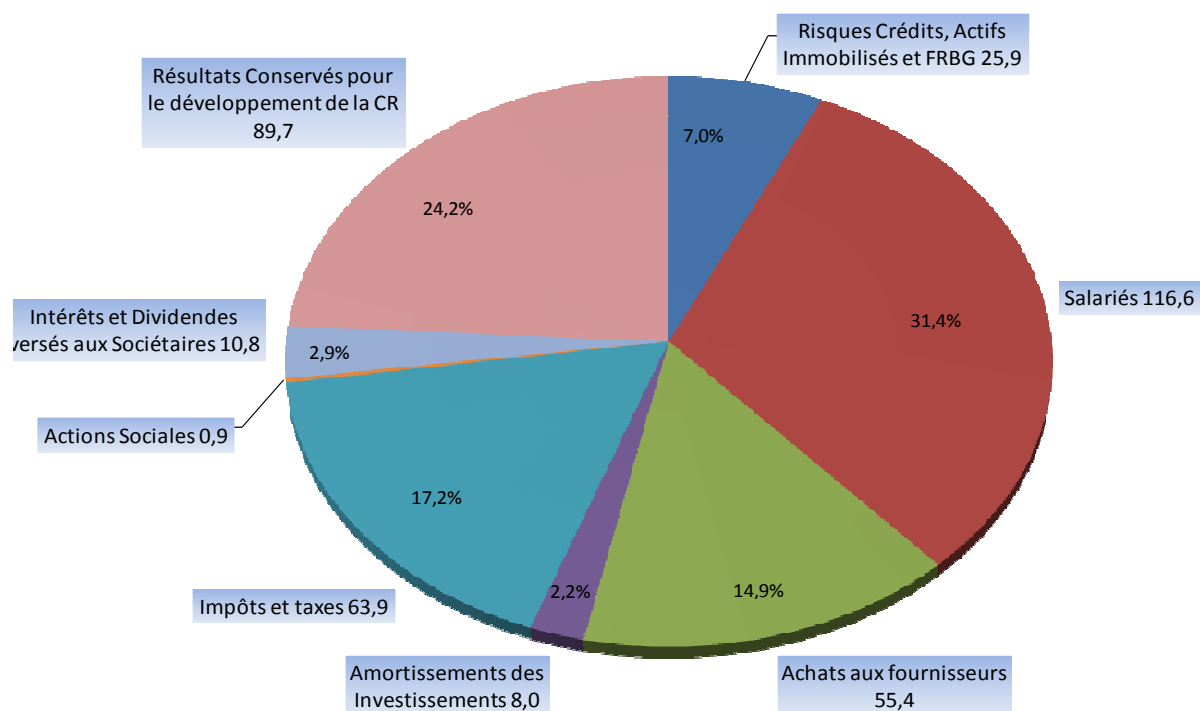
INFORMATION	Contribution économique	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Rémunération des parts sociales	1 953 063 €	1 500 524 €	1 984 819 €
	Taux de rémunération des parts sociales	2,46%	1,89%	2,50% proposé à l'AG
	Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés	8 072 160 €	8 483 343 €	8 851 243 €
	Dividende par CCA	3,73 €	3,92 €	4,09 €

#### Utilisation du PNB

LE RESULTAT 2015 de la CR CACB : qu'en fait l'entreprise

En M.€

#### Utilisation du P.N.B. au 31 décembre 2015 (371,1M€)





## b. Taux de conservation des résultats en réserve.

INFORMATION	Contribution économique	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Part des résultats conservés en réserves (selon décision de l'Assemblée Générale)	88,86% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2013)	89,65% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2014)	89,22% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2015)

## c. Ratio de solvabilité.

Notre ratio de solvabilité s'élève à **17,04 %** au 30 juin 2015, en progression de 1,25 % par rapport à celui du 30 juin 2014.

## d. Impôts locaux.

### Contribution économique du Crédit Agricole Champagne-Bourgogne

Comme toute entreprise, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne participe au développement du territoire en versant chaque année une **contribution économique territoriale** (CET) qui est composée de la cotisation foncière des entreprises (CFE) et de la **cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises** (CVAE).

#### La cotisation foncière des entreprises (CFE)

est collectée au seul profit des communes et de leurs groupements. Son taux reste voté par les élus dans le cadre de règles de plafonnement et de liaison. La CFE est assise sur la valeur locative des biens passibles d'une taxe foncière (terrains, constructions, installations...).

CFE	432 356 €
CVAE	4 033 688 € (au titre de l'exercice 2014)
Taxe foncières	883 125 €

## 2. Financeur de premier plan de tous les projets.

### a. Des ressources pour financer l'économie du territoire.

Avec **9 756 millions d'euros d'encours de crédits**, la Caisse régionale soutient l'économie locale en accompagnant les projets de la clientèle des particuliers, en aidant les professionnels et les entreprises à se développer, en répondant aux besoins des agriculteurs, des associations et des collectivités dans leur activité.

#### Encours de crédit

Encours 2013	9 464 M€
Encours 2014	9 527 M€
Encours 2015	9 756 M€

La part de marché crédit s'élève à **29,15 %** (à fin novembre 2015).

#### Structure des encours de crédit

Agriculture	22%
Entreprises coopératives et promoteurs	16%
Particuliers	45%
Professionnels	9%
Collectivités	8%

### 3. 100 % de l'épargne consacrée aux financements locaux.

#### a. Collecte bilan.

La collecte se maintient

Encours 2013	15 316 M€
Encours 2014	15 577 M€
Encours 2015	16 057 M€ +3.08%

La part de marché collecte s'élève à 28,69 % (à fin novembre 2015).

Structure des encours de collecte

Collecte Monétaire	24%
Épargne bancaire (PEL, livrets, cat)	34%
Assurance Vie	30%
Valeurs Mobilières	12%

### 4. Soutien à la création d'entreprise.

#### a. Financement des activités économiques de moins de 5 ans.

Indicateur principal	Critères de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
	Partenariats associatifs			
Financement des activités économiques de moins de 5 ans	Nb de partenariats marché EPP	10	10	14
	Budget en euros	55 000 €	60 000 €	55 000 €

#### Nos partenariats

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne accompagne les créateurs d'entreprise à travers 4 types de partenariats :

- **les plateformes départementales labellisées Nacre** qui dispensent des prêts à 0 % aux créateurs d'entreprises (Initiative Côte-d'Or, Aube et Haute-Marne ainsi que Yonne active création),
- **les réseaux accompagnateurs** (Boutique de gestion, réseau entreprendre, France active) **et les organismes syndicaux** (Capeb),
- **les institutionnels** (ordres des experts comptables, chambres des métiers, Meilleurs Ouvriers de France...),
- **les associations d'ordre social** (ADIE) voir chapitre 5.



## Les associations d'aide à la création d'entreprise

Exemple de 3 Partenariats passés avec les associations d'aide à la création d'entreprise :

- Réseau Entreprendre Bourgogne/Champagne-Ardenne : **7500 euros de cotisation**
- Business Angels : **6 500 euros de cotisation**
- Fonds de Revitalisation ALLIANZ



- **630 K€** distribués de prêts à taux Zéro auprès des PME-PMI, créatrices d'emplois dans l'AUBE.

Sur le **Marché de l'agriculture**, 8 nouveaux partenariats ont été signés en 2015.

- 4 nouvelles conventions de partenariats avec l'Association Bienvenue à la Ferme,
- 4 Drives Fermiers sur nos départements.

Ces partenariats permettent d'afficher le soutien du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne aux créateurs d'entreprises sur des activités viables et font écho à ses valeurs mutualistes. Les prêts d'honneur sont accordés sous contrôle d'un comité d'engagement composé d'experts.

## 5. Appui aux investissements des collectivités locales et des partenariats public/privés (PPP).

### a. Montant des financements de grands projets des collectivités et des PPP.

En 2015, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a pleinement joué son rôle en accompagnant 196 projets de collectivités locales publiques (pour 156 en 2014).

**Le montant des financements s'élève à 58 M€, en augmentation de 26 % par rapport à 2014.**

Quelques exemples :

- **Communauté de Communes de Bourbonne-les-Bains** (17 communes – 5 000 habitants) : financement de travaux d'assainissements pour 3,7 M€.
- **Communauté de Communes Les Riceys** (7 communes – 2 500 habitants) : financement de la construction d'un groupe scolaire pour 1,2 M€ (coût 2,7 M€).
- **CROUS** (Campus Universitaire Dijon) : programme de rénovation de 114 studettes pour un financement de 0,82 M€ (coût 4,2 M€).

## 6. Acteur moteur de l'innovation.

### a. Actions d'innovation mises en œuvre ou en partenariat.

En 2015, un groupe de travail sur l'innovation a été créé dans le cadre du projet d'entreprise « Ensemble construisons 2.018 ». Plusieurs actions ont d'ores et déjà vu le jour :

- Un poste de **coordinateur innovation** a été créé en décembre 2015.
- L'initiation d'une réflexion pour mise en œuvre en 2016 des « **Cafés de la création** ». Il s'agit ici de réunir dans un lieu convivial des experts qui, gracieusement, apportent leurs conseils à des porteurs de projet de création d'entreprise.
- L'organisation d'une **réunion d'information et de sensibilisation à destination des entrepreneurs locaux** avec la participation du responsable du « Village by CA ».

## 7. Client majeur des fournisseurs locaux.

### a. Achats responsables.

Les négociations et les appels d'offres des marchés principaux de la Caisse régionale sont confiés au « GIE Achats Conseils », entité des Caisses régionales. Ces appels d'offres concernent :

- papier plat blanc A4 80g, papier plat autres, papier en continu, papier couleur, papier rouleaux, imprimés en continu, imprimés à plat,
- enveloppes mécanisables et autres,
- fournitures de bureau,
- consommables informatiques,
- étuis bancaires, ganses, pochettes, étuis monnaies, scellés, bracelets.

Le « GIE Achats Conseils » s'appuie sur le « **Guide des bonnes pratiques RSE appliquées aux achats** », établi par le département performance de la Fédération Nationale du Crédit Agricole. Ce document recense les bonnes pratiques existantes au sein des services achats des Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole.

Les appels d'offres réalisés intègrent des **dimensions de Responsabilité Sociale d'Entreprise** :

- **Aspects généraux** : démarche développement durable, adhésion à une démarche collective ou une association, labels et certifications.
- **Aspects sociaux** : principes de politique sociale, code ou charte éthique, exigences sociales vis-à-vis des fournisseurs, indicateurs de suivi du volet social, politique d'insertion des personnes handicapés.
- **Aspects environnementaux** : politique environnementale de l'entreprise, actions permettant de réduire les impacts environnementaux des produits, services et processus de fabrication, bilan carbone, exigences particulières vis-à-vis des fournisseurs, indicateurs de suivi sur le volet environnemental...

Appels d'offres menés ou initiés sur 2015 avec le GIE Achats Conseils :

- prestation courrier interne,
- éditique,
- prestation Economat (dénouement sur 2016).

Dans le cadre des contrats de prestation, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'appuie sur des prestataires locaux, notamment pour les activités significatives en volume suivantes :

- **Reprographie** : société DICOLOR, basée à Ahuy (21),
- **Economat** : société Régis MARTELET, basée sur Dijon (21).

#### b. Relations fournisseurs locaux.

Jusqu'en 2015, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne ne questionnait pas ses fournisseurs sur leur démarche RSE.

Tous nos fournisseurs partenaires sont choisis parmi des entreprises dont le siège social est situé sur un des 4 départements de la Caisse régionale

FOURNISSEURS	SIEGE	CA CACB 2015	CA 2014 (internet)	POIDS	DEMARCHE RSE
REGIS MARTELET	21	270 000	34 385 000	0,79%	
DICOLOR	21	215 000	1 908 000	11,27%	IMPRIM VERT
COURTET ET FILS	89	62 800	1 107 500	5,67%	
SIMON ET CIE	89	10 900	ND	-	CERTIFIE ISO 9001 (SIREN 442721429)
BOURGOGNE RECYCLAGE	21	5 400	27 012 800	0,02%	CERTIFIE ISO 14001 - 18001 - 9001
ATELIER DU TIMBRE	21	4 900	156 300	3,13%	
FLOMIC INFORMATIQUE	21	1 200	314 400	0,38%	

## 8. Domaine d'excellence environnement.

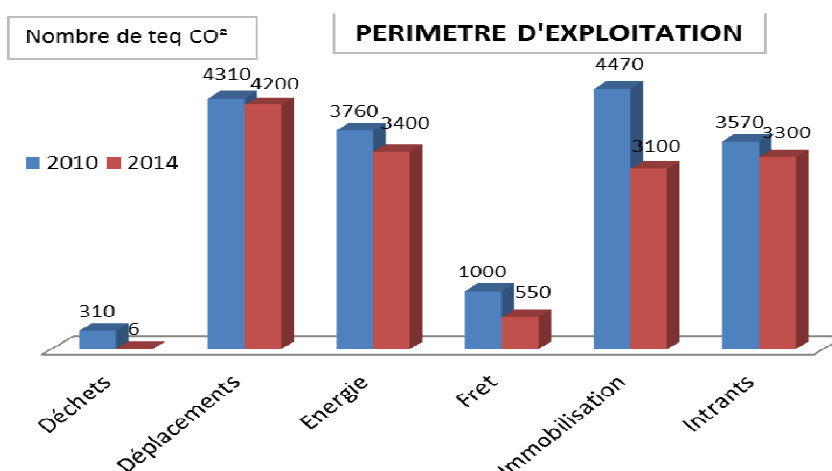
### a. Emissions totales directes ou indirectes de GES.

#### Le bilan carbone

Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et de les réduire, la Caisse régionale avait réalisé un 1<sup>er</sup> Bilan carbone en 2010.

En 2014, sans attendre les obligations règlementaires (article 75 de la loi de Grenelle II), le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a réalisé un Bilan Carbone portant sur l'exercice 2013, afin de mesurer avec précision les résultats des actions déjà mises en place et se fixer de nouveaux objectifs.

Les émissions de gaz à effet de serre mesurées dans le cadre du Bilan Carbone 2014, assuré par un prestataire, s'élèvent à **14 600 teqCO<sub>2</sub>** (18 100 teqCO<sub>2</sub> en 2010), soit **3500 teqCO<sub>2</sub>** économisées en quatre ans (19%).



En 2015 des actions ont été mises en place suite au bilan carbone de 2014.

Un site de co-voiturage sera créé en 2016 et de nouveaux guides pour garer les vélos ont été installés dans les parkings de la Caisse régionales.

Bien qu'un suivi précis et chiffré demeure difficile, nous constatons une utilisation grandissante du co-voiturage et des moyens de transports doux, tels que les transports en commun, le vélo et la marche à pied.

A l'occasion de la semaine du développement durable, un rappel sur un certain nombre d'éco gestes (lumière, tri sélectif...) a été fait à l'ensemble des salariés.

## **b. Réduction des émissions de GES en matière de déplacements professionnels.**

### **Le plan de déplacement Entreprise (PDE)**

La Caisse régionale a réalisé au deuxième semestre 2014 un **Plan de Déplacement Entreprise** sur le site de Dijon (PDE). La phase d'analyse et de diagnostic finalisée, des actions ont été définies. Elles seront déployées de 2015 à 2018.

Le PDE est une démarche d'analyse globale des déplacements des salariés entre leur domicile et leur lieu de travail. Il vise à réduire l'utilisation individuelle de la voiture au profit des autres modes de transport.

Le PDE permet à l'entreprise de contribuer à la réduction des émissions de polluants et de favoriser les modes de déplacements alternatifs à l'automobile.

Kilomètres déplacements professionnels	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Evol 2014/2015	%
km déclarés des salariés (base IK)	3 164 930	3 178 357	3 205 883	27 526	+ 0,9
Dont km pour la formation (IK)	404 220	383 357	422 292	38 935	+ 10,2
Km déclarés des administrateurs (base IK)	339 996	346 536	359 460	12 924	+3,7
<b>total</b>	<b>3 504 926</b>	<b>3 524 893</b>	<b>3 565 343</b>	<b>40 450</b>	<b>+1,15</b>
Emission de CO2					

Il est à noter en 2015 la participation de la grande majorité des collaborateurs du Crédit Agricole à l'élaboration du projet d'entreprise « Ensemble construisons 2.018 » qui a entraîné de nombreux déplacements pour rejoindre les groupes de travail répartis sur les 4 départements.

A ce titre 113 000 kms ont été réalisés exceptionnellement sur 2015.

Nature du parc auto	Kilomètres du parc 2014	Kilomètres du parc 2015	Émissions de Co <sup>2</sup> en tonnes
Véhicules de services	750 811	644 597	148,90
Véhicules utilitaires	46 752	163 341	37,73
Véhicules de fonction	390 275	371 370	85,79
<b>totaux</b>	<b>1 187 838</b>	<b>1 179 308</b>	<b>272,42</b>

La Caisse régionale met à disposition des collaborateurs **un outil de visioconférence (Lync)**, accessible depuis les salles de réunion des différents sites. Cet outil limite les frais de déplacement puisque de nombreuses réunions sont réalisées via ce canal.

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne incite également ses collaborateurs à faire du covoiturage dans le cadre des déplacements professionnels. **L'outil de réservation prévu à cet effet permet à chacun de connaître les véhicules réservés et leur destination.**

De plus, les véhicules choisis pour le renouvellement du parc automobile émettent moins de CO2 que les précédents.

### **c. Consommation de papier par an.**

#### **Action de préservation de la biodiversité et de compensation**

Depuis 2014, la Caisse régionale s'est engagée dans une opération de reforestation.

L'objectif est d'impulser une démarche de protection de l'environnement en compensant son impact sur l'environnement.



En 2015, elle a participé à **la plantation de 1 200 pins noirs à Rogny-les-Sept-Écluses (Yonne)**, en présence du Directeur du Développement Durable de Crédit Agricole SA et son équipe, le Président de la Caisse régionale et une quinzaine de collaborateurs. Elle a consacré un budget de 3 000 euros à cette opération.

#### **La consommation de papier**

La principale ressource utilisée dans l'activité de la Caisse régionale est le papier, issue de forêt d'élevage (Norme PEFC 10-31-179). Nous avons constaté en 2015, une hausse du volume de papier consommé, explicable en partie par des travaux de mise en conformité réglementaire qui ont entraîné des éditions de documents à destination de nos clients Personnes Morales.

En parallèle, plusieurs actions ont été menées en 2015, visant à réduire la consommation de papier :

- poursuite du **déploiement de la signature électronique en agence** (dématérialisation progressive des documents),
- nouveau relevé de compte à compter de juillet 2015, qui a permis de **réduire le nombre moyen de pages éditées par relevé** (optimisation de la mise en page),
- **actions d'optimisation** en regroupant dans une même enveloppe des documents envoyés auparavant dans des courriers distincts.
- **développement des e-relevés.**

Ces actions se traduisent significativement sur les points (1) et (2) - EDOKIAL

Conso papier RSE - Tableau fourni par MGA	TONNAGE			
	2013	2014	2015	EVOL
(1) RELEVES de compte enveloppes source EDOKIAL	30,640	47,402	42,137	- 5,27
(2) RELEVES de compte papier source EDOKIAL	127,102	81,447	71,871	-9,58
(3) Papier photocopie source OFFICE DEPOT	130,218	113,044	132,762	+19,72
(4) REPROGRAPHIE source DICOLOR	5,740	7,497	7,294	-0,20
(5) ECONOMAT – Fournitures enveloppes	0,003	0,009	0,003	-0,006
(6) ECONOMAT – Imprimés enveloppes	21,666	22,237	21,043	-1,19
(7) ECONOMAT – Fourniture papier	4,665	4,604	5.182	+0,58
(8) ECONOMAT – Imprimés papier	36,367	32,530	27,848	-4,68
	<b>356,400</b>	<b>308,769</b>	<b>308,140</b>	<b>-0,629</b>

**Le montant de la taxe Ecofolio s'élève pour 2015 à 11 087 €.**

### L'e-relevé

L'e-relevé est un relevé de compte électronique, au format PDF, ayant la même valeur légale que les relevés envoyés sous format papier. Il est disponible pendant 60 mois sur Internet en toute sécurité, à partir du site Crédit Agricole en ligne.



Les conventions ont généré **en 2015, 2 267 000 relevés de comptes électroniques pour 1 612 000 en 2014, soit 41 % d'augmentation.**

### **d. Pourcentage de matières consommées provenant de matière recyclée.**

La Caisse régionale n'utilise pas de matière recyclée cependant elle fait le choix de proposer des supports responsables pour ces moyens de paiement comme les cartes bancaires et les chéquiers.

### La carte environnement



Depuis avril 2014, les cartes bancaires arrivées à expiration sont remplacées par des cartes en plastique végétal (PLA), 100% recyclable.

**359 kg de cartes ont été collectés en agence en 2015 (contre 204 kg en 2014), dans les collecteurs déployés à cet effet.** Les cartes à détruire sont remises dans un bac spécifique pour recyclage. Les bacs sont scellés. Un transporteur passe 1 fois par mois pour prendre les récupérer. Le plan de développement prévoit un équipement de 100 % des clients en carte écologique à l'horizon 2017.

Cette démarche marque l'engagement de la Caisse régionale en matière d'innovation et de responsabilité environnementale.



### Le chéquier responsable

Le Crédit Agricole complète sa panoplie de moyens de paiement respectueux de l'environnement en **passant aux carnets de chèques durables**.

Le groupe propose ainsi à ses clients un nouveau chéquier issu de forêts « gérées durablement », en préservant la biodiversité. Le Crédit Agricole Champagne-Bourgogne s'organise dès à présent pour proposer dès 2016 ce nouveau support attendu par la clientèle.



### **e. Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement.**

#### **Le papier :**

DEPT	SITE	VOL. PAPIER ENVOYE AU RECYCLAGE OU INCINERE (en T)	2015	COMMENTAIRES
89	SITE AUXERRE	3,10	4	papier pur
	Agences	16,24	22,77	tous déchets
21	SITE DIJON + agences	58,00	119	tous déchets
10	SITE TROYES + agences	15,92	17,64	papier pur
52	Agences	9,72	15,42	tous déchets
<b>TOTAL</b>		<b>102,98 soit 60 kg/etp</b>	<b>178,83 soit ~ 106,76 kg/etp</b>	

*Exclusion des restaurants d'entreprise (Dijon + Troyes)*

*Le total comprend une partie de déchets bancaux qui est négligeable*

**Les déchets sont collectés mensuellement par nos prestataires sur les sites (siège et agences), à l'exception des restaurants :**

- Yonne et Haute Marne : ISS
- Aube : DERICHEBOURG
- Côte-d'Or : SAMSIC

Dans l'Aube, les bureaux de l'ensemble des agences sont équipés de « cocottes » qui permettent de **collecter les feuilles à plat**. Les agents de service vident leur contenu dans un sac poubelle spécifique. Ces sacs sont **ramassés une fois par mois pour la majorité des agences et toutes les semaines pour les 14 agences du secteur « Grand Troyes »**.

Les déchets sont transportés à la COVED pour incinération et recyclage. Le tri du papier et des déchets sur le site de Dijon et les agences de Côte-d'Or est à l'étude grâce à un test dans plusieurs agences. Il interviendra une fois le processus entièrement défini avec l'entreprise SAMSIC.

Les premiers travaux ont débuté avec l'entreprise ISS pour déployer ce dispositif sur les départements de la Haute-Marne et de l'Yonne.

### Les déchets informatiques



**AD3E** Environnement  
**LA SOLUTION SOLIDAIRE DU RECYCLAGE**

**5 045 tonnes de Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE)** ont été récupérés durant l'année. Ces déchets sont collectés par une entreprise qui crée de l'emploi pour des personnes en situation d'handicap.

Sur 15 salariés, 13 personnes sont en situation de handicap. 95 % du matériel est valorisé après traitement.

### Les cartouches

Lors des tournées de livraison des fournitures, un ramassage des cartouches, toners et photoconducteurs usagés est réalisé pour envoi au recyclage.

- Poids net total cartouches achetées : 4 503 kg.
- Poids brut total cartouches envoyées au recyclage : 4 080 kg.
- Pourcentage recyclage =  $4\ 080 / 4\ 503 = 90,6\%$ .

### **f. Consommation d'énergie directe répartie par source.**

#### Maitriser la consommation d'énergie des immeubles

Afin de réduire sa consommation d'énergie liée aux bâtiments, la Caisse régionale a poursuivi ses travaux de performance énergétique, en rénovant notamment les agences les plus consommatrices (réfection des systèmes de chauffage et de climatisation). Le chauffage gaz est privilégié dès que possible en remplacement d'un chauffage fioul ainsi que les climatisations fonctionnant par l'utilisation de l'air, en place du refroidissement par eau.

L'électricité est l'énergie majoritairement utilisée au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne sur son parc immobilier, à savoir **59 631 m<sup>2</sup>** de surfaces utiles.

Les KWh gaz électricité sont issus de la facturation ERDF. La conversion en CO<sub>2</sub> s'établit pour EDF à 82 gr de CO<sub>2</sub> par KWh et pour le gaz à 243 gr de CO<sub>2</sub> par KWh.

#### Une mesure importante pour améliorer l'efficacité des consommations énergétiques :

**Le système de chauffage du site de Dijon a été connecté au réseau de chaleur du Grand Dijon, réalisé en septembre 2015.**

Le Grand Dijon a confié en décembre 2011, pour 25 ans, à Dijon Énergies, filiale de Dalkia, la délégation de service public pour la construction et l'exploitation de ce réseau de chaleur qui permettra de chauffer un large quart nord-est de la Ville de Dijon.

Suite à la mise aux normes de l'usine d'incinération des déchets ménagers, la chaleur issue de la combustion des déchets sert à produire de l'électricité via un turbo-alternateur. Elle permet également de chauffer l'eau du réseau de chaleur. Au final, le réseau de chaleur sera alimenté à hauteur de 20 % par l'usine d'incinération et à hauteur de 60% par une chaufferie bois.

Il sera ainsi approvisionné à 80 % par des énergies renouvelables et permettra d'éviter le rejet dans l'atmosphère de 37 000 tonnes de dioxyde de carbone (CO2) par an.

L'intérêt de se raccorder est donc écologique, mais aussi économique.

Critère de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015	VAR %
Consommation d'énergie directe répartie par source				2015/2014
Consommation de fioul (Kwh)	1 506 306,00	1 134 620,00	839 760	- 26%
Consommation de gaz (Kwh)	7 478 387,00	9 308 000,00	8 951 143	-3,8%
Consommation d'électricité (Kwh)	10 334 305,00	9 978 412,00	10 323 497	+ 3,5%
Consommation totale d'énergie (Kwh)	19 318 998,00	20 421 032	20 114 400	-1,5%
Surface Utile Brute locative (SUBL) en m2		59 631 m <sup>2</sup>	59 631	-
Total consommation kwh par m <sup>2</sup>		342,46	337	-1,6%
Total consommation kwh par ETP	11 568,26	12 140,92	12 009	-10,9%
Fioul Emissions (TeqCO2)	495,70	373,38	276	-26%
Gaz Emissions (TeqCO2)	1 799,30	2 239,51	2 154	-3,8%
Electricité Emissions (TeqCO2)	806,00	778,41	805	+34,2%
Total émissions (TeqCO2)	3 101,00	3 391,30	3 235	-4,6%
Consommation totale d'eau		27 337	20 611	-24,6%
Consommation d'eau (m <sup>3</sup> /ETP)		16,25	12	-26%
Part de la production d'énergie verte	0	0	-	-

#### g. Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental.

Les PEE sont des financements encadrés par l'État, dédiés aux travaux d'économie d'énergie, c'est-à-dire l'installation d'équipement utilisant une énergie renouvelable : photovoltaïque, solaire, bois, géothermie, vent, ou permettant de faire des économies d'énergie comme l'isolation de la toiture ou le changement de fenêtres par exemple.

En 2015, à travers les différentes animations et participations aux salons de l'immobilier et de l'habitat sur son territoire, la Caisse régionale s'est attachée à proposer à ses clients des solutions de financement pouvant leur apporter un bénéfice environnemental, que ce soit à l'acquisition d'un bien immobilier (PTZ et une offre spécifique au Crédit Agricole Champagne Bourgogne « **Doublement du PTZ** ») ou pour la rénovation d'un bien immobilier (Prêt Economie d'Energies et EcoPTZ).

Fin 2015, elle a signé une **convention de partenariat avec le Conseil Régional de Bourgogne pour accompagner la réhabilitation énergétique des logements privés en Bourgogne** (maisons individuelles). Cette convention se traduira dans les prochains mois par la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des particuliers, d'une communication et d'une offre de financement spécifiques et destinés à faciliter les projets de réhabilitation énergétique en Bourgogne.

INFORMATION	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
<b>Financements des particuliers :</b>			
- nb de PEE (Prêt Économie d'Énergies)	183	139	5
- encours des PEE (M€)	6 045 280 €	5 683 741€	4 171 915€
Evolution des encours PEE		-6%	-26,6%
- nb d'Eco PTZ	197	166	152
- encours des Eco PTZ (M€)	18 358 805 €	18 158 781€	17 135 770€
Evolution des encours PTZ		-1.1%	-5,6%
- nb de PTZ +	143	90	208
- encours des PTZ +	130 634 947	116 975 218€	104 904 268€
Evolution des encours PTZ +			-10,32%

L'année 2015 a été marquée par un contexte de taux historiquement bas qui a favorisé les renégociations de crédit à l'habitat, l'activité s'est tournée essentiellement vers les réaménagements de prêts de la Caisse régionale et les rachats à la concurrence.

**Cette baisse des taux habitat n'a pas été intégralement répercutée sur les taux des PEE, qui enregistrent une légère perte de compétitivité par rapport au taux habitat « classiques ».** Ces différents éléments ont ainsi probablement engendré un report des projets de financements éligibles au PEE vers un financement en prêt travaux habitat « classique ».

**Les prêts pour l'acquisition de véhicules électriques et ou peu émissifs** ont également été mis en avant en 2015 avec **une offre de financement et d'assurance attractive (animation « ECODAYS »)**, pour encourager nos clients à acquérir un nouveau véhicule moins polluant (émettant moins de 130g de CO<sub>2</sub> /km).



### Le LDD

Le Livret de Développement Durable (LDD) est un compte d'épargne réglementé qui permet de constituer librement une épargne de précaution, sûre et disponible à tout moment. **Les sommes collectées sont destinées à financer les investissements des PME du secteur secondaire selon des critères** spécifiques (entreprises françaises, chiffre d'affaires inférieur à 80 M€...) **et des travaux d'économie d'énergie pour les particuliers.**

Cette ressource sert aussi à financer, dans la limite de 10 %, les aménagements des collectivités en soutien aux PME.

**Au 31 décembre 2015, la Caisse régionale comptait 168 855 LDD pour un encours de 755 022 K€.**

### Les fonds d'Investissement Socialement Responsable (ISR)

La Caisse régionale propose des solutions d'Investissement Socialement Responsable (ISR) d'Amundi (filiale de Crédit Agricole S.A.), première société de gestion de fonds ISR.

**Ces fonds prennent en considération des facteurs extra financiers tels que l'impact sur l'environnement, la finalité sociale, ou encore le mode de gouvernance des valeurs et entreprises sélectionnées.** Ces fonds n'excluent pas de secteur à priori, mais sélectionnent les entreprises les plus avancées sur le plan

environnemental et social pour chacun des secteurs, et excluent les entreprises ayant une notation trop basse. Ce type de placement permet ainsi aux clients de donner un autre sens à leur épargne.

#### Évolution des fonds ISR en 2015 :

- Atout **Valeurs Durables** : 1,28 M€ (encours 3,5 M€).
- Atout **France** : 1,9 M€ (encours 64 M€).
- Atout **Euroland** : 1,3 M€ (encours 66,6 M€).

#### **h. Suivi des investissements des énergies renouvelables.**

La Caisse régionale accompagne le développement des énergies renouvelables sur son territoire.

**3 projets de méthanisation\***, pour un montant de **3252 K€**, et 2 projets photovoltaïques, pour **238 K€**, ont été financés en 2015.

En trois ans, le montant des financements s'élève à **14 415 K€** pour **11 projets de méthanisation** et **8 088 K€** pour **60 projets photovoltaïques**.



*\*La méthanisation est un procédé biologique permettant de valoriser des matières organiques en produisant du biogaz, qui est source d'énergie renouvelable.*

### **9. Domaine d'Excellence.**

#### **a. Santé-Vieillessement.**

Maintien à domicile, appui aux organismes pour personnes dépendantes... La caisse régionale a mis en place plusieurs dispositifs.

##### Les offres

La Caisse régionale commercialise des offres qui permettent à ses clients d'anticiper des coûts liés à l'autonomie physique et/ou mentale, dont **l'offre Dépendance de Pacifica** (7 585 contrats en 2015).

Elle propose également pour le maintien à domicile de sa clientèle sénior **une offre de Télésurveillance 24h/24**.

##### Appui aux organismes pour personnes dépendantes

En 2015, la Caisse régionale a financé plusieurs maisons de retraite ainsi que le Centre de Convalescence Gériatrique de Fontaine-Lès-Dijon pour le compte de la SGMR, 4<sup>ème</sup> groupe d'EHPAD en France.

D'autres organismes ont également été accompagnés :

- EHPAD « **Les Bégonias** » à Dijon d'une capacité de 90 chambres, dont 14 destinés à des personnes souffrant d'Alzheimer.



- **APEI dans l'Aube** (Association Parents d'Enfants inadaptés) : aménagement de foyers pour adultes handicapés (2.8 M€).
- **LDR Médical** : prise de participation dans une SCI et financements bancaires pour la construction d'une usine de de prothèses médicales à Troyes (coût total du projet : 13 M€).
- **Villa MEDICIS Petites Roches** : financement en crédit-bail immobilier d'une résidence « Senior Services », destinée à l'hébergement de personnes âgées non dépendantes à Dijon pour un coût global de 9 M€.

## b. Logement.

La Caisse régionale a accordé une attention toute particulière au financement de l'habitat, qu'il s'agisse du financement de nouveaux projets ou de réaménagements de crédits. Sa part de marché crédit s'établit à 29,44 % (donnée de septembre 2015).



**Crédit Agricole Immobilier, à travers ses 14 agences présentes sur 4 départements, intervient sur les différents métiers de l'immobilier : acquisition, administration, promotion.** Ses collaborateurs développent des synergies avec ceux du réseau d'agences de la caisse régionale pour offrir un meilleur accompagnement aux clients. Ils s'inscrivent dans une démarche globale, de la recherche du bien immobilier à son financement.

### Financement du logement social

Des projets ont également été lancés dans le domaine du logement social :

- travaux de groupe sur le **financement de la location Accession** en relation avec les principaux bailleurs sociaux de Côte-d'Or (Orvitis, Villéo, Dijon Habitat...),
- **aide à la commercialisation d'un lotissement à vocation sociale** avec Square Habitat,
- réflexions sur la possibilité de **cofinancer des opérations de promotion immobilière** avec la Foncière de la Caisse régionale,
- déploiement de conditions privilégiées sur la **rémunération de la collecte** au travers du livret habitat social et de dépôts à termes,
- études sur un **partenariat au niveau de l'assurance des locataires** avec Pacifica et Orvitis.



## c. L'agriculture.



Le Crédit Agricole est la 1<sup>ère</sup> banque de la filière agricole et viticole.

**En 2015, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne atteint 94 % de part de marché sur l'agriculture.**

Cette position de leader se confirme également sur l'installation des Jeunes agriculteurs avec 87 % de part de marché à fin novembre 2015 en augmentation de 7 % par rapport à 2014.

### III - LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE.

#### Une structure profondément mutualiste fondée sur le sociétariat.

Les valeurs coopératives placent l'Homme au cœur de la vie économique et sociale. Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'inscrit dans ce modèle en s'appuyant sur 3 valeurs fondamentales : **la responsabilité, la proximité et la solidarité.**

Tout client peut devenir sociétaire en souscrivant aux parts sociales d'une Caisse locale.

Les sociétaires détiennent ainsi le capital des Caisses locales, capital qui permet à la Caisse régionale de soutenir l'activité et la croissance de son territoire. Les sociétaires sont donc de véritables acteurs du développement économique et social.

#### 1. Droit de vote.

##### a. Assemblées générales de Caisses locales.

Socle de l'organisation mutualiste, les Caisses locales regroupent l'ensemble des sociétaires de la Caisse régionale. Elles sont un lieu d'échanges essentiel pour la Caisse régionale de par leur connaissance de l'environnement économique et humain du territoire.

**13 078 sociétaires (+1 % par rapport à 2014) ont participé aux 87 assemblées générales des Caisses locales, soit 5 % du nombre de sociétaires.**

Pour augmenter la présence des sociétaires aux Assemblées générales, un rappel leur est envoyé (SMS, e-mail) avant la date de l'événement.



#### 2. Participation des élus aux décisions de la banque.

##### a. Composition des organes de Gouvernance.

##### Le Conseil d'administration

Les administrateurs de la Caisse régionale sont élus par les Présidents de Caisses locales pour trois ans (renouvelables par tiers chaque année). **Le Conseil, composé de 18 membres élit chaque année son Président et constitue son bureau.** Les fonctions de Président et de Directeur Général sont dissociées. Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale se réunit chaque mois autour du Président. La séance se déroule en présence des membres du Comité de Direction et des représentants du Personnel. Le Conseil d'Administration valide la stratégie de l'entreprise sur son territoire et contrôle son exécution.

En 2015, le Conseil d'Administration était composé de **5 femmes, soit 27,78 %** (idem en 2014, 22,22 % en 2013 et 16,67 % en 2012). La moyenne d'âge est de **57 ans**.

Il est constitué de treize administrateurs venant du monde agricole et/ou viticole (72 %), de deux administrateurs retraités (11 %), de deux administrateurs d'entreprises privées et enfin d'un administrateur dans la Fonction Publique Territoriale (6 %).

**Le conseil d'administration s'est réuni 11 fois en 2015** avec un taux de participation des administrateurs de 92 %.

### Le Comité en Direction

Le Directeur Général et son Comité de Direction proposent au Conseil d'Administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale. Ce Comité a tout pouvoir de mise en œuvre. Il rend compte de sa gestion et de l'accomplissement de ses délégations au Conseil d'Administration.

Le Comité de direction agit au plus près des managers et des collaborateurs, que ce soit en agence ou sur les sites administratifs à Auxerre, Dijon et Troyes.

Le Comité de direction est composé de :

- 1 Directeur Général,
- 2 Directeurs Généraux Adjointes,
- 7 Directeurs d'activité, dont deux femmes.

### Le Comité d'Audit

Le Comité d'Audit mène des travaux complémentaires (informations financières, contrôle et gestion des risques...), destinés à faciliter les prises de décision du Conseil d'Administration.

Ses missions essentielles consistent à :

- examiner le contrôle interne,
- suivre tout incident significatif,
- suivre les travaux des commissaires aux comptes,
- examiner toute question de nature financière ou comptable,
- examiner les projets de compte de la Caisse Régionale.

### **b. Les Caisses locales.**

Les Caisses locales assurent la promotion des ambitions, de la stratégie et de l'activité du Crédit Agricole. Elles disposent de moyens pour soutenir des actions locales, qu'elles soient sociales, culturelles ou économiques et sont ainsi la concrétisation de l'engagement mutualiste de l'entreprise.

Les **249 414** sociétaires élisent selon le principe un homme, une voix, les administrateurs de leur Caisse Locale.

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, à fin 2015, **1 121 administrateurs composent les 87 Conseils d'Administration des Caisses locales.**

Les assemblées générales des Caisses locales constituent un moment fondamental de l'expression du mutualisme. Dans le cadre du nouveau projet d'entreprise une fonction de référent a été imaginée (accompagnement de la vie locale, soutien aux points Passerelle...

### Des administrateurs bénéficiant de formations

En 2015, **245 administrateurs** ont bénéficié d'une formation, sur des thèmes variés tels que :

- les risques et contrôle interne,
- l'assurance IARD





- la politique de développement ressources humaines,
- le métier d'assureur,
- l'excellence relationnelle,
- la Gestion financière.

### 3. Clients sociétaires reconnus et valorisés.

#### a. Dispositif de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires.

6 engagements sont pris envers les sociétaires :

- leur apporter des solutions et des services dédiés,
- leur apporter des informations privilégiées sur les actions locales,
- prendre en compte leur avis,
- leur accorder un droit de vote,
- leur donner accès à une meilleure connaissance de la banque,
- organiser des rencontres privilégiées.

#### b. Pourcentage de sociétaires dans le portefeuille clients.

En 2015, le Crédit Agricole Champagne-Bourgogne compte 11 150 sociétaires supplémentaires soit une augmentation de **4.68 %** par rapport à 2014.

### 4. Produits et services réservés et Informations pédagogiques.

Être sociétaire permet de bénéficier d'offres spécifiques labellisées **SURe** : « **Sociétaire, Utile, Responsable** ».



#### a. Produits et services sociétaires.

##### Parts sociales

Chaque année, le sociétaire perçoit des intérêts sur ses parts sociales, dont le taux est fixé au cours de l'Assemblée générale.

Les Parts Sociales souscrites par les sociétaires s'élèvent à 208 818 162 € au 31 décembre 2015, contre 204 748 640 € au 31 décembre 2014 (+ 1,99 %).

- Taux de rémunération des parts sociales proposé : **1,80%**. **La Caisse Régionale a choisi de redistribuer aux sociétaires une grande partie des résultats des Caisses locales.**
- Valeur économique distribuée par la rémunération des parts sociales : **3 729 745 euros.**

##### La carte de paiement sociétaire

Réservée aux clients sociétaires du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, la **carte de paiement sociétaire** permet le financement d'actions liées à ses valeurs coopératives.



À chaque utilisation d'une carte sociétaire, la Caisse régionale verse 1 centime d'euro sur un fonds mutualiste qui permet, entre autres, à la fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne », de soutenir les projets qui lui sont soumis par les Caisses locales (cf p 39- 1. Soutien aux associations).

Avec **128 602 cartes sociétaires** en circulation en 2015, les opérations bancaires effectuées ont permis d'abonder le fonds mutualiste à hauteur de **252 494 euros**.



### Le livret sociétaire : l'épargne doublement utile...

Les clients sociétaires du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne peuvent ouvrir un livret sociétaire, dont les fonds collectés sont utilisés pour soutenir les projets du territoire :

- **une épargne contribuant au financement de nouvelles entreprises** qui servent le développement de la région,
- **un moyen de réaffirmer son engagement mutualiste** pour contribuer encore d'avantage à l'action de la Caisse régionale.

En 2015, **30 607 livrets sociétaires** ont été souscrits, pour un encours de **288 157 K€**.

### Les Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)

Les sociétaires accèdent au capital de l'entreprise par la souscription de CCA et perçoivent une part des bénéfices de la Caisse régionale sous forme de dividendes.

**Le cours du CCA s'établit au 31 décembre 2015 à 228,90 €, en hausse de 15,9 % par rapport à son prix de référence au 31 décembre 2014.** La valeur économique distribuée par les Certificats Coopératifs d'Associés se monte à **8 851 243 euros**.

## **5. Communication des actions des Caisses locales.**

### **a. Description des supports de Communication destinés aux clients sociétaires.**

Pour une plus grande visibilité des actions menées, la Caisse régionale a créé pour ses sociétaires et ses clients un site Internet qui détaille ses engagements et ses initiatives en faveur du territoire : **[www.societaires.ca-cb.fr](http://www.societaires.ca-cb.fr)**.

D'autres supports sont également diffusés comme **la lettre des présidents (mensuelle) ou encore la lettre des sociétaires (biannuelle)** qui mettent en valeur le lien social entre les élus et le territoire en valorisant notamment les actions conduites sur les quatre départements.

Les Présidents et administrateurs sont également réunis plusieurs fois par an lors des **comités de liaison départementale**, les **plénières des présidents**, ou encore **à l'occasion des grands projets de la Caisse régionale** comme la phase de construction de son Projet d'Entreprise.

## IV - NOS PRATIQUES RH ET SOCIALES.

### 1. Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire.

#### a. Effectifs.

##### Un employeur privé de premier plan

Depuis quelques années, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne stabilise ses emplois et recrute de façon pérenne des salariés sur son territoire.

##### Répartition des effectifs par catégorie :

Cadres, Techniciens et Animateurs d'Unités, Agents d'Application

	Critères de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
	Effectif au 31/12 (CDI, CDD et alternants)	1 714	1718	1715
	Effectif ETP au 31/12	1670,24	1682,93	1677.54
	Nb Agents d'application (% effectif total)	29,93 %	29,27 %	28.45 %
	Nb Techniciens et Animateurs d'unité (% effectif total)	46,01 %	46,27 %	47.23 %
	Nb de Responsables de management (% effectif total)	24,06 %	24,46 %	24.32 %
	<b>Totaux :</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	% de contrats CDI	94,98%	95,16%	95,04%
	Répartition par département (nb) :	1714	1718	1715
	- Côte-d'Or	695	710	706
	- Yonne	399	390	385
	- Aube	425	426	435
	- Haute-Marne	195	192	189

##### Tableau des effectifs : Répartition par département au 31/12/2015

Territoire couvert	Nombre d'emplois	Répartition
Aube	435	25 %
Côte-d'Or	706	41 %
Haute-Marne	189	11 %
Yonne	385	23 %

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne poursuit sa politique de recrutement sur les différents bassins d'emploi de l'Aube, de la Côte-d'Or, de la Haute-Marne et de l'Yonne.

#### b. Turn over du personnel.

##### Indicateur de turnover

Cet indicateur donne une information synthétique des mouvements de personnel dans l'entreprise. Sa traduction indique la pérennité de l'emploi sur le territoire.

<b>Taux de turn over</b>	Nbre d'arrivées + nbre de départs/2/nbre ETP au 01/01 *100	6,89
<b>Taux d'entrée</b>	Nbre entrées /par l'effectif*100	7,05
<b>Taux de sortie</b>	Nbre départs /par l'effectif*100	7,12
<b>Taux de rotation</b>	Taux d'entrée + taux de sortie / 2	7,08

### Les embauches et les départs

En 2015, **115 nouveaux collaborateurs** ont rejoint l'entreprise en **CDI**. Ce chiffre inclut les **CDD** transformés en CDI et les embauches au niveau du Comité de Direction.

La politique de la Caisse Régionale en matière de gestion des départs et des embauches a pour principe le remplacement des départs.

	Indicateur principal	Critère de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
<b>Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire</b>	Total des embauches	Nb d'embauches/année (base <b>CDI</b> )	105	141	115
		Nb d'embauches/année (base <b>CDD</b> )	169	141	144
		Nb d'embauches/année (Contrats en <b>alternance</b> )	49	47	47
		<b>Total</b>	323	329	306
	Total des départs	Nb de départs/année (base <b>CDI</b> )	135	139	116
		Nb de départs/année (base <b>CDD</b> )	162	141	128
		<b>Total</b>	297	331	244
	Par type de départ (Base CDI)	Retraite	71	71	49
		Démission	44	35	38
		Décès	3	2	1
		Rupture conventionnelle	5	4	0
		Licenciement	3	11	10
		Rupture salarié. Période d'essai	1	1	1
		Rupture employeur. Période d'essai	8	15	17
		Nombre de mobilités intra-Groupe			
	Par type de départ (Base CDD)	Fin Contrat	161	140	128
		Rupture anticipée	0	0	0
		Démission	0	1	0
		Rupture salarié : essai	0	0	0
		Rupture employeur : essai	1	0	0

### c. Organisation du temps de travail.

#### Nombre de collaborateurs à temps partiel

	Critère de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Nombre de collaborateurs en CDI à temps partiel	9	7	0
	Nombre de collaboratrices en CDI à temps partiel	176	160	178



**Le temps de travail hebdomadaire est de 39h00 avec attribution d'autres jours de congés (AJC) conformément à l'accord national sur le temps de travail :**

- horaires collectifs pour les salariés du réseau (sauf cadres aux forfaits jours) du mardi au samedi principalement,
- horaires variable pour les salariés des sites (sauf Cadres au Forfait Jour).

**En 2015, 178 salariés (10,40 %) ont bénéficié d'un travail à temps partiel (178 femmes).**

### d. Absentéisme.

L'absentéisme représente 18 340 jours en 2015.

	Critère de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Taux d'absentéisme (%)	5,23 %	5,20 %	5.34 %
	Nombre de jours total d'absence (pour l'ensemble de l'effectif)	18 115	18 309	18 340
	Nombre de jours total travaillés (pour l'ensemble de l'effectif)	342 350	420 500	343 375
	Absences pour accidents de travail et de trajet (%)	0,17 %	0,23 %	0.19 %
	Absences pour maladies professionnelles (%)	-	-	0
	Absences pour maladies (%)	4,69 %	4,67 %	4.76 %
	Absences injustifiées (%)	0,37 %	0,29 %	0.38 %
	Nombre moyen de jours d'absence par personne et par an	-	-	10.94

## e. Santé & Sécurité.

### Les conditions de santé et de sécurité au travail

Suite au décret du 5 novembre 2001, une fiche d'évaluation des risques a été créée. La dernière mise à jour de cette fiche date du 9 janvier 2014. **22 facteurs de risques y ont été identifiés.**

Même si ces derniers sont très limités eu égard à l'activité bancaire, la Caisse régionale prend les mesures adaptées pour chaque facteur de risque comme :

- **Le bruit** : les travaux sont la principale source de bruits. Pour limiter les nuisances, les travaux sont effectués pendant les jours de fermeture des agences.
- **Hold-Up** : généralisation du concept « pas d'argent immédiatement disponible ». Temporisation d'accès aux entrepôts qui contiennent des fonds.
- **Ergonomie du poste de travail** : mobilier aux normes ergonomiques et adaptation du poste de travail à la demande.

Par ailleurs des actions spécifiques sont engagées, notamment :

- Pour le suivi de l'absentéisme.
- Pour rester vigilant à la suite des visites médicales du travail.

### Les accidents du travail

	Critère de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Nb accidents travail et trajet ( <u>déclarés</u> )	45	51	49
	Nb accidents travail et trajet avec arrêt travail	13	15	15
	Taux de fréquence accidents travail et trajet	4,02	4,29	3.23
	Taux gravité accidents travail et trajet.	0,07	0,09	0.16
	Nb collaborateurs formés à la sécurité	1 757	1 869	1803
	Dépenses de sécurité en €	1 001 279	1 402 185	1 495 055

## 2. Développement de la formation et de la promotion des salariés.

### a. Formation des salariés.

En 2015, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a investi dans la formation de ses salariés en réalisant **9 408 jours de formation (5,30 jours de formation en moyenne par salarié), pour un montant 4 002 910 €, soit 6,64% de la masse salariale.**

Le Crédit Agricole consacre une part de sa formation aux jeunes embauchés notamment pour les formations réglementaires (AMF, lutte anti-blanchiment), ainsi que celles pour assurer leur montée progressive en compétence. **1 950 jours de formation sont consacrés aux jeunes soit 20,7% du total des jours de formation.**

**Les parcours de formation**, ouverts à tous les métiers de conseil, permettent de professionnaliser les collaborateurs dans la relation commerciale. Les formations techniques « produits et services » sont privilégiées. Il en est ainsi des parcours assurance PACIFICA, obligatoires pour exercer le métier d'assureur.



Depuis 2015, les grandes orientations à 3 ans de la politique formation recouvrent **5 besoins prioritaires** :

- l'excellence professionnelle,
- l'excellence relationnelle,
- l'ambition management,
- l'intégration des nouveaux entrants,
- la Banque digitale.

**8 953 heures** de formations en e-learning ont également été dispensées en 2015. De nouveaux dispositifs pédagogiques ont été déployés comme les classes virtuelles via les outils Lync, Webex ou encore Massive Open Online Courses (MOOC).

## **b. Evaluation et évolution de carrière.**

### **Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière**

En 2015, 88,40 % des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel de progrès, permettant d'apprécier leur niveau de compétence et de contribution dans leur emploi.

La grille de la rémunération conventionnelle fait l'objet de négociations au niveau national et est revalorisée en général au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

	Critère de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
<b>Développement de la formation et de la promotion des salariés</b>	Taux de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation (%)	88,43%	87,10%	88,40%
	Taux de salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité (%)	13%	NC	14.53%
	Nombre de promotions	216	229	237
	Taux de bénéficiaires d'une augmentation de rémunération (%)	46,21%	NC	49.6%

### 3. Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance.

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne valorise également l'alternance :

- **49 alternants** rejoindront les effectifs de la Caisse régionale en **CDI** à l'issue de leur formation,
- **36 apprentis** ont également rejoint le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne en 2015.

### 4. Promotion de la diversité.

#### a. Répartition des employés par sexe et âge.

Tableau de la pyramide des âges

	Critères de suivi	Valeurs 2013		Valeurs 2014		Valeurs 2015	
		Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux
Promotion de la diversité	Age						
	< 25	161	9%	164	10%	152	9
	25/29	270	16%	295	17%	310	18
	30/34	281	16%	268	16%	266	16
	35/39	197	12%	211	12%	235	14
	40/44	162	9%	179	10%	183	11
	45/49	150	9%	146	9%	145	8
	50/54	171	10%	166	10%	156	9
	55/59	252	15%	213	12%	197	11
	> 59	69	4%	76	4%	71	4
	<b>Total</b>	1713	100%	1718	100%	1715	100

Au cours des trois dernières années, un rajeunissement des effectifs est constaté avec un âge moyen qui se situe actuellement en dessous de 40 ans.

#### Répartition hommes femmes



La Caisse régionale porte une attention particulière à ce domaine en application d'un accord national du 3 juillet 2012 et d'un accord local du 4 décembre 2014. Elle a ainsi mis en place une commission de suivi réunissant des représentants de la Direction et des membres du Comité d'Entreprise (2 réunions minimum par an).

Critères de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Nombre de femmes	964	979	987
Nombre d'hommes	750	739	728
Taux de féminisation	56,24%	56,98%	57,55 %



## **Les Actions pour favoriser la mixité et la diversité dans l'entreprise**

- Le recrutement, la promotion et l'attribution des augmentations individuelles en fonction des compétences.
- La mise en œuvre des différents accords locaux et nationaux et suivi avec les partenaires sociaux.
- L'étude des rémunérations par sexe par âge et par ancienneté : 4 attributions dans ce cadre en 2015.

Par exemple et pour illustrer, nous souhaitons nommer le plus possible des tuteurs expérimentés, en lien avec l'accord sur le contrat de génération, pour que leur expérience bénéficie aux collaborateurs les plus récents dans l'entreprise.

### **Les séniors**

La Caisse Régionale prend certaines dispositions pour la formation et la gestion de la seconde partie de carrière :

- **maintenir un taux d'au moins 17 % de salariés âgés de 55 ans et plus** parmi les effectifs en CDI,
- **réaliser des aménagements spécifiques** pour les seniors qui en ressentent le besoin,
- effectuer des entretiens de deuxième partie de carrière pour les salariés de 55 ans et plus,
- **favoriser l'accès à la formation** pour les salariés de 55 ans et plus, notamment pour les accompagner en cas de difficultés avec l'informatique,
- **favoriser l'accès au travail à temps partiel** pour les salariés âgés de 55 ans et plus, dans la limite de 80 % du temps travaillé.
- **organiser des réunions d'informations sur les retraites...**

### **Rémunération et leurs évolutions**

Salaires moyens hommes/femmes

**La rémunération se compose :**

- d'une partie collective, liée à l'atteinte d'objectifs collectifs annuels de l'unité de travail,
- d'une partie individuelle, liée à l'atteinte d'objectifs individuels qualitatifs annuels.

Il n'y a pas de rémunérations sur les placements de produits et offres.

	Critère de suivi	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Promotion de la diversité				
Rapport du salaire moyen des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle (effectif CDI à temps complet)	Rapport salaire moyen H/F classe 1	Homme = 2 382€	Homme = 2319€	Homme = 2306
		Femme = 2 271€	Femme = 2272€	Femme = 2147
		Rapport = 1.04	Rapport = 1.06	Rapport = 1.07
	Rapport salaire moyen H/F classe 2	Homme = 2 848€	Homme = 2866€	Homme = 2867
		Femme = 2 712€	Femme = 2700€	Femme = 2670
		Rapport = 1.05	Rapport = 1.06	Rapport = 1.07
	Rapport salaire moyen H/F classe 3	Homme = 4 209€	Homme = 4203€	Homme = 4290
		Femme = 3 669€	Femme = 3734€	Femme = 3728
		Rapport = 1.14	Rapport = 1.12	Rapport = 1.15
Evaluation du salaire moyen par classe (Classe 1, Classe 2 et Classe 3) (Effectif CDI à temps complet)	Salaire brut moyen classe 1	2 308 €	2 288 €	2197
	Salaire brut moyen classe 2	2 775 €	2 778 €	2747
	Salaire brut moyen classe 3	4 045 €	4 058 €	4096

## b Emploi des personnes handicapées.

### Les mesures prises en faveur de l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées

Afin de faciliter et favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap, la Caisse régionale met en œuvre une politique de recrutement, d'insertion et de maintien d'emploi des travailleurs handicapés. Les différentes actions menées lui permettent de dépasser ses obligations avec un taux de **6,58 % à fin 2014** (voir tableau ci-dessous)

Au niveau de la Caisse Régionale, afin de favoriser l'emploi et l'insertion des personnes handicapées, un 1<sup>er</sup> accord a été signé en 2010 et un second en 2015.



Un budget de 84 000 € a été consacré au handicap en 2015.

Ce budget a permis de réaliser des aménagements de postes de travail, l'accompagnement des collègues en situation de handicap, la sensibilisation en interne sur le handicap et les a priori et l'organisation de manifestations pour favoriser le recrutement de personnes handicapées.

C'est ainsi qu'en 2015 plusieurs manifestations ont pu se dérouler :

- Animations HandiTroyes avec l'intervention de Sophie Vouzelaud, ambassadrice handicap et emploi du Crédit Agricole
- Intervention de Sophie Vouzelaud auprès des salariés du site de Troyes
- Animations en novembre 2015, pendant la semaine pour l'emploi des personnes handicapées en partenariat avec l'Adapt à Auxerre et Dijon

La mobilisation de la Caisse régionale envers le handicap se traduit également par le développement des prestations de services confiées à des Entreprises Adaptées (EA) et des établissements et Services d'Aides par le Travail (ESAT). Pour exemple, la Caisse régionale emploie l'entreprise SINEO, une société d'insertion spécialisée dans le nettoyage écologique de véhicules.

	Critère de suivi	Valeurs 2011	Valeurs 2012	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015
Promotion de la diversité	<b>Emploi des personnes handicapées</b>					
	Taux de salariés handicapés employés	4,55%	6,03%	7,41%	6,58%	En cours 29/02
	Nombre de salariés handicapés en CDI	59	81	97	117	En cours 29/02
	Nombre de salariés handicapés en CDD	3	2	8	9	En cours 29/02

## 5. Dialogue social riche.

### L'organisation du dialogue social :



Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, des moyens sont consacrés au dialogue social. Un poste de Chargé des Relations Sociales est dédié particulièrement à cette fonction au sein de la Direction du Développement des Ressources Humaines.

Le dialogue social s'organise au sein de l'entreprise via les relations avec les partenaires sociaux : réunion mensuelle avec le Comité d'Entreprise et les Délégués du Personnel, négociations régulières avec les Délégués Syndicaux, 8 réunions par an avec le CHSCT.

Au cours de l'année 2015, des réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- **12** réunions des Délégués du Personnel,
- **13** réunions du Comité d'Entreprise,
- **13** réunions avec les Délégués Syndicaux,
- **8** réunions CHSCT,
- **37** avis demandés et 10 accords signés.

### Bilan des accords collectifs.

Les accords suivants ont été pris en 2015 :

<b>Accords signés en 2015</b>	
<b>NAO – Rémunération</b>	Détermination de l'enveloppe destinée aux augmentations individuelles et aux prises de responsabilités pour 2015
<b>Rétribution Globale</b>	Cadre local pour le dossier Rétribution Globale : détermination des grands principes et du niveau de baisse de l'intéressement et de la Rémunération Extra Conventiionnelle pour compenser la hausse de 10% de la Rémunération de Classification de l'Emploi
<b>Intéressement</b>	Nouvelle formule de calcul pour l'enveloppe globale Intéressement et Réserve Spéciale de Participation.
<b>Réserve Spéciale de Participation</b>	Formule légale + calcul d'une enveloppe complémentaire dans certains cas
<b>Plan d'Epargne d'Entreprise</b>	Accord établissant la liste des Fonds Commun de Placement à disposition des salariés et instaurant un abondement
<b>Droit d'expression</b>	Encadrement de l'obligation légale pour le Crédit Agricole Champagne Bourgogne
<b>Don de jours de repos</b>	Encadrement du dispositif légal de don de jours de repos à un collègue ayant un enfant gravement malade
<b>Formation professionnelle</b>	Dispositifs de formation professionnelle suite à la réforme dans ce domaine : gestion du Compte Personnel de Formation et entretien professionnel
<b>REC 2016 &amp; 2017</b>	Refonte du dispositif de Rémunération Extra Conventiionnelle post Rétribution Globale
<b>Emploi de travailleurs handicapés</b>	Mesures de la Caisse Régionale en faveur de l'emploi de travailleurs handicapés
<b>Frais professionnels</b>	Reprise des dispositions sur les règles de revalorisation existante et instaurant des règles spécifiques pour la prise en charge des frais de repas

## V – NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES

### 1. Soutien aux associations.

#### Développer les partenariats dans le domaine des entreprises

L'association Réseau Entreprendre Bourgogne, fondée par des dirigeants d'entreprise, accompagne les créateurs et repreneurs d'entreprises de notre territoire. Le Crédit Agricole est partenaire et s'associe à ces actions.

#### Développer les partenariats dans le domaine des professionnels

Commerçants, artisans et professions libérales...

La Caisse régionale intervient auprès de plusieurs organismes :

- **plateformes d'initiatives locales départementales** qui soutiennent la création d'entreprises,
- **boutiques de gestion** qui accompagnent également des créateurs,
- **organismes syndicaux** représentatifs (Bâtiments et autres),
- **les chambres consulaires** (chambres des métiers / CCI),
- **les fédérations ou associations représentatives** (artisans ruraux, meilleurs ouvriers de France),
- **l'ordre des experts comptables** régionaux...

#### Des partenariats importants pour l'économie locale

Le Crédit agricole de Champagne Bourgogne s'associe aux structures d'aide à la création d'entreprise telles que France Initiative et France Active. Il est également partenaire de longue date d'Initiative Côte-d'Or, Initiative Aube, Initiative Haute-Marne, Initiative Yonne et Yonne Active Création. La Caisse régionale a renouvelé l'ensemble de ces partenariats en 2015.

#### Développer les partenariats dans le domaine de l'agriculture

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne soutient l'avenir de la filière agricole et viticole, notamment à travers 3 axes stratégiques :

- l'accompagnement et l'expertise apportés en matière **d'installation et de transmission**,
- le développement des expertises au sein **d'espaces dédiés** : les espaces viticoles,
- **la sécurisation de l'activité** avec des offres spécifiques : assurances récoltes, déductions pour aléas climatiques...

**La Caisse régionale est également le partenaire incontournable de tous les événements spécifiques à ces filières d'activité** : fêtes de l'agriculture, Route du Champagne en fête, Fête du charolais, Saint-Vincent tournantes...

## Fondation d'entreprise

**En 2015, 54 associations ont bénéficié du soutien financier de la Fondation pour un montant total de 146 701 €, autant de projets soutenus qu'en 2014.**

Créée en février 2013, la Fondation d'entreprise a pour but de favoriser des projets d'intérêts collectifs et durables au profit du développement des départements de l'Aube, de la Côte-d'Or, de la Haute-Marne et de l'Yonne, dans des domaines divers : éducatif, socioculturel, environnement naturel, langue et connaissances scientifiques.



La Fondation dispose de fonds provenant notamment des versements issus de la démarche « carte Sociétaire » du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne. A chaque utilisation de la carte Sociétaire par les clients du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, **1 centime d'euro est versé par la Caisse régionale sur un fonds mutualiste visant à soutenir les projets locaux.**

**Ainsi en 2015, la Fondation a soutenu :**

- **13 associations dans l'Aube** : pérennisation d'un atelier cinéma à Landreville grâce à l'achat de matériel de tournage, restauration d'une locomotive à vapeur à Vendeuvre-sur-Barse, création de vitraux dans l'église Saint-Martin de Romilly-sur-Seine, achat de matériel visant à favoriser la lecture auprès de personnes défavorisées à Saint-Parres aux Tertres...

- **15 projets en Côte-d'Or** : création d'une épicerie solidaire étudiante sur le Campus de Dijon, restauration de l'église de Pernand-Vergelesses, aide à la construction d'une salle d'entraînement de handi-rugby à Côte-de-Nuits, accompagnement du fleurissement et de l'embellissement de la commune de Precy-sous-Thil, mise en place d'un atelier de formation au jardinage naturel à Dijon...

- **15 projets en Haute-Marne** : participation à l'achat d'un mini-bus pour faciliter les déplacements de l'équipe féminine de football d'un club Haut-Marnais, aide à l'achat d'un écran tactile extérieur pour l'Office de Tourisme nogentais visant à faciliter l'accès à l'information 7 jours /7 et 24h/24, participation à l'achat de matériel pour promouvoir la truffe en Haute-Marne, création d'un site Internet interactif et participatif en faveur des abeilles qui permettra de mettre en lien les différents acteurs locaux (apiculteurs, élus, citoyens, agriculteurs, associations...)...

- **11 projets dans l'Yonne** : conception et réalisation d'une bande dessinée pour les enfants atteints d'hémiplégie à Saint Valérien, création d'un nouveau sentier botanique à Flogny-la-Chapelle, mise en place d'un balisage de randonnée sur le territoire de la Puisaye, participation à l'achat de matériel pour le festival des Nuits de Saint-Sauveur, rénovation des équipements d'aires de jeux pour enfants handicapés...

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est également un partenaire privilégié du Conseil Général de l'Aube en matière culturelle. Après avoir accompagné, en 2008, l'exposition « Le Beau XVIème », chefs-d'œuvre de la sculpture en Champagne, puis l'exposition des Templiers, « Une histoire, notre trésor » en 2012, **le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, à travers sa fondation d'entreprise « AGIR en Champagne-Bourgogne », a décidé de soutenir en 2015, le 900<sup>ème</sup> anniversaire de l'abbaye de Clairvaux.** Cette année de commémoration a été l'occasion de faire rayonner l'histoire de l'abbaye à travers des projets d'envergure. **La Caisse régionale aux côtés de la Fondation Pays de France du Crédit Agricole a soutenu l'événement à hauteur de 15 000 €.**

En 2016, la Fondation « Agir en Champagne-Bourgogne » entend poursuivre son action pour favoriser la réalisation de projets d'intérêt collectif durables au profit de son territoire et dans le respect de ses statuts. **Depuis la création de la Fondation, le nombre de projets soutenus s'élève à 139 avec plus de 368 000 € versés aux associations locales.**

## Partenariats et Mécénats

La Caisse régionale est également un acteur économique et culturel de premier plan grâce à sa politique active de partenariat et de mécénat : partenaire des fêtes de l'agriculture, des Saint-Vincent, du Salon des plaisirs de la chasse et de la Nature à Châteauvillain, du festival de la photo animalière à Montier-en-Der, Mécène de l'Opéra de Dijon, du festival des Nuits de Champagne...

Le Crédit Agricole Champagne Bourgogne organise également depuis 2014 l'opération Talents Gourmands en partenariat avec le Bottin Gourmand. Avec ce concept inédit, du « champ à l'assiette », le Crédit Agricole valorise la région et ceux qui font sa richesse.

## **2. Prévention et accompagnement des personnes fragilisées.**

### **a. Accompagnement des populations défavorisées ou fragilisées.**

#### Prévenir les situations financières difficiles dans les agences

Une attention toute particulière est portée aux clients en situation difficile par les conseillers, afin de trouver, avec eux, une solution adéquate permettant le maintien d'un service bancaire. Des bagages e-learning ont été diffusés en 2015 auprès des collaborateurs du réseau de proximité sur les thèmes « Droit au compte » et « Clientèle en situation de fragilité financière ».

De même, les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un accompagnement dédié : consolidation/restructuration de la dette et différentes mesures appropriées.

Nos offres à destination de la clientèle fragile :

Offres Clientèles fragiles (encours)	2013	2014	2015
offres coup de main :	13	8	5
budget protégé :	2 248	2 864	2743
carte bancaire l'autre carte :	47 095	46 287	45347

#### Les Points Passerelle



Les Points Passerelle du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne aident et accompagnent les personnes lorsqu'une difficulté d'ordre financier ou social les frappe. Lorsque les revenus sont trop faibles pour pouvoir en vivre, ou qu'un accident de la vie (maladie, décès d'un proche, divorce, perte d'emploi) menace l'équilibre économique et psychologique des personnes, les conseillers et les bénévoles des Points Passerelle aident ces personnes à retrouver une situation stable.

Les conseillers des Points Passerelle travaillent en étroite collaboration avec les organismes sociaux, privés et publics dans le cadre de conventions : Habitat et Humanisme Côte-d'Or, Ecole de la seconde chance...

Depuis leur création en 2008, les Points Passerelle ont accompagné **3 811 situations délicates**. **2 125 requérants** ont retrouvé une situation budgétaire stable grâce à l'accompagnement des Points Passerelle. Le taux de réussite de l'accompagnement Passerelle s'établit à **56 %** pour 2015.

**35 bénévoles formés** (élus de Caisses locales et retraités du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne), accompagnent les personnes fragilisées jusqu'à leur rétablissement.

## b. Prévention des personnes fragilisées.

Point Passerelle a mis en place des accords spécifiques avec des organismes spécialisés :

- **école de la deuxième chance Champagne Ardennes** : formation à l'éducation budgétaire (114 personnes formées, dont 74 en 2015),
- **Association Crésus** : utilisation du jeu dilemme, support pédagogique de sensibilisation à l'économie budgétaire.

## c. Initiatives pour favoriser l'inclusion bancaire.

Parce que la vie est faite de bons et de moins bons moments, la Caisse régionale veille à accompagner au mieux ses clients en situation difficile.

### Développer le microcrédit :

#### L'ADIE

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est partenaire de l'Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE).

Fin 2015, la Fédération Nationale du Crédit Agricole a renouvelé sa convention de partenariat avec l'association.

Montant des subventions accordées	2000 €
Total ligne de crédit octroyée	150 000 €
Dote de la ligne de crédit utilisée	134 372 €
Nombre d'entrepreneurs financés	37



**37 dossiers « Micro crédit »** ont été réalisés en 2015 par l'intermédiaire de l'ADIE.



## **INDICATEURS NON TRAITES PAR NOTRE ORGANISATION**

Conformément aux dispositions du 5<sup>ème</sup> alinéa de l'article L225-102-1, les informations suivantes ont été exclues du rapport, car jugées non pertinentes au regard de l'activité du Crédit Agricole :

- 09 - le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail,

*Il n'y a pas eu d'accords particuliers en 2015 en matière de santé et de sécurité au travail.*

- 18 - l'élimination du travail forcé obligatoire,
- 19 - l'abolition effective du travail des enfants,

*Le Crédit Agricole Champagne Bourgogne exerce une activité en France et de ce fait n'est pas concerné par le travail forcé ou obligatoire.*

- 23 - les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement,

*L'activité Bancaire est peu émettrice de rejets polluants*

- 24 - le montant des provisions et garanties pour risques, en matière d'environnement,

*En l'absence de risque majeur lié aux impacts des activités bancaires sur l'environnement, une politique de provision de risques n'est pas nécessaire.*

- 30 - l'utilisation des sols

*L'activité bancaire a un impact réduit sur les sols à part celle due à son emprise directe.*

- 42 - autres actions en faveur des droits de l'homme.

## **Annexes : note méthodologique**

Le périmètre couvert par ce rapport est celui de la Caisse de Crédit Agricole Champagne Bourgogne, de ses caisses locales et de la Société Technique de Titrisation « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 ». Le fonds dédié FCP Sequana n'est pas inclus dans le périmètre compte-tenu de sa non significativité sur les indicateurs RSE.

Les données chiffrées retranscrites sont celles observées au cours de l'exercice 2015 à l'exclusion des données chiffrées non parvenues, relatives au taux de pénétrations par CSP et à l'emploi des personnes handicapées, qui se rapportent à l'exercice 2014.

Le travail d'optimisation des indicateurs RSE, réalisé en 2015, s'inscrit dans la démarche d'information entreprise par le Crédit Agricole Champagne Bourgogne concernant sa contribution aux enjeux globaux de développement durable.

Sur les 42 thématiques définies par l'article 225 de la loi du Grenelle 2, seuls 35 items sont traités dans ce rapport, et 7 autres ne sont pas traités au regard de l'activité du Crédit Agricole Champagne Bourgogne

Un dispositif procédural a été mis en place. La collecte des données est organisée début janvier auprès de chaque responsable d'activité. L'information des responsables d'activité est faite par : une lettre de cadrage et une fiche descriptive des indicateurs requis.

La constitution préalable d'un historique sur les données des années 2013 et 2014 permet de contrôler la cohérence et la précision des informations.

TABLE DE CONCORDANCE		
	thème	informations
<b>SOCIAL</b>		<b>PAGES 90 à 99</b>
1	Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique
2	Emploi	les embauches et les licenciements
3	Emploi	les rémunérations et leur évolution
4	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail
5	Organisation du travail	l'absentéisme
6	Relations sociales	l'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci
7	Relations sociales	bilan des accords collectifs
8	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail
9 Non traité	Santé et sécurité	le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail
10	Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles
11	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation
12	Formation	le nombre total d'heures de formation
13	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes
14	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées
15	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations
16	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
17	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
18 Non traité	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire
19 Non traité	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation on	à l'abolition effective du travail des enfants

	thème	informations
	<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>PAGES 71 à 85</b>
<b>20</b>	Politique générale en matière environnementale	l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement
<b>21</b>	Politique générale en matière environnementale	les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement
<b>22</b>	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions
<b>23 Non traité</b>	Politique générale en matière environnementale	les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement
<b>24 Non traité</b>	Politique générale en matière environnementale	le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours
<b>25</b>	Pollution et gestion des déchets	les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets
<b>26</b>	Pollution et gestion des déchets	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité
<b>27</b>	Utilisation durable des ressources	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;
<b>28</b>	Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation
<b>29</b>	Utilisation durable des ressources	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables
<b>30 Non traité</b>	Utilisation durable des ressources	l'utilisation des sols
<b>31</b>	Changement climatique	les rejets de gaz à effet de serre
<b>32</b>	Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique

	thème	informations
	<b>SOCIÉTAL</b>	<b>PAGES 61 à 70 et 100 à 103</b>
<b>33</b>	Protection de la biodiversité	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité
<b>34</b>	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional
<b>35</b>	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales
<b>36</b>	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société,	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations
<b>37</b>	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société,	les actions de partenariat ou de mécénat
<b>38</b>	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.
<b>39</b>	Sous-traitance et fournisseurs	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale
<b>40</b>	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption
<b>41</b>	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs
<b>42</b> <b>Non traité</b>	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

## EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS

Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2013	valeurs 2014	valeurs 2015
<b>INFORMATION</b>				
Les engagements relationnels (IRC)	IRC (%)	NC	-4	NC
	Note de satisfaction des clients (de 0 à 10)	nc	7,2	nc
Pratique relative à la satisfaction du client Traitement des réclamations	Nb d'enquêtes de satisfaction	13 774	22 165	19 739
	Nb de réclamations complexes traitées par QSC (niveau 2)	1 600	1 511	1 560
	% de prise en charge des réclamations sous 48h par QSC	47,30%	42%	78%
	% de prise en charge sous 10 jours avec AR	88%	92%	90%
<b>INFORMATION</b>				
Politique pour la conception et la vente juste des produits et services	Nb avis NAP nouveaux produits	16	18	15
	Nb d'avis NAP formalisés tous process	48	56	60
<b>INDICATEUR</b>				
Pourcentage et nombre de domaines d'activité soumis à l'analyse de risque en matière de corruption	Nb d'opérations analysées LAB (atypiques ou suspectes)	2 721	2673	3438
	Nb de déclarations NORCOM et TRACFIN	27	22	38

## RESPONSABILITE ECONOMIQUE

Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2013	valeurs 2014	valeurs 2015
<b>INDICATEUR</b>				
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Rémunération des parts sociales et CCI	1 953 063 €	1 500 524 €	1 984 819 €
	Taux de rémunération des parts sociales	2,46%	1,89%	2,50%
Impôts locaux	Taxe foncière (TF)	953 476 €	918 968 €	883 125 €
	Cotisation foncière des entreprises (CFE)	440 299 €	435 693 €	432 356 €
	cotisation sur la valeur ajoutée (CVAE au titre de l'exercice année N-1)	4 141 470 €	4 207 324 €	4 033 688 €
<b>INDICATEUR</b>				
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Renforcement des fonds propres			
	Total fonds propres bale 2 du 1er semestre (M€)	1071	1099	1158
	Total fonds propres bale 2 du 2nd semestre (M€)	1107	1077	NC
	Ratio de solvabilité 1er semestre (ratio bale2)	17,77	15,79	17,04
	Ratio de solvabilité 2nd semestre (ratio bale2)	18,04	15,61	NC
<b>INDICATEUR</b>				
Valeur économique directe créée et distribuée	PNB (M€)	362,2	366,7	371,1
	Résultat net (M€)	91,8	96,4	100,5
	% des résultats conservés en réserve	88,86%	89,65%	89,22%
	salaires, intéressement et participations M€	113,7	112,8	116,6
	investissement sur le territoire, achats et autres charges M€	8,4	8	8
	impôts M€	55,1	59,2	63,9
	coût du risque M€	20,5	18,8	14,7
<b>INDICATEUR</b>				
Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés	Agence, points de vente, points verts, automates et leurs accès :			
	Nb d'agences	109	108	108
	Nb de points de vente rattachés	39	39	36
	Nb de bureaux périodiques	7	3	3
	Nb de secteurs spécialisés	2	2	2
	Sous total	157	152	149
	Nb d'automates	295	292	373
	Nb DAB-GAB/100 000 habitants.	21,45	21,24	21,50
Nb bureaux permanents/ 100 000 habitants.	11,42	11,05	10,90	
<b>INFORMATION</b>				
Initiatives pour accompagner les accidents de la vie / les difficultés économiques	Nb de requérants suivis (total)	2 455	3 132	3 811
	Nb de requérants dont la situation est rétablie (total)	1 318	1 920	2 125
	Montant des Subventions à l'ADIE (KE)	55	102	134
<b>INFORMATION</b>				
Information RSE CR	nb Offres coup de main :	13	8	5
	nb offres Budget protégé :	2 248	2 864	2 743
	nb offres Carte bancaire l'autre carte	47 095	46 287	45 347

## GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE

Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2013	valeurs 2014	valeurs 2015
<b>INFORMATION</b>				
Dispositifs de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires	Nbre de Clients (source contrôle de gestion)	595 600	596 216	603 915
Pourcentage de sociétaires dans le portefeuille client	Nb de sociétaires	225 465	238 264	249 414
	- % sociétaires/total clients	38%	40%	41%
Nombre et % de cartes et livrets sociétaires	Nb de cartes sociétaires	80 658	111 537	128 602
	% cartes/ nb de sociétaires	36%	47%	52%
	Nb de livrets sociétaires	13 870	26 693	30 607
	Encours de livrets sociétaires	177 925	262 753	288 157
	% livrets sociétaires/nb de sociétaires	6%	11%	12%
<b>Organes de Gouvernance</b>				
Conseils d'Administration sur les critères âges, sexe et CSP	Nb d'administrateurs de Caisses locales	1 183	1 132	1 121
	- dont femmes	280	292	315
	- taux de féminisation	23,67%	25,80%	28,10%
	- moyenne d'âge	51 ans	51 ans	51 ans
	- nb d'administrateurs de la CR	18	18	18
	- dont femmes	4	5	5
	- taux de féminisation	22,22%	27,78%	27,78%
	- moyenne d'âge	56 ans	56 ans	57 ans
	CSP (catégorie socio prof) (%)			
	Exploitants agricoles :	63,00%	61,40%	60,30%
	Artisans/Commerciaux :	8,60%	6,70%	6,90%
	Chefs d'entreprises :	3,70%	4,20%	7,40%
	Professions libérales :	5,70%	3,90%	4,20%
	Cadres/Tech :			
	Salariés :	10,70%	15,70%	15,90%
Retraités :	6,20%	5,20%	3,70%	
Sans emploi :	1,80%	1,9%	1,60%	
Comité de direction en critère âge et sexe	Nb de membres au Codir	10	10	10
	- dont femmes	0	1	2
Taux de présence des admin aux CA de la CR	Taux de présence des admin aux conseils d'administration des CR	93%	90%	92%
	Nb de conseils d'administration/an	nc	11	11
Taux de sociétaires présents aux AG des CL	Nb de sociétaires présents et représentés aux AG de Caisses Locales	12 019	12 960	13 078
	Nb d'AG/an	90	88	87
Formation des administrateurs	Nbre d'administrateurs formés	nc	150	245



## LES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

INDICATEUR				
Nombre total d'heures de formation par salarié	Nbre total de jours	7 291	8 124	9 408
	Budget total de la formation en €	3 627 048	nc	4 002 910
	% des masses salariales investies	6,10%	nc	6,64%
	Nb de jours par salarié	4,47	4,57	5,3
	Nb de salariés ayant suivi une formation	1 631	1 770	1 774
	% de salariés ayant suivi une formation	95%	99%	99%
INFORMATION				
Politique de conformité + pourcentage des salariés formés aux procédures anti-corruption	Taux de participation aux formations anti-corruption	97,87%	97,22%	98,00%
INDICATEUR				
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodique	% de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation	88,43	87,1	88,4
	% de salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité	13%	NC	14,53%
	Nb de promotions	216	229	237
	Taux de bénéficiaires d'une augmentation de rémunération	46,21%	NC	49,60%
REMUNERATION				
Rapport du salaire moyen des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle (effectif CDI à temps complet)	rapport salaire moyen H/F classe 1	Homme = 2 382€	2319	2306
		Femme = 2 271€	2272	2147
		<i>Rapport = 1,04</i>	<i>1,06</i>	<i>1,07</i>
	rapport salaire moyen H/F classe 2	Homme = 2 848€	2866	2867
		Femme = 2 712€	2700	2670
		<i>Rapport = 1,05</i>	<i>1,06</i>	<i>1,07</i>
rapport salaire moyen H/F classe 3	Homme = 4 209€	4203	4290	
	Femme = 3 669€	3734	3728	
Evaluation du salaire moyen par classe (Classe 1, Classe 2 et Classe 3) (Effectif CDI à temps complet)	salaire annuel brut moyen classe 1 (€)	2 308 €	2288	2197
	salaire annuel brut moyen classe 2 (€)	2 775 €	2778	2747
	salaire annuel brut moyen classe 3 (€)	4 045 €	4058	4096
DIALOGUE SOCIAL				
Accords innovations RH et sociales/ <a href="#">Suivi des IRP (Instances Représentatives du Personnel)</a>	Nb de réunions délégués du personnel	12	12	12
	Nb de réunions du comité d'entreprise	12	12	13
	Nb de réunions CHSCT/an	6	5	8
	Nb d'avis demandés		30	37
	Nb d'accords signés	7	6	10
	Nb de réunions des délégués syndicaux	16	12	13
Taux de salariés handicapés employés	Taux de travailleurs handicapés	7,41%	6,58%	nc

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE				
Nom de l'indicateur	Critères de suivi	2013	2014	2015
<b>INDICATEUR</b>	<b>Consommation de papier</b>			
Consommation de papier par an	Enveloppes relevés de compte source EDOKIAL	30,640	47,402	42,137
	Papier relevés de compte papier source EDOKI	127,102	81,447	71,871
	Papier A3 ET A4 source OFFICE DEPOT	130,218	113,044	132,762
	Travaux de reprographie source DICOLOR	5,740	7,497	7,294
	Logeco fournitures enveloppe.	0,003	0,009	0,003
	Logeco imprimés enveloppes.	21,666	22,237	21,043
	Logeco fournitures papier.	4,665	4,604	5,182
	Logeco imprimés papier.	36,367	32,530	27,848
	Total en tonnes	356,400	308,769	308,140
<b>INFORMATION</b>	<b>Utilisation du canal internet</b>			
Information	Nb de relevés de compte électroniques (sur	894 000	1 612 000	2 267 000
	Nb de relevés de compte électroniques (total)	2 594 000	5 206 000	7 473 000
	Nb de contrats souscrits en ligne (sur l'année)	1 693	1 939	2 681
	Nb de contrats souscrits en ligne (total)	6 177	8 116	10 471
	Nbre de visiteurs "uniques" sur le site internet	172 985	1 890 355	
	Nbre de connexions sur le site internet	26 510 000	30 041 000	33 151 000
	Nb abonnés Tweeter (com)	45	254	583
<b>INDICATEUR</b>	<b>Gestion des déchets</b>			
Gestion des déchets	Quantité de déchets papiers (en tonnes)	nc	102,98	178,83
	Quantité de déchets téléphones, bureautiques (en tonnes) DEEE	9,8	5,628	5,045
<b>Indicateur</b>	<b>Consommation d'eau (relevés comptables)</b>	<b>102 712 €</b>	<b>101 967 €</b>	<b>nc</b>
	en m3		27 337	20 611
<b>Indicateur</b>	<b>Consommation de fioul</b>	<b>178 004 €</b>	<b>100 981 €</b>	<b>nc</b>
	en Kwh		1 134 620	839 760
<b>Indicateur</b>	<b>Consommation Electricite+ GAZ (ERDF)</b>	<b>1 601 407 €</b>	<b>1 733 575 €</b>	<b>nc</b>
	en KWh EDF		9 978 412	10 323 497
	en KWh GAZ		9 308 000	8 951 143
	Total des KWH consommés		20 421 032	20 114 400
<b>INDICATEUR</b>				
Energie	Production d' énergies renouvelables par la CR	0	0	0
<b>INDICATEUR</b>	<b>Émission de CO<sup>2</sup></b>			
Émissions de GES liés aux déplacements professionnels	KM déclarés des salariés (base IK)	3 164 930	3 178 357	3 205 883
	dont km pour la formation (IK)	404 220	385 687	422 292
	KM déclarés des administrateurs (base IK)	339 996	346 536	359 460
	total	3 504 926	3 524 893	3 565 343
	Émission de CO <sup>2</sup>	46 475	46 740	
	KM des véhicules de services (estimés)		750 811	644 597
	KM des véhicules utilitaires (estimés)		46 752	163 341
	KM des véhicules de fonction (estimés)		390 275	371 370
	KM totaux	0	1 187 838	1 179 308
<b>INDICATEUR</b>	<b>Valeur des fonds ISR</b>			
Fonds ISR	- encours ISR (M€) (ou production)	118,908	113,08	134,10
<b>INDICATEUR</b>	<b>Financements des particuliers :</b>			
Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental	Nb de PEE (Prêt Economie d'Energie)	183	139	5
	Encours des PEE (K€)	6 045	5 683	4 171 915
	Nb d'Eco PTZ	197	166	152
	Encours des Eco PTZ (K€)	18 358	18 159	17 136
<b>INDICATEUR</b>	<b>Investissement en énergies renouvelables</b>			
Suivi des investissements en énergies renouvelables	Nb de dossiers étudiés "photovoltaïque"	44	14	2
	- montant en k€	5 402	2 448	238
	Nb de dossiers projets "méthanisation"	4	4	3
	- montant en k€	5 366	5 797	3 252
	Nb de dossiers projets "éolien"		7	0
	- montant en k€		7 777	0
<b>INFORMATION</b>				
Information RSE CR	Poids du plastique collecté des cartes		204,00	359,00
	Cartes renouvelées		39 277	68 996