



CRÉDIT AGRICOLE
de CHAMPAGNE-BOURGOGNE

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CHAMPAGNE-BOURGOGNE

Rapport de gestion 2016

Dijon le 1er mars 2017
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

ENVIRONNEMENT & PERSPECTIVES ECONOMIQUES	p 3
↳ Le contexte économique et les marchés financiers	
↳ Les prévisions 2017	
LES FAITS MARQUANTS 2016 & PERSPECTIVES 2017	p. 4 à 7
↳ Le Projet d'Entreprise Ensemble construisons 2.018	
↳ L'innovation	
↳ Le multicanal à CACB	
↳ La banque privée	
↳ Des travaux immobiliers significatifs	
↳ Responsabilité Sociale des Entreprises	
↳ Notre engagement mutualiste	
↳ Perspectives 2017 et évènements post-clôture	
L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2016	p. 8 à 10
↳ La Conquête	
↳ La Collecte	
↳ Les Crédits	
↳ La Vente de Services	
PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS	p. 11 à 17
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES	p. 18 à 19
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
REMUNERATION DU CAPITAL	p. 20
EVOLUTION DES FILIALES ET PARTICIPATIONS	p. 20
TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES	p. 21
FACTEURS DE RISQUES	p. 22 à 60
↳ Risque de Crédit	
↳ Risque de Marché	
↳ Gestion du Bilan	
↳ Risque opérationnel	
↳ Risque juridique	
↳ Risque de non-conformité	
INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPTES BANCAIRES INACTIFS	p 61
INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES	p. 62 à 113

ENVIRONNEMENT & PERSPECTIVES ECONOMIQUES

Le contexte économique et les marchés financiers

En dépit d'un profil de croissance heurté en 2016 et d'un deuxième trimestre décevant, le rythme de croissance s'établirait à 1,1% en 2016, proche du rythme de 2015 de 1,2%.

Les prévisions 2017

La croissance continuerait d'accélérer modestement (+1,3% en 2017 et +1,4% en 2018). Les facteurs de soutien externes (euro, pétrole et taux) continuent à jouer plutôt favorablement, même si le pétrole et les taux longs amorcent une remontée. Par ailleurs, l'effet favorable de certaines mesures de politique économique (CICE, Pacte de responsabilité, mesure de suramortissement...) justifie la prévision de croissance, dont le dynamisme est toutefois limité par des contraintes structurelles persistantes.

La consommation resterait le principal soutien à la croissance, l'investissement prenant progressivement le relais pour soutenir la demande interne. Toutefois, la demande interne ralentirait légèrement sur la période. La consommation décélèrerait car la hausse de l'inflation limiterait la progression du pouvoir d'achat. Par ailleurs, la reprise de l'investissement resterait modérée dans un contexte d'attentisme des agents économiques. Après avoir pesé fortement sur la croissance de l'ordre de 0,9 point en 2016, la contribution du commerce extérieur resterait négative en 2017 et 2018, mais plus faiblement.

L'environnement global reste propice à l'économie française. L'évolution des données de marché demeure bien orientée. Le taux de change de l'euro continuerait de se déprécier modérément face au dollar en 2017 (euro/dollar à 1,08 fin 2017), avant de remonter en 2018 (1,16 euro/dollar fin 2018). Les conditions de financement des agents restent par ailleurs très favorables avec des taux court proches de zéro et un taux long OAT dix ans qui demeure en dessous de 1%. Les taux 10 ans remonteraient en 2017-2018 de manière progressive pour atteindre 1,1% fin 2017 et 1,5% fin 2018.

Toutefois, les incertitudes ne manquent pas. En particulier, le calendrier électoral de 2017 peut contribuer à renforcer les incertitudes. Jusqu'ici le climat des affaires s'est toutefois montré résilient en France. Enfin, des contraintes structurelles continuent de peser sur la croissance (déficit de compétitivité, confiance des ménages légèrement en dessous de sa moyenne de long terme, ajustement budgétaire).



LES FAITS MARQUANTS 2016 & PERSPECTIVES 2017

Le Projet d'entreprise Ensemble construisons 2.018

Les 24 groupes de travail sont en marche pour concrétiser les actions définies dans nos 5 ambitions stratégiques du projet d'entreprise **Ensemble construisons 2.018**.

Parmi les 80 actions réalisées en 2016, les principales réalisations sont les suivantes :

- Ambition n°1, Etre la banque de référence de la Relation Clients :
 - ✓ Atteindre l'excellence opérationnelle en optimisant le fonctionnement transversal de l'entreprise sur les principaux parcours clients : la Percée (travaux en cours sur les successions et l'aspect Divorce et séparation).
- Ambition n°2, Installer la banque multicanale de proximité, humaine et digitale :
 - ✓ Adapter notre concept agence aux évolutions, notamment l'arrivée du digital.
- Ambition n°3, Accompagner tous les moments de vie de tous nos clients :
 - ✓ Logement : devenir propriétaire ; organisation d'une journée conquête sur le thème des « IMMO DAYS Devenir propriétaire », création d'un Comité habitat par secteur.
- Ambition n°4, Développer notre différence par les Femmes et les Hommes de l'Entreprise :
 - ✓ Accentuer les actions mutualistes et amplifier la communication : organisation de « La Belle journée ».
- Ambition n°5, Cultiver la solidité de l'Entreprise et amplifier notre performance et notre agilité :
 - ✓ Conduite de projet et accompagnement du changement : tous les Responsables d'Unité ont suivi une formation sur la méthode de conduite de projet.

L'innovation

Avec la création d'une direction dédiée et d'un comité trimestriel qui « embarque » des représentants du réseau et des sites, 2016 est l'année de l'innovation dans notre Caisse régionale. C'est un leitmotiv fort et transversal qui nous permet de renforcer notre efficacité au bénéfice de nos clients.

Ce thème de l'innovation se traduit par la mise en place de nombreuses actions telles que :

- sur le marché des professionnels,
 - o les Cafés de la Création, dans l'Aube et en Côte d'Or. Ce sont des rencontres conviviales durant lesquelles les futurs entrepreneurs trouvent les réponses à leurs questions et les contacts utiles pour mener à bien leur projet grâce à 10 partenaires de choix (juridique, financier, comptable...)
 - o la déclinaison du Village by CA en Champagne-Bourgogne, à Dijon
 - o les entretiens en agence en visio avec un expert d'une filiale du groupe et nos clients/prospects
- l'assurance climatique et le livret projet agri
- le Speed Business, réunions conviviales de 15 minutes pour rencontrer des clients et des prospects
- le recrutement par vidéo

- le lancement de Freasy : une carte et le compte à 0 euro pour les 18-30 ans
- l'innovation participative, avec le premier appel à idées « Jouons Collectif » destiné à l'ensemble des collaborateurs de notre Caisse.

Le multicanal

Le développement de la banque multicanale de proximité a conduit notre Caisse régionale à la mise en place d'une nouvelle organisation au sein du Centre de Contact Multimédia (CCM), basé à Dijon. Ce secteur, en lien avec les ambitions du projet d'entreprise, a pour objectif l'excellence :

- relationnelle (professionnalisme, proactivité, conquête et développement de la relation...)
- opérationnelle (efficacité commerciale, synergies...)
- et Ressources Humaines (management de proximité, formation professionnelle...).

Le CCM regroupe 4 agences spécialisées et compte 33 personnes ; une e-agence dédiée à tous les clients souhaitant une relation à distance.

Le déploiement de la banque multicanale de proximité s'est poursuivi en 2016 au sein de notre Caisse régionale avec :

- 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.
- une nouvelle version de l'application financière « Ma banque » dotée de nouvelles fonctionnalités telles que la possibilité de programmer des virements, de visualiser des contrats d'assurance...
- Une nouvelle appli « Ma Carte » qui donne directement accès, depuis son smartphone, aux services inclus dans sa carte bancaire.
- La mise en place d'un nouvel outil d'aide à la vente, EASY-Flux, pour lequel notre Caisse régionale est pilote. Il s'agit d'une application sur tablette dédiée aux conseillers pro et agri qui présente la gamme globale des solutions flux et banque au quotidien.

Lancé en novembre 2013, le compte Twitter du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne enregistre, à fin 2016, 938 abonnés « followers », et 2.760 messages « tweet » ont été publiés.

Au niveau du blog, en 2016, 96 articles ont été publiés et le blog a enregistré en moyenne 44.000 visiteurs par mois.

La Banque Privée

La saison 15 des réunions Patrimoniales s'est déroulée en avril sur le thème « Les opportunités immobilières ». Cette session a remporté un grand succès du fait des points d'actualité abordés :

- la baisse du coût de l'immobilier
- les taux de crédits bas
- les mesures gouvernementales en faveur de l'investissement locatif.

La Banque Privée a également fait preuve d'innovation en organisant le premier « Speed-dating » pour « draguer » ses clients. Ces rencontres ont permis aux experts de la

Gestion conseillée, de notre filiale Prédica et de la Banque privée d'échanger personnellement avec des clients.

Enfin, dans le cadre du Projet d'entreprise et pour renforcer nos moyens auprès de notre clientèle patrimoniale, un nouveau métier a été créé par notre caisse : Directeur de Clientèle Patrimonial et Synergie (DCPS). Ce Directeur a pour mission :

- d'animer le réseau des Conseillers et Chargés en Gestion de Patrimoine
- de gérer un portefeuille de clients
- d'animer les synergies (Square habitat...).

Des travaux immobiliers significatifs

Le programme de rénovation de nos agences s'est poursuivi avec la fin des travaux de l'agence de Saint Valérien. De nombreux travaux de rénovation et sécurisation ont été réalisés sur tous les départements. Les travaux inscrits dans le calendrier ADA'P (pour l'accessibilité agence) 2016 sont en cours.

Les travaux du site de Troyes (phase 3) sont terminés et les espaces prévus livrés et opérationnels. Engagé à travers sa Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a réalisé ces travaux de rénovation dans le respect de l'environnement : remplacement du système de production de froid du bâtiment et du traitement de l'air, vitrages spécifiques permettant de limiter l'impact calorique et isolation renforcée.

Après le site d'Auxerre, opérationnel depuis 2010 et celui de Troyes, inauguré en juin, c'est au tour du site de Dijon de s'offrir une nouvelle silhouette. Les travaux de rénovation du bâtiment C (ex Chambre d'Agriculture) ont démarré en septembre et le programme prévu sera terminé fin mars 2017.

Responsabilité Sociale des Entreprises

Lancé en 2013, le projet Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi son déploiement en 2016 par la mise en place de diverses actions :

- le site de covoiturage, estampillé « Ensemble construisons 2.018 », dédié aux trajets professionnels et personnels. Une plateforme web permet de réserver en ligne les véhicules de service et de covoiturer pour les trajets professionnels ou domicile-travail.
- la participation à la création de la SEM Yonne Energies, qui interviendra en tant que financeur-investisseur et en assistance à la réalisation de projets éoliens, de méthanisation et photovoltaïques.

Notre engagement mutualiste

Au cours de l'année 2016, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi ses actions de partenariat et de mécénat :

- en renouvelant son engagement auprès de l'association Cap'C, organisatrice de l'évènement « Route de Champagne en fête » dans l'Aube.

- en s'associant à l'Université Technologique de Troyes (UTT) à la création d'une chaire industrielle d'innovation territoriale : la SilverTech. La chaire, organisée autour de trois objectifs : scientifique, économique et pédagogique, dispose de différentes ressources. Parmi les plus marquantes : le Living-Lab qui reconstitue l'espace de vie d'un sénior et permet d'envisager les solutions pour lutter contre la fragilité de l'autonomie.

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, 200 projets ont été pris en charge pour 520.000 euros et en particulier :

- l'achat de matériel au profit de l'Ecole des Enfants Malades (10)
- la restauration du théâtre italien de Semur-en-Auxois (21)
- l'acquisition d'un vélo triporteur avec assistance électrique pour l'EHPAD Saint-Augustin (52)
- la création d'un sentier d'interprétation historique et environnemental sur le site du Château de Noyers-sur-Serein (89).

Au cours du mois d'octobre, Point Passerelle et l'EPIDE (Etablissement pour l'insertion dans l'emploi) de Langres ont officialisé leur union. Cette coopération s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement des jeunes volontaires dans la réussite de leur projet social et professionnel et de la prévention du surendettement, par la mise en place d'une formation spécifique : l'éducation budgétaire. Il s'agit d'un outil de prévention des difficultés et du surendettement mis en place par Point Passerelle à destination des volontaires de l'EPIDE.

Le mutualisme innove également par l'organisation d'une journée conquête « Une Belle Journée » dans toutes nos agences. Au cours de cette journée particulière, les conseillers et les élus des Caisses Locales ont travaillé main dans la main pour accueillir ensemble les clients de notre caisse et leur présenter notre organisation, notre fonctionnement mutualiste, nos initiatives locales, nos offres réservées aux sociétaires.

Ces actions contribuent au développement de notre sociétariat : près de 19.000 nouveaux sociétaires, 139.337 porteurs de la carte sociétaire et 34.099 livrets sociétaires à la fin 2016.

Perspectives 2017 et évènements post-clôture

Les travaux des 24 projets liés aux 5 ambitions du projet d'entreprise Ensemble construisons 2.018 se poursuivront en 2017.

L'année 2017 sera abordée avec confiance et détermination sous le signe de l'innovation, la créativité et l'audace.

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



L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2016

L'année 2016 aura été marquée par une activité qui, globalement, est restée soutenue du fait notamment des bonnes performances de la collecte monétaire et de l'épargne bancaire pour la partie collectée et des crédits habitat et à la consommation. L'activité de la Caisse régionale, caractérisée par la somme des encours de collecte et de créances, progresse de 2,6% pour atteindre 26,5 milliards d'euros au 31 décembre 2016.

La Conquête

La **Conquête** poursuit sa belle progression avec 22.944 nouveaux clients en brut et 6.725 en net à fin 2016.

La Collecte

La **Collecte Totale progresse globalement de 3,1%** et atteint un encours de 16,6 milliards d'euros au 31 décembre 2016.

Les principales variations sont :

- La Collecte monétaire composée des Comptes ordinaires de la clientèle, des Dépôts à terme, est en progression de +7,2%, du fait de la forte évolution des Comptes Créditeurs, +16,4%.
- 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 5,7 milliards d'euros d'encours, est en progression de +4,4% sous l'effet de la forte évolution de l'Épargne Logement de +7,5% et de la hausse des Livrets +2,9%.
- L'activité de l'Assurance Vie est en hausse de +1,5%.
- Les Valeurs mobilières sont en baisse de -5,1%, sous l'effet des évolutions négatives des OPCVM de -14,1% et des obligations de -5,5%.

en millions d'euros	déc-16	déc-15	variation
COLLECTE TOTALE	16 555	16 057	+3,1%
Dont :			
Collecte monétaire	4 187	3 906	+7,2%
Épargne bancaire	5 742	5 502	+4,4%
Assurance-Vie	4 874	4 803	+1,5%
Valeurs mobilières	1 752	1 846	-5,1%

Les Crédits

Les encours de **Crédits s'élèvent à 9,9 milliards d'euros** soit une progression de +1,8% par rapport au 31 décembre 2015.

Les encours de crédits à la consommation des particuliers (+11,6%) et les crédits à l'habitat (+4,3%) sont en progression. Une baisse est constatée sur les encours de crédits de trésorerie & autres (-7,0%) et sur les crédits d'équipement (-0,1%).

Les crédits aux Professionnels-Agriculture-Entreprises, toutes catégories confondues, sont stables et représentent plus de 46% de l'encours total.

Les principales tendances sont les suivantes :

en millions d'euros	déc-16	déc-15	variation
TOTAL CREDITS	9 993	9 817	+1,8%
Crédits en capital :	9 936	9 756	+1,8%
Consommation Particuliers	374	335	+11,6%
Habitat	5 199	4 987	+4,3%
Trésorerie & Autres	890	956	-7,0%
Equipement	3 473	3 478	-0,1%
Créances ratt. et accessoires	58	61	-5,9%

en millions d'euros	déc-16	déc-15	variation
Crédits en capital :	9 936	9 756	+1,8%
dont Crédits sains	9 659	9 480	+1,9%
dont Cr. sensibles & douteuses	277	275	+0,7%

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.

Les réalisations brutes de crédits, hors crédits « stand-by », s'élèvent à 1,9 milliards d'euros. Elles sont en baisse de -1,2% par rapport à 2015. Elles se répartissent comme suit :

- 994 Millions d'euros de crédit Habitat (-6,2%)
- 672 Millions d'euros de crédit d'Equipement (-0,7%)
- 191 Millions d'euros de crédit à la Consommation (+33,1%).

La Vente de Services

L'année 2016 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 près de 5.000 contrats
- les assurances Agri et Pro évoluent de près de +1.300 contrats
- l'assurance Plein Droit progresse de près de 1.750 contrats
- le produit Garantie Obsèques progresse de près de 700 contrats
- le produit Assurance Tout Mobile (ATM) atteint près de 700 contrats supplémentaires
- l'assurance Santé progresse de plus de 500 contrats ;

de la Collecte :

- le Livret A évolue de près de 4.100 contrats, le livret sociétaire de près de 3.500 contrats et le livret LEP atteint près de 520 contrats supplémentaires
- le compte sur livret Projet Agri, lancé en 2015, atteint une production nette de plus de 2.700 contrats
- le produit PEL progresse de près de 4.000 contrats ;

et des Services au quotidien :

- les offres Compte-Service et Compte à Composer des particuliers progressent de plus de 400 contrats
- les offres Compte-Service et Compte à Composer des professionnels et des agriculteurs évoluent de près de 500 contrats
- les cartes progressent de 3.855 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 simplification du groupe Crédit Agricole

L'opération de simplification du groupe Crédit Agricole annoncée le 17 février 2016 a été réalisée le 3 août 2016. L'essentiel des Certificats Coopératifs d'Investissement (CCI) et les Certificats Coopératifs d'Associé (CCA) détenus par Crédit Agricole S.A. ont été cédés à une holding (SACAM Mutualisation) conjointement détenue par les Caisses régionales. Le financement de SACAM Mutualisation a été réalisé via un apport en capital des Caisses régionales (souscription par chacune des Caisses régionales à une augmentation de capital de SACAM Mutualisation lui permettant d'acquérir les CCI/CCA détenus par Crédit Agricole SA).

Dans ce cadre, Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a participé à l'augmentation de capital de SACAM Mutualisation pour un montant de 393.157 milliers d'euros. Des prêts séniors de Crédit Agricole SA à hauteur de 11 milliards d'euros ont été consentis aux Caisses régionales pour financer une partie de l'augmentation de capital de SACAM Mutualisation, dont 233.175 milliers d'euros en faveur du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne.

Post opération, Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne conserve un niveau de solvabilité extrêmement solide. Sa réalisation entraîne le débouclage de la garantie Switch avec effet au 1er juillet 2016 pour sa composante couvrant les CCI/CCA et le remboursement du dépôt auprès de Crédit Agricole SA relatif à cette garantie (5 milliards d'euros pour l'ensemble des Caisses régionales et 140.910 milliers d'euros pour Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne).

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 baisse de - 3,7%.

PNB selon la norme des soldes intermédiaires de gestion

en millions d'euros	déc-16	déc-15	variation
Produit Net Bancaire	357.5	371.1	-3.7%
intérêts et produits assimilés	321.2	359.3	-10.6%
intérêts et charges assimilées	-147.5	-157.4	-6.3%
revenu des titres à revenu variable	29.0	18.0	+61.1%
commissions (produits)	181.7	180.9	+0.4%
commissions (charges)	-33.2	-32.5	+2.2%
résultat sur portefeuille de négociation	0.3	0.2	+48.2%
résultat sur portefeuille de placement & assimilé	0.7	1.0	-27.4%
autres produits d'exploitation bancaire	6.4	2.6	+144.2%
autres charges d'exploitation bancaire	-1.1	-1.0	+13.3%

PNB par marges

en millions d'euros	déc-16	déc-15	variation
Produit Net Bancaire	357.5	371.1	-3.7%
Marge d'Intermédiation Globale	174.3	196.5	-11.3%
Marge sur Prestations et Services	152.7	147.6	+3.4%
Marge sur fonds propres et diverses	30.5	27.0	+13.0%

Marge d'Intermédiation Globale

Sous l'effet de la baisse des taux et 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 -22,2 M€.

Du fait d'un niveau de taux particulièrement bas qui s'est poursuivi en 2016 et de la poursuite des réaménagements de crédits (936 M€ en 2016 contre 1,4 milliards d'euros en 2015), les intérêts sur crédits en 2016 sont en diminution de -31,4 M€.

Les charges sur ressources clientèle baissent de -11,1 M€ du fait, notamment, de la diminution des charges sur avances miroirs de la collecte de -7,3 M€.

Les charges, en terme de marge sur trésorerie, baissent de -10,1 M€, sous l'effet des diminutions des charges sur avances traditionnelles et globales (-8,7 M€) et des emprunts en blanc (-5,4 M€). Dans le cadre de l'opération de simplification de la structure du Groupe Crédit Agricole, il faut noter des charges d'intérêts supplémentaires pour la mise en place de l'emprunt d'acquisition des titres Sacam Mutualisation à hauteur de 2,1 M€ et une baisse des produits d'engagement de la garantie Switch pour -2,2 M€.

Les charges sur les commissions de collecte ont progressé de +5,2 M€ sous l'effet de la baisse des taux de rémunération perçue par la Caisse régionale.

Compte tenu de la diminution des remboursements anticipés en 2016 (-14%), le montant des indemnités de remboursements anticipés s'est réduit de -3,1 M€.

Avec une charge de 5 M€, la dotation sur la provision épargne logement a fortement augmenté en 2016. Elle n'était que de 119 K€ en 2015.

Marge sur Prestations et Services

Le total des prestations et services (tarifications, ventes de services, assurances) est en progression de +5,1 M€.

Parmi les évolutions positives significatives, nous notons :

- une augmentation des opérations bancaires de +2,4 M€, en particulier une hausse de +1,6 M€ au niveau du fonctionnement des comptes (dont 790 K€ de commission d'intervention), de +591 K€ sur les commissions cartes et de +445 K€ sur les produits composites (Comptes à Composer).
- une forte progression de +3,6 M€ sur l'assurance IARD.

Marge sur le compartiment Fonds propres et diverses

Cette marge enregistre une hausse de +3,5 M€. La progression des dividendes de +11,0 M€ compense la diminution du rendement des titres de placement (-0,8 M€), la progression des charges sur caisses locales (+1,4 M€, transfert de la MIG en juin 2015) et la dégradation des produits sur le dépôt de la garantie Switch (impact de l'opération Eureka de -4,4 M€).

Les Charges de Fonctionnement Nettes progressent de +9,3 M€ en 2016.

en millions d'euros	déc-16	déc-15	variation
Charges de fonctionnement nettes	198,5	189,2	+4,9%
Frais de Personnel	117,8	116,6	+1,0%
dont : intéres., participation	12,9	14,2	-9,2%
Autres frais administratifs	72,4	64,5	+12,3%
Dotations aux amortissements	8,2	8,0	+2,1%

Les charges de personnel progressent de +1,2 M€ du fait de la mise en place du principe de rétribution globale.

Les autres frais administratifs sont en forte hausse, +7,9 M€, du fait, principalement, de l'enregistrement d'une reprise de provision de +3,8 M€ en décembre 2015, suite au contrôle fiscal 2012, et de la progression du poste sous-traitance (+3,4 M€ dont +1,7 M€ concernant Crédit Agricole Technologies et Services et +1,4 M€ pour Crédit Agricole Payment Services). On note une forte progression des impôts et taxes (+2,0 M€ dont +1,2 M€ pour le Fonds de Résolution Unique et +1,1 M€ de Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution, FGDR). Les services extérieurs sont en baisse (-0,6 M€).

Les dotations aux amortissements

Ce poste est en hausse de +170 K€ du fait de l'enregistrement de dotations pour provisions d'agences (+470 K€). Les investissements sont passés de 14,9 M€ en 2015 à 8,5 M€ en 2016. Le montant élevé de 2015 s'explique 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 159,0 M€, en baisse de -12,6%, du fait du double effet de la baisse de la Marge d'Intermédiation Globale et de la progression des Charges de Fonctionnement Nettes.

Par conséquent, le coefficient d'exploitation se dégrade et passe de 51,0% en 2015 à 55,5% en 2016.

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

en millions d'euros	déc-16	déc-15	variation
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	159.0	182.0	-12.6%
Coût du risque	-13.0	-14.7	-11.4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	146.0	167.3	-12.7%
Résultat net sur cessions d'actifs immobilisés	0.0	0.8	-102.6%
RESULTAT COURANT AVANT IMPÔT	146.0	168.1	-13.1%
Résultat exceptionnel	0.0	0.0	ns
Charges fiscales	-40.3	-55.6	-27.6%
Dotations nettes FRBG et provisions réglementées	-10.0	-12.0	ns
RESULTAT NET	95.8	100.5	-4.7%

La dotation nette au coût du risque s'élève à **13,0 M€**, contre 14,7 M€ en 2015.

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

La charge nette liée aux créances douteuses et litigieuses est en progression : elle s'élève à 15,0 M€ en 2016, contre 7,9 M€ l'année précédente.

Le taux de couverture des créances douteuses et litigieuses en capital est en légère baisse : il s'établit à 65,64%, contre 66,13% en 2015.

Le taux des créances douteuses et litigieuses par rapport à l'encours total des crédits est en baisse : il s'établit à 2,28% contre 2,33% à fin 2015.

Le montant des provisions collectives et sectorielles sur les encours sains est en baisse de -1,1 M€, passant de 116,4 M€ à 115,3 M€.

Le résultat net sur cessions d'actifs immobilisés, négatif de **-22 K€**, 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 10 M€ durant l'exercice.

Le Résultat net : après imputation de l'impôt sur les sociétés pour **40,3 M€**, intégrant la réallocation d'Impôt sociétés issue de l'intégration fiscale du groupe Crédit Agricole, le résultat net s'établit à **95,8 M€**, en baisse de -4,7% par rapport à 2015.

Proposition d'affectation du résultat :

Le Conseil d'Administration du 24 février 2017 a décidé de soumettre à l'approbation de l'Assemblée Générale des sociétaires l'affectation suivante :

Résultat comptable de l'exercice 2016 :	95.754.040,56 €
Rémunération des parts sociales :	1.984.820,25 €
Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés :	8.440.060,20 €
Affectation à la Réserve légale :	63.996.870,08 €
Affectation à la réserve facultative :	21.332.290,03 €

B – LE BILAN

Au 31 décembre 2016, le bilan de la Caisse régionale s'élève à 12.743 M€, en progression de 1,6% par rapport à 2015.

A l'ACTIF,

en millions d'euros	31/12/16	31/12/15	variation
TOTAL ACTIF	12 743	12 538	+1.6%
opérations interbancaires & assimilées	273	215	+27.0%
opérations internes au Crédit Agricole	459	1 059	-56.7%
opérations avec la clientèle	9 639	9 460	+1.9%
opérations sur titres	828	766	+8.1%
valeurs immobilisées	1 241	823	+50.8%
comptes de régularisation et actifs divers	303	216	+40.3%

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 68 M€ à fin 2016. Ces opérations intègrent également les effets publics et valeurs assimilées, dont le montant s'élève à 205 M€, en hausse de 60 M€ suite aux acquisitions de titres destinées à conforter nos réserves de liquidité.

Les opérations internes au Crédit Agricole englobent essentiellement les soldes des comptes ouverts auprès des entités du Groupe Crédit Agricole SA. La diminution de ce poste de 600 M€ est en lien avec le remboursement des dépôts de garantie sur le switch CCI/CCA (141 M€) et la diminution des placements à terme réalisés auprès de Crédit Agricole SA.

Les opérations avec la clientèle s'élèvent à 9.639 M€, en augmentation de 1,9% et représentent près de 76% de l'actif de la Caisse régionale. Ce poste enregistre des créances brutes pour 9.813 M€ et cet encours global est diminué des provisions affectées en couverture des créances douteuses et litigieuses pour 174 M€. La croissance des crédits est principalement tirée par les crédits à l'habitat et par les crédits à la consommation. Les encours de crédits d'équipement sont en baisse. Le taux de provisionnement des créances douteuses et litigieuses en capital, intérêts et accessoires est en légère baisse : il s'établit à 69,5% à fin 2016 contre 70,1% en 2015.

Les opérations sur titres, composées des titres de placement et d'investissement, à revenus fixes et variables, s'élèvent à 828 M€ et sont en augmentation de 62 M€. L'encours net des titres à revenu fixe a augmenté de 64 M€ et celui des titres à revenu variable a diminué de 2 M€. Les acquisitions sont elles aussi destinées à servir de réserves dans le cadre du ratio de liquidité.

Les valeurs immobilisées représentent 1.241 M€, comprenant 87 M€ d'immobilisations corporelles et incorporelles et 1.154 M€ de titres de participation. L'augmentation de 418 M€ est principalement liée à la souscription des titres de la SAS Sacam Mutualisation d'un montant de 393 M€. Et dans le cadre d'une augmentation de capital de la SAS Rue de la Boétie intervenue en juillet 2016, la valeur de cette participation a évolué de 27 M€ durant l'exercice. Ces évolutions sont décrites 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	31/12/16	31/12/15	variation
TOTAL PASSIF	12 743	12 538	+1.6%
opérations interbancaires & assimilées	4	1	+589.7%
opérations internes au Crédit Agricole	6 268	6 412	-2.3%
opérations avec la clientèle	4 204	3 888	+8.1%
dettes représentées par un titre	0	36	-99.0%
comptes de régularisation et passifs divers	206	204	+1.0%
provisions & dettes subordonnées	437	468	-6.7%
fonds pour risques bancaires généraux	55	45	+22.1%
capitaux propres	1 570	1 484	+5.8%

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 6.268 M€, diminue de 144 M€ et représente 49% du passif total. Cette baisse globale résulte à la fois de la diminution des emprunts en blanc réalisés auprès de Crédit Agricole SA, de la hausse des avances miroirs de la collecte bancaire transférée, et de la souscription d'un emprunt spécifique destiné à financer l'opération de simplification de l'organisation capitalistique du Groupe Crédit Agricole (233 M€).

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 316 M€ soit +8,1%. Les soldes créditeurs des comptes ordinaires de la clientèle évoluent de 400 M€ (+16%), tandis que l'encours des dépôts à terme diminue de 91 M€ (-6%).

Les dettes représentées par un titre sont d'un montant négligeable. Celles-ci concernent essentiellement les certificats de dépôts négociables dont l'encours est passé de 36 M€ à 0,3 M€.

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 437 M€ et diminuent de 31 M€. Le compartiment des provisions s'élève à 166 M€ contre 169 M€ en 2015. La diminution nette des provisions passif de 3 M€ est principalement liée aux mouvements suivants : dotation au risque de baisse de marge collecte sur les produits d'Epargne Logement pour 5 M€, diminution des provisions sur encours sains de 1,1 M€, diminution de la provision liée à la progressivité des taux des dépôts à terme de 4,8 M€, diminution des provisions pour litiges bancaires de 1,2 M€. Le compartiment des dettes subordonnées diminue de 28 M€, en lien avec le remboursement du titre subordonné remboursable Radian de 30 ME à échéance 2016.

Les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG) ont été renforcés par une dotation de 10 M€ durant l'exercice 2016.

Les capitaux propres hors FRBG enregistrent une progression de 85,5 M€ notamment par la mise en réserves d'une partie du résultat de l'exercice 2015. Les réserves atteignent ainsi 1.122 M€ à fin décembre 2016, contre 1.032 M€ en 2015. Le résultat de l'exercice de 95,8 M€ est en baisse de 4,7%.

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 2016 à 133 milliers d'euros, contre 162 milliers d'euros au 31 décembre 2015. 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, des 85 Caisses locales qui lui sont affiliées, ainsi que ceux de la société de titrisation « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 ». En application de la réglementation bancaire, le fonds dédié FCP SEQUANA, créé en 2007, est également intégré dans le périmètre de consolidation.

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	31/12/16	31/12/15
Produit Net Bancaire	361.2	376.3
Charges générales d'exploitation et dotations aux amortissements	-199.1	-189.5
Résultat Brut d'Exploitation	162.1	186.9
Coût du risque	-12.8	-14.5
Résultat d'exploitation	149.3	172.3
Gains ou pertes nets sur autres actifs	-0.1	0.0
Résultat Courant Avant Impôts	149.2	172.4
Impôts sur les bénéficiaires	-51.8	-56.6
Résultat Net	97.4	115.7

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

en millions d'euros	31/12/16	31/12/15
Résultat net CR	95.8	100.5
Résultat net CL	4.0	4.5
Résultat net Sequana	0.3	0.8
Résultat net STT CA Habitat 2015	-0.1	-0.9
Valorisation juste valeur par résultat	0.1	0.6
dont Titres de Participation	0.3	-1.3
dont Titres de Placement	-0.2	0.0
dont Titres BMTN	0.0	1.9
dont opérations swappées	0.0	0.0
Impôts différés (1)	-11.3	-0.3
Dividendes internes	-1.4	-1.5
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	10.0	12.0
Résultat Net Consolidé	97.4	115.7

(1) Dont ajustement pour 10 M€ des actifs d'impôts différés lié au changement de taux d'impôt sur les sociétés pour les éléments dont le retournement est prévu à compter de l'exercice 2019 (28,92% au lieu de 34,43% selon la Loi de Finances 2017)

B – LE BILAN

ACTIF en millions d'euros	31/12/16	31/12/15	variation
Caisses, Banques centrales	59.4	61.5	-3.4%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	6.5	7.0	-7.3%
Instruments dérivés de couverture	21.5	23.9	-9.8%
Actifs financiers disponibles à la vente	1 544.8	1 138.5	+35.7%
Prêts et créances sur les étab. de crédit	469.1	1 071.8	-56.2%
Prêts et créances sur la clientèle	9 767.9	9 588.1	+1.9%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts	14.4	16.9	-14.9%
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	375.0	236.7	+58.4%
Actifs d'impôts	70.4	74.2	-5.2%
Comptes de régularisation et actifs divers	288.0	205.7	+40.0%
Immeubles de placement	2.2	2.6	-14.6%
Immobilisations corporelles et incorporelles	84.4	84.2	+0.3%
TOTAL	12 703.6	12 511.0	+1.5%

PASSIF en millions d'euros	31/12/16	31/12/15	variation
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	3.3	3.9	-15.4%
Instruments dérivés de couverture	91.9	95.6	-3.8%
Dettes envers les étab. de crédit	6 249.7	6 397.3	-2.3%
Dettes envers la clientèle	4 203.6	3 887.6	+8.1%
Dettes représentées par un titre	0.3	36.2	N.S.
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	14.6	19.8	-26.1%
Passifs d'impôt	0.7	2.8	N.S.
Comptes de régularisation et passifs divers	186.4	177.6	+5.0%
Provisions pour risques et charges	55.6	55.3	+0.6%
Dettes subordonnées	123.1	152.9	-19.5%
Capitaux propres part du groupe	1 774.3	1 682.2	+5.5%
TOTAL	12 703.6	12 511.0	+1.5%

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,
- la constatation d'impôts différés, actif ou passif, relatifs aux différences temporelles entre la valeur comptable et la valeur fiscale des éléments bilantiels.



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 :

- 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.
- 10.280.312,16 € ont été versés au titre de l'exercice 2015 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 2016, 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 27.095 milliers d'euros a permis le paiement d'un acompte sur dividende de 26.827 milliers d'euros. En juillet 2016, la CR Champagne-Bourgogne a souscrit à l'augmentation de capital de la SAS Rue de la Boétie à hauteur de 27.095 milliers d'euros (1.928.500 actions d'un nominal de 2 euros, avec prime d'émission de 12,05 euros), par conversion de la susdite avance en compte courant. Notre taux de détention se situe à 3,02% du capital.

Les autres mouvements les plus notables concernent les titres suivants :

Titres SNC SACAM MUTUALISATION

Dans le cadre de l'opération de simplification capitalistique du groupe décrite en « fait marquant de l'exercice », la CR Champagne-Bourgogne a souscrit à l'augmentation de capital de la SNC Sacam Mutualisation à hauteur de 393.157 milliers d'euros (393.157 parts sociales d'un nominal de 1.000 euros). Notre taux de détention est de 2,12%. Cette société, sise 48 rue de la Boétie à Paris (75008), a pour objet principal la mutualisation d'une partie des résultats des Caisses régionales par la détention et la gestion de parts sociales ou de certificats émis par celles-ci.

Titres SAS GRANDS CRUS ET INVESTISSEMENTS

En novembre 2016, la CR Champagne-Bourgogne a participé à l'augmentation de capital de cette société à hauteur de 1 million d'euros. Grands Crus Investissements est une société d'investissement dans le secteur viti-vinicole créée en 1990 par le Groupe Crédit Agricole en association avec des partenaires institutionnels. Notre souscription correspond à 35.311 actions d'un nominal de 15 euros, avec prime d'émission de 13,32 euros. Notre taux de détention se situe à 2,09% du capital.

TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

Données sociales

montant en milliers d'euros

	2016	2015	2014	2013	2012
Résultat brut d'exploitation	159 047	181 950	177 199	171 520	157 661
Coût du risque	-13 016	-14 686	-18 809	-20 546	-26 746
Résultat sur actifs immobilisés	-22	833	-1 388	-1 812	-1 733
Dotations/Reprise nette aux FRBG et provisions réglementées	-10 000	-12 000	-10 000	-2 225	2 225
Résultat exceptionnel	0	0	0	0	0
Charge fiscale	-40 255	-55 606	-50 580	-55 100	-50 177
Résultat net comptable	95 754	100 491	96 422	91 837	81 230



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 ¹ :

- **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 sien du Groupe, la DRG assure les missions suivantes :

¹ Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2016 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. Dans cette optique de gestion des risques, une évolution de la politique de garantie avec une garantie obligatoire sur les dossiers notés D- à E- a été mise en place.

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

En 2016, la politique crédit concernant le marché des Professionnels et de l'Agriculture a été modifiée suite à l'intégration dans le process d'octroi de l'outil de scoring (Soprano). A l'image des évolutions induites par l'utilisation de l'outil de scoring pour les crédits à l'habitat et à la consommation en 2014 et 2015, les modifications visent à renforcer la délégation Agence via un process simplifié tout en limitant le risque.

Les évolutions concernent les schémas délégataires (marchés Pro et Agri), une classification des secteurs d'activité s'appuyant sur la segmentation CASA et une politique de garantie adaptée sur le marché des professionnels.

Ces dernières évolutions ont été soumises au Conseil d'Administration du 21 octobre 2016.

☑ 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 général 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 20 M€ 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 général 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'ACPR.

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 2016 pour la banque de détail.

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.

Afin de répondre aux attendus du régulateur en matière d'indépendance de la notation concernant la grande clientèle : toute note corporate est validée par un expert notation rattaché à l'unité Contrôle Général des Risques (CGR). Certaines notes étant en délégation RCPR ou pré-comité élargi selon des schémas délégataires définis par la Caisse Régionale, en accord avec les préconisations Groupe en la matière.

En complément de ce dispositif, la Caisse Régionale est adhérente depuis mars 2016 à un Centre de Notation, ayant en charge l'élaboration des notes grandes clientèle, sur la base des éléments transmis par les chargés d'affaires.

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 31/12/2016, 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 / Négoces viticoles	Sur le groupe de risque	- Notes A+ à C- Risque brut = 150 M€ maxi Risque net = 50 M€ maxi	> 5 M€ Si CA>50M€ partage mini 50% sinon 25%
Autres Entreprises, logement social privé et institutionnels		- Notes A+ à C- Risque brut = 100 M€ maxi Risque net = 30 M€ maxi	> 5 M€ Si CA>50M€ partage mini 50% sinon 25%
Syndications		- Notes A+ à C- Risque brut = 10M€ maxi	
Collectivités Publiques		- Notes A+ à C- Risque brut = 100 M€ maxi	> 10 M€ Partage à hauteur de 50%
Promotion Immobilière		Promoteurs, Investisseurs, Lotisseurs : - Notes A+ à C- Risque brut = 8 M€ maxi	> 2 M€ (> 5M€ si logement social) Partage mini 25%
		- Notes D+ à E- Risque brut = 5 M€ maxi	
		Marchands de biens : - Notes A+ à C- Risque brut = 3 M€ maxi	
Professionnels et Associations		≤ 10 M€	Prof. Lib. : > 3 M€ Autres : > 2 M€
Agri / Viticulture		≤ 10 M€	> 5 M€
Particuliers		≤ 10 M€	> 2 M€

Ces limites n'ont pas fait l'objet d'évolution au cours des années 2013 à 2016. 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 général 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 2016, 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€ 31/12/2016	Engagements en K€ 31/12/2015
engagements des 10 contreparties les plus importantes	698 409	708 567
poids des 10 contreparties les plus importantes sur Engagement total	6,13%	6,35%

Au 31 décembre 2016, le montant des encours garantis par FONCARIS s'élève à 285 728 K€, soit 10,09 % 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
Comité Agence Banque de Détail	Examiner régulièrement les retards > 30 jours et les CDL. Recenser les actions mises en œuvre et les modalités de régularisation.	CGR	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.
Banque des Entreprises	Examiner régulièrement les retards > 30 jours et les CDL. Recenser les actions mises en œuvre et les modalités de régularisation		Ciblage exhaustif de tous les retards et CDL des Entreprises via l'outil de requêtage CGR		Reporting sur le listing du ciblage
Comité risques / Direction EBP	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, retards, garanties échues et contre garanties fournis par CGR + suivi spécifiques des dossiers sous procédure ou 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 CGR.
Revue des Grands Risques	Examiner les plus gros Groupes de Risque de CACB.	CGR	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 CGR + listing du ciblage.
Revue des Risques Forts	Examiner les clients présents dans la zone de risque qualifiée BII Fort. Tous marchés, prévention et provisionnement.	CGR	Ciblage hors recouvrement des Groupe De Risque qualifiés Fort, tous marchés. Sélection du TOP 40 des plus gros encours par marchés.	2	PV par CGR + listing du ciblage.
Revue Détection	Etude de clients identifiés à priori comme sensibles selon ciblage défini en Comité des Risques	CGR	Ciblage tous marchés des contreparties en fonction de la demande	7	PV par CGR + listing du ciblage.
Comités Risques Spécifique	Examiner régulièrement les plus gros dossiers en retards > 60 jours et en CDL Agence ainsi que les entrées au recouvrement amiable.	CGR	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	listing du ciblage CGR complété par le secrétariat de direction.
REVUE CDL : Plus gros dossiers Contentieux	S'assurer de la correcte situation des dossiers en termes de procédure, d'action de recouvrement et de provision.	CGR	Sélection par CGR des 20 dossiers les plus importants en encours et 5 dossiers par chargé de recouvrement.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CGR.
REVUE CDL : CDL FORCES	S'assurer de la pertinence des motivations du classement spécifique de ces créances, provisions complémentaires.	CGR	Ciblage exhaustif des CDL forcés.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CGR.
REVUE CDL : Liste des dossiers sains en gestion Recouvrement	Justifier de leur présence, apurement du stock.	CGR	Sélection des 30 plus gros dossiers sains en gestion RAC ou CTX.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CGR.
REVUE CDL : Dossier CDL Recouvrement amiable + Agences avec encours importants ou non provisionnés	Justifier le niveau de provisionnement.	CGR	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 CGR.
REVUE CDL : Dossiers CDL Contentieux avec encours résiduel important	Justifier le niveau de provisionnement.	CGR	Ciblage exhaustif des créances avec encours net > 50 k€.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CGR.
REVUE CDL : Dossiers Recouvrement Amiable anciens	Justifier de leur présence en gestion recouvrement amiable.	CGR	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 CGR.
REVUE CDL : Dossiers Recouvrement Contentieux anciens	Justifier de leur présence en gestion recouvrement contentieux.	CGR	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 CGR.

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 2016, 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 II 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 2016 a été communiqué, par Crédit Agricole SA, en décembre 2016. Les résultats seront présentés dans le cadre du Comité des Risques de mars 2017. 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, les résultats du stress de dégradation du portefeuille Grande Clientèle proposé par l'ACPR en 2009 (inspiré de la crise des PME françaises en 1993) et décliné sur les données au 31/12/2015, ont été fournis également à la Caisse régionale en décembre 2016. Bien que le stress proposé soit violent, CACB est capable d'absorber, tant en Fonds Propres qu'en résultat, ces impacts. Ces résultats seront également présentés dans le cadre du premier Comité des Risques trimestriel de l'année 2017.

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, 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 31/12/2016

Marché	EAD K€	% couvert par Hypothèques de 1 ^{er} 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	4 738 430	47,64%	3,96%	1,87%	0,00%	5,30%	25,29%	0,52%	15,42%
Agriculture	2 347 051	10,06%	0,44%	4,06%	0,00%	41,76%	2,80%	1,07%	39,81%
Professionnels	1 366 442	37,08%	1,73%	15,47%	0,00%	16,07%	9,48%	0,76%	19,41%
Entreprises	1 588 805	10,37%	2,03%	24,38%	0,00%	13,03%	15,29%	4,91%	30,00%
Associations	6 143	5,03%	0,18%	8,38%	0,00%	15,55%	0,10%	0,17%	70,60%
Collectivités Publiques	916 463	0,04%	1,02%	0,76%	0,00%	0,38%	1,49%	82,71%	13,59%
Promotion Immobilière	119 307	44,85%	13,32%	11,28%	0,00%	14,35%	0,30%	3,28%	12,60%

III. Exposition

1. Exposition maximale

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

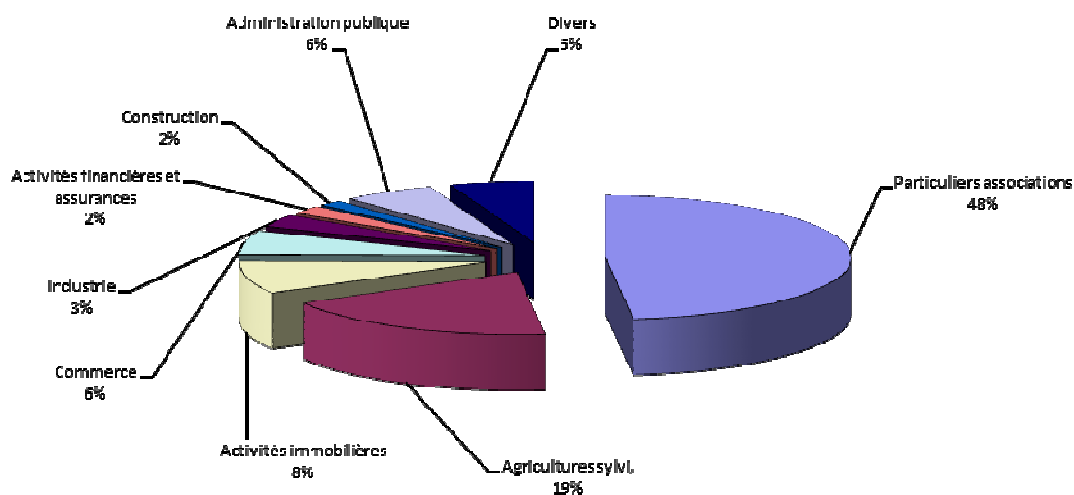
L'exposition maximale au risque de crédit d'une entité correspond à la valeur brute comptable, nette de tout montant compensé et de toute perte de valeur comptabilisée.

<i>en milliers d'euros</i>	31/12/2016	31/12/2015
Actifs financiers à la juste valeur par résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrat en unités de compte)	6 506	7 020
Instruments dérivés de couverture	21 519	23 856
Actifs disponibles à la vente (hors titres à revenu variable)	485 445	498 312
Prêts, créances et dépôts de garantie sur les établissements de crédit (hors opérations internes au Crédit Agricole)	10 460	14 438
Prêts, créances et dépôts de garantie sur la clientèle	9 767 900	9 588 074
Actif financiers détenus jusqu'à l'échéance	374 983	236 725
Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciation)	10 666 813	10 368 425
Engagements de financement donnés (hors opérations internes au Crédit Agricole)	1 261 283	1 194 312
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes au Crédit Agricole)	213 912	193 525
Provisions - Engagements par signature	-982	-1 388
Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)	1 474 213	1 386 449
EXPOSITION MAXIMALE AU RISQUE DE CREDIT	12 141 026	11 754 874
Pour information		
Opérations internes au Crédit Agricole		
Prêts et créances sur les établissements de crédit	458 669	1 057 392
Engagements de financement donnés	1 776	48 220
Engagements de garantie financière donnés	9 333	2 050
Engagement d'ordre du Crédit Agricole (garantie Switch)	261 558	679 482
TOTAL OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE	731 336	1 787 144

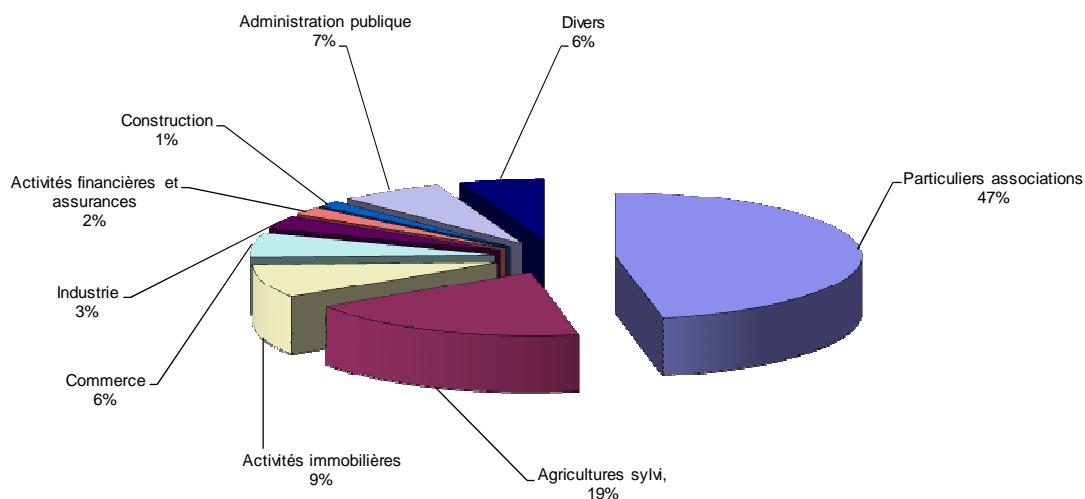
2. Concentration

2.1 Diversification du portefeuille par filière d'activité économique

Ventilation au 31/12/2016 du portefeuille global :



Ventilation au 31/12/2015 du portefeuille global :



La ventilation du portefeuille global au 31/12/2016 est quasi-identique à celle au 31/12/2015.

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

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

En milliers d'euros	31/12/2016	en % du total 2016	31/12/2015
Administrations générales	767 584	8%	828 151
Banques centrales	224	0%	224
Etablissements de crédit	10 236	0%	14 214
Grandes entreprises	1 605 616	16%	1 626 654
Clientèle de détail	7 686 506	76%	7 429 167
Total	10 070 166	100%	9 898 410

3. Qualité des encours

3.1 Analyse des prêts et créances par catégories

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

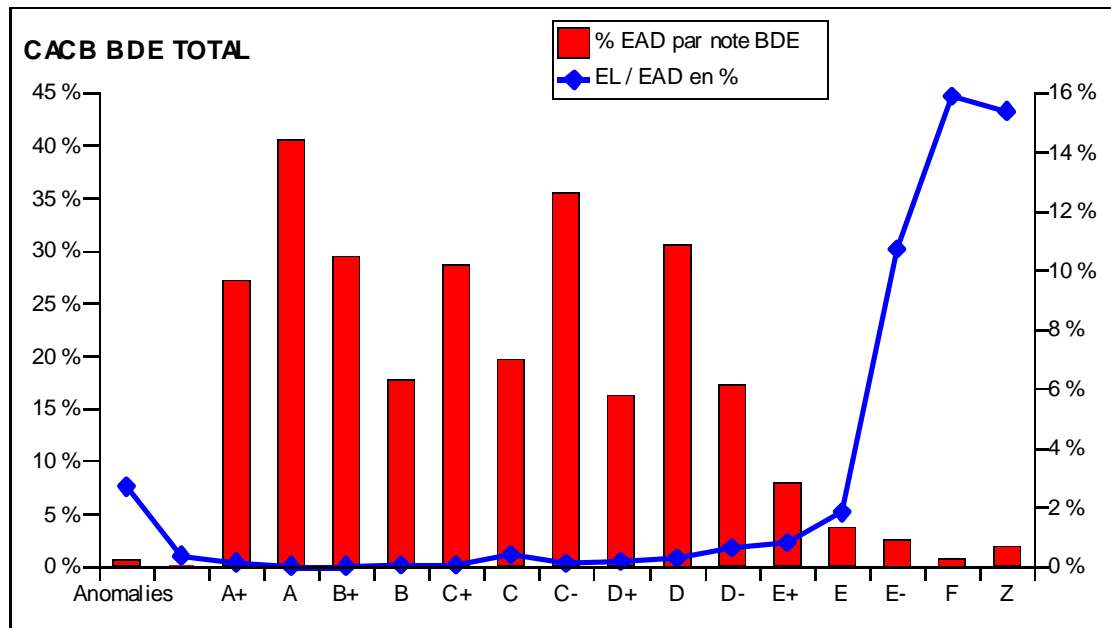
En milliers d'euros	31/12/2016	31/12/2015
Ni en souffrance, ni dépréciés	9 638 753	9 478 032
En souffrance non dépréciés	178 231	165 328
Dépréciés	253 182	255 050
Total	10 070 166	9 898 410

3.2 Analyse des encours par notation interne

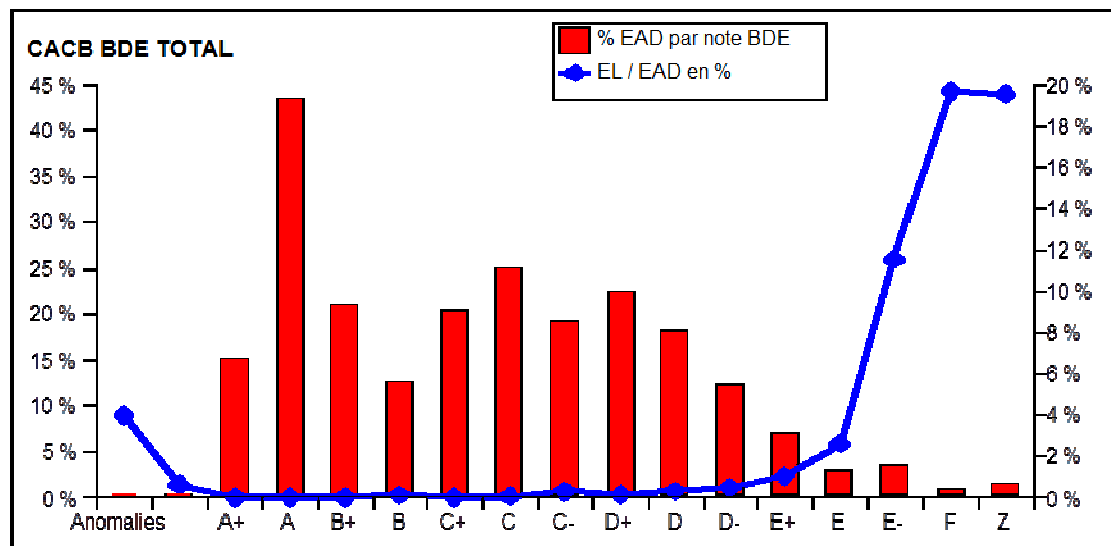
La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (entreprises, banques et institution financière, Administrations et Collectivités publiques, promotion immobilière). Au 31 décembre 2016, ces emprunteurs notés par les systèmes de notation interne représentent 2.633 M€ soit 23,74% des encours portés par la Caisse régionale, contre respectivement 2.678 M€ soit 24,69% au 31 décembre 2015.

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 décembre 2016 et au 31 décembre 2015, avec une échelle en équivalent notation Standard & Poors.

Au 31/12/2016



Au 31/12/2015



EAD Corporate hors défaut (en K€)		
Intervalle de probabilité de défaut	31/12/2016	31/12/2015
AAA à A	1 078	1 096
BBB	787	767
BB	600	629
B	110	84
Sous surveillance	24	75
TOTAL	2 599	2 651

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) :

	31/12/2016				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
<i>(en milliers d'euros)</i>					
Administrations générales	767 584	8	-8		767 576
Banques centrales	224				224
Etablissements de crédit	10 236				10 236
Grandes entreprises	1 605 616	55 709	-49 736	-18 568	1 537 312
Clientèle de détail	7 686 506	197 465	-126 771	-96 723	7 463 012
Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	10 070 166	253 182	-176 515	-115 291	9 778 360
					9 778 360

(1) Dont encours restructurés pour 43 740 milliers d'euros

	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
Etablissement 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
Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	9 898 410	255 050	-179 461	-116 437	9 602 512
					9 602 512

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

4. Coût du risque

La dotation nette au coût du risque s'élève à 13 M€ dans les comptes sociaux, contre 14,7 M€ en 2015.

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 27 janvier 2017 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 :

- 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 ;
- la liquidité dont la gestion vise à éviter un assèchement des sources de financement de la Caisse, pouvant conduire à un défaut de paiement.
- 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;
- 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 2016 sont par ailleurs détaillés par type de risque dans les « facteurs de risques et pilier 3 » du présent document.

Au 31 décembre 2016, 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).

La maîtrise des risques de marché de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne repose sur un dispositif structuré, comprenant une organisation indépendante des hiérarchies opérationnelles, des méthodologies d'identification et de mesure des risques, des procédures de surveillance. En termes de périmètre, ce dispositif couvre l'ensemble des risques de marché issu des activités sur les opérations de marché.

Le Groupe a revu en 2016 le dispositif de suivi et d'encadrement du risque de marché. Le nouveau cadre repose sur deux scénarios de crise. Par ailleurs, l'encadrement en VaR ne constitue plus une obligation et a été abandonné par la Caisse régionale. Ce nouveau cadre présente l'avantage d'être mieux adapté aux caractéristiques des portefeuilles titres de la Caisse régionale (stabilité des portefeuilles, gestion sur une durée longue...).

II. Gestion du risque

1. Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du groupe Crédit Agricole est structuré sur deux 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.

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 : le scénario de crise Groupe 2016, le scénario de crise adverse un an, les indicateurs complémentaires (sensibilité aux facteurs de risques).

1.1 Les scénarios de crise

Définition :

Les scénarios de crise, conformément aux principes du groupe, simulent des conditions extrêmes de marché et sont le résultat de trois approches complémentaires :

- Les scénarii historiques consistent à répliquer sur le portefeuille actuel l'effet de crises majeures survenues dans le passé;
- Les scénarii hypothétiques anticipent des chocs vraisemblables, élaborés en collaboration avec les économistes;
- Les scénarii 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 scénarii 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 de deux scénarios communs au Groupe, dont les hypothèses sont définies au niveau central : le scénario de crise Groupe 2015 et le scénario de crise adverse un an. Le risque sur le portefeuille d'investissement est également suivi à l'aide du scénario de crise Groupe 2015.

Chaque mois, les résultats de ces scénarii sont communiqués au Comité Financier. Leur impact 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 décembre 2016, la Caisse régionale respectait toutes les limites des stress scénarii :

Classe d'actif	Stress adverse 1 an (titres de placement)	
	Montant du stress	Alerte
Actions	-2,65	NON
Diversifié	-3,26	NON
Monétaire	-0,10	NON
Obligataire	-15,13	NON
Total	-21,14	NON

1.2 Les indicateurs complémentaires (sensibilités, ...)

En plus des stress scénarii, 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).

1.3 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. 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 décembre 2016 à 5,16 M€ par rapport à la valeur de marché globale du portefeuille de placement de 493 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, qui sera remplacé par l'outil national PALMA courant 2017.

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'impassse 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.

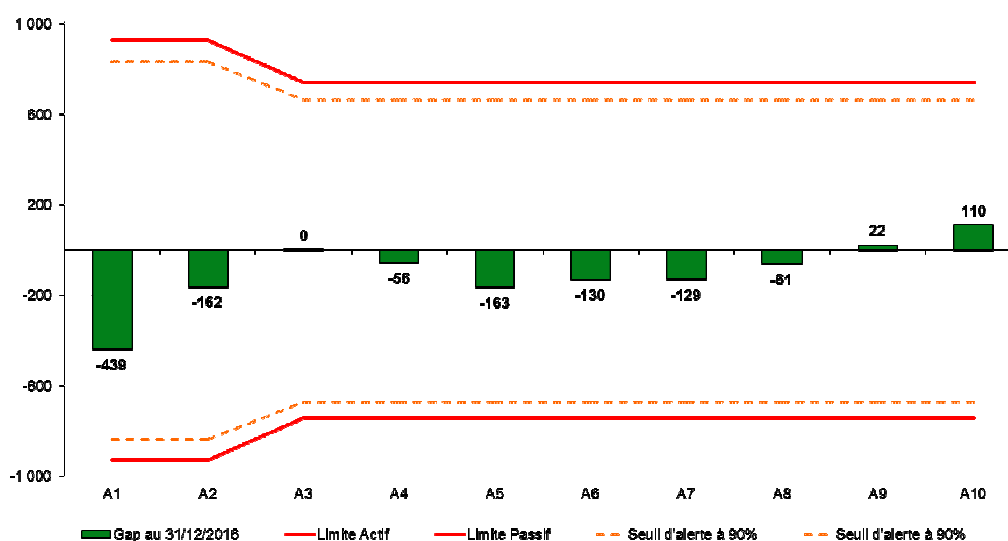
Le Conseil d'Administration arrête les limites d'exposition.

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 31/12/2016 (M€)	Année 1	Années 2 à 5 (moyenne)	Années 6 à 10 (moyenne)
Gaps Euro	- 439 M€	- 162 M€	- 38M€



La sensibilité du PNB de la première année par rapport à une hausse de taux de 200 bp est de 8,77 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 30 M€ soit 2,59 % 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 décembre 2016, les refinancements de marché étaient les suivants :

Comptes courants Bancaires	-2 M€
Emprunts en blanc	1 210 M€
Autres refinancements	233 M€
Avances Globales	1 284 M€
Avances Spécifiques	652 M€
TLTRO	204 M€
CDN interbancaires	0 M€
TOTAL	3 581 M€

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 2016

Comme en 2014 et 2015, 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

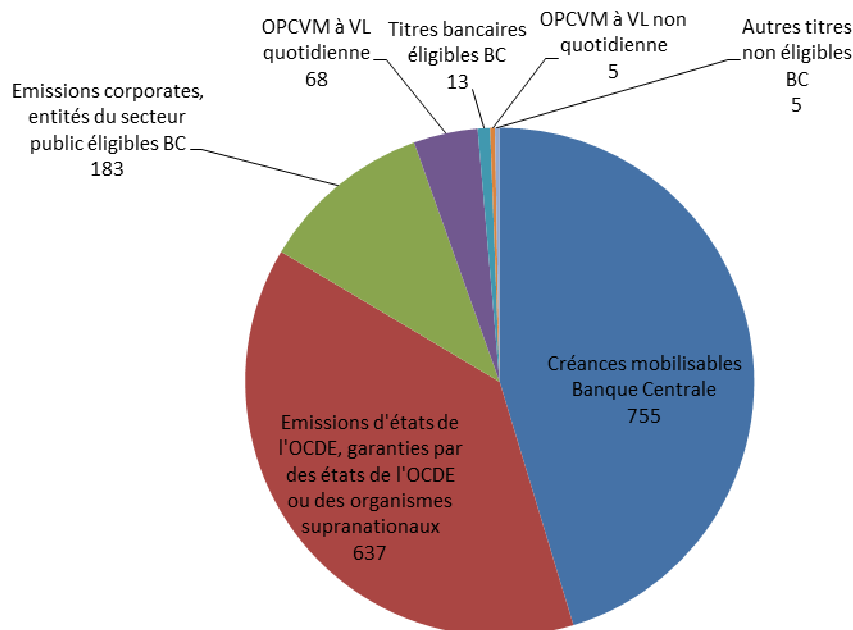
Bilan Cash au 31/12/2016 (en M€)

Actifs	
Titres constitutifs de réserves	851
Reverse repo	40
Replacements CT	14
Replacements LT	1 398
Actifs de négoce nécessaires à l'activité	72
Actifs clientèle	9 803
Autres Actifs (Emplois permanents)	2 011
Total	14 189

Passifs	
Repo	40
Ressources de marché CT	834
Ressources de marché LT	1 376
Passif de négoce nécessaire à l'activité	1
Ressources clientèle	9 398
Autres Passifs (Ressources permanentes)	2 540
Total	14 189

Réserves de liquidité

Au 31 décembre 2016, 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

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 80% à partir du 1^{er} janvier 2017 (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 80 % depuis le 30 juin 2016. Le ratio de la Caisse régionale s'établit à 96 % au 31 décembre 2016.

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 2 632,5 M€. La hausse notable des encours par rapport à ceux de fin 2015 s'explique par les perspectives accrues d'une remontée des taux qui a conduit à couvrir davantage le bilan de la caisse régionale.

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 587 M€.

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 2016, 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. Organisation, dispositif de surveillance

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

- 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.

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

En 2016, les plans d'actions sur les risques opérationnels issus des dernières cartographies concernaient les domaines des assurances (gestion des souscriptions IARD, gestion des contrats d'assurances dommages, gestion des avenants IARD), des crédits (gestion des remises Dailly), des moyens de paiements (gestion des remises en agence, gestion des commandes de chéquiers), de la filière immobilière (gestion de la transaction immobilière, gestion de la communication commerciale externe), des ressources humaines (gestion des mobilités et des carrières, gestion du recrutement des ressources permanentes/temporaires).

Le Comité de Contrôle Interne du 14 Juin 2016 a validé la révision complète des unités concernées par des processus sensibles, la révision des processus critiques, la révision des risques de non-conformité, la révision des cotations suite aux changements d'organisation, la revue des cotations avec un niveau de maîtrise insuffisant mais pour lesquelles le Comité de Contrôle interne n'a pas retenu de plans d'actions en 2015. La campagne cartographie 2016 se terminera le 31 janvier 2017.

Quatorze scénarios majeurs ont été retenus en 2016. Tous les scénarios ont été analysés et dix d'entre eux ont été modifiés par les experts métiers.

Le dispositif de gestion du risque opérationnel couvre intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse régionale. Le GIE Crédit Agricole Technologies & Services est doté de son propre dispositif de gestion et de surveillance.

II. Méthodologie

La Caisse régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA_ Advanced Measurement Approach) pour les risques opérationnels. La validation par l'ACPR 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 trimestriels glissants).

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 chez 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 Comité Normes Méthodologies (CNM) 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.

III. Exposition

Répartition des pertes opérationnelles 2016 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	Domages occasionnés aux actifs physiques	Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des systèmes	Exécution, livraison et gestion des processus	Total
Risque pur	Montant Brut		640	286	77	70	0	162	1235
	Montant Net		359	286	77	67	0	162	951
	% Montant Brut	0,00%	51,82%	23,16%	6,23%	5,67%	0,00%	13,12%	100,00%
Risque frontière crédit	Montant Brut		24					310	334
	% Montant Brut	0,00%	7,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	92,81%	100,00%

Le coût du risque opérationnel pur brut atteint 0,39% du PNB d'activité. Les pertes définitives sur l'exercice restent d'un niveau assez faible.

Le risque frontière crédit en légère baisse atteint 0,10% du PNB d'activité.

IV. 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 2016 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 professionnelles et déontologiques relatives notamment aux activités bancaires, financières, à la protection de la clientèle, à la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, la corruption, la prévention de la fraude ou les sanctions internationales. Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre : procédures écrites, formation du personnel, dispositif de contrôle dédié, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle, etc.

A ce titre, plusieurs actions ont été menées en 2016 :

- Dans le domaine de la formation, l'ensemble du personnel a suivi un e-learning relatif au respect des dispositions applicables à la clientèle fragile; cette formation s'inscrit dans un dispositif visant à sensibiliser les collaborateurs aux règles de protection de la clientèle.
- 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, ainsi qu'une autre sur la lutte anti blanchiment et le financement du terrorisme.
- Le dispositif de contrôle de conformité a été enrichi dans les domaines suivants : contrôle relatif à la clientèle fragile, au dispositif Volcker ou encore à l'entrée en relation et à la mise à jour des dossiers de la clientèle patrimoniale.
- Des développements informatiques liés à des évolutions réglementaires ont été réalisés dans plusieurs domaines. La gestion des parts sociales a bénéficié également d'évolutions informatiques couplées à un enrichissement du dispositif de contrôle interne et à la formation des collaborateurs du réseau au moyen de deux modules e-learning.

- En relation avec le plan de remédiation du groupe Crédit Agricole par l'OFAC, diverses mesures ont d'ores et déjà été prises sur la gouvernance, l'organisation, les procédures et la détection des opérations relatives aux sanctions internationales.
- 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 RELATIVES AUX COMPTES BANCAIRES INACTIFS

Les informations relatives aux dispositions de la Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 et de l'article R 312-21 du Code Monétaire et Financier sont les suivantes :

- Nombre de comptes et montant des fonds remontés à la Caisse des Dépôts et Consignations au cours de l'exercice 2016 : 2 627 comptes pour 2.124.725 euros
- Nombre de comptes et montant des fonds inactifs inscrits dans nos livres en date du 15 décembre 2016 : 16 874 comptes pour 25.688.180 euros.



Informations sociales, environnementales et sociétales

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 réserves
 - c. Ratio de solvabilité
 - d. Impôts locaux
- 2. Financier de 1^{er} 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.

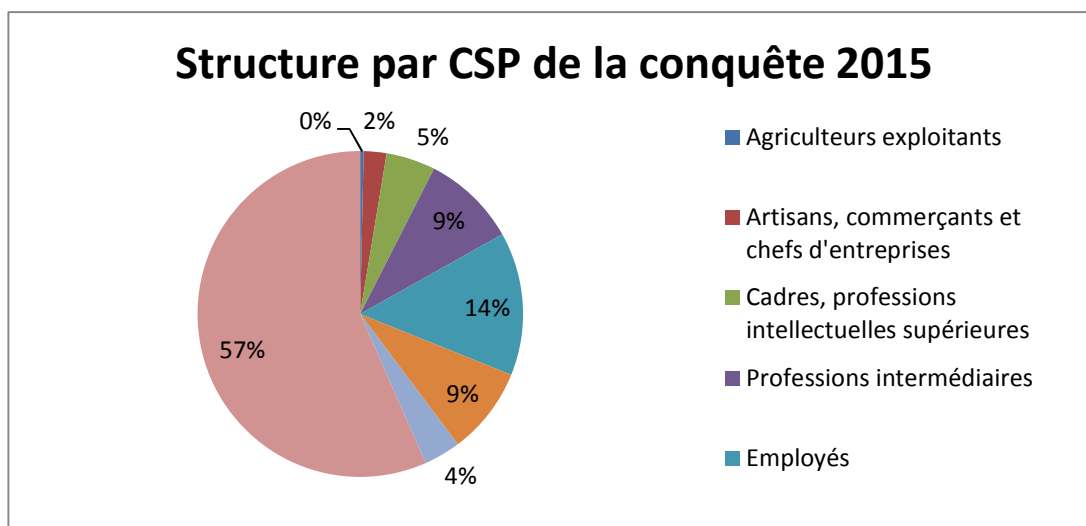


1. Une Banque au service de tous.

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 2015).



Critère de suivi	Valeurs 2015 Nombre	Taux 2015 %
Taux de pénétration par CSP des personnes physiques du territoire de la CR		
Agriculteurs exploitants	15 502	92%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	18 298	44%
Cadres et professions intellectuelles supérieurs	13 236	22%
Professions intermédiaires	41 296	29%
Employés	67 861	37%
Ouvriers	61 786	35%
Retraités	87 257	27%
Autres personnes sans activité	98 762	57%

professionnelle

L'année 2016 a été riche d'un point de vue commercial avec de nombreuses animations organisées sur les 4 départements pour augmenter le nombre de clients.

22 944 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole.

Le portefeuille de clients du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'est ainsi accru de **6 725 nouveaux clients** en 2016.

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	2016
offres coup de main :	13	8	5	3
budget protégé :	2 248	2 864	2743	2835
carte à autorisation systématique hors cartes jeunes	47 095	46 287	45347	44453
Dont cartes bancaires « l'autre carte »	21620	21983	22244	22377

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 événement 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.

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

La Caisse Régionale a déposé auprès de la préfecture de l'Aube dans le cadre de la réglementation concernant l'accessibilité des personnes en situation de handicap un calendrier de mise en conformité de l'ensemble de ses établissements en septembre 2015.

Ce calendrier est établi sur 9 ans conformément aux possibilités offertes aux établissements ayant un patrimoine complexe.

Le calendrier déposé a été validé par la DDT.

Cependant, les travaux de mise en accessibilité prévus devront, avant réalisation, faire l'objet d'une autorisation suite au dépôt du dossier de demande de déclaration préalable ou autorisation de travaux. Le cas échéant les dérogations validées seront appliquées.

En 2016, l'usage de la tablette électronique tactile a été généralisé aussi bien à l'accueil que dans les bureaux. Cette tablette mobile permet de la confier aux personnes en fauteuil roulant afin qu'elles puissent signer électroniquement en la posant sur ses genoux.



Généralisation de la tablette électronique tactile



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

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

3. Une Banque présente sur tout le territoire

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

- **Avec 147 points de vente le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne dispose du 1^{er} réseau bancaire implanté sur notre territoire.**
- **275 Automates**
- **127 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 **2 482 000 relevés de comptes électroniques en 2016**, en augmentation de 9,5 % par rapport à 2015.

Accompagnement du client en mode multicanal

La Caisse régionale propose la souscription 100 % en ligne de produits et de services. **3 441 contrats ont été souscrits en ligne en 2016 soit une augmentation de plus de 28% par rapport à 2015** (13 912 depuis la mise en place de ces services).

L'activité de la banque en ligne en constante progression

www.ca-cb.fr :



Année	Nombre de connections	Augmentation en nombre	%
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
2016	36 049 667	2 898 667	8,74

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 **117 234 fois en 2016** pour près de **61 000 utilisateurs réguliers**.
- **215 553 clients** sont utilisateurs du centre de contacts multimédia situé à Dijon.
- **60,11 %** 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 1 400 personnes consultent le blog chaque jour avec une augmentation de 40% par rapport à 2015 :

- 43 900 visites par mois.
- 527 000 visites annuelles.
- 96 articles publiés.

Twitter : @CACHampBourg

- 938 followers (abonnés).
- 120 abonnements.
- 2760 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**.

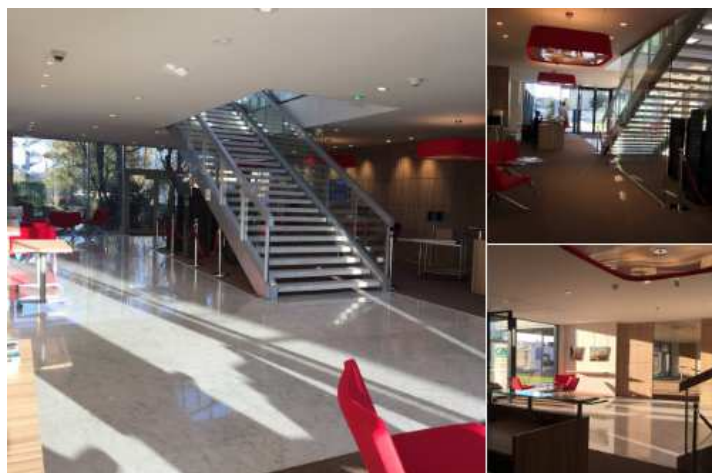
Afin de compléter cette expertise des Directeurs de Clientèle Patrimoniale et des Synergies, rattachés à chaque secteur, animent la relation avec la clientèle Patrimoniale.

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



La bonne compétence face au client : une nouvelle organisation de la Banque Privée et autour de la clientèle Professionnelle mise en place en 2016.

Un nouvel espace Millésime Inauguré à Troyes



Des métiers dédiés à la clientèle patrimoniale

La Banque privée et ses expertises :

- Ingénierie patrimoniale
- Experts transmissions agricole et viticole
- Conseillers privés du dirigeant,
- Conseillers privés de clientèle Professionnelle et Professions Libérales

Un nouveau métier pour accompagner la clientèle patrimoniale avec des Directeurs de Clientèle Patrimoniale et des Synergies sur chacun des 10 secteurs.

Des offres dédiées à la clientèle patrimoniale :

- Des offres ponctuelles de financement à taux privilégié
- Une carte bancaire Premium avec de nombreux services associés
- Des solutions pour diversifier le patrimoine :
 - *Des solutions pour accompagner nos clients dans la dynamisation de leur contrat d'épargne : mandats de gestion et service de gestion accompagnée*
 - *Des solutions pour investir dans l'immobilier*

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 2017 ont été envoyés avec les **relevés de compte papier** des clients de fin septembre à fin octobre 2016.
- 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 5 octobre 2016.
- Dans nos agences, des dépliants tarifaires 2017 sont également à **disposition en libre-service**. En parallèle, **les dépliants tarifaires sont consultables depuis fin septembre sur la vitrine du site Internet 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).

- 3,9 % des clients fidèles ont utilisé le bon à valoir de 30 € (soit 4 187 clients).
- 270 clients ont bénéficié de l'avantage intergénérationnel 1^{er} achat (Assurance Multirisques Habitation à 1€)

Pour la première fois en 2016, une vente privée « Prêt Consommation » avec un taux promotionnel a été proposée du 8 novembre au 8 décembre aux clients fidèles

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 **151 162 (+ 14 % par rapport à 2015)**.

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.

La 1^{ère} ambition de projet d'entreprise « Ensemble Construisons 2.018 » concerne la relation client : « Soyons la banque de référence de la relation client ». Cette ambition se décline en deux projets : l'excellence relationnelle et l'excellence opérationnelle.



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).

Processus d'écoute Client

La Caisse régionale a mis en place 4 types d'enquêtes pour mesurer la satisfaction de ses clients :

- L'IRC Stratégique sur le marché des particuliers : elle mesure le niveau de recommandation et d'attachement à la marque Crédit agricole Champagne Bourgogne. Elle permet de benchmarker la CR par rapport aux autres CR et par rapport à ses concurrents locaux. La CR réalise cette enquête tous les 2 ans. Les résultats évoluent favorablement depuis 2012 : - **10** en 2012, - **4** en 2014 et - **2** en 2016.

- L'IRC sur les autres marchés : en complément de l'IRC stratégique, la CR réalise des IRC sur les grands marchés qui constituent le portefeuille de ses clients. En 2016, pour la 1^{ère} fois, a été réalisé un IRC sur le marché des Entreprises. Pour 2017, il est prévu de réaliser un IRC sur le marché de l'Agriculture et Viticulture, un IRC sur le marché des Professionnels et un IRC sur la clientèle patrimoniale.

- L'IRC Événement : cette enquête a pour objectif l'amélioration des processus internes. L'objectif est de mesurer la perception des moments-clés ou d'évènement de vie. En 2016, la Caisse régionale a mis en place un IRC sur 3 événements : Entrée en Relation, Habitat et Succession. Ces événements

sont suivis régulièrement tous les ans ou tous les deux ans. Les résultats et les verbatim des clients permettent d'enrichir les processus définis dans le cadre d'une amélioration continue.

- L'IRC agence : ces enquêtes sont des outils de management de proximité sur chaque point de vente. Elles permettent d'animer et de piloter l'agence autour de la relation client. Ces enquêtes sont réalisées mensuellement sur 3 cibles : les clients ayant eu un contact dans le mois précédent, les clients sans contact dans les 11 mois précédents et les clients ayant été en contact avec le Centre de Contact Multimédia (CCM). Chaque mois le DA rappelle les clients détracteurs (note inférieure à 7) et anime une réunion sur son agence à partir de l'évolution des résultats. Un plan d'action est mis en place au niveau de chaque secteur.

En 2016, 20 579 clients ont répondu à nos différentes enquêtes de satisfaction.

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	898
crédit	257
Titre/épargne	147
cartes	225
services	87
assurance prévoyance	63
assurance dommage	51
Total	1728

Le nombre de réclamations est en augmentation en 2016 de **9,7 %** avec **1728** réclamations traitées contre **1 560** en 2015.

La réactivité sur la prise en charge des réclamations par le service Qualité Service Clients est en nette amélioration : **83 %** des réclamations sont prises en charge en 48h en 2016 contre **78 %** en 2015 et globalement **93,2 %** 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, et en 2016 concernant la transposition de la Directive 2013/11/UE du 21 mai sur le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommations (RELC).

Nombre de dossiers médiateurs traités en 2016

- 47 dossiers ont été traités par le Médiateur.

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 2016, **1957 collaborateurs** ont été inscrits à la formation lutte anti blanchiment (LAB) et 90 %, 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 2016 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 2016 :

- Formation Wolcker
- e-learning prévention « sanctions internationales ».
- Fraude externe
- FIDES parcours des îles



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.

La certification AMF délivre une capacité professionnelle et qui permet à chaque collaborateur formé de conseiller au mieux nos clients et prospects en matière d'épargne et notamment d'épargne financière. Les objectifs sont précisément les suivants :

- Protéger l'épargne du client
- Élever le niveau de connaissances générales des Conseillers et des Vendeurs
- S'aligner sur les standards anglo-saxons de certification des connaissances des opérateurs de marchés

En 2016, ce sont les **104 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 FRANÇAISE 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	2014	2015	2016
Nombre d'opérations analysées LAB (atypiques ou suspectes)	2673	2538	2703
Nombre de déclarations NORCOM ou TRACFIN	22	38	38

ACTIONS ENGAGÉES POUR PREVENIR LA CORRUPTION

Description du dispositif LAB/LCB et NORKOM/TRACFIN :

L'organisation du dispositif de Sécurité Financière de la Caisse Régionale est conforme aux obligations réglementaires.

Les reportings adressés aux instances délibérantes et exécutives sont réguliers, mais ces derniers ont nécessité des ajustements qualitatifs, à la lumière des nouvelles réglementations intervenues au T4 2016.

La cartographie des risques opérationnels est correctement définie et les contrôles associés assurent la couverture du périmètre.

Le domaine des sanctions internationales (et du Plan de Remédiation OFAC) apparaît quant à lui, sur la base des retours effectués par l'équipe Crédit Agricole SA en charge du projet, convenablement appréhendé par l'unité Sécurité Financière.

De même, afin d'assurer ces obligations de vigilance, la Caisse Régionale s'appuie sur l'outil national NORKOM de détection quotidienne des alertes, où l'ensemble des scénarii obligatoires sont déployés.

Un plan de résorption des alertes a été mis en œuvre au mois de septembre 2016, afin notamment de resserrer efficacement le suivi des alertes de plus de 30 jours.

Enfin, les traitements relatifs à la fraude fiscale, aux opérations sur contrats d'assurance vie et sur les chèques répondent à la réglementation.

Un audit délégué IGL a été diligenté en 2016 pour l'ensemble des Caisses Régionales, couvrant le périmètre LAB/FT, notamment sous l'angle des procédures.

En résumé, les conclusions de cet audit mettent en exergue un dispositif LCB FT se révélant encadré par un corps procédural dédié, couvrant l'essentiel de nos obligations réglementaires.

Ce dernier toutefois fait l'objet d'actualisations, en raison de la publication récente du nouveau corpus FIDES, publié au cours du T4 2016.

Un audit interne du dispositif a été diligenté sous l'angle risque des 47 principaux compartiments d'activité de la Conformité et de la Sécurité Financière (dont les Sanctions Internationales), afin d'identifier les éventuelles zones résiduelles pouvant présenter des axes d'amélioration.

En ce sens, et plus particulièrement en ce qui concerne la lutte contre la fraude et la corruption, un portail spécifique (Conformité et Sécurité Financière) sera créé au cours du 1^{er} trimestre 2017 afin de rationaliser les procédures, et de les rendre davantage lisibles et accessibles à l'ensemble des collaborateurs, sur un modèle identique à celui élaboré pour les Sanctions Internationales en novembre 2016.

De plus, une veille réglementaire a été instituée en début d'année 2017 au sein de l'unité CLF, afin de répondre aux attendus à la NP 2016-09 (nouveau Corpus FIDES).

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 2016, le Produit Net Bancaire atteint 357,5 M€.

Le résultat net social s'élève, quant à lui, à 95,8 M€.

INFORMATION	Contribution économique	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Rémunération des parts sociales	1 500 524 €	1 429 070 € (1)	1 984 820 €
	Taux de rémunération des parts sociales	1,89%	1,80% (1)	2,50%
	Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés	8 483 343 €	8 851 243 €	8 840 060 €
	Dividende par CCA	3,92 €	4,09 €	3,90 €

(1) Changement de ces informations car le taux retenu en AG a été de 1,80% au lieu de 2,50% prévu : le décret 2016-121 du 8/02/2016 n'a pas permis une rémunération aussi importante

Utilisation du PNB

Critère de suivi	Valeurs 2014		Valeurs 2015		Valeurs 2016	
	Millions d'euros	(%)	Millions d'euros	(%)	Millions d'euros	(%)
Masse salariale	99,3	27,1	102,4	27,6	104,9	29,4
Intéressement et participation	13,4	3,7	14,2	3,8	12,9	3,6
Montant total des charges d'exploitation	59,2	16,1	55,4	14,9	61,1	17,1
Montant des amortissements des investissements	8,0	2,2	8,0	2,2	8,2	2,3
Les intérêts versés aux caisses locales et aux détenteurs de CCA	9,9	2,7	10,3 (1)	2,8	10,4	2,9
Les impôts et taxes	59,2	16,2	63,9	17,2	50,5	14,1
Les résultats conservés pour le développement de la CR (Taux)	86,4	23,6	90,2 (1)	24,3	85,3	23,9
Le montant des fonds et dons alloués aux actions sociales	0,9	0,3	0,9	0,2	1,1	0,3
Divers (coût du risques, provisions, etc...)	30,2	8,2	25,9	7,0	23,0	6,4
Total	366,7	100	371,1	100	357,5	100

LE RESULTAT 2016 de la CR CACB : qu'en fait l'entreprise

b. Taux de conservation des résultats en réserves.

c.

INFORMATION	Contribution économique	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Part des résultats conservés en réserves (selon décision de l'Assemblée Générale)	89,65% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2014)	89,77% (1) (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2015)	89,11% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2016)

(1) *Changement de ces informations car le taux retenu en AG a été de 1,80% au lieu de 2,50% prévu : le décret 2016-121 du 8/02/2016 n'a pas permis une rémunération aussi important*

d. Ratio de solvabilité.

Notre ratio de solvabilité s'élève à **17,43 %** au 31 décembre 2016.

e. 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	420 786 €
CVAE	4 138 332 € (au titre de l'exercice 2015)
Taxes foncières	957 204 €

2. Financier de premier plan de tous les projets.

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

Avec **9 936 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 2014	9 527 M€
Encours 2015	9 756 M€
Encours 2016	9 936 M€

Agriculture	22%
Entreprises coopératives et promoteurs	16%
Particuliers	45%
Professionnels	9%
Collectivités	7%

La part de marché crédit s'élève à **29,05 %** (à fin novembre 2016).

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

a. Collecte bilan.

La collecte se maintient

Encours 2014	15 577 M€
Encours 2015	16 057 M€
Encours 2016	16 555 M€ +3.1 %

La part de marché collecte s'élève à 29,13 % (à fin novembre 2016).

Structure des encours de collecte (novembre 2016)

Collecte Monétaire	25%
Épargne bancaire (PEL, livrets, cat)	35%
Assurance Vie	29%
Valeurs Mobilières	11%

4. Soutien à la création d'entreprise.

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

Indicateur principal	Critères de suivi	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
	Partenariats associatifs			
Financement des activités économiques de moins de 5 ans	Nb de partenariats marché Engagements Particuliers et Professionnels	10	14	16
	Budget en euros	60 000 €	55 000 €	54 600 €

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 V

Les associations d'aide à la création d'entreprise

Exemple de 5 Partenariats passés avec les associations d'aide à la création d'entreprise :

- Réseaux Entreprendre Bourgogne et Champagne-Ardenne : 8 450 euros de cotisation
- Dijon Développement : 3800 euros
- Yonne Développement : 10 000 euros
- Ardie : 1 500 euros

Ces 5 organismes participent à la dynamique de nos territoires, par la création d'entreprises et en conséquence d'emploi sur notre territoire.

Sur le Marché de l'agriculture, ce sont 71 partenariats qui sont actuellement en cours pour un budget annuel de 226 000 euros.

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 2016, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a joué son rôle en accompagnant 146 projets de collectivités locales publiques (pour 196 en 2015).

Le montant des financements s'élève à 28 M€. Ces projets sont financés en majorité sur des ressources Caisse Régionale dont la durée est limitée à 15 ans.

Quelques exemples :

- **Communauté de Communes Charny Orée de Puisaye** : Financement de Pilônes pour acheminer l'électricité produite par les éoliennes. La Caisse Régionale a également pris une participation dans la SEM Yonne Energies.
- **Comme Aix Villemaure Palis** : financement d'une station d'épuration pour intégrer l'accroissement démographique sur la zone.
- Plusieurs dossiers d'assainissement et d'autres liés à l'activité scolaire.

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.

- La 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. En 2016, 6 Cafés de la Création ont eu lieu sur Dijon et 1 sur Troyes. Cet événement est renouvelé mensuellement sur ces deux villes. D'autres cafés de la création ponctuels sur Auxerre et Sens sont en préparation pour 2017.



- Le « Village by CA » propre à la Caisse régionale est à l'étude pour une mise en place en 2017.

7. Client majeur des fournisseurs locaux.

a. Achats responsables.

Pour la conduite des appels d'offre, le GIE Achats Conseils s'appuie sur le « Guide des bonnes pratiques RSE appliquées aux achats ». Ce guide, qui est le fruit des résultats d'un groupe de travail initié par le département Performance de la FNCA (auquel participait le GIE Achats Conseils), a pour but de recenser et décliner les bonnes pratiques existantes au sein des services achats des Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole

Les appels d'offres réalisés par le GIE Achats Conseils intègrent les dimensions RSE sur les volets suivants (documents à compléter par les entreprises soumissionnées) :

- 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 volet social / Politique d'insertion des personnes handicapés / Autres
- 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 / Autres

Appel d'offres menés ou initiés sur 2016 avec le GIE Achats Conseils :

- Prestation Economat - fournisseur local reconduit.
- Prestation Editique - Appel d'offre mené avec le service CACB Organisation.

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.

Les fournisseurs auxquels le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne fait appel peuvent être classés en 4 catégories :

- Fournisseurs nationaux (contrats négociés par le groupe)
- Fournisseurs intra groupe CA
- Fournisseurs référencés par le GIE Achats Conseils : plateforme d'achat pour 10 Caisses Régionales
- Fournisseurs choisis directement par CACB

	Critère de suivi	Valeurs 2016
Relations fournisseurs locaux	Part de la Caisse régionale sur le chiffre d'affaires de ses fournisseurs locaux (% du Chiffre d'affaires de l'ensemble des achats auprès des fournisseurs locaux hors contrats Groupe/FNCA et filiales)	26%
	Part des fournisseurs ayant une charte RSE (% de prestataires et fournisseurs ayant une charte RSE parmi l'ensemble des fournisseurs de la CR)	71%

Pour chaque fournisseur, les informations suivantes sont recensées :

- Indication existence d'une démarche RSE formalisée
- Liens sur les sites fournisseur pour justification démarche RSE

8. Domaine d'excellence environnement.

a. Emissions totales directes ou indirectes de GES.

Le bilan carbone

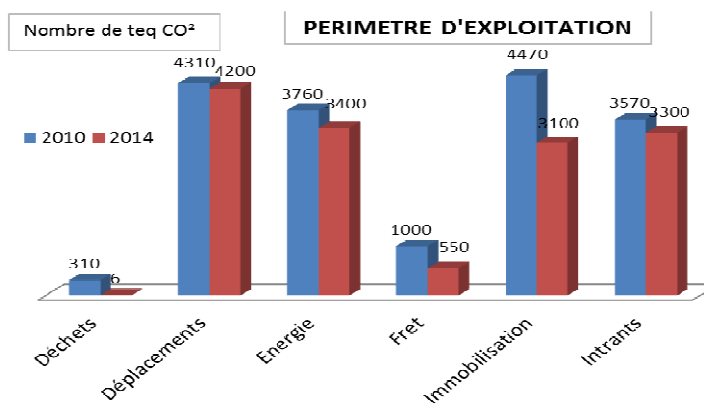
Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et de les réduire, la Caisse régionale avait réalisé un 1^{er} Bilan carbone en 2010.

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 teqCO₂** (**18 100 teqCO₂** en 2010), soit **3500 teqCO₂** économisées en quatre ans (19%).

En 2018, un nouveau bilan sera réalisé portant sur l'exercice 2017.

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



Afin d'encourager le covoiturage, un site a été créé en septembre 2016. Ce site permet d'organiser le covoiturage sur les trajets professionnels, en privilégiant les véhicules de service ainsi que les trajets domicile travail.

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.

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 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Evolution 2015/2016	%
km déclarés des salariés (base IK)	3 178 357	3 205 883	2 857 072	- 348 811	- 10,9 %
Dont km pour la formation (IK)	383 357	422 292	429 283	- 6 991	+ 1,65 %
Km déclarés des administrateurs (base IK)	346 536	359 460	348 555	- 10905	- 3 %
total	3 524 893	3 565 343	3 205 627	- 359716	-10%

Nature du parc auto	Kilomètres du parc 2014	Kilomètres du parc 2015	Kilomètres du parc 2016	Émissions de Co² en tonnes
Véhicules de services	750 811	644 597	636 230	107,04
Véhicules utilitaires	46 752	163 341	183 060	34,36
Véhicules de fonction	390 275	371 370	408 902	86,20
totaux	1 187 838	1 179 308	1 228 192	227

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.

De plus, la CR incite les collaborateurs à faire du covoiturage dans le cadre des déplacements professionnels et domicile-travail. En septembre 2016, la Caisse régionale met en place un nouvel outil de réservation (Ecolutis) qui permet à chaque personne amenée à faire un déplacement de

connaître en priorité tous les trajets identiques au sien et de gérer l'utilisation du parc de véhicules de service.

D'autre part, lors des renouvellements de véhicules de service réalisés en 2014, 2015 et 2016 les modèles choisis présentent des rejets de Co2 réduits.

c. Consommation de papier par an.

La consommation de papier

Pour ses achats, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne a contractualisé avec le GIE Achats Conseils la conduite des négociations et attribution des marchés suivants :

- Papier plat blanc A4 80gr / Papier plat autres / Papier en continu / Papier couleur / Papier rouleaux / Imprimés en continu / Imprimés à plat
- Enveloppes mécanisables / Enveloppes autres
- Fournitures de bureau
- Consommables informatiques
- Etais bancaires / Ganses / Pochettes / Etais monnaies / Scellés / Bracelets

Pour la conduite des appels d'offre, le GIE Achats Conseils s'appuie sur le « Guide des bonnes pratiques RSE appliquées aux achats ». Ce guide a pour but de recenser et décliner les bonnes pratiques existantes au sein des services achats des Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole.

En 2016, une nette diminution de la consommation de papier est constatée grâce à :

- La poursuite du **déploiement de la signature électronique en agence** (dématérialisation progressive des documents),
- le changement de format du nouveau relevé de compte : cette optimisation de la mise en page permet la diminution du nombre de pages imprimées.
- **Une campagne de dématérialisation pour le développement des e-relevés.**

SYNTHESE DONNEES 2016

Consommation papier					
	2013	2014	2015	2016	EVOL
RELEVES compte enveloppes source EDOKIAL	30,640	47,402	42,137	37,5945	-10,8%
RELEVES de compte papier source EDOKIAL	127,102	81,447	71,871	57,2475	- 20,3 %
Papier photocopie source OFFICE DEPOT	130,218	113,044	132,762	116,117	-12,5%
REPROGRAPHIE source DICOLOR	5,740	7,497	7,294	4,150	-43%
ECONOMAT – Fournitures enveloppes	0,003	0,009	0,003	0,003	=
ECONOMAT – Imprimés enveloppes	21,666	22,237	21,043	19,858	-5,6%
ECONOMAT – Fourniture papier	4,665	4,604	5.182	5,104	-1,3%
ECONOMAT – Imprimés papier	36,367	32,530	27,848	22,909	-17,7%
	356,400	308,769	308,140	263,17	-16,02%

Le montant de la taxe Ecofolio s'élève pour 2016 à 10 364 €.

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 10 ans sur Internet en toute sécurité, à partir du site Crédit Agricole en ligne.

Les conventions ont généré **en 2016, 2 482 000 relevés de comptes électroniques pour 2 267 000 en 2015, soit 9,5 % 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 chèquiers.

La carte environnement

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

349 kg de cartes ont été collectés en agence en 2016 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 2017 ce nouveau support attendu par la clientèle.



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

Le papier :

DE PT	SITE	VOL. PAPIER ENVOYE AU RECYCLAGE OU INCINERE (en T) 2014	2015	2016	COMMENTAIRES
89	SITE AUXERRE	3,10	4	3,7	papier seul et carton
	Agences	16,24	22,77	22,44	tous déchets
21	SITE DIJON + agences	58,00	119	120,85	tous déchets
10	SITE TROYES + agences	15,92	17,64	14,41	Papier trié
52	Agences	9,72	15,42	16,84	tous déchets
TOTAL		102,98 soit 60 kg/etp	178,83 soit ~ 107 kg/etp	178,24 soit ~ 107 kg/etp	

Exclusion des restaurants d'entreprise (Dijon + Troyes)

Le total comprend une partie de déchets banaux 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, pour les agences, les bureaux sont équipés de 'cocottes' qui permettent de collecter les feuilles à plat (toutes les agences en disposent). Les agents de service vident lors de leurs passages le contenu dans un sac poubelle spécifique. Ces sacs sont ramassés 1 fois par mois pour la majorité des agences et toutes les semaines pour 14 agences du Grand Troyes.

Les déchets sont transportés à la COVED pour recyclage.

Pas de déploiement sur les autres départements à ce jour.

Projet de mise en place du tri papier/DIB dans les futures agences nouveau concept et sur le site de Dijon

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 : 4 451 kg.
- Pourcentage recyclage = $4\ 451 / 4\ 503 = 98,8\%$.

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 **59 282 m²** de surfaces utiles.

Les KWh gaz électricité sont issus de la facturation ERDF. La conversion en CO2 s'établit pour EDF à 82 gr de CO2 par KWh et pour le gaz à 219 gr de CO2 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.

Estimation des émissions de Gaz à effet de Serre

"Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail

	Critère de suivi	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Domaine d'excellence Environnement	Consommation d'énergie directe répartie par source			
	Consommation de fioul (Kwh)	1 134 620,00	839 760	1 373 370
	Consommation de gaz (Kwh)	9 308 000,00	8 951 143	5 385 697
	Consommation d'électricité (Kwh)	9 978 412,00	10 323 497	10 310 839
	Consommation réseau de chaleur			2 085 500
	Consommation totale d'énergie (Kwh)	20 421 032	20 114 400	19 166 686
	Surface Utile Brute locative (SUBL) en m2	59 631 m ²	59 631	59 282
	Total consommation kwh par m ²	342,46	337	323
	Total consommation kwh par ETP	12 140,92	12 009	11 546,19
	Fioul Emissions (TeqCO2)	373,38	276	451,95
	Gaz Emissions (TeqCO2)	2 239,51	2 154	1324
	Electricité Emissions (TeqCO2)	778,41	805	804
	Réseau de chaleur			
	Total émissions (TeqCO2)	3 391,30	3 235	2580
	Consommation totale d'eau	27 337	20 611	20 487
	Consommation d'eau (m ³ /ETP)	16,25267539	12	12,34

constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses régionales, a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173".

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 2016, 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'Énergies et EcoPTZ).

En 2016, les financements PTZ ont fortement augmenté grâce à l'élargissement des critères d'éligibilité depuis le 1^{er} janvier ce qui a permis d'accroître fortement le nombre de bénéficiaires. Le plan de relance dans le neuf, avec le dispositif Pinel a également permis de stimuler les ventes de biens neufs.

Fin 2015, une convention de partenariat a été signée avec le Conseil Régional de Bourgogne Franche Comté pour accompagner la réhabilitation énergétique des logements privés en Bourgogne (maisons individuelles). Cette convention s'est traduite par la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des particuliers (Espace Info Energie et Plateformes de Rénovation Énergétiques), d'une communication et d'une offre de financement spécifiques destinés à faciliter les projets de réhabilitation énergétique en Bourgogne.

INFORMATION	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Financements des particuliers :			
- nb de PEE (Prêt Économie d'Énergies)	139	5	3
- encours des PEE (M€)	5 683 741€	4 171 915€	2 954 618
Evolution des encours PEE	-6%	-26,6%	-29,2%
- nb d'Eco PTZ	166	152	172
- encours des Eco PTZ (M€)	18 158 781€	17 135 770€	16 493 434
Evolution des encours PTZ	-1.1%	-5,6%	-3,7%
- nb de PTZ +	90	208	548
- encours des PTZ +	116 975 218€	104 904 268€	115 190 437
Evolution des encours PTZ +		-10,32%	+ 9,8%

Comme en 2015, l'année 2016 a connu un contexte de taux historiquement bas ce 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.

Ces taux habitat très bas ont engendré la désaffectation des PEE au bénéfice de financement classique en Prêt Tout Habitat.

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 2016, la Caisse régionale comptait 166 417 LDD pour un encours de 755 469 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 2016 :

- Atout **Valeurs Durables** : 0,45 M€ (encours 1,7 M€).
- Atout **France** : 0,9 M€ (encours 44,3 M€).
- Atout **Euroland** : 1 M€ (encours 50 M€).

Dans un contexte de marchés chahutés et de clients avertis à la prise de risque les fonds ISR sont en décollecte sur 2016 (rachats > aux souscriptions) à l'exception du fonds Amundi Valeurs Durables. Les encours sont donc en baisse significative sur 2016.

h. Suivi des investissements des énergies renouvelables.

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

1 projet de méthanisation*, pour un montant de **1785 K€**, et 12 projets photovoltaïques, pour **1781 K€**, ont été financés en 2016.

En trois ans, **le montant des financements s'élève à 10 834 K€ pour 8 projets de méthanisation et 4 467 K€ pour 28 projets photovoltaïques.**

Le Syndicat Départemental d'Énergie de l'Yonne (SDEY) a créé fin 2016 avec d'autres acteurs du secteur de l'énergie une filiale dédiée au développement des énergies renouvelables. Ce syndicat sera l'associé majoritaire avec 83 % des titres. La Caisse Régionale a, à la fois, pris une participation au capital de cette filiale et financé, à hauteur de 2 M€, l'apport du SDEY dans cette filiale.

Pour la SEM COTE D'OR ENERGIES, nous avons validé récemment en CA le démarrage d'un projet concret comprenant 4 mats éoliens (10 MW) sur le territoire de Nord Cote d'Or.

En 2016, grâce à notre Banque d'affaires et grandes entreprises nous avons réalisé plusieurs opérations d'envergure :

- aux côtés de la Caisse Régionale de Franche Comté, participation au dossier Cogénération Biomasse de Novillars : financement de la construction d'un bâtiment de stockage, d'un broyeur et de l'installation d'une chaudière biomasse avec vocation de produire de l'électricité, de la vapeur et de la chaleur.

- participation à hauteur de 1,8 M€ sur un financement de 9M€ pour l'installation d'une toiture photovoltaïque sur le site de Renault à Villeroy (bâtiments logistiques de Renault).

**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** (7724 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 2016, la Caisse régionale a financé pour 1500 K€ la construction d'une résidence sénior de 21 logements avec services.

D'autres projets dans le domaine de la santé ont également été accompagnés :

- Financement à hauteur de 510 k€ (machines et trésorerie) d'une entreprise de confection de textiles connectés pour les diagnostics des patients.
- Construction d'un plateau technique pour un laboratoire d'analyses médicales (2550 k€)
- Financement de l'acquisition de 2 nouveaux sites de production par un laboratoire pharmaceutique (2000 k€).
- Accompagnement du développement d'une centrale d'achats de vente et de location de matériel médical de 240 adhérents (pour favoriser le maintien à domicile notamment) : crédit structuré de 2,5 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, en légère augmentation depuis 2015, s'établit à 29,66 %** (donnée de septembre 2016).



Crédit Agricole Immobilier, à travers ses 12 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 :

- **Financement Location Accession** : travaux conduits avec les services de l'Habitat du Grand Dijon et les bailleurs sociaux pour promouvoir la location accession. Montage d'une offre en interne pour permettre de financer l'immobilier avec le Prêt Social Location Accession et offrir des conditions privilégiées aux locataires accédant pour devenir propriétaire de leur logement.
- **Réflexion avec une association de promotion de l'Habitat Participatif** : suite au soutien exprimé par les élus locaux, étude d'opportunité pour créer un programme destiné à héberger une vingtaine de personnes (13 logements) sous le format de coopérative d'habitants
- **Montage en cours d'une offre d'assurance habitation** destinée aux locataires à proposer par le bailleur lors de la signature du contrat de location.
- **Délivrance régulière de Garantie Financière d'Achèvement** dans le cadre des opérations de promotion immobilière destinées à être vendues en blocs aux bailleurs sociaux.

c. L'agriculture.

Le Crédit Agricole est la 1^{ère} banque de la filière agricole et viticole.

En 2016, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne atteint 92 % de part de marché sur l'agriculture.

Cette position de leader se confirme également sur l'installation des Jeunes agriculteurs avec 89 % de part de marché à fin novembre 2016 en augmentation de 2,2 % par rapport à 2015.



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.

Près de 14000 sociétaires (+5,5 % par rapport à 2015) ont participé aux 85 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 2016, le Conseil d'Administration était composé de **6 femmes, soit 33 %** (27,8 % en 2015, 27,8 % en 2014 et 22 % en 2013). La moyenne d'âge est de **57 ans**.

Il est constitué de douze administrateurs venant du monde agricole et/ou viticole (67 %), de deux administrateurs retraités (11 %), de trois 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 2016 avec un taux de participation des administrateurs de 92 %.

Le Comité de 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 **256 892** sociétaires élisent selon le principe un homme, une voix, les administrateurs de leur Caisse Locale.

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, à fin 2016, **1 111 administrateurs composent les 85 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 2016, **250 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,
- la gestion financière,
- initiation à l'analyse financière,
- la politique Risques Crédits
- la banque digitale

Les Présidents et référents communication ont également pu se former à la prise de parole en public, l'animation de l'Assemblée Générale, l'administration de l'Extranet des élus.

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 2016, le Crédit Agricole Champagne-Bourgogne compte 256 892 sociétaires en augmentation de 7478 par rapport à 2015 (+ 3 %).

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 215 427 912 € en 2016 contre 208 818 162 € en 2015 (+3,16 %).

- Taux de rémunération des parts sociales proposé : **1,50%**. **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 : **3 203 237 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 V- 1. Soutien aux associations).

Avec **139 337 cartes sociétaires** en circulation en 2016, les opérations bancaires effectuées ont permis d'abonder le fonds mutualiste à hauteur de **280 646 euros** soit + de 11% d'augmentation.

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 davantage à l'action de la Caisse régionale.

En 2016, **34 099 livrets sociétaires** ont été souscrits, pour un encours de **391 173 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 2016 à 245,40 €, en hausse de 7,2 % par rapport à son prix de référence au 31 décembre 2015. La valeur économique distribuée par les Certificats Coopératifs d'Associés se monte à **8 840 060 euros**.

5. Communication des actions des Caisses locales.

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

La Publicité :

Offre SUR : Un dépliant spécifique recense les offres commerciales et les avantages réservés aux clients sociétaires. Ce dépliant est mis à jour chaque année après validation de l'AMF qui accorde un visa autorisant la diffusion dans nos 152 agences après vérifications des éléments relatifs aux parts sociales.

Chaque année, en périphérie des assemblées générales de caisses locales, est organisée une campagne de publicité sur le thème de la banque coopérative pour promouvoir le sociétariat. Cette campagne passe par de l'affichage en agence et des insertions dans la presse locale. Elle est également relayée sur le site www.cacb.fr ainsi que sur les réseaux sociaux (Twitter et Le blog Un autre regard).

Les Assemblées générales et réunions d'information :

Le service communication organise chaque année l'Assemblée Générale de la Caisse régionale ainsi que la réunion d'information qui suit. Cet événement est également l'occasion de rappeler les valeurs mutualistes du CACB auprès des administrateurs, prescripteurs sur ce sujet.

A cette occasion, un pacte coopératif et territorial est rédigé et largement diffusé dans la presse et auprès des personnalités locales (politiques et économiques).

Il décrit les éléments marquants de l'année écoulée : résultats, projets déterminants, actions menées dans le cadre de la RSE...

Les Initiatives locales

Parallèlement, les actions de la Fondation AGIR en Champagne Bourgogne, alimentée via l'utilisation des cartes sociétaire (à chaque utilisation d'une carte sociétaire, la CR reverse 1 centime d'euro sur le fonds mutualiste) sont relayées sur le Blog de la Caisse régionale, Un autre regard.

Les projets soutenus font également l'objet de communiqués de presse donnant lieu à de nombreux articles de presse.

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.

Tableau des effectifs : Répartition par département au 31/12/2016

Territoire couvert	Nombre d'emplois	Répartition
Aube	441	26 %
Côte-d'Or	702	41 %
Haute-Marne	192	11 %
Yonne	384	22 %

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.

Taux de turn over	Nbre d'arrivées + nbre de départs/2/nbre ETP au 01/01 *100	6,34
Taux d'entrée	Nbre entrées /par l'effectif*100	5,92
Taux de sortie	Nbre départs /par l'effectif*100	6,47
Taux de rotation	Taux d'entrée + taux de sortie / 2	6,19

Les embauches et les départs

En 2016, **96 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.

	Critères de suivi	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
	Effectif au 31/12 (CDI, CDD et alternants, Stagiaires non compris)	1718	1715	1719
	Effectif ETP au 31/12	1682,93	1677,54	1680,86
	Nb Agents d'application (% effectif total)	29,27 %	28,45 %	27,15 %
	Nb Techniciens et animateurs d'unité (% effectif total)	46,27 %	47,23 %	48,52 %
	Nb de Responsables de management (% effectif total)	24,46 %	24,32 %	24,32 %
	Totaux :	100	100	100
	% de contrats CDI	95,16 %	95,04 %	94,12 %
	Répartition par département (nb) :	1718	1715	1719
	- Côte-d'Or	710	706	702
	- Yonne	390	385	384
	- Aube	426	435	441
	- Haute-Marne	192	189	192

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 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
	Total des embauches	Nb d'embauches/année (base CDI)	141	115	96
		Nb d'embauches/année (base CDD)	141	144	140
		Nb d'embauches/année (Contrats en alternance)	47	47	49
		Total	329	306	285
	Total des départs	Nb de départs/année (base CDI)	139	116	105
		Nb de départs/année (base CDD)	141	128	115
		Total	331	244	230
	Par type de départ (Base CDI)	Retraite	71	49	42
		Démission	35	38	36
		Décès	2	1	0
		Rupture conventionnelle	4	0	1
		Licenciement	11	10	8
		Rupture salarié. Période d'essai	1	1	3
		Rupture employeur. Période d'essai	15	17	15
		Nombre de mobilités intra-Groupe	nc	8	13
	Par type de départ (Base CDD)	Fin Contrat	140	128	111
		Rupture anticipée	0	0	3
		Démission	1	0	0
		Rupture salarié : essai	0	0	1
		Rupture employeur : essai	0	0	0

On peut noter en 2016 une diminution des départs volontaires et une augmentation des mobilités intra groupe

c. Organisation du temps de travail.

Nombre de collaborateurs à temps partiel

	Critère de suivi	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Nombre de collaborateurs en CDI à temps partiel	7	14	15
	Nombre de collaboratrices en CDI à temps partiel	160	164	167

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 au forfait jour) du mardi au samedi principalement,

- horaires variables pour les salariés des sites (sauf cadres au forfait jour).

En 2016, 182 salariés (10,58 %) ont bénéficié d'un travail à temps partiel.

d. Absentéisme.

L'absentéisme représente 19 815 jours en 2016.

	Critère de suivi	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Taux d'absentéisme (%)	5,20 %	5.34 %	5,82 %
	Nombre de jours total d'absence (pour l'ensemble de l'effectif)	18 309	18 340	19 815
	Nombre de jours total travaillés (pour l'ensemble de l'effectif)	420 500	343 375	340 308
	Absences pour accidents de travail et de trajet (%)	0,23 %	0.19 %	0,23 %
	Absences pour maladies professionnelles (%)	-	0	0
	Absences pour maladies (%)	4,67 %	4.76 %	5,09 %
	Absences injustifiées (%)	0,29 %	0.38 %	0,49 %
	Nombre moyen de jours d'absence par personne et par an	-	10.94	11,78

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 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Nb accidents travail et trajet (déclarés)	51	49	54
	Nb accidents travail et trajet avec arrêt travail	15	15	18
	Taux de fréquence accidents travail et trajet	4,29	3.23	5,51
	Taux gravité accidents travail et trajet.	0,09	0.16	0,09
	Nb collaborateurs formés à la sécurité	1869	1894	1825
	Dépenses de sécurité en €	1 402 185	1 495 055	1 576 396

2. Développement de la formation et de la promotion des salariés.

a. Formation des salariés.

En 2016, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a investi dans la formation de ses salariés en réalisant 9 508 jours de formation (5,21 jours de formation en moyenne par salarié), pour un montant 4 449 559 €, soit 7,12% 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. **3 500 jours de formation sont consacrés aux jeunes soit 36,8%** 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** : développer et entretenir les compétences métiers
- **l'excellence relationnelle** : augmenter la satisfaction des clients
- **l'ambition management** : faciliter une posture « agile » qui donne du sens dans un environnement complexe et marqué par des évolutions rapides.
- **l'intégration des nouveaux entrants** : faire comprendre les spécificités du Crédit Agricole, ses fondamentaux coopératifs et ses valeurs mutualistes et former aux métiers.
- **la Banque digitale** : offrir aux clients une relation 100% Digitale et 100% humaine.

12690 heures de formations en e-learning en 2016 pour **8 953 heures** en 2015 (soit une augmentation de 42%). Cette augmentation importante est due essentiellement aux formations

réglementaires). De nouveaux dispositifs pédagogiques ont été déployés comme les classes virtuelles via les outils Lync, Webex ou encore Massive Open Online Courses (MOOC). Un MOOC a été proposé à 60 collaborateurs de la Caisse Régionale, dans un premier temps avant un déploiement général en 2017, sur le thème de la montée en compétence digitale.

b. Evaluation et évolution de carrière.

Le suivi et le maintien de l'ensemble des compétences des salariés est une priorité pour notre entreprise. « Développons notre différence par les femmes et les hommes de l'entreprise » est l'une des 5 ambitions majeures du projet d'entreprise « Ensemble construisons 2018 ».

Cette priorité peut se vérifier au travers de 4 dispositifs :

- Référentiel de compétence métier (projet 2016-2017) dans le cadre d'un projet plus global nommé ALICE (Accompagner les Itinéraires des Collaborateurs Engagés).
- Entretien d'appréciation
- Plan Individuel d'Accompagnement pour les collaborateurs évalués « insuffisants »
- Dispositif AQP (Accroissement de la Qualification Professionnelle (projet 2016-2018)

Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

En 2016, 87 % 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^{er} janvier de chaque année.

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

	Critère de suivi	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Développement de la formation et de la promotion des salariés	Taux de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation (%)	87,10%	88,40%	87%
	Taux de salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité (%)	NC	14.53%	9.64%
	Nombre de promotions	229	237	178
	Taux de bénéficiaires d'une augmentation de rémunération (%)	NC	49.6%	46.97%

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne valorise également l'alternance :

- **52 alternants** rejoindront les effectifs de la Caisse régionale en **CDI** à l'issue de leur formation,
- **37 apprentis** ont également rejoint le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne en 2016.



4. Promotion de la diversité.

a. Répartition des employés par sexe et âge.

Tableau de la pyramide des âges

	Critères de suivi	Valeur 2014		Valeurs 2015		Valeurs 2016	
		Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux
Promotion de la diversité	Age						
	< 25	164	10%	152	9%	165	10%
	25/29	295	17%	310	18%	293	17%
	30/34	268	16%	266	16%	263	15%
	35/39	211	12%	235	14%	266	15%
	40/44	179	10%	183	11%	174	10%
	45/49	146	9%	145	8%	158	9%
	50/54	166	10%	156	9%	154	9%
	55/59	213	12%	197	11%	167	10%
	> 59	76	4%	71	4%	79	5%
Total		1718	100%	1715	100%	1719	100%

Au cours des trois dernières années, un rajeunissement des effectifs est constaté avec un âge moyen qui se situe actuellement à 39 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 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Nombre de femmes	979	987	999
Nombre d'hommes	739	728	720
Taux de féminisation	56,98%	57,55 %	58,11 %

Les Actions pour favoriser la mixité, la diversité dans l'entreprise :

- Egalité professionnelle dans le recrutement
- Evolution professionnelle identique entre les hommes et les femmes
- Garantie égalité salariale hommes / femmes
- Développer des actions en faveur d'un meilleur équilibre vie professionnel / vie familiale

Par exemple et pour illustrer, nous mettons en œuvre le Contrat de Génération, la Commission Parité Homme Femme et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Un rapport égalité hommes/ femmes présente la situation Hommes Femmes et permet de définir certaines corrections en matière d'égalité de rémunération. Le % de femmes responsables de management est en régulière évolution depuis 3 ans.

ANNEES	% de femmes Responsables de management
Octobre 2014	35.8 %
Décembre 2015	36.4 %
Décembre 2016	36.2 %

Dans le cadre de la commission parité une analyse des salaires entre les hommes et les femmes est effectuée (panel représentatif de 10 salariés) : en cas d'écart des corrections sont réalisées.

Les séniors

La Caisse Régionale prend certaines dispositions pour la formation et la gestion de la seconde partie de carrière :

- Un entretien de carrière pour les collaborateurs de 57 ans et plus.
- Favoriser l'accès à la formation des salariés de 55 ans et plus.
- Accès à temps partiel pour les salariés de 57 ans et + (jusqu'à 80%, cotisations retraite prises en charge par l'employeur).
- CET fin de carrière.
- Réunions séniors sur le thème de la préparation à la retraite.



Rémunérations 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 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016 en cours
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 = 2319€	Homme = 2334	
		Femme = 2272€	Femme = 2276	
		Rapport = 1.06	Rapport = 1.02	
	Rapport salaire moyen H/F classe 2	Homme = 2866€	Homme = 2892	
		Femme = 2700€	Femme = 2750	
		Rapport = 1.06	Rapport = 1.05	
Rapport salaire moyen H/F classe 3	Homme = 4203€	Homme = 4295		
	Femme = 3734€	Femme = 3819		
	Rapport = 1.12	Rapport = 1.12		
Evaluation du salaire moyen par classe (Classe 1, Classe 2 et Classe 3) (Effectif CDI à temps complet)	Salaire brut moyen classe 1	2 288 €	2298	
	Salaire brut moyen classe 2	2 778 €	2813	
	Salaire brut moyen classe 3	4 058 €	4144	

b Emploi des personnes handicapées.

Les mesures prises en faveur de l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées

La mobilisation de la Caisse régionale pour l'emploi des personnes handicapées 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 2012	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016
	Taux de salariés handicapés employés	6,03%	7,41%	6,58%	7,04%	En cours
	Nombre de salariés handicapés en CDI	81	97	117	123	En cours
	Nombre de salariés handicapés en CDD	2	8	9	4	En cours

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 2016, des réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- 12 réunions des Délégués du Personnel,
- 12 réunions du Comité d'Entreprise,
- 8 réunions avec les Délégués Syndicaux,
- 6 réunions CHSCT,
- 44 avis demandés (CE et CHSCT) et 10 accords signés.

Bilan des accords collectifs.

Les accords suivants ont été pris en 2016 :

Accords signés en 2016	
NAO – Rémunération	Evolutions individuelles des rémunérations conventionnelles 2016 : enveloppe minimum de 2% de la masse de Rémunération de la Classification de l'Emploi au 31/12/2015
Astreinte Sécurité	Reconduction de l'accord portant sur la mise en œuvre de l'astreinte sécurité jusqu'au 31/12/2016
Contrat de génération	Engagement en faveur de l'insertion des jeunes, embauche et maintien dans l'emploi des seniors, transmission des savoirs et des compétences entre les générations.
Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences	Mise en place d'un dispositif de GPEC (recrutement, mobilité, formation, accompagnement de l'insuffisance professionnelle).
Mobilité	Définition de la politique de mobilité de la Caisse régionale et définition des mesures d'accompagnement pour les collaborateurs opérant une mobilité.
PEE / PERCO	Avenant suite aux évolutions législatives, modification de la gamme de FCPE, création d'un FCPE spécifique pour l'augmentation de capital
Statut de l'élu	Comparaison entre 2 méthodes d'évolution salariale des représentants du personnel suite à la loi Rebsamen et choix de la méthode instaurée par l'accord d'entreprise du 5 décembre 2013 car plus favorable.
Dotations exceptionnelles au Comité d'Entreprise	Dotations exceptionnelles au Comité d'Entreprise pour aider au financement des activités sociales et culturelles.

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 :

- **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** (meilleurs ouvriers de France, association des métiers d'art),
- **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 2016.

Développer les partenariats dans le domaine de l'agriculture

Un des relais de croissance du domaine d'excellence du Groupe CREDIT AGRICOLE concerne l'Agriculture et l'Agroalimentaire au travers du projet AGRICULTURE 2020.

Sur les 38 actions nationales intégrées à celui-ci, notre Caisse Régionale CHAMPAGNE-BOURGOGNE en a déployé 34 à ce jour (90%) de façon opérationnelle, et compte poursuivre son déploiement sur ce rythme soutenu pour atteindre les 100% bien avant 2020.

Notre Caisse Régionale CHAMPAGNE-BOURGOGNE poursuit avec assiduité l'application du plan de soutien national à l'agriculture mis en place progressivement par le gouvernement, et va au-delà en accompagnant tous ses clients via la mise en place de mesures de soutien agricoles et viticoles complémentaires et adaptées à la spécificité de nos bassins de production régionaux.

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 2016, 62 associations ont bénéficié du soutien financier de la Fondation pour un montant total de 163000 €, soit une augmentation de 11 %.



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 2016 :

Dans l'Aube, 18 associations ont été accompagnées : pour participer à l'achat de matériel au profit de l'Ecole des Enfants Malades, contribuer à la réhabilitation de la maison familiale des Renoir, accompagner l'aménagement du nouvel atelier de « L'Outil en main » à Bar-sur-Aube, participer à la création d'un vitrail en l'honneur de Paul de Chomedey de Maisonneuve, participer au remplacement du véhicule de la ludothèque itinérante « La Girafe », aider à la création d'un atelier de jardinage thérapeutique au sein de la maison de retraite Sainte-Marthe de Fontaine-les-Grès...

En Côte-d'Or, 18 projets ont bénéficié de l'aide de la fondation : afin de participer à l'achat d'un véhicule de portage de repas pour l'EHPAD de Nolay, contribuer à la restauration de la péniche ASTER à Saint-Jean-de-Losne, participer à l'achat de moniteurs de surveillance multiparamétriques pour l'association de protection civile de Côte d'Or, soutenir l'opération « cinéma solidaire » lancée par le Ciné Cité de Montbard, contribuer à la restauration du théâtre italien de Semur-en-Auxois, favoriser la pratique du jeu de quilles aux personnes âgées et/ou handicapées à Is-sur-Tille...

En Haute-Marne, 14 projets ont vu le jour grâce à la participation financière de la fondation comme l'aménagement d'une « terrasse des savoirs » dans les jardins de Vergentière, la construction d'une plateforme permanente d'exposition pour l'Echo Village de la Blaise, l'achat de matériel destiné à la pratique de l'athlétisme pour les plus jeunes à Chalindrey, la valorisation et le développement de la musique de fanfare à Chaumont, l'achat d'un vélo triporteur avec assistance électrique pour l'EHPAD Saint-Augustin, la restauration de l'église de Notre-Dame de Balesmes...

Dans l'Yonne, 12 projets ont été soutenus : la rénovation des équipements de l'aire de jeux des Fontenottes pour enfants handicapés, la restauration de la maison paroissiale de Chéroy, l'achat de GPS adaptés à la pratique du VTT à Ancy-le-Franc, la restauration de l'orgue de la Collégiale de Chablis, du matériel spécifique adapté aux personnes handicapées pour la section tir à l'arc de la Sentinelle de Briennon, la création d'un sentier d'interprétation historique et environnemental sur le site du Château de Noyers-sur-Serein...

L'engagement de la Fondation dans le domaine de la Santé et du Bien vieillir.

Depuis 2013, création de la fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne », près de 70 projets ont été soutenus et accompagnés au profit la **Santé et du Bien vieillir** allant du financement de véhicules de portage des repas pour personnes âgées, à l'acquisition de matériel de rééducation, en passant par l'aménagement de locaux d'accueil pour les familles qui visitent des malades.

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 201 avec plus de 530 000 € 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.



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. En 2016 deux bagages de formation par e-learning sur les thèmes du « Droit au Compte » et « Clientèle en situation de fragilité bancaire » ont été diffusés auprès des nouveaux collaborateurs en CDI et CDD. D'autre part, une formation a été dispensée pour les personnels en contact avec la clientèle sur le thème de la gestion des risques de surendettement

Nos offres à destination de la clientèle fragile :

Offres Clientèles fragiles (encours)	2015	2015	2016
offres coup de main :	5	5	3
budget protégé :	2743	2743	2835
carte bancaire l'autre carte :	45347	45347	44453

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 **4 527 situations délicates**. **2 724 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 60 % pour 2016 en légère amélioration par rapport à 2015.

31 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.

- Mises en place d'ateliers de pédagogie budgétaire auprès des jeunes de – de 25 ans pour lutter contre l'illettrisme de l'argent.
En 2016, 389 jeunes ont bénéficié de ces ateliers.
- Utilisation du Jeu Dilemme (créé par l'association Crésus) pour apprendre de façon ludique comment gérer son budget, **les bases** du vocabulaire de la Banque et de l'assurance.
- Intervention auprès de nos partenaires : Ecole de la 2^{ème} Chance, Epide, Mission Locale.

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 2016, la Fédération Nationale du Crédit Agricole a renouvelé sa convention de partenariat avec l'association.



Pourquoi ce partenariat ?

Pour apporter le soutien financier nécessaire et permettre à tout projet en micro entreprise de se concrétiser ou de se développer.

Montant des subventions accordées	2000 €
Total ligne de crédit octroyée	150 000 €
Dote de la ligne de crédit utilisée	60 184 €
Nombre d'entrepreneurs financés	15

8 dossiers « Micro crédit » ont été réalisés en 2016 par l'intermédiaire de l'ADIE.

INDICATEURS NON TRAITES PAR NOTRE ORGANISATION

Conformément aux dispositions du 5^{ème} 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.
- Action de lutte contre le gaspillage alimentaire
 - *L'activité de la Caisse Régionale n'ayant pas de lien avec ce domaine, le sujet est non pertinent.*

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 2016 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 2015.

Le travail d'optimisation des indicateurs RSE, réalisé en 2016, 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 2014 et 2015 permet de contrôler la cohérence et la précision des informations.

TABLE DE CONCORDANCE		
	thème	informations
SOCIAL		PAGES 96 à 104
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
ENVIRONNEMENT		PAGES 76 à 90
20	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
21	Politique générale en matière environnementale	les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement
22	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions
23 Non traité	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
24 Non traité	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
25	Pollution et gestion des déchets	les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets
26	Pollution et gestion des déchets	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité
27	Utilisation durable des ressources	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;
28	Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation
29	Utilisation durable des ressources	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables
30 Non traité	Utilisation durable des ressources	l'utilisation des sols
31	Changement climatique	les rejets de gaz à effet de serre
32	Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique

	thème	informations
SOCIÉTAL		PAGES 65 à 75 et 105 à 108
33	Protection de la biodiversité	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité
34	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional
35	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales
36	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société,	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations
37	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société,	les actions de partenariat ou de mécénat
38	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.
39	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
40	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption
41	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs
42 Non traité	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme