



CRÉDIT AGRICOLE
de CHAMPAGNE-BOURGOGNE

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE CHAMPAGNE-BOURGOGNE

Rapport de gestion 2017

Dijon le 1er mars 2018
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 2018	
LES FAITS MARQUANTS 2017 & PERSPECTIVES 2018	p. 4 à 7
↳ Le Projet d'Entreprise Ensemble construisons 2.018	
↳ L'innovation	
↳ Le multicanal	
↳ La Banque Privée	
↳ Des travaux immobiliers significatifs	
↳ Responsabilité Sociale des Entreprises	
↳ Notre engagement mutualiste	
↳ Perspectives 2018 et événements post-clôture	
L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2017	p. 8 à 10
↳ La Conquête	
↳ La Collecte	
↳ Les Crédits	
↳ La Vente de Services	
PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS	p. 11 à 16
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES	p. 17 à 19
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
REMUNERATION DU CAPITAL	p. 19
EVOLUTION DES FILIALES ET PARTICIPATIONS	p. 19
TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES	p. 21
FACTEURS DE RISQUES	p. 22 à 62
↳ Risque de Crédit	
↳ Risque de Marché	
↳ Gestion du Bilan	
↳ Risque opérationnel	
↳ Risque juridique	
↳ Risque de non-conformité	
INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPTES BANCAIRES INACTIFS	p 63
INFORMATIONS SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES	p. 64 à 132

ENVIRONNEMENT & PERSPECTIVES ECONOMIQUES

Le contexte économique et les marchés financiers

Alors qu'en 2016, pour la troisième année consécutive, la croissance française avait avoisiné 1% (1,1%), celle-ci a connu en 2017 une accélération assez nette. La croissance atteindrait 1,9% sur l'année. En 2018, il est prévu la poursuite d'une croissance soutenue, sans accélération toutefois par rapport au rythme constaté en 2017 (1,7%).

Les prévisions 2018

Les indicateurs conjoncturels confirment l'enclenchement d'un cercle plus vertueux pour la croissance. Avec retard, notamment par rapport aux Etats-Unis, un tel enchaînement semble désormais en mouvement en France. Les indicateurs conjoncturels, aussi bien les données d'enquête que les données dures, sont bien orientés.

La consommation des ménages reste le pilier de la croissance. Après un léger ralentissement en 2017 (+1,2%), la consommation des ménages accélérerait à nouveau en 2018 (+1,6%). Le retour de l'inflation resterait assez timide (1,2% en moyenne annuelle en 2018), ce qui permettrait des gains de pouvoir d'achat assez stables. Enfin, le taux d'épargne reculerait un peu (14,2% en 2018).

L'investissement poursuivrait sa progression pour la cinquième année consécutive. À l'amélioration des marges et des profits des entreprises s'ajoute une hausse du taux d'utilisation des capacités de production, suggérant une poursuite de la reprise de l'investissement. Une hausse de 4,3% de l'investissement des entreprises est prévue en 2018, similaire à celle de 2017. L'investissement des ménages, qui a connu un net rebond en 2017 (+5%), en raison de la hausse passée des ventes de logements neufs, connaîtrait un ralentissement en 2018 (+3,2%), du fait notamment du recentrage du dispositif Pinel.

Après avoir été négative pour la cinquième année consécutive en 2017 (-0,7 point), la contribution nette du commerce extérieur à la croissance le resterait en 2018 (-0,5 point) en raison d'un contexte de change moins favorable dû à la remontée de l'euro.

Au global, en 2018, la reprise devrait encore être soutenue en France mais sans accélération.



LES FAITS MARQUANTS 2017 & PERSPECTIVES 2018

Le Projet d'entreprise Ensemble construisons 2.018

Les 24 groupes de travail poursuivent la concrétisation des actions définies dans nos cinq ambitions stratégiques du projet d'entreprise **Ensemble construisons 2.018**.

Parmi les 131 actions menées depuis le lancement, les principales réalisations en 2017 sont les suivantes :

- Ambition n°1, Etre la banque de référence de la Relation Clients :
 - ✓ Réalisation des enquêtes IRC sur les marchés Entreprises, Agri/Viti, Professionnels et Patrimonial.
- Ambition n°2, Installer la banque multicanale de proximité, humaine et digitale :
 - ✓ Déploiement « Projet Client 3.0 ».
 - ✓ Nouvelle version du PRC intégrant la dimension multicanal.
- Ambition n°3, Accompagner tous les moments de vie de tous nos clients :
 - ✓ Refonte du process de détection installation/transmission en Caisse locale et refonte du workflow transmission : point d'entrée pour les événements conquête Jeunes Agriculteurs / transmission.
- Ambition n°4, Développer notre différence par les Femmes et les Hommes de l'Entreprise :
 - ✓ Création d'un référentiel de compétences et de fiches métiers Site et Réseau.
 - ✓ Mise en place d'une conciergerie pour les sites et les agences.
- Ambition n°5, Cultiver la solidité de l'Entreprise et amplifier notre performance et notre agilité :
 - ✓ Processus d'Entrée en Relation sur les clients patrimoniaux.

L'innovation

Après la création en 2016, d'une direction dédiée et d'un comité trimestriel, l'innovation reste l'une des priorités de notre Caisse régionale. En 2017, les actions liées à ce domaine se sont poursuivies :

- sur le marché des professionnels,
 - o les Cafés de la Création : après Dijon et Troyes, l'évènement a été organisé à Avallon et à Auxerre. Ces rendez-vous correspondent à 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 le Village by CA CB a vu le jour en 2017, à Dijon, avec l'arrivée de son Maire. Ce village thématique, adossé à des partenaires, est spécialisé dans le développement de projets collaboratifs innovants pour l'industrie agroalimentaire et la Frenchtech à travers le label « Food Tech », articulé autour de la gastronomie et de l'alimentation santé. Le Maire du village a pour mission :
 - de conduire le projet de création du village,
 - de coordonner la mise en œuvre du village et d'assurer son fonctionnement
 - d'animer le village et son écosystème.

- le programme AcceleRise : ce programme d'accélération, d'une durée de 12 mois, a débuté en février 2017 à Dijon. Durant cette formation, les start-up sélectionnées sont mises en relation directe avec leurs futurs partenaires, clients et investisseurs, pour garantir le succès de leur lancement commercial et industriel.
- Job Dating : en partenariat avec Wizbii, la première plateforme professionnelle pour l'emploi et l'entrepreneuriat des jeunes, notre Caisse régionale a organisé l'opération « 1^{er} stage 1^{er} job » à Dijon, pour permettre aux jeunes de postuler aux offres diffusées par les entreprises de la région.
- le Speed Business International, à Chenôve, avec la présence des représentants pays du groupe Crédit Agricole pour assurer 41 rendez-vous avec les clients.
- l'innovation participative, avec le deuxième appel à idées « Tous Digital », par équipe, pour lequel 693 idées ont été proposées.

Le multicanal

Le déploiement de la banque multicanale de proximité s'est poursuivi en 2017 au sein de notre Caisse régionale avec l'adaptation de notre organisation commerciale en agence, selon le modèle de la banque multicanale de proximité : une banque 100% digitale et 100% humaine. Cette organisation, inscrite dans le plan projets « Client 3.0 », s'appuie sur de nouveaux outils performants et un pilotage de l'activité accompagné.

Lancé en novembre 2013, le compte Twitter du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne enregistre, à fin 2017, 1.251 abonnés « followers » et 3.329 messages « tweet » ont été publiés.

Au niveau du blog, en 2017, 88 articles ont été publiés et le blog a enregistré en moyenne 34.000 visiteurs par mois.

La Banque Privée

Comme chaque année, deux sessions de réunions consacrées à l'actualité « patrimoniale » ont été organisées par la Caisse régionale. Le thème de l'immobilier a mobilisé plus de 350 clients. Une réunion « transmission de l'exploitation agricole et installation » s'est également tenue.

Cinq écoles Millésime ont été lancées sur les sites d'Auxerre, de Dijon, de Troyes et dans les agences de Beaune et de St Dizier au travers de cinq modules dédiés à la gestion de patrimoine.

Dans le cadre du Club Millésime, créé en 2011, les clients patrimoniaux ont eu la possibilité de participer à un certain nombre d'évènements sportifs, culturels, culinaires, sur l'ensemble du territoire.

Des travaux immobiliers significatifs

Le Programme de rénovation de nos agences s'est poursuivi avec de nombreuses réalisations de rénovations diverses et entretiens sur les 4 départements. Les travaux inscrits dans le calendrier ADA'P (pour l'accessibilité agence) sont en phase d'ajustement.

Engagé à travers sa Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a défini des principes de rénovations dans le respect de l'environnement pour les travaux des systèmes de climatisation/chauffage et en développant les systèmes d'isolation renforcée.

Les travaux de rénovation du site de Dijon se poursuivent conformément au calendrier initialement prévu. Les espaces sont lumineux et rénovés pour le confort de tous. Les premières équipes ont découvert les locaux rénovés à partir de juin 2017, puis les rénovations s'enchaînent progressivement sur l'ensemble du site.

L'année 2017 est également marquée par le cadrage du programme des agences pilotes du nouveau concept de CACB (agencement des espaces, équipements techniques et décoratifs). Les travaux des deux premiers pilotes ont débuté en septembre 2017. Les agences Nouveau Concept, AHUY et CHENOVE, ouvriront leurs portes en mars 2018.

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 2017 par la mise en place de diverses actions :

- la signature de la convention de partenariat du projet Coccigo21. Il s'agit d'une plateforme de crowdfunding dédiée au financement de projets exclusivement locaux et qui s'adresse aux entreprises en création ou en développement.
- la collecte, en agence, de près de 350 kg de cartes bancaires. Les cartes bancaires qui arrivent à expiration sont systématiquement remplacées par des cartes en plastique végétal (PLA), 100% recyclable.

Notre engagement mutualiste

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, 246 projets ont été pris en charge pour un montant total de 656.000 euros et en particulier :

- la restauration de l'église d'Arrentières, en partenariat avec la Fondation du Patrimoine (10)
- dans le cadre de l'opération « Initiatives Jeunes », l'accompagnement de lycéens de l'agglomération dijonnaise dans l'organisation de manifestations destinées à sensibiliser les adolescents aux dangers du son (21)
- le soutien financier au Comité de Développement et de promotion de la Vannerie de Fayl-Billot pour réaliser un film documentaire sur l'osiericulture et la vannerie (52)
- l'achat d'un véhicule de 9 places destiné au Foyer d'Education Populaire de Saint-Père pour organiser des sorties hebdomadaires pour divertir les personnes âgées (89).

Point Passerelle a officialisé, dans ses nouveaux locaux à Dijon, ses partenariats avec les organismes Mission Locale de l'arrondissement de Dijon et UNIS-CITE pour un objectif commun :

- accompagner des jeunes dans la réussite de leur projet social et professionnel et dans la prévention du surendettement,
- associer des volontaires d'UNIS-CITE à l'animation d'ateliers budgétaires à destination des jeunes qui bénéficient de la « Garantie Jeune ».

Suite au succès de la première journée conquête en 2016, « La Belle Journée » a été reconduite en 2017. 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 et nos offres réservées aux sociétaires.

Ces actions contribuent au développement de notre sociétariat : près de 17.600 nouveaux sociétaires, 150.621 porteurs de la carte sociétaire et 36.864 livrets sociétaires à la fin de l'année 2017.

Perspectives 2018 et évènements post-clôture

Les travaux des 24 projets liés aux 5 ambitions du projet d'entreprise Ensemble construisons 2.018 se termineront en 2018.

En 2018, le dynamisme et l'enthousiasme des équipes seront les vecteurs permettant de poursuivre le développement de la Banque Assurance de référence coopérative humaine et digitale au bénéfice des sociétaires et des clients.

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



L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2017

L'année 2017 aura été marquée par une activité qui, globalement, est restée soutenue du fait notamment des bonnes performances de l'épargne bancaire pour la partie collecte 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 2,2% pour atteindre 27,1 milliards d'euros au 31 décembre 2017.

La Conquête

La **Conquête** poursuit sa belle progression avec 23.668 nouveaux clients en brut et 4.525 en net à fin 2017.

La Collecte

La **Collecte Totale progresse globalement de 1,9%** et atteint un encours de 16,8 milliards d'euros au 31 décembre 2017.

Les principales variations sont :

- La Collecte monétaire composée des Comptes ordinaires de la clientèle, des Dépôts à terme, est en baisse de -0,4%, du fait de l'évolution négative des Dépôts à terme, -18,7%.
- 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 6,0 milliards d'euros d'encours, est en progression de +5,4% sous l'effet de la forte évolution des Livrets, +6,8% et de l'Épargne Logement +5,6%.
- L'activité de l'Assurance Vie est en hausse de +0,9%.
- Les Valeurs mobilières sont en baisse de -1,3%, sous l'effet des évolutions négatives des OPCVM de -6,8% et des obligations de -7,3%.

en millions d'euros	déc-17	déc-16	variation
COLLECTE TOTALE	16 872	16 555	+1,9%
Dont :			
Collecte monétaire	4 171	4 187	-0,4%
Épargne bancaire	6 053	5 742	+5,4%
Assurance-Vie	4 919	4 874	+0,9%
Valeurs mobilières	1 729	1 752	-1,3%

Les Crédits

Les encours de **Crédits s'élèvent à 10,2 milliards d'euros** soit une progression de +2,6% par rapport au 31 décembre 2016.

Tous les encours de crédits sont en progression : les crédits à la consommation des particuliers (+8,2%), les crédits de trésorerie & autres (+4,0%), les crédits à l'habitat (+3,1%) et les crédits d'équipement (+1,1%).

Les crédits aux Professionnels-Agriculture-Entreprises, toutes catégories confondues, sont en progression de +1,3% et représentent plus de 46% de l'encours total.

Les principales tendances sont les suivantes :

en millions d'euros	déc-17	déc-16	variation
TOTAL CREDITS	10 250	9 993	+2,6%
Crédits en capital :	10 198	9 936	+2,6%
Consommation Particuliers	404	374	+8,2%
Habitat	5 358	5 199	+3,1%
Trésorerie & Autres	925	890	+4,0%
Equipement	3 510	3 473	+1,1%
Créances ratt. et accessoires	52	58	-9,4%

en millions d'euros	déc-17	déc-16	variation
Crédits en capital :	10 198	9 936	+2,6%
dont Crédits sains	9 909	9 659	+2,6%
dont Cr. sensibles & douteuses	288	277	+4,0%

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 progression de +3,6% par rapport à 2016. Elles se répartissent comme suit :

- 1.032 Millions d'euros de crédits Habitat (+3,8%)
- 698 Millions d'euros de crédits d'Equipement (+3,9%)
- 195 Millions d'euros de crédits à la Consommation (+2,1%).

La Vente de Services

L'année 2017 est marquée par des performances satisfaisantes en matière d'équipement de la clientèle, notamment dans les domaines :

de l'Assurance :

- les assurances Auto et MultiRisque Habitation augmentent de plus de 5.800 contrats
- les assurances Agri et Pro évoluent de plus de 1.700 contrats
- l'assurance Plein Droit progresse de plus de 2.610 contrats
- le produit Garantie Obsèques progresse de près de 1.900 contrats
- le produit Assurance Tout Mobile (ATM) atteint plus de 500 contrats supplémentaires
- l'assurance Santé progresse de près de 1.200 contrats ;

de la Collecte :

- le Livret A évolue de près de 5.700 contrats et le livret sociétaire de près de 2.800 contrats
- le compte sur livret Projet Agri, lancé en 2015, atteint une production nette de plus de 2.730 contrats ;

et des Services au quotidien :

- les offres Compte-Service et Compte à Composer des particuliers progressent de près de 810 contrats
- les offres Compte-Service et Compte à Composer des professionnels et des agriculteurs évoluent de plus de 610 contrats
- les cartes progressent de 3.554 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.

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 - 3,4%.

PNB selon la norme des soldes intermédiaires de gestion

en millions d'euros	déc-17	déc-16	variation
Produit Net Bancaire	345,5	357,5	-3,4%
intérêts et produits assimilés	284,3	321,2	-11,5%
intérêts et charges assimilées	-120,0	-147,5	-18,6%
revenu des titres à revenu variable	35,8	29,0	+23,2%
commissions (produits)	178,9	181,7	-1,5%
commissions (charges)	-38,7	-33,2	+16,4%
résultat sur portefeuille de négociation	0,5	0,3	+35,5%
résultat sur portefeuille de placement & assimilé	0,0	0,7	-100,8%
autres produits d'exploitation bancaire	5,7	6,4	-11,6%
autres charges d'exploitation bancaire	-0,9	-1,1	-18,9%

PNB par marges

en millions d'euros	déc-17	déc-16	variation
Produit Net Bancaire	345,5	357,5	-3,4%
Marge d'Intermédiation Globale	160,3	174,3	-8,1%
Marge sur Prestations et Services	151,7	152,7	-0,7%
Marge sur fonds propres et diverses	33,6	30,5	+10,2%

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 -14,0 M€.

Du fait d'un niveau de taux particulièrement bas qui s'est poursuivi en 2017 et de la poursuite des réaménagements de crédits (758 M€ en 2017 contre 936 M€ en 2016), les intérêts sur crédits en 2017 sont en diminution de -30,8 M€.

Les charges sur ressources clientèle baissent de -17,8 M€ du fait, principalement, de la diminution des charges sur les comptes à terme de -15,2 M€.

Les charges, en terme de marge sur trésorerie, progressent de +7,7 M€, sous l'effet majeur de l'enregistrement d'une soulte de -6,95 M€ liée au remboursement anticipé de swaps de macro couverture pour un montant notionnel de 230 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 2,6 M€ et une baisse des produits d'engagement de la garantie Switch pour -2,2 M€. On note cependant une diminution des charges sur avances traditionnelles et globales (-5,2 M€) et sur les emprunts en blanc (-4,3 M€ dont les produits liés à l'opération TLTRO).

Les charges sur les commissions de collecte ont progressé de +5,3 M€ sous l'effet de la baisse des taux de rémunération perçue par la Caisse régionale.

Les remboursements anticipés ont progressé de 22% en nombre en 2017 par rapport à 2016, le montant des indemnités de remboursements anticipés étant quant à lui resté stable (5,7 M€).

Une reprise sur la provision épargne logement est constatée en 2017 pour un montant de +5,6 M€ contre une dotation de -5,0 M€ en 2016.

Marge sur Prestations et Services

Le total des prestations et services (tarifications, ventes de services, assurances) est en diminution de -1,0 M€.

Parmi les évolutions négatives significatives, nous notons :

- une baisse des produits ADI de -2,4 M€.
- l'enregistrement de la charge liée au Litige Images Chèques de -1,0 M€.

Marge sur le compartiment Fonds propres et diverses

Cette marge enregistre une hausse de +3,1 M€. La progression des dividendes de +6,7 M€ (dont 5,8 M€ de dividendes de Sacam Mutualisation) et la baisse des dettes subordonnées de -1,6 M€ compensent 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 baissent de -3,6 M€ en 2017.

en millions d'euros	déc-17	déc-16	variation
Charges de fonctionnement nettes	194,9	198,5	-1,8%
Frais de Personnel	115,8	117,8	-1,7%
dont : intéres., participation	12,8	12,9	-0,5%
Autres frais administratifs	70,8	72,4	-2,2%
Dotations aux amortissements	8,3	8,2	+1,2%

Les charges de personnel sont en diminution de -2,0 M€ du fait d'une baisse de la masse salariale (-2,0 M€ dont une progression de +0,5 M€ du Crédit d'Impôt Compétitivité).

Les autres frais administratifs sont en baisse, -1,6 M€, du fait, principalement, de la réduction des charges sur le poste impôts et taxes (-2,3 M€ dont -1,1 M€ sur la CVAE). Le poste sous-traitance est en progression (+0,8 M€ dont +1,2 M€ concerne la prestation de Crédit Agricole Technologies et Services).

Les dotations aux amortissements

Ce poste est en hausse de +102 K€ du fait de la progression des investissements qui sont passés de 8,5 M€ en 2016 à 11,3 M€ en 2017. Ce niveau élevé des investissements s'explique par les travaux de rénovation du site de Dijon.

Le Résultat Brut d'Exploitation, différence entre le Produit Net Bancaire et les Charges de Fonctionnement Nettes, atteint 150,6 M€, en baisse de -5,3%, du fait de la dégradation de la Marge d'Intermédiation Globale.

Par conséquent, le coefficient d'exploitation se dégrade et passe de 55,5% en 2016 à 56,4% en 2017.

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

en millions d'euros	déc-17	déc-16	variation
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	150,6	159,0	-5,3%
Coût du risque	-8,4	-13,0	-35,7%
RESULTAT D'EXPLOITATION	142,2	146,0	-2,6%
Résultat net sur cessions d'actifs immobilisés	-0,3	0,0	ns
RESULTAT COURANT AVANT IMPÔT	141,9	146,0	-2,8%
Résultat exceptionnel	0,0	0,0	ns
Charges fiscales	-34,4	-40,3	-14,6%
Dotations nettes FRBG et provisions réglementées	-12,0	-10,0	ns
RESULTAT NET	95,6	95,8	-0,2%

La dotation nette au coût du risque s'élève à **8,4 M€**, contre 13,0 M€ en 2016.

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

La charge nette liée aux créances douteuses et litigieuses est en baisse : elle s'élève à 11,7 M€ en 2017, contre 15,0 M€ l'année précédente.

Le taux de couverture des créances douteuses et litigieuses en capital est en légère hausse : il s'établit à 65,69%, contre 65,64% en 2016.

Le taux des créances douteuses et litigieuses par rapport à l'encours total des crédits est en baisse : il s'établit à 2,20% contre 2,27% à fin 2016.

Le montant des provisions collectives et sectorielles sur les encours sains est en baisse de -3,9 M€, passant de 115,3 M€ en 2016 à 111,4 M€.

Le résultat net sur cessions d'actifs immobilisés, négatif de **-319 K€**, est principalement constitué des dotations et reprises de provisions pour dépréciation de titres de participation détenus dans des sociétés du groupe Crédit Agricole.

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

Le Résultat net : après imputation de l'impôt sur les sociétés pour **34,4 M€**, intégrant la réallocation d'Impôt sociétés issue de l'intégration fiscale du groupe Crédit Agricole, le résultat net s'établit à **95,6 M€**, en baisse de -0,2% par rapport à 2016.

Proposition d'affectation du résultat :

Le Conseil d'Administration du 24 février 2018 a décidé de soumettre à l'approbation de l'Assemblée Générale des sociétaires l'affectation suivante :

Résultat comptable de l'exercice 2017 : 95.558.932.34 €

Rémunération des parts sociales :	1.984.819,10 €
Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés :	8.418.419,02 €
Affectation à la Réserve légale :	63.866.770,67 €
Affectation à la réserve facultative :	21.288.923,55 €

B – LE BILAN

Au 31 décembre 2017, le bilan de la Caisse régionale s'élève à 13.135 M€, en progression de 3,1% par rapport à 2016.

A l'ACTIF,

en millions d'euros	31/12/17	31/12/16	variation
TOTAL ACTIF	13 135	12 743	+3.1%
opérations interbancaires & assimilées	301	273	+10.3%
opérations internes au Crédit Agricole	516	459	+12.5%
opérations avec la clientèle	9 877	9 639	+2.5%
opérations sur titres	918	828	+10.9%
valeurs immobilisées	1 249	1 241	+0.6%
comptes de régularisation et actifs divers	273	303	-10.0%

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 105 M€ à fin 2017. Ces opérations intègrent également les effets publics et valeurs assimilées, dont le montant s'élève à 196 M€, en baisse de 9 M€.

Les opérations internes au Crédit Agricole englobent essentiellement les soldes des comptes ouverts auprès des entités du Groupe Crédit Agricole SA. L'augmentation de 57 M€ est principalement due à la mise en pension de titres OAT pour 40 M€.

Les opérations avec la clientèle s'élèvent à 9.877 M€, en augmentation de 2,5% et représentent 75% de l'actif de la Caisse régionale. Ce poste enregistre des créances brutes pour 10.048 M€ et cet encours global est diminué des provisions affectées en couverture des créances douteuses et litigieuses pour 171 M€. La croissance des crédits est principalement tirée par les crédits à l'habitat (+2,7% en brut) et par les crédits de trésorerie (+6,9% en brut). Les encours de crédits d'équipement évoluent faiblement (+1% en brut). Le taux de provisionnement des créances douteuses et litigieuses en capital, intérêts et accessoires est en légère baisse : il s'établit à 69,3% à fin 2017 contre 69,5% en 2016.

Les opérations sur titres, composées des titres de placement et d'investissement, à revenus fixes et variables, s'élèvent à 918 M€ et sont en augmentation de 90 M€. L'encours net des titres à revenu fixe a diminué de 9 M€ et celui des titres à revenu variable a augmenté de 99 M€. Des acquisitions en actifs liquides de haute qualité (fonds HQLA) ont été réalisées afin d'améliorer notre ratio de liquidité.

Les valeurs immobilisées représentent 1.249 M€, comprenant 89 M€ d'immobilisations corporelles et incorporelles et 1.160 M€ de titres de participation. L'augmentation globale de 8 M€ est liée, pour près de 5 M€, à la souscription de titres de sociétés du groupe (Crédit Agricole PME, Sacam Avenir, Sacam Assurance Caution notamment) et à la création d'une société « Village by CA CB ». 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	31/12/17	31/12/16	variation
TOTAL PASSIF	13 135	12 743	+3.1%
opérations interbancaires & assimilées	20	4	+442.4%
opérations internes au Crédit Agricole	6 588	6 268	+5.1%
opérations avec la clientèle	4 179	4 204	-0.6%
dettes représentées par un titre	0	0	-98.8%
comptes de régularisation et passifs divers	197	206	-4.5%
provisions & dettes subordonnées	429	437	-1.9%
fonds pour risques bancaires généraux	67	55	+21.7%
capitaux propres	1 655	1 570	+5.4%

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 6.588 M€, est en augmentation de 320 M€ et représente 50% du passif total. Cette augmentation résulte notamment de l'évolution positive de 162 M€ des emprunts en blanc réalisés auprès de Crédit Agricole SA, de la hausse des avances miroirs de la collecte bancaire transférée de 131 M€, de la baisse des avances globales à taux de marché de 64 M€ et de la mise en pension de titres seniors pour 40 M€ (opération reverse repo, cf note « opérations internes » à l'actif).

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, diminuent de 24 M€ soit -1%. Les soldes créditeurs des comptes ordinaires de la clientèle évoluent de 222 M€ (+8%), tandis que l'encours des dépôts à terme diminue de 251 M€ (-19%).

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 429 M€ et diminuent de 8 M€. Le compartiment des provisions s'élève à 156 M€ contre 166 M€ en 2016. La diminution nette des provisions passif de 10 M€ est principalement liée aux mouvements suivants :

reprise de provision liée à la baisse de marge collecte sur les produits d'Épargne Logement pour 5,6 M€, diminution des provisions sur encours sains de 3,9 M€, diminution de la provision liée à la progressivité des taux des dépôts à terme de 2,6 M€, et dotation pour charge liée au contrôle fiscal 2017 de 1,9 M€. Le compartiment des dettes subordonnées d'un montant de 273 M€ évolue de +2 M€, en lien avec l'augmentation de comptes courants bloqués des Caisses Locales de 12 M€ et avec le remboursement du titre subordonné remboursable Radian de 10 ME à échéance 2017.

Les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG) ont été renforcés par une dotation de 12 M€ durant l'exercice 2017.

Les capitaux propres hors FRBG enregistrent une progression de 85 M€ notamment par la mise en réserves d'une partie du résultat de l'exercice 2016. Les réserves atteignent ainsi 1.208 M€ à fin décembre 2017, contre 1.122 M€ en 2016. Le résultat de l'exercice de 95,6 M€ est stable.

En application de l'article L.441-4 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 2017 à 210 milliers d'euros, contre 133 milliers d'euros au 31 décembre 2016. La Caisse régionale règle ses factures dans les jours suivants leur réception, et dans un délai maximum de 30 jours date de facture. Les échéances dépassées ne sont pas significatives et ce solde représente 0,2% des achats réalisés en 2017.



PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES

Le périmètre de consolidation

Les états financiers consolidés incluent les comptes de la Caisse régionale, des 84 Caisses locales qui lui sont affiliées, ainsi que ceux de la société de titrisation « FCT Crédit Agricole Habitat ». 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	31/12/17	31/12/16
Produit Net Bancaire	349.6	361.2
Charges générales d'exploitation et dotations aux amortissements	-195.6	-199.1
Résultat Brut d'Exploitation	154.0	162.1
Coût du risque	-8.3	-12.8
Résultat d'exploitation	145.7	149.3
Gains ou pertes nets sur autres actifs	-0.1	-0.1
Résultat Courant Avant Impôts	145.6	149.2
Impôts sur les bénéfices	-46.5	-51.8
Résultat Net	99.1	97.4

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

en millions d'euros	31/12/17	31/12/16
Résultat net CR	95.6	95.8
Résultat net CL	4.5	4.0
Résultat net Sequana	0.2	0.3
Résultat net STT CA Habitat	-0.3	-0.1
Valorisation juste valeur par résultat	-0.1	0.1
dont Titres de Participation	0.5	0.3
dont Titres de Placement	-0.1	-0.2
dont Titres BMTN	-0.5	0.0
dont opérations swappées	0.0	0.0
Impôts différés (1)	-11.3	-11.3
Dividendes internes	-2.0	-1.4
Divers retraitements	0.5	0.0
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	12.0	10.0
Résultat Net Consolidé	99.1	97.4

(1) Charge principalement liée à l'application des différents taux d'impôt sur les sociétés annoncés dans la Loi de Finances 2018 (taux allant de 32,03% en 2019 à 25,83% en 2022)

B – LE BILAN

ACTIF en millions d'euros	31/12/17	31/12/16	variation
Caisses, Banques centrales	70.3	59.4	+18.5%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	1.9	6.5	-71.0%
Instruments dérivés de couverture	19.6	21.5	-9.1%
Actifs financiers disponibles à la vente	1 610.5	1 544.8	+4.3%
Prêts et créances sur les étab. de crédit	533.9	469.1	+13.8%
Prêts et créances sur la clientèle	10 020.9	9 767.9	+2.6%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts	-2.4	14.4	-116.5%
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	420.2	375.0	+12.1%
Actifs d'impôts	61.8	70.4	-12.1%
Comptes de régularisation et actifs divers	255.3	288.0	-11.4%
Immeubles de placement	2.2	2.2	-4.1%
Immobilisations corporelles et incorporelles	87.2	84.4	+3.3%
TOTAL	13 081.4	12 703.6	+3.0%

PASSIF en millions d'euros	31/12/17	31/12/16	variation
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	2.0	3.3	-40.2%
Instruments dérivés de couverture	60.6	91.9	-34.0%
Dettes envers les étab. de crédit	6 562.0	6 249.7	+5.0%
Dettes envers la clientèle	4 189.3	4 203.6	-0.3%
Dettes représentées par un titre	18.4	0.3	N.S.
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	10.6	14.6	-27.4%
Passifs d'impôt	0.8	0.7	N.S.
Comptes de régularisation et passifs divers	181.1	186.4	-2.9%
Provisions pour risques et charges	49.2	55.6	-11.5%
Dettes subordonnées	113.0	123.1	-8.2%
Capitaux propres part du groupe	1 894.4	1 774.3	+6.8%
TOTAL	13 081.4	12 703.6	+3.0%

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 était la suivante :

- 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.
- 10.424.880,45 € ont été versés au titre de l'exercice 2016 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts,



EVOLUTION DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Les mouvements les plus notables concernent les titres suivants :

Crédit Agricole Capital PME

La CR Champagne-Bourgogne a souscrit en mai 2017 à l'augmentation de capital de cette société à hauteur de 2.459 milliers d'euros (201.252 actions au prix de 12,22 euros). Notre taux de détention est de 12,30%. Cette société de capital-risque a pour objet principal l'acquisition et la gestion de sociétés non cotées.

SACAM Assurance Caution

En décembre 2017, la CR Champagne-Bourgogne a participé à l'augmentation de capital de cette société à hauteur de 814 milliers d'euros. Sacam Assurance Caution est une société d'investissement dans le secteur de l'assurance et de la caution. Notre souscription correspond à 16.003 actions au prix unitaire de d'un nominal de 50,88 euros. Notre taux de détention se situe à 1,49% du capital.

SACAM Avenir

Dans le cadre du renforcement de l'activité de BforBank, la CR Champagne-Bourgogne a souscrit en décembre 2017 à l'augmentation de capital de la société Sacam Avenir à hauteur de 1.318 milliers d'euros (87.839 actions au prix de 15 euros). Notre taux de détention se situe à 2,58% du capital.

Crédit Agricole Régions Développement, FI Venture Fintech-Assurtech et Crédit Agricole Innovations & Territoires

Dans le cadre du plan à moyen terme Ambition Stratégique 2020 du groupe, la CR Champagne-Bourgogne a participé au projet national « capitaliser sur nos liens » en souscrivant des actions de ces trois fonds d'investissement alternatif : souscription de 30.030 actions Crédit Agricole Régions Développement pour 400 milliers d'euros (0,67%), de 1.188 actions FI Venture Fintech-Assurtech pour 119 milliers d'euros (0,24%) et de 190.076 actions Crédit Agricole Innovations & Territoires pour 190 milliers d'euros (1,97%).

Village by CA CB

La SAS Village by CA CB a été créée en décembre 2017, son capital est de 500 milliers d'euros (5.000 actions de 100 euros) et elle est filiale à 100% de la CR Champagne-Bourgogne. Sise 18 rue Davout à Dijon (21000), elle a pour objet social de participer au déploiement de l'innovation au sein de notre territoire, notamment par la mobilisation de talents et de partenaires dans le domaine de l'innovation et par le développement des expertises grâce à la formation et au partage d'expérience.

Opération nationale de simplification des Sacam (Société Auxiliaire de Crédit Agricole Mutuel)

Afin de limiter la gestion administrative de ces structures et de simplifier le financement de leurs activités, le groupe a décidé en fin d'année 2017 de placer dans le giron de Sacam Participations les sociétés suivantes : Progica, Machinisme, Pleinchamp, Santeffi et Fia-net Europe. La CR Champagne-Bourgogne a donc cédé ses participations dans ces structures, la plus-value globale ainsi dégagée a été de 66 milliers d'euros.



TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

Données sociales

montant en milliers d'euros

	2017	2016	2015	2014	2013
Résultat brut d'exploitation	150 606	159 047	181 950	177 199	171 520
Coût du risque	-8 366	-13 016	-14 686	-18 809	-20 546
Résultat sur actifs immobilisés	-319	-22	833	-1 388	-1 812
Dotations/Reprise nette aux FRBG et provisions réglementées	-12 000	-10 000	-12 000	-10 000	-2 225
Résultat exceptionnel	0	0	0	0	0
Charge fiscale	-34 362	-40 255	-55 606	-50 580	-55 100
Résultat net comptable	95 559	95 754	100 491	96 422	91 837



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 suivants¹ :

- **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.

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein du groupe Crédit Agricole S.A. se traduit par une gouvernance dans laquelle le rôle et les responsabilités de chacun sont clairement identifiés, ainsi que par des méthodologies et procédures de gestion des risques efficaces et fiables permettant de mesurer, surveiller et gérer l'ensemble des risques encourus à l'échelle du Groupe.

APPETENCE AUX RISQUES, GOUVERNANCE ET ORGANISATION DE LA GESTION DES RISQUES, STRESS TESTS

Brève déclaration d'appétence

(Déclaration établie en conformité avec l'article 435(1) (f) du règlement UE n°575/2013)

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 22 décembre 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 Régionale. 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.

¹ Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2017 et, à ce titre, elle est couverte par le rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés

L'appétence au risque (« Risk Appetite ») de la Caisse Régionale est le type et le niveau agrégé de risque que la Caisse Régionale 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 Régionale, 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 Régionale ;
 - 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 Régionale 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.

Plus en détails, la Caisse Régionale suit les indicateurs de risques préconisés par Crédit Agricole SA pour son exercice d'appétence au risque :

Indicateurs de suivi du risque	Type d'indicateur	Nature de risque
Ratio CET1	Indicateur principal	Solvabilité
Parts Sociales/CCA/CCI	Indicateur principal	Solvabilité
Ratio de liquidité LCR	Indicateur principal	Liquidité
Stress global de survie	Indicateur complémentaire	Liquidité
Stress idiosyncratique	Indicateur complémentaire	Liquidité
Stress systémique	Indicateur complémentaire	Liquidité
Consommation limite de liquidité à court terme (LCT)	Indicateur complémentaire	Liquidité
Position en ressources stables (PRS) <i>Nouveauté 2018</i>	Indicateur complémentaire	Liquidité
Coefficient d'exploitation	Indicateur principal	Activité
Coût du risque	Indicateur principal	Résultat
Taux de défaut (créances dépréciées sur encours brut)	Indicateur principal	Résultat
Résultat net part de groupe (RNPG)	Indicateur principal	Résultat
Taux de provisions individuelles sur créances dépréciées	Indicateur complémentaire	Crédit
Limite ou seuil sur LBO-FSA	Indicateur complémentaire	Crédit
Limite en stress sur le portefeuille AFS (stress Groupe)	Indicateur complémentaire	Marché
Seuil incident significatif de risque opérationnel	Indicateur complémentaire	Opérationnel
Coût de la fraude avérée de la période sur PNB de la période	Indicateur complémentaire	Conformité
Coût du risque opérationnel sur PNB	Indicateur complémentaire	Opérationnel

Au 31 décembre 2017, les principaux indicateurs de la Caisse Régionale sont satisfaisants et se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse Régionale. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

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.

Le contrôle des risques du Groupe Crédit Agricole est organisé en ligne métier et structurée sur deux niveaux distincts mais complémentaires :

- Au niveau central, la Direction des Risques Groupe (DRG) assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques. La gestion et le pilotage des risques s'appuient sur le suivi effectué localement par les entités du Groupe, et en consolidé par la DRG sur la base des informations transmises par ces entités.
- En outre, chaque entité opérationnelle au sein du Groupe doit définir son cadre d'appétence au risque et mettre en place une fonction Risques et contrôles permanents via une Direction Risques et Contrôle Permanent. Ainsi, au Crédit Agricole Champagne Bourgogne :
 - un responsable des Risques et des contrôles permanents (RCPR) est nommé ;
 - il supervise l'ensemble des unités de contrôle de dernier niveau de son périmètre, qui couvre les missions de pilotage et de contrôle permanent des risques du ressort de la ligne métier, incluant la nouvelle norme de qualité des données et reportings sur les risques bancaires (BCBS239). Cette norme vise à renforcer la capacité et l'efficacité des SI Risques des banques pour produire de manière automatisée des données de qualité et améliorer la gestion des risques et des processus de prise de décision
 - il bénéficie de moyens humains, techniques et financiers adaptés. Il doit disposer de l'information nécessaire à sa fonction et d'un droit d'accès systématique et permanent à toute information, document, instance (comités...), outil ou encore systèmes d'information, et ce sur tout le périmètre dont il est responsable. Il est associé aux projets de l'entité, suffisamment en amont pour pouvoir assurer son rôle de manière effective.

Ce principe de décentralisation de la fonction Risques au sein des entités opérationnelles vise à assurer l'efficacité des dispositifs de pilotage et contrôles permanents des risques métier.

Gouvernance

Au niveau central, la DRG tient informés les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance du degré de maîtrise du risque dans le groupe Crédit Agricole S.A., leur présente les diverses stratégies risques des grands métiers du Groupe pour validation et les alerte de tout risque de déviation par rapport aux politiques risques validées par les organes exécutifs. Elle les informe des performances et des résultats du dispositif de prévention, dont ils valident les principes d'organisation. Elle leur soumet toute proposition

d'amélioration du dispositif rendue nécessaire par l'évolution des métiers et de leur environnement.

Au niveau de Champagne Bourgogne, différentes instances composent la gouvernance :

- Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé d'administrateurs élus, avalise les orientations générales de la Caisse régionale et les politiques d'intervention crédit de chaque marché présentées par la Direction Générale,
- Le Comité risques administrateur (émanation du Conseil d'Administration) analyse le niveau d'appétence au risque de la Caisse Régionale, examine régulièrement les différents indicateurs de risque,
- Le Comité de Direction de la Caisse régionale, composé par la Direction Générale et les directeurs d'activités propose les orientations générales,
- Le Comité de Contrôle Interne composé du Directeur Général, de ses deux adjoints et des représentants de la ligne métier risque établit les points d'attention à transmettre à la DRG.
- Le Comité Interne des Risques composé du Directeur Général Adjoint, du Directeur Financier, de la Directrice des marchés Particuliers et Professionnel Marketing, Multicanal et Innovation, du Directeur développement des marchés Entreprises, Agriculture, Marchés spécialisées et Banque Privée, du RCPR, des représentants des différents marchés, de l'animation commerciale et de la ligne métier risque qui aborde les thématiques du risque crédit.



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 Banque. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'elle contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

Définition du défaut

La définition du défaut utilisée en gestion, identique à celle utilisée pour les calculs réglementaires, est conforme aux exigences prudentielles en vigueur dans les différentes entités du Groupe.

Ainsi, un débiteur est considéré en situation de défaut, lorsqu'au moins une des deux conditions suivantes est satisfaite :

- un arriéré de paiement généralement supérieur à 90 jours sauf si des circonstances particulières démontrent que l'arriéré est dû à des causes non liées à la situation du débiteur ;
- l'entité estime improbable que le débiteur s'acquitte intégralement de ses obligations de crédit sans qu'elle ait recours à d'éventuelles mesures telles que la réalisation d'une sûreté.

Prêts restructurés

Les restructurations au sens de l'ABE (forbearance) correspondent à l'ensemble des modifications apportées à un ou plusieurs contrats de crédit, ainsi qu'aux refinancements, accordés en raison de difficultés financières rencontrées par le client.

Dès lors que l'opération de restructuration au sens de l'ABE a été réalisée, l'exposition conserve ce statut de « restructuré » pendant une période a minima de 2 ans si l'exposition était saine au moment de la restructuration, ou de 3 ans si l'exposition était en défaut au moment de la restructuration. Ces périodes sont prolongées en cas de survenance de certains événements prévus par les normes du Groupe (nouveaux incidents par exemple).

I. Objectif et politique

Description des organes définissant et approuvant les stratégies risques crédits :

- Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé d'administrateurs élus, 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 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 pour assurer la coordination des politiques d'engagements et organiser les reportings de suivi pour la Direction Générale et le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale nécessaires à la maîtrise de l'activité crédit et de ses risques en relation avec les ambitions de la Caisse régionale.

La politique générale Crédit a été actualisée en 2017 au regard des modifications réglementaires ou organisationnelles et en vue du recentrage autour des fondamentaux de l'engagement en crédit portant notamment sur le périmètre d'intervention géographique et sectoriel, la fixation des taux, les limites individuelles et globales, les organes décisionnaires et le système délégataire, la prise de garantie, le dispositif de contrôle et d'alerte et les opérations de financement spécifiques.

En 2017, l'évolution des normes Groupe en matière de notation Banque de Détail (modification des grades de notation LUC) a été intégrée aux politiques sectorielles.

En outre, la politique Crédit à l'habitat a été amendée intégrant une nouvelle garantie, le Crédit Logement, et élargissant la possibilité de recours à la garantie CAMCA.

En matière d'octroi de crédit-bail, les politiques sectorielles des marchés professionnels, agriculture et entreprises ont également été revues afin d'inclure le score CA Leasing&Factoring dans le process d'octroi des crédits-baux mobiliers.

En 2017, les évolutions du schéma délégataire sur le marché des Entreprises, Institutionnels, Grandes Associations et Collectivités locales ont notamment intégré : (i) un nouveau niveau délégataire : nouveau métier de Chargés d'Affaires Junior (ii) la réduction de durée des crédits (iii) les entrées en relation Collectivités Publiques fusionnées. Pour répondre aux obligations groupe et assurer un suivi du risque plus prégnant, les financements structurés de LBO et FSA et syndications ont été encadrés par la mise en place de ratios maximum au closing des LBO/FSA ainsi que la présence d'un Chiffre d'affaires minimum de 3 M€ sur la cible correspondant aux directives mentionnées dans la LJ 2014-165 du 18/12/2014. En complément, la mise en place de limites de concentration est différenciée et rehaussée entre LBO, FSA et Syndications.

L'ensemble de ces évolutions a été soumis à différents Conseil d'Administration de 2017.

☑ 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 de l'unité Contrôle Général des Risques (CGR) :

- 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 effectuée 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 limites d'exposition totale distinctes pour les LBO/ FSA et syndication plafonnées à 25.5 % des EAD de la Clientèle Entreprises pour les syndications, LBO et FSA (EAD Entreprises et des Professionnels de l'immobiliers) répartis ainsi :
 - 8 % des EAD de la Clientèle Entreprises pour les syndications,
 - 8 % des EAD de la Clientèle Entreprises pour des syndications RCF CACIB,
 - 8 % des EAD de la Clientèle Entreprises pour les FSA
 - 1,5 % des EAD de la Clientèle Entreprises pour les LBO
- 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

Principes généraux de prise de risque

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement et de la façon la plus efficiente de structurer l'opération, notamment en termes de sûretés et de maturité. Elle doit s'inscrire dans la stratégie risques de la Caisse régionale et dans le dispositif de limites en vigueur, tant sur base individuelle que globale.

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 CA Consumer Finance (CACF) 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 Jeunes Agriculteurs) relèvent directement des Comités territoriaux ou des engagements Caisse régionale selon les Marchés.

En cas de pré-attribution de crédits (CACF, 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 où les secteurs sont 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 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 de Gérico 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 Gérico 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 Interne des risques.

Les limites de concentration et de partage du risque

Au 31/12/2017, les limites définies au sein de la Caisse régionale sont les suivantes :

Marché	Caractéristiques	Montant	Limites de partage
IAA/Coopératives	<i>Périmètre et niveau de risque critique sur le groupe de risque</i>	- Notes A+ à C- <i>Risque brut = 150M€ maxi</i> <i>Risque net = 50 M€ maxi</i>	> 5 M€ Si CA > 50 M€: Part Maxi 50% Autres: Part Maxi 75%
Entreprises		- Notes D+ à E- <i>Risque brut = 75M€ maxi</i> <i>Risque net = 25 M€ maxi</i>	
Syndications		<i>Autres Entreprises, logement social privé et institutionnels</i> - Notes A+ à C- <i>Risque brut = 100M€ maxi</i> <i>Risque net = 30 M€ maxi</i> - Notes D+ à E- <i>Risque brut = 30M€ maxi</i> <i>Risque net = 10 M€ maxi</i>	max 8 % de l'EAD de la clientèle entreprise + PIM
LBO/FSA		- Notes A+ à C- <i>Risque brut = 10M€ maxi</i> - Notes D+ à E- <i>Risque brut = Néant</i>	LBO max 1,5% de l'EAD de la clientèle entreprise + PIM FSA max 8% de l'EAD de la clientèle entreprise + PIM
Collectivités publiques		- Notes A+ à C- <i>Risque brut = 100M€ maxi</i> - Notes D+ à E- <i>Risque brut = 10M€</i>	> 10 M€ Part Maxi 50%
Professionnels de l'immobilier			Logement Social: > 5 M€ Autres: > 2 M€ Part Maxi 75%
Professionnels			Prof Lib: > 3 M€ Autres: > 2 M€
Agriculteurs			> 5 M€
Associations			> 2 M€
Particuliers			> 2 M€

Ces limites, revues en avril 2012, n'ont pas fait l'objet d'évolution au cours des années 2013 à 2017.

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 risques 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 2017, 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€ 31/12/2017	Engagements en K€ 31/12/2016	Engagements en K€ 31/12/2015
engagements des 10 contreparties les plus importantes	683 394	698 409	708 567
poids des 10 contreparties les plus importantes sur Engagement total	5,88%	6,13%	6,35%

Au 31 décembre 2017, le montant des encours garantis par FONCARIS s'élève à 288.108 K€, soit 10,7 % 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

Tableau descriptif du dispositif des revues de portefeuille					
Reuves	Marchés	Critères définis pour le passage en revue de portefeuille	Instance chargée de la revue	Nb séances en 2017	Commentaire
Reuves détection des risques	Corporate : Entreprises, Collectivités Publiques, Promotion Immobilière	Comptes débiteurs > 30 jours et Défaits agence	CGR	10	Reporting sur listing de ciblage exhaustif + présentation en plénière mensuelle. Listing intégré au PV réalisé par le Marché des Entreprises et transmis à CGR.
Reuves sectorielles détection des risques	Retail : Particuliers Professionnels Agriculteurs	Comptes débiteurs > 30 jours et Défaits agence	CGR	12	Le suivi est réalisé via l'outil ATOURISK. Remplissage obligatoire de tous les critères des anomalies > 30 jours. Pilotage mensuel du taux de remplissage de l'outil.
Reuves risques détection	Tous	Critères proposés en Comité interne des risques via un planning prévisionnel	CGR	3	2017 : Revue Pharmacies, revue seuils frontières (revue organisationnelle) et revue des seuils frontières (revue technique CA>3M€). Listing du ciblage et PV réalisés par CGR
Reuves des Grands Risques	Tous	Groupes de Risques hors Recouvrement avec un niveau d'encours plancher de 1 M€ (particuliers), 5 M€ (Entreprises et Professionnels de l'immobilier), 10 M€ (Collectivités Publiques), 1M€ (Professionnels), 1,5 M€ (Agriculteurs)	CGR	2	Examen des plus gros Groupes de Risque de CACB. Listing du ciblage et PV réalisés par CGR.
Revue des Risques Forts	Tous	TOP 40 des plus gros encours des Groupes qualifiés "Fort" (hors recouvrement).	CGR	2	Examen des clients présents dans la zone de risque qualifiée BII Fort. Listing du ciblage et PV réalisés par CGR.
Comité risques spécifiques	Retail	Tous les dossiers d'un montant > 100k€ et en retard > 60 jours ou en Défaut Agence	Direction des Risque	23	Objectif = Examiner régulièrement les plus gros dossiers en retard > 60 jours et en Défaut Agence. Listing du ciblage réalisé par CGR et PV réalisé par le secrétariat de la Direction des Risques
Revue Recouvrement	Corporate	Défauts avec encours résiduel important sur le corporate : exhaustivité des créances avec encours net par groupe de risque > 60 k€.	CGR	1	Justifier du niveau de provisionnement des dossiers défaut corporate avec encours résiduels importants.
	Retail	Clients entrés en PTF Recouvrement Amiable entre 30 et 60 jours avec des encours >100k€ et présentant plus de 60 jours de retard ou en Défaut	Direction des Risque	12	Objectif = examiner régulièrement les entrées au recouvrement amiable. Listing du ciblage réalisé par CGR et PV réalisé par le secrétariat de la Direction des Risques

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 Interne des risques 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 Contrôle Général des Risques (CGR).

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 2017, les seules expositions de la Caisse régionale sur les dettes souveraines sont sur la France et l'Union Européenne.

3.5 Stress Tests de crédits

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

Le dispositif stress test pour le risque de crédit s'appuie principalement sur des modèles satellites qui relient l'évolution des paramètres de risques de crédit aux variables macro-économiques et financières. En cohérence avec la méthodologie EBA, les stress tests pour le risque de crédit s'appuient sur les paramètres Bâlois (PD, LGD, EAD) et visent à estimer l'évolution du coût du risque incluant le provisionnement sur les actifs non en défaut et également l'impact en emploi pondéré.

Un stress test crédit global est réalisé a minima annuellement dans le cadre budgétaire. Les travaux, coordonnés par la DRG, concernent l'ensemble des entités du groupe Crédit Agricole et l'ensemble des portefeuilles bâlois, qu'ils soient traités réglementairement en méthode IRB ou en méthode Standard. L'horizon d'analyse est fixé à 3 ans. Les résultats des stress tests crédit globaux sont utilisés dans le cadre du calcul du capital économique (Pilier 2). Ils sont présentés en Comité Interne des Risques et communiqués au Conseil d'administration de la caisse régionale.

Le kit stress test 2017 permet de vérifier 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, le stress test portant sur la dégradation du portefeuille Grande Clientèle proposé par l'ACPR en 2009 (inspiré de la crise des PME françaises en 1993) a été décliné

sur les données au 31/05/2017, bien que le stress proposé soit violent, la Caisse Régionale est capable d'absorber, tant en Fonds Propres qu'en résultat, ces impacts.

L'ensemble de ces résultats a été présenté dans le cadre du Comité des Risques en octobre 2017.

4. Mécanismes de réduction du risque de crédit

Garanties et suretés

Les garanties ou collatéraux permettent de se prémunir partiellement ou en totalité contre le risque de crédit.

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 de gestion des risques Gérico, 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 et 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 dossier client est transmis au service 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 défauts et des créances douteuses et litigieuses (CDL) permettent de contrôler et, le cas échéant, de réajuster le provisionnement.

Couvertures de l'EAD par grandes natures de sûretés au 31/12/2017 :

STRUCTURE DES GARANTIES							
Catégorie	Montant EAD	% Sûretés réelles	% Sûretés personnelles	% Contre garanties Organismes spécialisés	% Dailly	% Autres garanties	% Sans garantie
PARTICULIER	4 898 932 825	55,55%	4,15%	26,82%	0,00%	0,00%	13,48%
AGRICULTEUR	2 329 928 563	14,94%	43,04%	3,28%	0,00%	0,94%	37,81%
ENTREPRISE	1 774 308 033	29,19%	14,01%	19,93%	0,19%	4,19%	32,50%
PROFESSIONNEL	1 393 463 570	55,88%	16,11%	9,79%	0,01%	0,12%	18,09%
COLLECTIVITE PUBLIQUE	816 792 277	1,60%	2,23%	0,00%	0,00%	74,00%	22,17%
PROFESSIONNEL DE L'IMMOBILIER	128 776 133	65,55%	9,59%	0,47%	0,00%	2,47%	21,93%
ASSOCIATION	4 550 685	10,51%	14,67%	0,00%	0,00%	0,00%	74,82%

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.

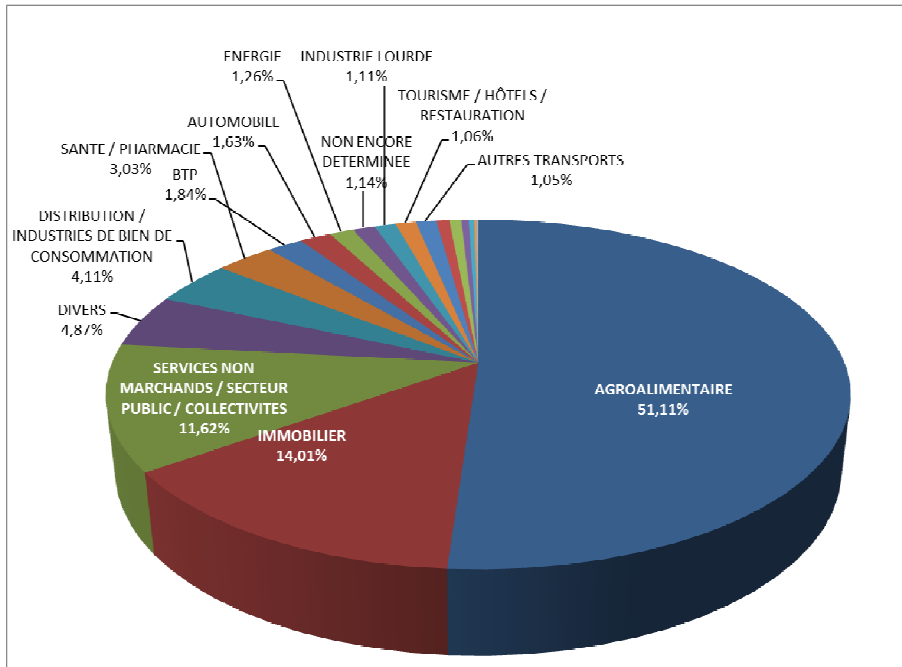
<i>en milliers d'euros</i>	31.12.2017	31.12.2016
Actifs financiers à la juste valeur par résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrat en unités de compte)	1 884	6 506
Instruments dérivés de couverture	19 560	21 519
Actifs disponibles à la vente (hors titres à revenu variable)	323 724	485 445
Prêts, créances et dépôts de garantie sur les établissements de crédit (hors opérations internes au Crédit Agricole)	17 472	10 460
Prêts, créances et dépôts de garantie sur la clientèle	10 020 936	9 767 900
Actif financiers détenus jusqu'à l'échéance	420 185	374 983
Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciation)	10 803 761	10 666 813
Engagements de financement donnés (hors opérations internes au Crédit Agricole)	1 257 781	1 261 283
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes au Crédit Agricole)	270 250	213 912
Provisions - Engagements par signature	-1 455	-982
Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)	1 526 576	1 474 213
EXPOSITION MAXIMALE AU RISQUE DE CREDIT	12 330 337	12 141 026
Pour information		
Opérations internes au Crédit Agricole		
Prêts et créances sur les établissements de crédit (1)	516 445	458 669
Engagements de financement donnés	0	1 776
Engagements de garantie financière donnés	7 965	9 333
Engagement d'ordre du Crédit Agricole (garantie Switch)	261 558	261 558
TOTAL OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE	785 968	731 336

(1) Dont notamment titres reçus en pension en 2017 pour 40 055 milliers d'euros.

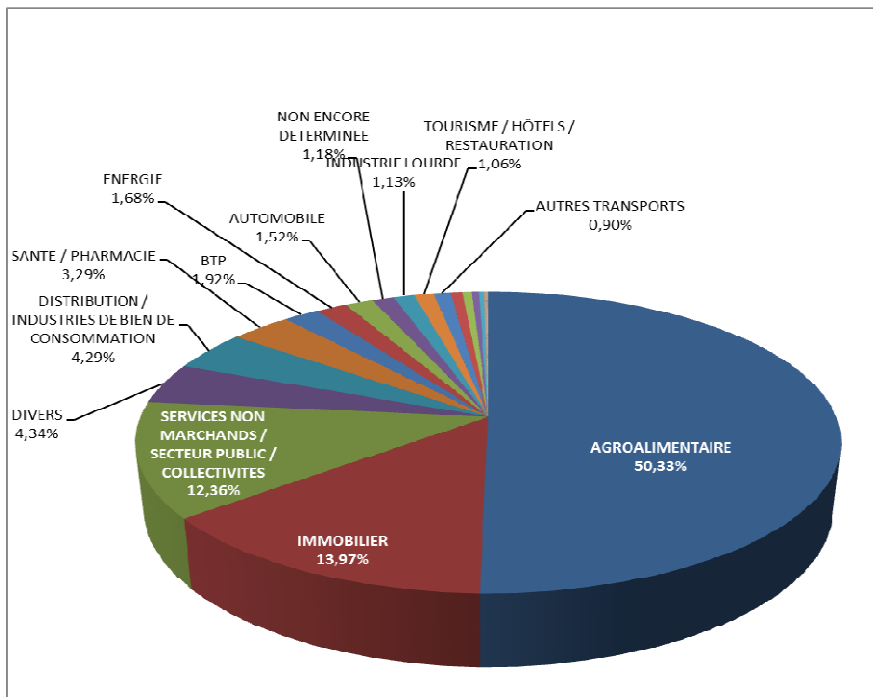
2. Concentration

2.1 Diversification du portefeuille par filière d'activité économique

La répartition des engagements de la caisse régionale par filière d'activité économique se présente ainsi au 31/12/2017:



Ventilation au 31/12/2016 du portefeuille global :



La ventilation du portefeuille global au 31/12/2017 est quasi-identique à celle au 31/12/2016.

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	31/12/2017	en % du total 2017	31/12/2016
Administrations générales	717 330	7%	767 584
Banques centrales	224	0%	224
Etablissements de crédit	17 248	0%	10 236
Grandes entreprises	1 674 502	16%	1 605 616
Clientèle de détail	7 913 509	77%	7 686 506
Total	10 322 813	100%	10 070 166

3. Qualité des encours

3.1 Analyse des prêts et créances par catégories

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

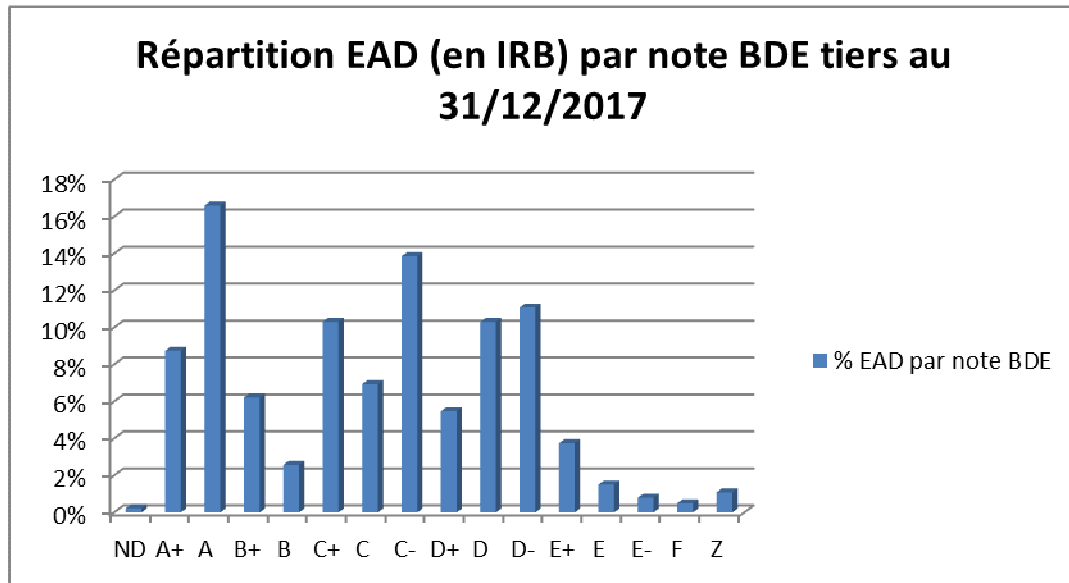
En milliers d'euros	31/12/2017	31/12/2016
Ni en souffrance, ni dépréciés	9 906 989	9 638 753
En souffrance non dépréciés	166 785	178 231
Dépréciés	249 039	253 182
Total	10 322 813	10 070 166

3.2 Analyse des encours par notation interne

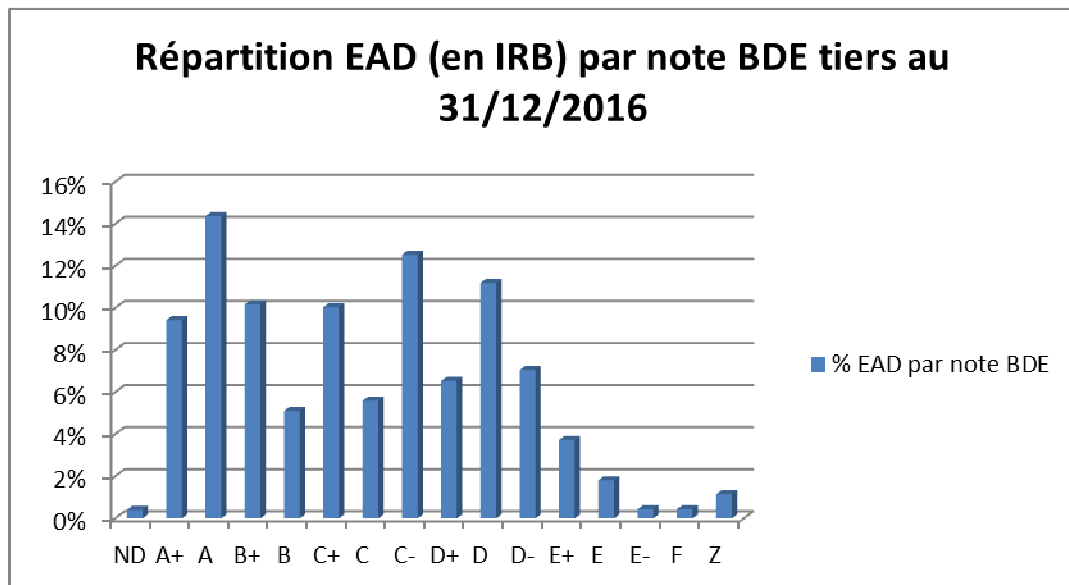
La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (entreprises, banques et institution financière, Administrations et Collectivités publiques, promotion immobilière). Au 31 décembre 2017, ces emprunteurs notés par les systèmes de notation interne représentent 2.714 M€ soit 23,91% des encours portés par la Caisse régionale, contre respectivement 2.633 M€ soit 23,74% au 31 décembre 2016.

Le graphique ci-après présente la ventilation de l'exposition au défaut (EAD) de ces encours par grade Bâle II au 31 décembre 2017 et au 31 décembre 2016.

Au 31/12/2017



Au 31/12/2016



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) :

	31.12.2017				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
<i>(en milliers d'euros)</i>					
Administrations générales	717 330	279	-279		717 051
Banques centrales	224				224
Etablissements de crédit	17 248				17 248
Grandes entreprises	1 674 502	55 974	-47 434	-14 353	1 612 715
Clientèle de détail	7 913 509	192 786	-125 282	-97 057	7 691 170
Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	10 322 813	249 039	-172 995	-111 410	10 038 408
					10 038 408

(1) Dont encours restructurés pour 74 345 milliers d'euros

	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

4. Coût du risque

La dotation nette au coût du risque s'élève à 8,4 M€ en 2017 dans les comptes sociaux, contre 13 M€ en 2016.

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.



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

I. Objectif et politique

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.

La politique de gestion prudente des risques de marché a été poursuivie en 2017, en cohérence avec le cadre d'appétence aux risques de la Caisse régionale.

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 le dispositif de surveillance et de contrôle des 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.

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

Le dispositif de mesure et d'encadrement des risques de marché de la Caisse régionale repose sur la combinaison de plusieurs indicateurs de risque dont la plupart font l'objet de limites et, ou seuils d'alerte. Il s'appuie notamment sur des scénarios de crise et des indicateurs complémentaires.

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 différentes approches complémentaires :

- Les scénarios historiques consistent à répliquer sur le portefeuille actuel l'effet de crises majeures survenues dans le passé ;
- Les scénarios hypothétiques anticipent des chocs vraisemblables, élaborés en collaboration avec les économistes.

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 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.

Chaque mois, les résultats de ces scénarios sont communiqués au Comité Financier. Leur impact est mesuré par classe d'actif.

Les limites sont fixées à :

- concernant le portefeuille de placement, pour les scénarios Groupe et adverse un an : 4 mois du résultat net de l'année précédente ;
- concernant le portefeuille d'investissement : 4% du dénominateur du ratio LCR.

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 2017, la Caisse régionale respectait toutes les limites des scénarios de crise :

Classe d'actif	Impact du scénario de crise (en millions d'euros)		
	Stress adverse un an (titres de placement)	Stress Groupe (titres de placement)	Stress Groupe (titres d'investissement)
Actions	-2,55	-1,53	0
Diversifié	-3,34	-2,16	0
Monétaire	-0,28	0	0
Obligataire	-13,56	-13,26	-22,28
Total	-19,74	-16,95	-22,28

1.2 Les indicateurs complémentaires (sensibilités, ...)

En plus des scénarios de crise, 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.

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.

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).

L'encours du portefeuille d'actifs disponibles à la vente exposé au risque action s'élève au 31 décembre 2017 à 5,09 M€ par rapport à la valeur de marché globale du portefeuille de placement de 512 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.

3. Actions d'autocontrôle

Conformément au prospectus d'émission des Certificats Coopératifs d'Associés (CCA), certaines Caisses locales peuvent être amenées à détenir temporairement des CCA dans le contexte d'un mécanisme de liquidité.

Au 31 décembre 2017, l'encours des CCA ainsi détenus par les Caisses locales n'est pas significatif.

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.

- Dispositif de mesure et d'encadrement

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 2018.

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'impassé 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 :

- 10% 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.

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

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

Une mesure de l'évaluation du besoin en capital interne au titre du risque de taux est réalisée selon les méthodes du Groupe en tenant compte :

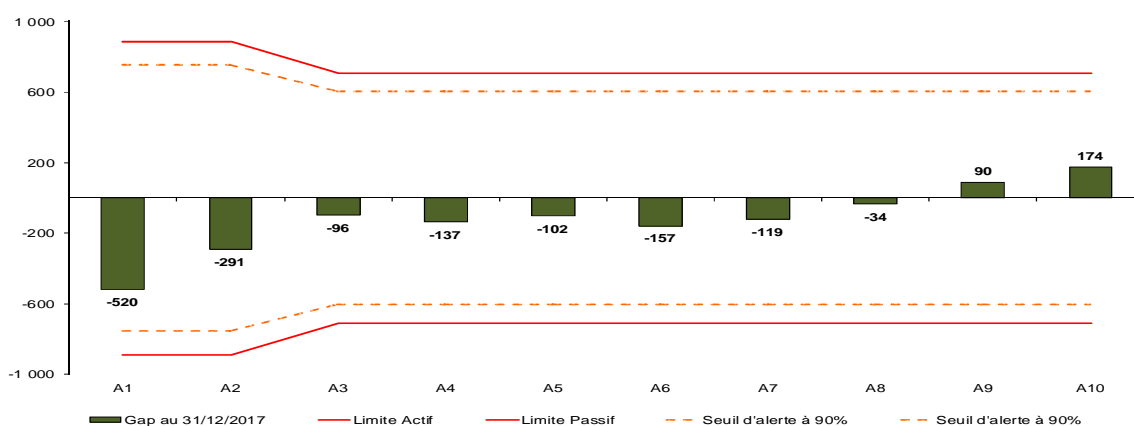
- du risque de taux directionnel (calculé à partir des impasses) ;
- du risque de taux optionnel (effet gamma des caps, principalement) ;
- du risque comportemental (remboursements anticipés sur les crédits à taux fixe, notamment).

Cette mesure est réalisée en s'appuyant sur un jeu de scénarios internes intégrant des déformations de la courbe de taux calibrés selon une méthode cohérente avec celle utilisée pour l'évaluation des autres risques mesurés au titre du Pilier 2.

- Exposition

Les gaps de taux présentés sont les gaps synthétiques (passif-actif).

Gaps moyens au 31/12/2017 (M€)	Année 1	Années 2 à 5 (moyenne)	Années 6 à 10 (moyenne)
Gaps Euro	- 520 M€	- 156 M€	- 9 M€



La sensibilité du PNB de la première année par rapport à une hausse de taux de 200 bp est de 10,52 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 57 M€ soit 6,07 % des fonds propres prudentiels de 945 M€ (FP prudentiels calculés au 31/03/2017).

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

Au niveau du Groupe, la gestion du risque de change est traitée de manière distincte selon qu'il s'agit de la position de change structurelle ou de la position de change opérationnelle.

- Le risque de change structurel résulte des investissements durables dans des actifs en devises étrangères (fonds propres des entités opérationnelles à l'étranger, qui trouvent leur origine dans des acquisitions, des transferts de fonds à partir du siège ou une capitalisation de résultats locaux), la devise de référence de la Caisse régionale étant l'euro.
- Le risque de change opérationnel résulte de l'ensemble des produits et charges de toutes natures en devises autres que l'euro (les provisions, les résultats nets dégagés par les filiales et succursales étrangères, les dividendes en devises, etc.) ainsi que des déséquilibres bilanciaux.

L'exposition au risque de change structurel et opérationnel 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 2017, les refinancements de marché étaient les suivants :

Comptes courants Bancaires	59 M€
Emprunts en blanc	1 578 M€
Autres refinancements	233 M€
TSR Groupe	110 M€
Avances Globales	1 200 M€
Avances Spécifiques	699 M€
CDN interbancaires	0 M€
TSR Groupe	110 M€
TOTAL	3 879 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. Méthodologie

Conformément à l'arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque et aux normes du Groupe, 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 ;
- un dispositif d'encadrement de la liquidité court terme, reposant sur :
 - trois scénarios de crise (global, idiosyncratique et systémique), dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme (jusqu'à un an) en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme ;
 - une limite sur les emprunts à court terme (« Limite Court Terme ») actualisée par Crédit Agricole SA chaque semestre en fonction d'une estimation des ressources maximum qui pourraient être levées par Crédit Agricole SA sur les marchés ;

- une limite de Position en Ressources Stables (« PRS »), qui vient limiter le montant d'emprunts court terme de la Caisse en fonction de ses propres remplacements sous forme de titres ou court terme ;
- un dispositif d'encadrement de la liquidité moyen-terme visant à éviter le risque de concentration des échéances de refinancement long terme.

4. Exposition

Le bilan cash est élaboré selon les normes du Groupe à partir des comptes de la Caisse régionale. Il repose d'abord sur l'application d'une table de passage entre les états financiers et les compartiments du bilan cash, tels qu'ils apparaissent ci-dessous et dont la définition est communément admise sur la Place. Il permet de fournir une information simple, pertinente et auditable de la situation de liquidité de la Caisse.

Bilan Cash au 31/12/2017 (en M€)

Actifs	
Titres constitutifs de réserves	963
Reverse repo	40
Remplacements CT	21
Remplacements LT	1656
Actifs de négoce nécessaires à l'activité	50
Actifs clientèle	10 066
Autres Actifs (Emplois permanents)	1 943
Total	14 740

Passifs	
Repo	40
Ressources de marché CT	897
Ressources de marché LT	1 546
Passif de négoce nécessaire à l'activité	1
Ressources clientèle	9 709
Autres Passifs (Ressources permanentes)	2 548
Total	14 740

Réserves de liquidité

Au 31 décembre 2017, les réserves de liquidité de la Caisse régionale ventilées selon les normes du Groupe sont composées de la manière suivante (en millions d'euros) :

Réserves

		Valeur de marché	Valeur en stress de marché
Poche 1	Émission d'états de l'OCDE, garanties par des états de l'OCDE ou des organismes supranationaux	665	611
Poche 2	Obligations sécurisées éligibles banque centrale	0	0
Poche 3	Émissions corporates, entités du secteur public et autres contreparties éligibles BC	189	172
Poche 4	Actions appartenant à un indice majeur	0	0
Poche 5	OPCVM à VL quotidienne	118	102
Poche 6	titres bancaires éligibles BC	4	3
Poche 7	OPCVM à VL non quotidienne	5	3
Poche 8	Autres titres non éligibles BC	4	1
Poche 9	Créances mobilisables auprès de la banque centrale	654	654
Poche 10	Autres réserves mobilisables en central	0	0
		1638	1546

5. Conditions de refinancement en 2017

Depuis quelques années, 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, via les conditions favorables dont bénéficie Crédit Agricole SA.

Ratios de liquidité

Depuis le mois de mars 2014, les établissements de crédit de la zone euro ont l'obligation de transmettre à leurs superviseurs les reportings du Liquidity Coverage Ratio (LCR) définis par l'EBA (European Banking Authority). Le LCR a pour objectif de favoriser la résilience à court terme du profil de risque de liquidité des banques en veillant à ce qu'elles disposent d'un encours suffisant d'actifs liquides de haute qualité (HQLA, High Quality Liquid Assets) non grevés pouvant être convertis en liquidités, facilement et immédiatement, sur des marchés privés, dans l'hypothèse d'une crise de liquidité qui durerait 30 jours calendaires. Les établissements de crédit sont assujettis à une limite sur ce ratio depuis le 1er octobre 2015 avec un seuil minimal à respecter qui était de 60 % fin 2015, de 70 % au 1er janvier 2016 et qui est passé à 80% au 1er janvier 2017.

La Caisse régionale pilote depuis le second semestre 2017 son LCR avec une cible supérieure à 100 %.

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

La moyenne des LCR fin de mois sur un an glissant à fin septembre 2017 et fin décembre 2017 est mentionnée ci-dessous :

Caisse régionale Champagne-Bourgogne		Total de la valeur non pondérée (moyenne)		Total de la valeur pondérée (moyenne)	
En k€					
Trimestre se terminant le		30/09/2017	31/12/2017	30/09/2017	31/12/2017
Nombre de points de données utilisés pour le calcul des moyennes		12	12	12	12
ACTIFS LIQUIDES DE HAUTE QUALITE					
1	Total des actifs de haute qualité (HQLA)				
SORTIES DE TRESORERIE					
2	Dépôts de détail et dépôts de petites entreprises clientes, dont:	3 054 027	3 064 566	187 158	188 513
3	<i>Dépôts stables</i>	2 390 225	2 390 512	119 511	119 526
4	<i>Dépôts moins stables</i>	663 802	674 053	67 647	68 988
5	Financement de gros non garanti	891 344	896 342	645 286	645 947
6	<i>Dépôts opérationnels (toutes contreparties) et dépôts dans des réseaux de banques coopératives</i>	204 654	211 712	48 697	50 476
7	<i>Dépôts non opérationnels (toutes contreparties)</i>	686 690	684 631	596 589	595 471
8	<i>Créances non garanties</i>	-	-	-	-
9	Financement de gros garanti			-	-
10	Exigences supplémentaires	1 044 503	1 039 500	179 000	174 686
11	<i>Sorties associées à des expositions sur instruments dérivés et autres exigences de sûreté</i>	88 728	84 429	88 728	84 429
12	<i>Sorties associées à des pertes de financement sur des produits de créance</i>	-	-	-	-
13	<i>Facilités de crédit et de trésorerie</i>	955 775	955 071	90 272	90 257
14	Autres obligations de financement contractuel	5 070	1 309	5 070	1 309
15	Autres obligations de financement éventuel	20 706	21 137	20 706	21 137
16	TOTAL DES SORTIES DE TRESORERIE			1 037 221	1 031 593
ENTREES DE TRESORERIE					
17	Opérations de prêt garanties (par exemple, prises en pension)	-	-	-	-
18	Entrées provenant des expositions pleinement performantes	321 542	314 747	150 212	146 696
19	Autres entrées de trésorerie	45 688	57 979	45 688	57 979
EU-19a	(Différence entre le total des entrées de trésorerie pondérées et le total des sorties de trésorerie pondérées résultant d'opérations effectuées dans des pays tiers où s'appliquent des restrictions aux transferts, ou libellées en monnaie non convertible)			-	-
EU-19b	(Excédent d'entrées de trésorerie provenant d'un établissement de crédit lié)			-	-
20	TOTAL DES ENTREES DE TRESORERIE	367 230	372 725	195 900	204 674
EU-20a	<i>Entrées de trésorerie entièrement exemptées</i>	-	-	-	-
EU-20b	<i>Entrées de trésorerie soumises au plafond de 90%</i>	-	-	-	-
EU-20c	<i>Entrées de trésorerie soumises au plafond de 75%</i>	367 230	372 725	195 900	204 674
				TOTAL DE LA VALEUR AJUSTEE	
21	COUSSIN DE LIQUIDITE			891 280	915 546
22	TOTAL DES SORTIES NETTES DE TRESORERIE			841 320	826 919
23	RATIO DE COUVERTURE DES BESOINS DE LIQUIDITE			106%	111%

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 2.486 M€.

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

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

L'encours total de la micro-couverture de juste valeur s'établit à 510 M€.

Couverture de flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)

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

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

Au 31 décembre 2017, la Caisse régionale n'a pas documenté de relation de couverture de ce type.



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 2017, les plans d'actions sur les risques opérationnels issus des dernières cartographies concernaient les domaines des assurances (Gestion des contrats ADI) et des moyens de paiements (gestion des remises en agence).

Le Comité de Contrôle Interne du 12 décembre 2017 a validé la révision, des risques critiques, des risques pour lesquels des incidents importants sont survenus en 2017 ainsi que les risques de non-conformité, conformément aux préconisations Groupe et dans l'attente du changement de référentiel de risque en 2018. La campagne cartographie 2017 se terminera le 28 février 2018.

Dix-sept scénarios majeurs ont été retenus en 2017. Tous les scénarios ont été analysés et huit 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 2017 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	380	329	448	211	8	0	2400 (1)	3777
	Montant Net	280	151	448	211	8	0	2394 (1)	3493
	% Montant Brut	10,06%	8,71%	11,86%	5,59%	0,21%	0,00%	63,54%	100,00%
Risque frontière crédit	Montant Brut	0	151	0	0	1	0	224	376
	% Montant Brut	0,00%	40,16%	0,00%	0,00%	0,27%	0,00%	59,57%	100,00%

(1) dont 2.038 KE liés à la proposition de rectification reçue dans le cadre de la vérification de comptabilité effectuée par l'Administration fiscale en 2017.

Le coût du risque opérationnel pur brut atteint 1,21% du PNB d'activité. Stabilité du risque frontière crédit qui atteint 0,12% 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 2017 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

Les risques de non-conformité concernent notamment le non-respect des règles liées aux activités financières et bancaires, 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. L'ensemble de ces règles peut être de nature législative ou réglementaire, des normes professionnelles et déontologiques, d'instructions ou encore de l'éthique dans les comportements professionnels.

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. Ces risques de non-conformité sont intégrés dans la cartographie des risques opérationnels de la Caisse régionale.

En 2017, plusieurs actions ont été menées :

- Des travaux ont été conduits pour intégrer dans le corps procédural de la Caisse régionale le corpus de procédures du groupe Crédit Agricole, ces travaux se poursuivront sur 2018. Le groupe a également mis en place un suivi mensuel de la veille réglementaire, repris par la Caisse régionale, qui permet ainsi de répondre au plus tôt aux évolutions réglementaires.

- Dans le domaine de la formation, l'ensemble du personnel a suivi un e-learning relatif à la culture du risque; cette formation avait pour objectif de sensibiliser les collaborateurs à l'ensemble des risques susceptibles d'être rencontrés dans le domaine bancaire.

En ce qui concerne la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, et plus particulièrement le suivi des flux internationaux, une nouvelle formation sanctions internationales a également été déployée à l'ensemble du personnel, ainsi qu'une autre sur la prévention de la fraude.

L'ensemble du réseau a également été formé à la directive sur le crédit immobilier et à l'intermédiation en assurance.

Des formations plus spécifiques ont été réalisées sur la prévention des conflits d'intérêt, la loi Macron ou encore la réglementation Volcker.

- Des développements informatiques majeurs sont intervenus en 2017, notamment avec le déploiement de l'entrée en relation dématérialisée sur tablette, qui permet en agence, par un système de lecture automatique de documents, de valider les pièces justificatives et de les archiver. Le système d'information a également sécurisé les entrées en relation classiques en agence en mettant en place des blocages en cas d'absence de justificatifs. La conformité des entrées en relation, essentielle par rapport à la connaissance client, se trouve ainsi renforcée.

Dans le domaine de la protection de la clientèle, les dernières évolutions informatiques sur l'offre clientèle fragile ont été réalisées ; elles permettent au réseau de gérer plus facilement les produits à proposer à cette clientèle.

Enfin, en matière de produits financiers, avec l'entrée en vigueur de la Directive MIF II début janvier 2018, le questionnaire de connaissance expérience a évolué en Evaluation de la Connaissance et de l'Expérience (ECE) permettant d'établir le niveau de connaissance - débutant, informé ou avisé - de l'investisseur.

- D'autres dispositifs visant à renforcer la conformité ont été mis en place.

Ainsi, une commission conformité mensuelle permet de traiter l'ensemble des points de conformité. Deux nouvelles conventions de compte, pour la clientèle des particuliers et celle des professionnels, ont intégré les dernières évolutions réglementaires.

Enfin, la Caisse régionale a déployé la charte éthique du groupe Crédit Agricole, tant auprès de ses collaborateurs que de ses administrateurs.

- 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, et développer une conformité native.

- 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.

La Caisse régionale a, par l'ensemble de ces mesures, l'objectif constant de préserver sa réputation et celle du groupe Crédit Agricole.

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 2017 : 692 comptes pour 2.273.293 euros
- Nombre de comptes et montant des fonds inactifs inscrits dans nos livres à la clôture : 11 566 comptes pour 6.013.621 euros.



Informations sociales, environnementales et sociétales

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

- 1. Une banque au service de tous**
 - 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. Des pratiques au service de l'intérêt des clients**
 - 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. Soutien de l'économie locale**
 - A. Des ressources pour financer l'économie du territoire*
- 3. Une 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-Vieillesse*
 - 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. Répartition des employés par âge*
- C. Turn over du personnel*
- D. Organisation du temps de travail*
- E. Absentéisme*
- F. Santé & Sécurité*
- G. Bien-être au travail*

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 Homme / Femme*
- 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*

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.

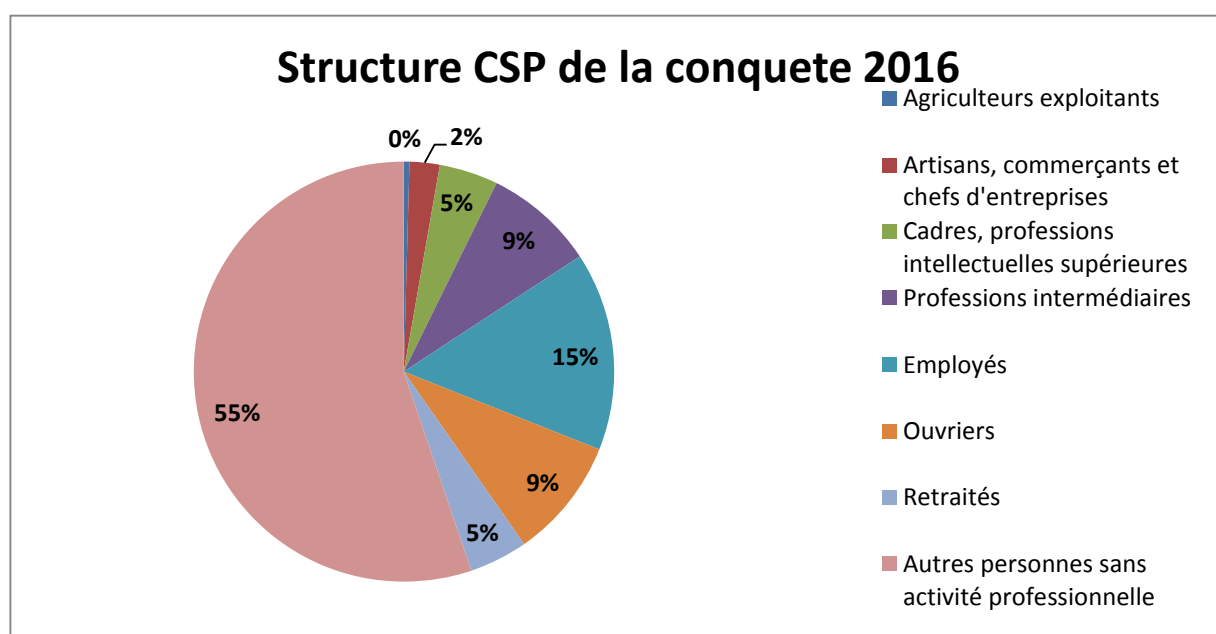


1. UNE BANQUE AU SERVICE DE TOUS.

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 2016 - chiffres 2017 non encore disponibles).



CRITERE DE SUIVI	VALEURS 2016 * NOMBRE	TAUX 2016 % *
Taux de pénétration par CSP des personnes physiques du territoire de la CR		
Agriculteurs exploitants	15 373	91%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	18 334	41%
Cadres et professions intellectuelles supérieurs	13 339	22%
Professions intermédiaires	41 209	28%
Employés	68 258	37%
Ouvriers	60 477	35%
Retraités	86 106	26%
Autres personnes sans activité professionnelle	98 160	58%

**Chiffres 2017 non encore disponibles*

L'année 2017 a été riche d'un point de vue commercial avec de nombreuses animations organisées sur les 4 départements pour augmenter le nombre de clients.

23 668 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole.

Le portefeuille de clients du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'est ainsi accru de 4 525 nouveaux clients en 2017.

B. OFFRES POUR LES CLIENTELES 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)	2014	2015	2016	2017
offres coup de main :	8	5	3	2
budget protégé :	2 864	2 743	2 835	1 647
carte à autorisation systématique hors cartes jeunes	46 287	45 347	44 453	44 773
Dont cartes bancaires « l'autre carte »	21 983	22 244	22 377	21 826

Offres coup de main/pouce/coups durs

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

Carte bancaire « l'autre carte »

Une carte bancaire Européenne de retrait et de paiement avec contrôle des plafonds d'utilisation et de solde.

Offres clientèles fragiles

Le socle Compte à Composer + Module « Budget protégé » pour 1€ 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 AMELIORER L'ACCES AUX SERVICES FINANCIERS DES PERSONNES HANDICAPEES.

36 agences en 2017 (+9 par rapport à 2016) répondent d'ores et déjà aux normes d'accessibilité PMR 2015 (Personnes à Mobilité Réduite).

Le site de Troyes est également rendu conforme en 2017.

Accessibilité à l'accueil

Depuis 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.

Le meuble de l'accueil n'est pas un meuble utilisable pour l'écriture. Pour remplir, signer, ouvrir un document, les conseillers redirigeront le client vers le bureau accueil, spécialement prévu à cet effet.



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

Accessibilité à la salle des coffres

Certaines agences sont dotées d'une salle des coffres (généralement non accessible car en sous-sol avec l'impossibilité d'installer un élévateur). Une mise aux normes des salles des coffres est effectuée par l'intégration du système easy-box qui permet de visiter le contenu de son coffre dans un bureau accessible PMR, en toute confidentialité et sécurité.



3. UNE BANQUE PRESENTE SUR TOUT LE TERRITOIRE.

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

- **145 points de vente**
- **Un parc de 361 Automates** (automates de retraits, de consultation, de dépôts d'espèces, de délivrance de monnaie, de remises de chèques)
- **121 Points Verts** qui permettent aux clients dans les petites communes rurales, de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants.

Un réseau qui couvre bien notre territoire : 89 % du potentiel couvert (le potentiel est estimé au travers de la population habitant sur l'ensemble des quartiers couverts par les points de vente CACB. Il se calcule en fonction du temps d'acceptation et de déplacement de la population en fonction de sa commune de résidence et de la force d'attractivité du point de vente).

En moyenne, les clients sont domiciliés à 10 minutes de leur agence de rattachement.

4. LE CONSEIL ET L'EXPERTISE.

A. BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITE.

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 **2 986 000 relevés de comptes électroniques en 2017**, en augmentation de près de 17 % par rapport à 2016.

Accompagnement du client en mode multicanal

La Caisse régionale propose la souscription 100 % en ligne de produits et de services. **2 824 contrats ont été souscrits en ligne en 2017** (16 736 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	%
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
2017	40 620 922	4 571 255	12,7

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 accessibles 24h/24.

- L'application « Ma Banque », qui permet de gérer ses comptes sur mobile, a été téléchargée **151 698 fois en 2017** pour près de **74 000 utilisateurs réguliers**.
- **228 948 clients** sont utilisateurs du centre de contacts multimédia situé à Dijon.
- **63,38 %** 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 »

- *33 850 visites par mois.*
- *406 200 visites annuelles.*
- *88 articles publiés.*



Twitter : @CACChampBourg

- *1 251 followers (abonnés).*
- *174 abonnements.*

B. EXPERTISE DE PROXIMITE.

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**.

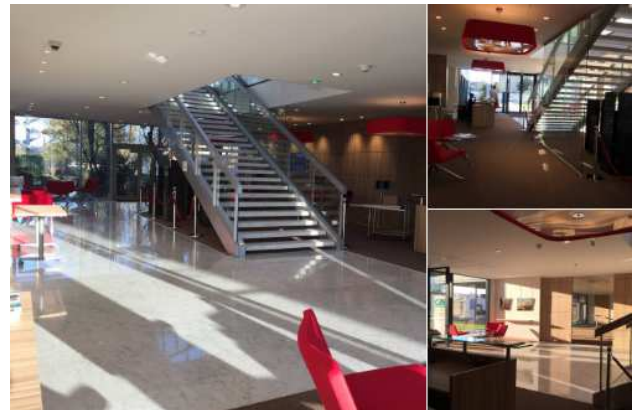
Afin de compléter cette expertise des Directeurs de Clientèle Patrimoniale et des Synergies, rattachés à chaque secteur, animent la relation avec la clientèle Patrimoniale.

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-A-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 décroisement 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 2018 ont été envoyés avec les relevés de compte papier des clients de fin septembre à fin octobre 2017.
- 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 11 octobre 2017.
- Dans les agences, les dépliants tarifaires 2018 sont également à disposition en libre-service (depuis fin septembre 2017). 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).

- 4,2 % des clients fidèles ont utilisé le bon à valoir de 30 € (soit 4514 clients).
- 357 clients ont bénéficié de l'avantage intergénérationnel 1^{er} achat (Assurance Multirisques Habitation à 1€)

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 2017, le nombre de Comptes à Composer s'élève à **166 113**.



6. DES PRATIQUES AU SERVICE DE L'INTERET DES CLIENTS.

A. PRATIQUES RELATIVES A 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, 13 pratiques « labellisées » Relation Client 2.0 sont déclinées et animées régulièrement dans le cadre de la relation de la Caisse Régionale avec ses clients. Tous les marchés et les services du siège ont été formés progressivement depuis 2014 afin d'établir un référentiel commun et homogène de la relation clientèle.



Ces 13 pratiques concernent trois des principaux domaines de la relation client : l'accueil, le développement de la relation et l'entretien avec son conseiller. Elles sont adaptées ou complétées selon le marché d'appartenance du client : Particulier, Agriculture, Professionnel, Patrimoine, Entreprise.

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

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).

Les résultats obtenus permettent les comparaisons, l'intégration de plans d'action dans les agences et à travers les thèmes choisis dans le projet d'entreprise et l'adaptation des parcours clients.

Processus d'écoute Client

La Caisse régionale a mis en place un dispositif d'enquête basé sur l'indice de recommandation client (IRC) en cohérence avec la démarche engagée au niveau national.

On distingue 4 types d'enquêtes :

IRC Stratégique sur le marché des particuliers : cette enquête est réalisée tous les 2 ans depuis 2013. La note IRC est l'indicateur référent en matière d'excellence relationnelle et est un des indicateurs de notre projet d'entreprise.

IRC Marchés spécifiques : ces enquêtes sont également réalisées tous les 2 ans. Les modalités de mise en œuvre diffèrent selon les marchés. L'objectif est de bâtir des plans d'action opérationnels et adaptés aux spécificités de chacun des marchés.

IRC Evènement : l'objectif est d'interroger nos clients sur un évènement majeur de leur relation avec leur banque (Crédit habitat, Entrée en relation, succession, ...) afin d'enrichir nos processus internes. Ces enquêtes sont, en règle générale, réalisées tous les deux, selon le niveau de priorité défini. Elles s'inscrivent dans le cadre de la démarche processus et d'amélioration continue.

IRC agences : ces enquêtes sont réalisées tous les mois sur 4 cibles de clients. Les résultats sont restitués par agence et secteur via une plateforme de web-reporting. Le questionnaire porte sur les pratiques Relation Client 2.0, permet de détecter nos marges d'amélioration et de construire des plans d'action secteur annuels. Ces enquêtes sont également à la base de l'animation mensuelle sur les pratiques dans le cadre de réunions dédiées en agence. L'IRC agences est en constante amélioration depuis 2014.

En 2017, **23 047** clients ont répondu à nos différentes enquêtes de satisfaction.

Au-delà de ces enquêtes le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne organise ponctuellement des réunions de travail collectif qui réunissent collaborateurs et clients autour afin de réfléchir ensemble à l'amélioration des parcours clients. Appelée « La Percée », une dernière réunion de ce type a permis de reprendre et améliorer le parcours client lorsqu'il est confronté à la succession d'un proche.

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.

Le traitement des réclamations se divise en 9 étapes successives :

1. Réceptionner les dossiers et saisir les informations dans la main courante
2. Qualifier la réclamation
3. Créer la réclamation dans le dossier client via le workflow
4. Informer le client de la prise en charge par l'envoi d'un Accusé de Réception
5. Engager le traitement
6. Suivre le traitement du dossier
7. Rendre un arbitrage
8. Préparer, faire valider et adresser une réponse au client
9. Clôturer le dossier et mettre en place une action corrective si nécessaire

Les règles de déontologie s'appliquent à l'ensemble du processus de traitement des réclamations, notamment les règles de confidentialité et de secret professionnel.

Un suivi mensuel des réclamations traitées est diffusé aux instances dirigeantes.

Un nombre de réclamations en diminution, principalement dû à un nombre de réclamations pour raison de tarification quasiment inexistant (en comparaison avec 2016) et une qualité de traitement qui s'améliore.

Répartition des principales réclamations	
Fonctionnement du compte	765
Moyen de paiement	261
Assurance	157
Relation clients	94
crédit	247
Titre/épargne	135
Services et autres	35
Total	1694

Le nombre de réclamations est en diminution en 2017 de **3%** avec **1 694** réclamations traitées contre **1 728** en 2016.

La réactivité sur la prise en charge des réclamations par le service Qualité Service Clients est encore en amélioration en 2017 : **86 %** des réclamations sont prises en charge en 48h en 2017 contre **83 %** en 2016 et globalement **94,3 %** des réclamations sont prises en charge en 10 jours avec accusé de réception Clients.

La médiation bancaire

Nombre de dossiers médiateurs traités en 2017

- 95 dossiers reçus et 22 dossiers traités par le médiateur



B. LOYALTE DES PRATIQUES.

Prévenir la fraude et la corruption

Formation aux règles de conformité et de sécurité financière

En 2017, **1 657 collaborateurs** ont été inscrits à la formation lutte anti blanchiment (LAB) et 96,7 %, 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 2017 :



- Lutte anti blanchiment
- sanctions internationales
- Prévention à la fraude
- Parcours conformité

Certification AMF

En 2017, ce sont **69 collaborateurs** qui ont obtenu la certification AMF leur permettant de garantir un conseil de qualité à la clientèle.

D'autre part, **le code de déontologie** est diffusé dans le guide du nouvel embauché et présent sur la vitrine intranet d'accueil pour les nouveaux collaborateurs.

Nombre de déclarations Norkom et Tracfin



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

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

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

Année de déclaration	2015	2016	2017
Nombre d'opérations analysées LAB (atypiques ou suspectes)	2 538	2 703	3.576
Nombre de déclarations NORKOM ou TRACFIN	38	38	89

ACTIONS ENGAGEES POUR PREVENIR LA CORRUPTION

Description du dispositif LAB (Lutte Anti Blanchiment)/**LCB** (Lutte Contre le Blanchiment) **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.

Le domaine des sanctions internationales (et du Plan de Remédiation Office of Foreign Assets-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.

Les éléments qui permettent de comprendre l'évolution des opérations entre 2016 et 2017

La nette augmentation de la volumétrie des déclarations de soupçon émises est consécutive à un rehaussement des exigences internes. Ce point a d'ailleurs fait l'objet d'échanges constructifs lors de la visite de TRACFIN (sur initiative de la Caisse Régionale) en août 2017.

Un audit délégué IGL (Inspection Générale) a été diligenté en 2016 pour l'ensemble des Caisses Régionales, couvrant le périmètre LAB (Lutte Anti Blanchiment) /FT (Financement du Terrorisme), notamment sous l'angle des procédures. En résumé, les conclusions de cet audit mettent en exergue un dispositif LCB FT (Lutte Contre le Blanchiment et Financement du Terrorisme) se révélant encadré par un corps procédural dédié, couvrant l'essentiel de nos obligations réglementaires.

Les travaux de déclinaison du corpus FIDES se poursuivent ; l'ensemble des procédures communautaires sont accessibles sous Chorale Doc.

A noter que les 23 recommandations émises ont toutes été réalisées au 31/12/2017.

Une veille réglementaire a été instituée en début d'année 2017 au sein de l'unité Conformité LAB Fraude, afin de répondre aux attendus à la NP 2016-09 (nouveau Corpus FIDES). En ce sens, et 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 2ème trimestre 2018 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.

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. PERFORMANCE ECONOMIQUE.

A.VALEUR ECONOMIQUE DIRECTE CREEE ET DISTRIBUEE.

En 2017, le Produit Net Bancaire atteint 345,5 M€.

Le résultat net social s'élève, quant à lui, à 95,6 M€.

INFORMATION	Contribution économique	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Valeur économique directe créée et distribuée par la Caisse Régionale	Rémunération des parts sociales	1 429 070 € (1)	1 984 820 €	1 984 819 €
	Taux de rémunération des parts sociales	1,80% (1)	2,50%	2,50%
	Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés	8 851 243 €	8 840 060 €	8 418 419 €
	Dividende par CCA	4,09 €	3,90 €	3,89 €

(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 2015		Valeurs 2016		Valeurs 2017	
	Millions d'euros	(%)	Millions d'euros	(%)	Millions d'euros	(%)
Masse salariale	102,4	27,6	104,9	29,4	103,0	29,8
Intéressement et participation	14,2	3,8	12,9	3,6	12,8	3,7
Montant total des charges d'exploitation	55,4	14,9	61,1	17,1	64,7	18,7
Montant des amortissements des investissements	8,0	2,2	8,2	2,3	8,3	2,4
Les intérêts versés aux caisses locales et aux détenteurs de CCA	10,3 (1)	2,8	10,4	2,9	10,4	3,0
Les impôts et taxes	63,9	17,2	50,5	14,1	39,6	11,4
Les résultats conservés pour le développement de la Caisse Régionale(Taux)	90,2 (1)	24,3	85,3	23,9	85,2	24,6
Le montant des fonds et dons alloués aux actions sociales	0,9	0,2	1,1	0,3	1,0	0,3
Divers (coût du risque, provisions, etc...)	25,9	7,0	23,0	6,4	20,7	6,0
Total	371,1	100	357,5	100	345,5	100

B. TAUX DE CONSERVATION DES RESULTATS EN RESERVES.

INFORMATION	Contribution économique	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Part des résultats conservés en réserves (selon décision de l'Assemblée Générale)	89,77% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2015)	89,11% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2016)	89,11% (selon projet affectation bénéfice exercice 31/12/2017)

C. RATIO DE SOLVABILITE.

Notre ratio de solvabilité s'élève à **17,52 %** au 31 décembre 2017.

D. IMPOTS 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	414 534 €
CVAE	3 757 453 € (au titre de l'exercice 2016)
Taxes foncières	960 144 €

2. SOUTIEN DE L'ECONOMIE LOCALE.

A. DES RESSOURCES POUR FINANCER L'ECONOMIE DU TERRITOIRE.

Avec **10 198 millions d'euros d'encours de crédits**, la Caisse régionale soutient l'économie locale en accompagnant les projets de la clientèle des particuliers, en aidant les professionnels et les entreprises à se développer, en répondant aux besoins des agriculteurs, des associations et des collectivités dans leur activité.

Encours de crédit

Encours 2015	9 756 M€
Encours 2016	9 936 M€
Encours 2017	10 198 M€

La part de marché crédit s'élève à **28,26 %** (à fin novembre 2017).

Structure des encours de crédit (novembre 2017)

Agriculture	22%
Entreprises coopératives et promoteurs	16%
Particuliers	47%
Professionnels	8%
Collectivités	7%

3. UNE EPARGNE CONSACREE AUX FINANCEMENTS LOCAUX.

A. COLLECTE BILAN.

La collecte se maintient
2017)

Encours 2015	16 057 M€
Encours 2016	16 555 M€
Encours 2017	16 872 M€ +1.9 %

La
part
de
mar

ché collecte s'élève à **29 %** (à fin novembre 2017).

Structure des encours de collecte (novembre 2017)

Collecte Monétaire	25%
Épargne bancaire (PEL, livrets, cat)	36%
Assurance Vie	29%
Valeurs Mobilières	10%

4. SOUTIEN A LA CREATION D'ENTREPRISE.

Une plateforme de Crowdfunding local.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne, en partenariat avec la CCI21, propose à ses clients de valoriser leur projet grâce à la plateforme Coccigo21. Cette plateforme permet aux porteurs de projet de communiquer sur leur projet, de créer une communauté d'ambassadeurs qui deviendront leurs premiers clients et de constituer ou renforcer des fonds propres ou de trésorerie. Depuis la création ce sont 60 projets dont 15 proposés par le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne.

A. FINANCEMENT DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE MOINS DE 5 ANS.

Indicateur principal	Critères de suivi	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Financement des activités économiques de moins de 5 ans	Nombre de partenariats marchés Engagements Particuliers et Professionnels et Entreprises	21	25
	Budget en euros	77 100 €	117 050 €

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 7 Partenariats passés avec les associations d'aide à la création d'entreprise :

Grâce au Fonds de revitalisation Eolane et DHL le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne a accordé à ce jour 328 k€ de financements pour la création et le maintien de 19 emplois

- Réseaux Entreprendre Bourgogne et Champagne-Ardenne : 5 000 euros de cotisation
- Dijon Développement : 3 800 euros
- Yonne Développement : 7 500 euros
- Ardie : 1 500 euros

- Champagne Ardennes Angels : 5 000 euros
- Bourgogne Angels : 1 500 euros

Ces 7 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 **260 350 euros** soit une augmentation de 15% par rapport à 2016.

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.

A noter en 2017 le lancement d'une nouvelle offre Installation by CACB le 1er octobre 2017 auprès de notre réseau et en externe auprès de nos clients et partenaires (JA).

L'offre nationale **Installation by CA** est adaptée à notre territoire suite à la suppression des prêts bonifiés et à l'évolution des attentes de nos clients futurs JA (Jeune Agriculteur) / JV (Jeune Viticulteur).

Installation by CA offre de nombreux avantages aux jeunes agriculteurs et viticulteurs dans les 3 ans de leur installation. Frais de dossier offerts – Réduction sur les assurances agricoles PACIFICA, réduction sur l'assurance Protection de revenus, Court terme à conditions préférentielles...etc...

A noter également l'offre Livret Projet Agri (2 721 livrets pour 15 M€) qui permet à tous les détenteurs de céder leurs droits au service d'un prêt à taux réduit, afin de favoriser l'installation des Jeunes Agriculteurs / Viticulteurs sur notre territoire régional.

5. APPUI AUX INVESTISSEMENTS DES COLLECTIVITES LOCALES ET DES PARTENARIATS PUBLIC/PRIVES (PPP).

A. MONTANT DES FINANCEMENTS DE GRANDS PROJETS DES COLLECTIVITES ET DES PPP.

En 2017, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a accompagné **122 projets de collectivités locales publiques** (pour 146 en 2016).

Le montant des financements s'élève à 32 M€ (+14% par rapport à 2016). Ces projets sont financés en majorité sur des ressources Caisse régionale dont la durée est limitée à 15 ans.

Quelques exemples :

- **SPL Seuil de Bourgogne** : financement avec une Ligne De Trésorerie de 4 M€ du portage d'un ensemble foncier appartenant aux communes de Is-sur-Tille et Marcilly-sur-Tille en vue de créer une ZAC destinée à recevoir un éco quartier, des commerces, des équipements publics)

- **Conseil régional de Bourgogne Franche Comté** : montage d'une ligne de financement de 15Me avec CACIB et LCL pour financer les investissements généraux du budget 2017.
- **Communauté de communes de Romilly sur seine** : financement d'une Zone d'Activités Multisectorielle et construction de 6 bâtiments pour 5 M€. Un pôle agro-alimentaire est déjà constitué pour 3 bâtiments.
-

Partenariats Publics / Privés relatifs au Marché de l'Agriculture :

- **2 partenariats pour un budget de 45 510 €**

Projet R3 avec Arvalis : « Retrouver de la Robustesse et de la Résilience en systèmes grandes cultures dans les départements de la Côte d'Or et de l'Yonne».

L'ensemble des partenaires de ce projet R3 constatent d'importantes difficultés économiques dans le secteur des grandes cultures de la région Bourgogne, en particulier depuis 2013. Parmi les causes de ces difficultés, des accidents climatiques, une fluctuation importante des prix de marché, des impasses techniques en désherbage par exemple, ... dans ce cadre et à l'initiative d'Arvalis, les partenaires souhaitent partager leurs expertises.

Une convention pluri-partenaires a été signée le 23/08/2017 entre les 18 partenaires de ce projet.

Chaire AGROSUP DIJON – CACB : « Agricultures en zones intermédiaires : dynamiques de changement et conditions de résilience »

AgroSup Dijon souhaite mener des recherches sur la nature des difficultés auxquelles sont exposées les exploitations agricoles, identifier la diversité des stratégies mises en œuvre pour y faire face et tracer des pistes pour renforcer les capacités d'adaptation et de résilience des exploitations présentes sur ces territoires. La chaire s'articule autour de trois axes : des activités de recherche, des travaux pédagogiques et des actions de diffusion des connaissances et s'appuiera sur la capacité d'AgroSup Dijon à tisser des liens entre des approches de différentes disciplines, grâce à la richesse de ses équipes de chercheurs dans les domaines de l'économie, la sociologie, l'agronomie et la zootechnie.

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 les experts majeurs de la création d'entreprise (expert-comptable, avocat, notaire, chambre de commerce,



chambre de métiers, Pôle Emploi, RSI) qui, gracieusement, apportent leurs conseils à des porteurs de projet de création d'entreprise.

Depuis 2016, 23 Cafés de la Création ont eu lieu sur Dijon et sur Troyes mensuellement, sur Avallon, Saint Dizier et Auxerre et ce sont près de 300 porteurs de projet accompagnés.

- Le « Village by CA » propre à la Caisse régionale s'est ouvert tout début 2018 au centre-ville de Dijon et accompagne déjà 3 startup innovantes.



7. CLIENT MAJEUR DES FOURNISSEURS LOCAUX.

A. ACHATS RESPONSABLES.

Pour la conduite des appels d'offres, 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 handicapées / 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

En 2017, la Caisse Régionale a lancé un appel d'offres sur la prestation courrier interne : dans une démarche d'optimisation de la distribution du courrier interne entre les agences et services des sites, la dimension RSE est totalement intégrée par recherche d'optimisation du nombre de kilomètres parcourus par les chauffeurs, mutualisation possible des navettes avec d'autres entreprises locales, utilisation de véhicules visant à réduire les émissions CO2, ...

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 2017
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)	24,2%
	Part des fournisseurs ayant une charte RSE (% de prestataires et fournisseurs ayant une charte RSE parmi l'ensemble des fournisseurs de la CR)	72%

Pour chaque fournisseur, les informations suivantes sont recensées :

- Type de catégorie fournisseur (national / groupe CA / GIE Achats Conseils / choix CACB)
- Indication existence d'une démarche RSE formalisée = restitution sur le site internet officiel du fournisseur.
- Liens sur les sites fournisseurs pour justification démarche RSE pour justification

Impact poids des appels d'offres pour la catégorie « Fournisseurs choisis directement par CACB » :

Deux fournisseurs ont été choisis dans le cadre d'un appel d'offres :

- Courrier interne : 73% du CA pour la catégorie
- Logistique Economat : 12% du CA pour la catégorie

Pour l'appel d'offres « Courrier Interne », il n'y avait pas de prestataire local ayant répondu à l'appel d'offres : cependant, la prestation est majoritairement réalisée par des sous-traitants locaux choisis par le titulaire du contrat.

Pour l'appel d'offres « Logistique Economat », c'est un fournisseur local qui a été retenu dans le cadre de l'appel d'offres.

Si l'on exclut l'appel d'offres « Courrier Interne » pour lequel il n'y avait pas de candidature locale, le poids corrigé du chiffre d'affaires confié à des fournisseurs locaux pour la catégorie des « fournisseurs choisis directement par CACB » se chiffrerait à **91% pour un CA de 370 K€ HT**.

8. DOMAINE D'EXCELLENCE ENVIRONNEMENT.

A. EMISSIONS TOTALES DIRECTES OU INDIRECTES DE GES.

Le bilan carbone

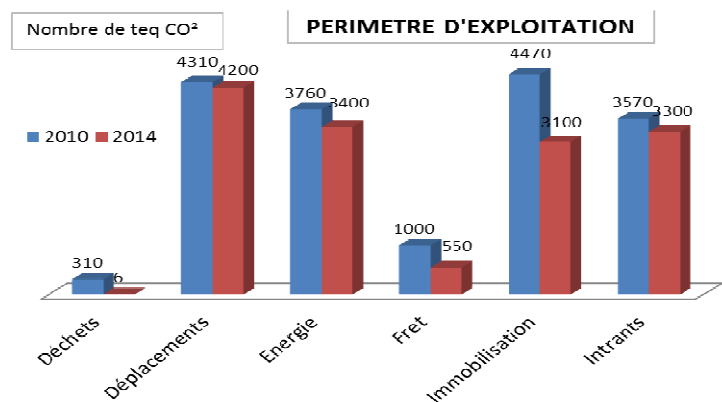
Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et de les réduire, la Caisse régionale avait réalisé un 1^{er} Bilan carbone en 2010.

En 2014, sans attendre les obligations réglementaires (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'élevaient 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.

D'autre part la Caisse Régionale privilégie l'utilisation de la visioconférence (Lync) pour l'organisation de réunions avec des personnes présentes sur plusieurs sites. Cet outil limite les frais de déplacement et en conséquence les émissions relatives à l'usage des véhicules.

B. REDUCTION DES EMISSIONS DE GES EN MATIERE DE DEPLACEMENTS 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 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017	Evolution 2016/2017	%
Km déclarés des salariés (base IK)	3 205 883	2 857 072	3 048 863	191 791	+6,7 %
Dont km pour la formation (IK)	422 292	429 283	475 708		
Km déclarés des administrateurs (base IK)	359 460	348 555	328 212	-20 343	-5,8%
Total	3 565 343	3 205 627	3 377 075	177 448	

Nature du parc auto	Kilomètres du parc 2015	Kilomètres du parc 2016	Kilomètres du parc 2017	Émissions de Co ² en tonnes
Véhicules de services	644 597	636 230	594 175	99,96
Véhicules utilitaires	163 341	183 060	157 600	29,58
Véhicules de fonction	371 370	408 902	408 504	86,12
Totaux	1 179 308	1 228 192	1 160 279	216

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 Caisse Régionale 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 depuis 2014 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.

Contexte 2017 et évolution de la consommation de papier.

Dans un contexte réglementaire de plus en plus contraignant, générateur d'un accroissement de l'information transmise aux clients (sécurité des dépôts, évolution des conditions générales des contrats, ...), la Caisse Régionale a réussi à maîtriser sa consommation de papier (-0,7% par rapport à 2016),

SYNTHESE DONNEES 2017

Conso papier RSE	2013	2014	2015	2016	2017
	(1) RELEVES compte enveloppes source EDOKIAL	30,640	47,402	42,137	37,5945
(2) RELEVES de compte papier source EDOKIAL	127,102	81,447	71,871	57,247	62,742
(3) Papier photocopie source OFFICE DEPOT	130,218	113,044	132,762	116,117	115,196
(4) REPROGRAPHIE source DICOLOR	5,740	7,497	7,294	4,150	4,253
(5) ECONOMAT – Fournitures enveloppes	0,003	0,009	0,003	0,003	2,826
(6) ECONOMAT – Imprimés enveloppes	21,666	22,237	21,043	19,858	17,178
(7) ECONOMAT – Fourniture papier	4,665	4,604	5,182	5,104	4,935
(8) ECONOMAT – Imprimés papier	36,367	32,530	27,848	22,909	16,605
	356,400	308,769	308,140	263,17	261,38

Le montant de la taxe Ecofolio s'élève pour 2017 à 8 751 €.

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 2017, 2 986 000 relevés de comptes électroniques pour 2 482 000 en 2016, soit + de 20 % d'augmentation.**

D. POURCENTAGE DE MATIERES CONSOMMEES PROVENANT DE MATIERE RECYCLEE.

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

La carte environnement

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

65385 cartes soit 340 kg ont été collectés en agence en 2017 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 les récupérer.

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

E. MASSE TOTALE DE DECHETS, PAR TYPE ET PAR MODE DE TRAITEMENT.

Le papier :

DEPT	SITE	VOL. PAPIER ENVOYE AU RECYCLAGE OU INCINERE (en T) 2014	2015	2016	2017	COMMENTAIRES
89	SITE AUXERRE	3,10	4	3,7	3	papier seul et carton
	Agences	16,24	22,77	22,44	22,87	tous déchets
21	SITE DIJON + agences	58,00	119	120,85	113,38	tous déchets
10	SITE TROYES + agences	15,92	17,64	14,41	9,82	Papier trié
52	Agences	9,72	15,42	16,84	21,98	tous déchets
TOTAL		102,98 soit 60 kg/etp	178,83 soit ~ 107 kg/etp	178,24 soit ~ 107 kg/etp	171,05 soit 102kg/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 (sièges 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 (2 en Mars 2018) et sur le site de Dijon.

A l'étude, mise en place du tri papier – déchets sur le site de Dijon et en test pilote dans quelques agences – dès finalisation de l'étude du processus avec SAMSIK (prestataire pour la Côte d'Or).

Les déchets informatiques

34.166 tonnes de déchets d'équipements Electriques et Electroniques (DEEE) ont été collectés durant l'année. Ces déchets sont collectés par une entreprise qui crée de l'emploi pour les personnes en situation de handicap. 95% du matériel est valorisé après traitement.

Les cartouches

L'ensemble des cartouches utilisées par les imprimantes du parc Caisse Régionale sont collectées en vue de l'envoi au recyclage :

Ainsi, en 2017, 4.625 cartouches d'imprimantes ont été expédiées à la société OWA, partenaire retenu par CACB pour le recyclage des consommables informatiques depuis le 01/01/2017

Soit un poids de total de 3.895 kilogrammes nets (4.525 kg brut y compris conditionnement)

Sur les 4.611 cartouches laser :

- 4.043 cartouches (88%) étaient réutilisables et ont été reconditionnées : après contrôle, remplissage par un nouvelle poudre et remise sur le marché pour réutilisation sous forme de cartouches reconditionnées, pour un poids de 3.108,7 kilogrammes
- 568 cartouches (12%) n'étaient pas réutilisables et ont été démontées en vue d'une réutilisation des composants pour d'autres usages, pour un poids total de 786 kilogrammes.

F. CONSOMMATION D'ÉNERGIE DIRECTE REPARTIE 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.

Rénovation notamment des 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.

Travaux d'isolation et remplacement de fenêtres sur le site de Dijon à l'occasion de la rénovation du bâtiment.

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 fin 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 est alimenté à hauteur de 20 % par l'usine d'incinération et à hauteur de 60% par une chaufferie bois.

Il est 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 ce raccordement est donc écologique, mais aussi économique.

	Critère de suivi	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Domaine d'excellence Environnement	Consommation d'énergie directe répartie par source			
	Consommation de fioul (Kwh)	839 760	1 373 370	1 352 370
	Consommation de gaz (Kwh)	8 951 143	5 385 697	5 506 722
	Consommation d'électricité (Kwh)	10 323 497	10 310 839	10 433 539
	Consommation réseau de chaleur		2 085 500	1 745 400
	Consommation totale d'énergie (Kwh)	20 114 400	19 166 686	19 038 031
	Surface Utile Brute locative (SUBL) en m2	59 631	59 282	59 000
	Total consommation kwh par m ²	337	323	322
	Total consommation kwh par ETP	12 009	11 546,19	11 386
	Fioul Emissions (TeqCO2)	276	451,95	445,03
	Gaz Emissions (TeqCO2)	2 154	1 324	1 325
	Electricité Emissions (TeqCO2)	805	804	814
	Réseau de chaleur			
	Total émissions (TeqCO2)	3 235	2 580	2 584
	Consommation totale d'eau	20 611	20 487	19 859
	Consommation d'eau (m ³ /ETP)	12	12,34	11,87

Estimation des émissions de Gaz à effet de Serre

Pour cette première publication dans le rapport 2017, les mesures publiées seront bien celles prenant la base des prêts à fin 2016 (*et non pas celle de fin 2017*).

TOTAL	5 309 751 322
Aéronautique	25 986
Agroalimentaire	2 079 898 541
Assurance	495 072
Automobile	68 918 421
Autres act fin	32 009 011
Autres industries	14 416 727
Autres Transports	121 875
Banques	145 723 420
Bois Papier	25 157 757
BTP	110 170 729
Distr Biens Conso	142 846 924
Divers	432 879 253
Energie	54 316 721
Immobilier	525 164 594
Industrie lourde	35 388 759
Information Techno	3 873 928
Maritime	45 947
Media Edition	2 514 731
Santé Pharmacie	151 693 892
Serv non marchands	648 287 499
Télécom	287 115
Tourisme Hôtels Restau	43 390 954
Utilities	13 093 618
#N/A	779 029 847

La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173, demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit. Le Crédit Agricole a développé une méthodologie dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'université Paris Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de gaz à effet de serre liées aux financements. Cette méthode est désormais ouverte à tous et est publiée dans le guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs gaz à effet de serre (cf <http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>). Les émissions sont affectées, par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire. La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs. Les émissions mesurées par les inventaires nationaux sont réparties en 9 macro-secteurs, regroupant 23 filières et affectées, par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire ainsi qu'au financement de la production et non de la consommation. Ainsi, par exemple, les émissions liées à l'usage de l'automobile sont allouées à l'industrie automobile (macro secteur des transports) et non pas à l'utilisation des véhicules par les particuliers.

G.VALEUR MONETAIRE DES PRODUITS ET SERVICES CONÇUS POUR APPORTER UN BENEFICE 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.

INFORMATION	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Financements des particuliers :			
- nb de PEE (Prêt Économie d'Énergies)	5	3	0
- encours des PEE (M€)	4 171 915€	2 954 618	2 015 161
Evolution des encours PEE	-26,6%	-29,2%	-31,8%
- nb d'Eco PTZ	152	172	178
- encours des Eco PTZ (M€)	17 135 770€	16 493 434	15 702 445
Evolution des encours PTZ	-5,6%	-3,7%	-4,8%
- nb de PTZ +	208	548	574
- encours des PTZ +	104 904 268€	115 190 437	131 067 031
Evolution des encours PTZ +	-10,32%	+ 9,8%	+ 14%

En 2017, 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).

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). Le partenariat avec la région Bourgogne est terminé depuis fin 2017 (durée de 2 ans). Avec la fusion des régions Bourgogne et Franche Comté, des réflexions sont en cours et des

échanges avec la Caisse Régionale de Franche Comté qui disposent d'une offre spécifique (prêt BBC Franc Comtois) pour mise en place d'un dispositif commun.

2017 une année dynamique et marquée par un contexte de taux bas qui a favorisé les transactions et les renégociations/rachats de crédit sur le 1er semestre 2017 notamment (activité renégociations/rachats en baisse depuis juillet-août 2017)

L'élargissement des critères d'éligibilité au Prêt à Taux Zéro depuis le 1^{er} janvier 2016 a permis d'accroître le nombre de bénéficiaires.

Le plan de relance dans le neuf, avec le dispositif Pinel et le renforcement du PTZ, a également permis de stimuler les ventes de neuf.

En 2017 le Crédit Agricole a participé à plusieurs salons Habitat sur tout le territoire de la Caisse Régionale.

Et le financement de véhicules respectueux de l'environnement.

Une animation prêt « véhicule vert » se déroule du 6 février au 6 mars 2017 pour encourager nos clients à changer de véhicule pour un véhicule moins polluant émettant moins de 130 grammes de CO2 /km.

Le LDD

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

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

Au 31 décembre 2017, la Caisse régionale comptait 164 745 Livrets Développement Durable pour un encours de 755 916 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 2017 :

- Atout **Valeurs Durables** : encours 3,9 M€.
- Atout **France** : encours 69,2 M€.
- Atout **Euroland** : encours 77,3 M€.
- **BFT SEQUIN ISR** : encours 25,6 M€
- **Amundi Valeurs Durables** : encours 3,9 M€

2017 aura incontestablement été une année faste pour les marchés actions partout dans le monde.

Dans ce contexte, les souscriptions et les encours ont bénéficié de cette embellie financière, à l'exception du fonds BFT SEQUIN ISR (fonds basé sur le taux monétaire de la zone Euro), arbitrée par une partie des porteurs, pour cause de rendement devenu nul, voire négatif.

H.SUIVI DES INVESTISSEMENTS DES ENERGIES RENOUVELABLES.

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

Sur le marché de l'agriculture, 4 projets de méthanisation*, pour un montant de 6 013 K€, et 16 projets photovoltaïques, pour 2 108 K€, ont été financés en 2017.

En quatre ans, le montant des financements s'élève à 16 847 K€ pour 12 projets de méthanisation et 6 575 K€ pour 44 projets photovoltaïques.

D'autre part sur le marché des entreprises, 7 projets de méthanisation ont été financés en 2017 pour un montant de 5,9 M€ (BioGaz d'Arcy en lien avec la coopérative céréale SCARPA).

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

9. DES DOMAINES D'EXCELLENCE EN MATIERE SOCIETALE ET AU SERVICE DE NOS TERRITOIRES.

A. SANTE-VIEILLISSEMENT.

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

Les offres

La Caisse régionale commercialise des offres qui permettent à ses clients d'anticiper des coûts liés à l'autonomie physique et/ou mentale, dont l'**offre Dépendance de Pacifica** (7 590 contrats en 2017).

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

Appui aux organismes pour personnes dépendantes

- Accompagnement et financement d'Associations dans les domaines médico-sociaux, Services à la personne, Enfance, Handicap

- Elaboration d'une offre pour les Majeurs Protégés et conquête de nouvelles structures.

Plusieurs exemples d'accompagnement du Crédit Agricole de Champagne Bourgogne dans ces domaines :

- Travaux d'aménagement dans un laboratoire pharmaceutique (600k€)
- Matériel pour une entreprise de confection de textiles connectés pour le diagnostic des malades (2 M€)
- Travaux d'agrandissement d'un établissement de soins de suite et de réadaptation (1,2 M€)
- Bâtiment dans le cluster de Paris Saclay pour une entreprise de recherche de nouvelles thérapies contre le cancer (5M€).

B. LOGEMENT.

La Caisse régionale a accordé une attention toute particulière au financement de l'habitat, qu'il s'agisse du financement de nouveaux projets ou de réaménagements de crédits. **Sa part de marché crédit s'établit à 29 %** (donnée de septembre 2017).



Crédit Agricole Immobilier, à travers ses 11 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.

A noter en 2017 des travaux d'amélioration des agences de Troyes, Chaumont et Nogent pour un meilleur accueil de la clientèle.

Financement du logement social

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

Financement Location Accession :

- Mise en œuvre du financement des programmes de Location Accession au niveau des bailleurs sociaux ainsi que des locataires accédants à la propriété sur Dijon Métropole.
- Notre offre a été retenue pour 2 projets portés par VILLEO pour 21 maisons individuelles et GHITTI/DIJON HABITAT pour 30 logements.
- Financement de programmes en VEFA (vente en bloc aux bailleurs sociaux de l'Aube)
- Réaménagement de la dette publique d'un bailleur important à Troyes

C.L'AGRICULTURE.

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

En 2017, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne atteint 91 % 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 2017 stable par rapport à 2016.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne aux côtés de ces clients victimes d'aléas.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne applique avec assiduité le plan de soutien national mis en place par le gouvernement et va au-delà en accompagnant tous ses clients agriculteurs et viticulteurs par des mesures complémentaires et spécifiques à notre territoire.

Fin juin 2017 ce sont 260 mesures mises en place pour 120 M€

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne s'implique et investit dans la sécurisation auprès de nos clients exploitants.

Implication de tous les acteurs de la Caisse régionale, investissement dans un plan de formation ambitieux consistant à former l'ensemble de notre Réseau sur les offres permettant à nos clients de se sécuriser et de pérenniser leurs exploitations. Lancement d'une nouvelle offre Protection des revenus. **Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne est la 1^{ère} Caisse Régionale en assurances climatiques pour la 2^{ème} année consécutive.**



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. ASSEMBLEES GENERALES 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.

Plus de 17 000 sociétaires (+25,5 % par rapport à 2016) présents ou représentés ont participé aux 84 assemblées générales des Caisses locales, soit 4 % 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 ELUS AUX DECISIONS 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 2017, le Conseil d'Administration était composé de **7 femmes, soit 39 %** (33,3 % en 2016, 27,8 % en 2015 et 2014). La moyenne d'âge est de **57 ans**.

Il est constitué de treize administrateurs venant du monde agricole et/ou viticole (73 %), d'un administrateur retraité (5 %), de trois administrateurs d'entreprises privées (17%) et enfin d'un administrateur dans la Fonction Publique Territoriale (5 %).

Le conseil d'administration s'est réuni 11 fois en 2017 avec un taux de participation des administrateurs de 88 %.

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 **260 205** sociétaires élisent selon le principe un sociétaire, une voix, les administrateurs de leur Caisse Locale.

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, à fin 2017, **1 094 administrateurs composent les 84 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 2017, **239 administrateurs** ont bénéficié d'une formation, sur des thèmes variés tels que :

- les risques et le contrôle interne,

- l'assurance IARD
- la politique de développement ressources humaines,
- la gestion financière,
- l'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 SOCIETAIRES RECONNUS ET VALORISES.

A. DISPOSITIF DE RECONNAISSANCE ET DE VALORISATION DES CLIENTS SOCIETAIRES.

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 SOCIETAIRES DANS LE PORTEFEUILLE CLIENTS.

En 2017, le Crédit Agricole Champagne-Bourgogne compte 260 205 sociétaires en augmentation de 3313 par rapport à 2016 (+ **1,3 %**).

4. PRODUITS ET SERVICES RESERVES ET INFORMATIONS PEDAGOGIQUES.

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

A. PRODUITS ET SERVICES SOCIETAIRES.

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 **221 548 436 € en 2017** contre 215 427 912 € en 2016 (+2,84 %).

- Taux de rémunération des parts sociales proposé : **1,70%**. **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 : **3 735 821 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 **150 621 cartes sociétaires** en circulation en 2017, les opérations bancaires effectuées ont permis d'abonder le fonds mutualiste à hauteur de **319 049 euros** soit près de 14 % 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 2017, **36 864 livrets sociétaires** ont été souscrits, pour un encours de **377 309 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 prix indicatif de référence du CCA, sur des bases 31 décembre 2017 s'établit à 251,22 €, il est en hausse de 2,37% par rapport au prix de référence bases 31 décembre 2016.** La valeur économique distribuée par les Certificats Coopératifs d'Associés se monte à 8 418 419 euros.

5. COMMUNICATION DES ACTIONS DES CAISSES LOCALES.

A. DESCRIPTION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION DESTINES AUX CLIENTS SOCIETAIRES.

Offre SUR : Un dépliant spécifique recense les offres commerciales et les avantages réservés aux clients sociétaires. 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.

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 Caisse Régionale 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 PERENNE DES EMPLOIS LOCALISES SUR LE TERRITOIRE.

A. EFFECTIFS.

Un employeur privé de premier plan

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

Répartition des effectifs par catégorie

Cadres, Techniciens et Animateurs d’Unités, Agents d’Application.



	Critères de suivi	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
	Effectif au 31/12 (CDI, CDD et alternants, Stagiaires non compris)	1715	1719	1721
	Effectif ETP au 31/12	1677,54	1680,86	1681,55
	Nb Agents d'application (% effectif total)	28,45 %	27,15 %	26,5 %
	Nb Techniciens et animateurs d'unité (% effectif total)	47,23 %	48,52 %	49,1 %
	Nb de Responsables de management (% effectif total)	24,32 %	24,32 %	24,4 %
	Totaux :	100	100	100
	% de contrats CDI	95,04 %	94,12 %	94 %
	Répartition par département (nb) :	1 715	1 719	1 721
	- Côte-d'Or	706	702	709
	- Yonne	385	384	384
	- Aube	435	441	440
	- Haute-Marne	189	192	188

B. REPARTITION DES EMPLOYES PAR AGE.

Au cours des trois dernières années, un rajeunissement des effectifs est constaté avec un âge moyen qui se situe actuellement à 39 ans. Aucune politique de répartition des employés en termes d'âge n'est établie

	Critères de suivi	Valeur 2015		Valeurs 2016		Valeurs 2017	
Répartition par âge	Age	Nb	Taux	Nb	Taux	Nb	Taux
	< 25	152	9	165	10	167	10
	25/29	310	18	293	17	290	17
	30/34	266	16	263	15	270	16
	35/39	235	14	266	15	262	15
	40/44	183	11	174	10	194	11
	45/49	145	8	158	9	152	9
	50/54	156	9	154	9	144	8
	55/59	197	11	167	10	166	10
	> 59	71	4	79	5	76	4
	Total	1715	100	1719	100	1721	100

Tableau des effectifs : Répartition par département au 31/12/2017

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.

Territoire couvert	Nombre d'emplois	Répartition
Aube	440	26 %
Côte-d'Or	709	41 %
Haute-Marne	188	11 %
Yonne	384	22 %

C. TURN OVER DU PERSONNEL.

Indicateur principal	Critère de suivi	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Total des embauches	Nb d'embauches/année (base CDI)	115	96	119
	Nb d'embauches/année (base CDD)	144	140	151
	Nb d'embauches/année (Contrats en alternance)	47	49	48
	Total	306	285	318
Total des départs	Nb de départs/année (base CDI)	116	105	114
	Nb de départs/année (base CDD)	128	115	154
	Total	244	230	264
Par type de départ (Base CDI)	Retraite	49	42	36
	Démission	38	36	47
	Décès	1	0	3
	Rupture conventionnelle	0	1	6
	Licenciement	10	8	9
	Rupture salarié. Période d'essai	1	3	1
	Rupture employeur. Période d'essai	17	15	12
	Nombre de mobilités intra-Groupe	8	13	17
Par type de départ (Base CDD)	Fin Contrat	128	111	154
	Rupture anticipée	0	3	0
	Démission	0	0	0
	Rupture salarié : essai	0	1	0
	Rupture employeur : essai	0	0	0

On peut noter en 2017 une diminution des départs en retraite mais une augmentation des démissions et des mobilités intra groupe. Des raisons tant professionnelles que personnelles peuvent expliquer ces fluctuations

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	7,35
Taux d'entrée	Nbre entrées /par l'effectif*100	7,35
Taux de sortie	Nbre départs /par l'effectif*100	7,04
Taux de rotation	Taux d'entrée + taux de sortie / 2	7,19

D. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL.

Nombre de collaborateurs à temps partiel

	Critère de suivi	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Nombre de collaborateurs en CDI à temps partiel	14	15	13
	Nombre de collaboratrices en CDI à temps partiel	164	167	173

En application de l'accord national sur le temps de travail au Crédit Agricole du 13 Janvier 2000, la durée du travail qui sert de base de référence est fixée à 39 heures par semaine (durée théorique journalière de 7 h 48 et un maximum de 10 heures), avec attribution de jours de repos, soit une durée moyenne hebdomadaire de 35 heures.

Réseau de proximité : horaire collectif de l'agence ou forfait en jours (Managers)

Sites : horaires variables, sauf pour certaines catégories de salariés définis par l'accord

Pour le personnel des Sites, la journée de travail est décomposée en deux parties :

- Une partie appelée "plage fixe" pendant laquelle l'ensemble du personnel doit être présent
- Une partie appelée "plage variable" qui permet au personnel d'organiser son temps de travail, compte tenu des contraintes de service.

E. ABSENTEISME.

L'absentéisme représente 20 742 jours en 2017.

	Critère de suivi	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
L'Absentéisme et ses causes	Taux d'absentéisme (%)	5.34 %	5,82 %	6,05 %
	Nombre de jours total d'absence (pour l'ensemble de l'effectif)	18 340	19 815	20 742
	Nombre de jours total travaillés (pour l'ensemble de l'effectif)	343 375	340 308	342 731
	Jours d'absences pour accidents de travail et de trajet	701	778	657
	Jours d'absences pour maladies professionnelles	0	0	0
	Jours d'absences pour maladies	16 255	17 437	18201
	Autres jours d'absences	1384	1600	1884
	Nombre moyen de jours d'absence par personne et par an	10.94	11,78	12,3

Autres Jours d'absences

Ce sont des jours congés exceptionnels sans soldes, congés sabbatiques, jurés d'assises, réserve militaire

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 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Nb accidents travail et trajet (<u>déclarés</u>)	49	56	50
	Nb accidents travail et trajet avec arrêt travail	15	18	19
	Taux de fréquence accidents travail et trajet	3.23	5,51	5,83
	Taux gravité accidents travail et trajet.	0.16	0,09	0,10
	Nb collaborateurs formés	1894	1825	1857
dont à la sécurité			648
	Dépenses de sécurité en €	1 495 055	1 576 396	1 294 353

G. BIEN ETRE AU TRAVAIL

Dans le cadre du projet d'entreprise « Ensemble construisons 2.018 » un volet important est mis en œuvre sous le thème « **Accompagner les collaborateurs : être bien** ».

C'est pour répondre à cet objectif d'un bon équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle que le Crédit Agricole propose depuis Octobre 2017 un service de Conciergerie, physique sur ses 3 sites de Troyes, Dijon et Auxerre et en ligne pour l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale.

**VOTRE
CONCIERGERIE**
à distance s'occupe
de tout !

2. DEVELOPPEMENT DE LA FORMATION ET DE LA PROMOTION DES SALARIES.

A. FORMATION DES SALARIES.

En 2017, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a connu une augmentation de 20% en jours de formation par rapport à 2016 avec 11 463 jours (6,17 jours de formation en moyenne par salarié), pour un montant 5 154 619 €, soit 8,33% 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. **3 800 jours de formation sont consacrés aux jeunes soit 33,15 %** 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.

27 954 heures de formations en e-learning en 2017 pour **12 692 heures** en 2016 (soit une augmentation de 120 %. 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 l'ensemble des collaborateurs en 2017, sur le thème de la montée en compétence digitale.

B. EVALUATION ET EVOLUTION DE CARRIERE.

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 dans le cadre d'un projet plus global nommé ALICE (Accompagner les Itinéraires des Collaborateurs Engagés) : constitution d'une fiche repères pour chaque métier de l'entreprise avec indication des 12 compétences clefs attendus pour le bon exercice du métier. Ces fiches sont en ligne et accessibles à chaque collaborateur.
- Entretien d'appréciation : l'entretien d'appréciation porte désormais sur les 12 compétences clefs définies comme essentielles au travers d'une grille d'évaluation qui permet au collaborateur de se situer par rapport aux attendus du métier.
- Plan Individuel d'Accompagnement pour les collaborateurs évalués « Inférieur aux attendus » deux années de suite.
- Dispositif AQP (Accroissement de la Qualification Professionnelle), projet 2016-2018.

Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

En 2017, 96 % des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel de progrès, permettant d'apprécier leur niveau de compétence et de contribution dans leur emploi.

3. ACCES AUX METIERS 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 l'embauche des jeunes en CDI, en alternance et en stage avec des objectifs dans ces trois domaines :

- Recruter 100 jeunes, sur la période 2016 – 2018, dont 70 suite à l'alternance
- Recruter en CDI plus de 50% des jeunes embauchés en alternance
- Conclure 120 contrats d'alternance sur la période 2016-2018
- Conclure 180 conventions de stage sur la période 2016-2018

58 alternants et **44 apprentis** ont rejoint les effectifs de la Caisse régionale en **CDI** à l'issue de leur formation et enfin 70 stagiaires sont passés au Crédit Agricole de Champagne Bourgogne en 2017.

4. PROMOTION DE LA DIVERSITE.

A .REPARTITION HOMME FEMME

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). La commission « Parité » est composée de 2 hommes et 2 femmes

Critères de suivi	Valeurs 2015	Valeurs 2016	Valeurs 2017
Nombre de femmes	987	999	995
Nombre d'hommes	728	720	726
Taux de féminisation	57,55 %	58,11 %	57,8 %

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
- Tendre vers l'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 accord relatif au contrat de génération est applicable du 01/01/2016 au 31/12/2018. Il comporte 3 thèmes :

- L'insertion durable des jeunes
- Le maintien dans l'emploi des seniors
- La transmission des savoirs et des compétences

Il contient des objectifs chiffrés en matière de recrutement de jeunes en CDI ainsi qu'en termes de maintien dans l'emploi des seniors.

Un rapport égalité hommes/ femmes présente la situation Hommes Femmes et permet de définir certaines corrections en matière d'égalité de rémunération.

ANNEES	% de femmes Responsables de management
Octobre 2014	35.8 %
Décembre 2015	36.4 %
Décembre 2016	36.2 %
Décembre 2017	37.8 %

Dans le cadre de la commission parité une analyse des salaires entre les hommes et les femmes est effectuée (panel représentatif de 10 salariés).

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).
- Possibilité d'alimenter un Compte Epargne Temps spécifique pour le 13^{ème} mois.
- Réunions séniors sur le thème de la préparation à la retraite.
- Etude des demandes de rapprochement géographique des salariés de 55 ans et plus.



Rémunérations et leurs évolutions

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.

Salaires moyens hommes/femmes

Promotion de la diversité	Critère de suivi	Valeurs 2014	Valeurs 2015	Valeurs 2016*
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	Homme = 2409
		Femme = 2272€	Femme = 2276	Femme = 2423
		Rapport = 1.06	Rapport = 1.02	Rapport = 0.99
	Rapport salaire moyen H/F classe 2	Homme = 2866€	Homme = 2892	Homme = 3037
		Femme = 2700€	Femme = 2750	Femme = 2873
		Rapport = 1.06	Rapport = 1.05	Rapport = 1.05
	Rapport salaire moyen H/F classe 3	Homme = 4203€	Homme = 4295	Homme = 4485
		Femme = 3734€	Femme = 3819	Femme = 4043
		Rapport = 1.12	Rapport = 1.12	Rapport = 1.1
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	2418
	Salaire brut moyen classe 2	2 778 €	2813	2943
	Salaire brut moyen classe 3	4 058 €	4144	4345

*Les chiffres 2017 ne sont pas disponibles au moment de la finalisation de ce rapport.

Egalité Homme / Femmes

La Caisse régionale a signé un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes le 19/12/2017 pour une durée de 3 ans.

Il existe également au sein de l'entreprise une Commission Parité qui assure le suivi de cet accord.

Dans le cadre de la Commission Parité, une analyse des salaires entre les hommes et les femmes est effectuée sur des panels représentatifs (10 salariés ou plus). Cette analyse faite par sexe et niveau d'emploi permet d'apporter des correctifs si des écarts sont identifiés.

B EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES.

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	Valeurs 2017
	Taux de salariés handicapés employés	6,03%	7,41%	6,58%	7,04%	7,75%	Données non disponibles
	Nombre de salariés handicapés en CDI	81	97	117	123	132	Données non disponibles
	Nombre de salariés handicapés en CDD	2	8	9	4	5	Données non disponibles

5. DIALOGUE SOCIAL RICHE.

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 et avec le CHSCT.

Au cours de l'année 2017, des réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- 12 réunions des Délégués du Personnel,
- 12 réunions du Comité d'Entreprise,

- 9 réunions avec les Délégués Syndicaux,
- 6 réunions CHSCT,
- 52 avis demandés (CE et CHSCT) et 10 accords signés.

Bilan des accords collectifs.

Les accords signés en 2017

AO – Rémunération	Evolutions individuelles des rémunérations conventionnelles 2017 : enveloppe minimum de 2% de la masse de Rémunération de la Classification de l'Emploi au 31/12/2016
PEE – PERCO	Avenants intégrant le changement de classification et de nom de CA BRIO MONETAIRE devenu CA BRIO TRESORERIE
Astreintes	Accord définissant l'organisation et les contreparties aux astreintes
Heures supplémentaires	Accord prévoyant les contreparties et modalités de récupération en cas d'heures supplémentaires réalisées notamment le dimanche
Remplacement agents	Dispositif de remplacement des collaborateurs par d'autres collaborateurs de l'entreprise avec un accompagnement et une indemnité spécifique
Déconnexion	Accord sur la droit à la déconnexion des collaborateurs afin de respecter l'équilibre vie privée / vie professionnelle
Egalité hommes/femmes	Accord mettant en place des actions concrètes afin de : <ul style="list-style-type: none"> - garantir l'égalité professionnelle dans le recrutement, - assurer une évolution professionnelle identique aux femmes et aux hommes, - garantir l'égalité salariale hommes-femmes, - développer des actions en faveur d'un meilleur équilibre vie professionnelle - vie familiale.
Mutuelle	Accord définissant les règles d'adhésion et les participations Caisse Régionale et CE à la mutuelle obligatoire
REC 2018-2019-2020	Dispositif de Rémunération Extra Conventionnelle pour les années 2018, 2019 et 2020

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 2017.

Développer des 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.

Notre Caisse Régionale Champagne Bourgogne a poursuivi son déploiement pour atteindre les 100%.

Suite à la livraison de l'étude intra-Groupe par CASA sur le dossier national AGRICULTURE 2020 auprès des CR (250 items à analyser, à développer et à argumenter pour permettre de mesurer factuellement l'état d'avancement opérationnel en CR de ce dossier majeur en terme d'orientations stratégiques pour l'avenir de l'agriculture Française), CACB ressort avec 11 leviers en maturité forte et très forte sur les 12 leviers existants.

Soutien national à l'Agriculture

Notre Caisse Régionale Champagne Bourgogne a poursuivi 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.

Ainsi ce sont 2650 mesures qui ont été mises en place pour 120 M€ jusqu'au 30 juin 2017.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne s'implique et investit dans la **sécurisation** auprès de nos clients exploitants : Implication de tous les acteurs de la Caisse Régionale, investissement dans un plan de formation ambitieux consistant à former l'ensemble de notre Réseau sur les offres permettant à nos clients de se sécuriser et de pérenniser leurs exploitations.

En 2017 le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne lance la nouvelle offre Protection des revenus.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne 1ère Caisse Régionale en assurances climatiques pour la 2ème année consécutive.

Fondation d'entreprise

En 2017, 46 projets ont bénéficié du soutien financier de la Fondation pour un montant total de 136 000€.

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 2017 :

Dans l'Aube, 10 associations ont été accompagnées : pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite au site Moulin-des-Dosches, participer à l'achat d'un équipement spécifique adapté à la pratique de la plongée Handisub à Nogent-sur-Seine, contribuer à l'achat d'un véhicule au profit de l'association Trait d'Union de Vendevre-sur-Barse, accompagner la réhabilitation du « logis » de l'Ecomusée de la Barbuise, soutenir l'édition d'un ouvrage historique local à visée pédagogique à Arcis-sur-Aube....

En Côte-d'Or, 20 projets ont bénéficié de l'aide de la fondation : afin de participer à l'aménagement des nouveaux locaux de l'Entraide Cantonale à Pontallier-sur-Saône, contribuer à la restauration du four à pain d'Arnay-sous-Vitteaux, soutenir une association dijonnaise dans sa mission de sensibilisation des jeunes aux dangers du son, participer à l'équipement informatique et mobilier de l'antenne Seuroise des Restos du Cœur, accompagner le développement du cinéma itinérant

solidaire à Beaune, contribuer à la restauration de la cheminée du foyer des officiers du camp américain d'Is-sur-Tille...

En Haute-Marne, 5 projets ont vu le jour grâce à la participation financière de la fondation : l'achat de tatamis homologués pour le club de judo de Châteauvillain et celui de Breuvannes, l'aménagement d'un espace multi-sensoriel au sein de la crèche associative de Montier en Der, l'achat de mobilier de réception pour le Club de Football de Bourmont, la réalisation d'un film promotionnel autour de l'osiericulture et la vannerie à Fayl Billot.

Dans l'Yonne, 11 projets ont été soutenus : l'achat d'un véhicule pour faciliter les déplacements des personnes âgées de Saint Père et des alentours, la réfection du paddock de Saint Sauveur-en-Puisaye qui accueille des cavaliers handicapés, la création d'un sentier botanique dans le parc de Préblin à Joigny, la rénovation de la maison de la grande poétesse Marie Noël à Auxerre, la construction d'un atelier de formation et de fabrication numérique au sein de la Grange Beauvais...

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 2017, la Fondation « Agir en Champagne-Bourgogne » poursuit 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 247 avec 666 000 € 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. PREVENTION ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILISEES.

A. ACCOMPAGNEMENT DES POPULATIONS DEFAVORISEES OU FRAGILISEES.

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. Depuis 2016

deux bagages de formation par e-learning sur les thèmes du « Droit au Compte » et « Clientèle en situation de fragilité bancaire » sont 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 et sur la bonne évaluation des ratios d'endettement. Nos offres à destination de la clientèle fragile :

Offres Clientèles fragiles (encours)	2015	2015	2016	2017
offres coup de main :	5	5	3	2
budget protégé :	2 743	2 743	2 835	1 647
carte bancaire l'autre carte :	45 347	45 347	44 453	44 772

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 **5 232 situations délicates**. **3 209 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 **68,8 %** pour 2017 en amélioration par rapport à 2016. **38 bénévoles formés** (élus de Caisses locales et retraités du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne), accompagnent les personnes fragilisées jusqu'à leur rétablissement (+7 par rapport à 2016).

B. PREVENTION DES PERSONNES FRAGILISEES.

- Mises en place d'ateliers de pédagogie budgétaire auprès des jeunes de – de 25 ans pour lutter contre l'illettrisme de l'argent.

En 2017, 459 jeunes ont bénéficié de ces ateliers (en augmentation de 18% par rapport à 2016).

- 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, Uniscité, Armée de Terre à Auxonne.
- **Partenariat avec Uniscité** : formations des jeunes en service civique à l'éducation budgétaire et formation spécifique de 2 jeunes en service civique qui co-animent les ateliers avec les bénévoles pour devenir à leur tour ambassadeurs en pédagogie budgétaire auprès d'autres jeunes.
- Recrutement de 5 bénévoles sur L'Yonne et 2 sur la Haute-Marne pour assurer des suivis à domicile et animer des ateliers budgétaires.

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 2017, 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 et créer ou conserver la relation bancaire.

Montant des subventions accordées	2 000 €
Total ligne de crédit octroyée	150 000 €
Dote de la ligne de crédit utilisée	238 287 €
Nombre d'entrepreneurs financés	70

8 dossiers « Micro crédit » ont été réalisés en 2017 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 2017 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.

- 22 -Prévention des risques environnementaux et de pollution
- 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.*

- 26 - Prise en compte des nuisances sonores et toute autre forme de pollution spécifique à son activité
- 28 - Consommation des matières premières
- 30 - l'utilisation des sols

L'activité bancaire a un impact réduit sur les sols à part celle due à son emprise directe.

- 32 - Adaptation aux conséquences du changement climatique
- 42 - autres actions en faveur des droits de l'homme.
- Mesures prises pour préserver la biodiversité
- 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 ». 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 2017 à l'exclusion des données chiffrées non parvenues, relatives au taux de pénétration par CSP et à l'emploi des personnes handicapées, qui se rapportent à l'exercice 2016.

Le travail d'optimisation des indicateurs RSE, réalisé en 2017, 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 43 thématiques définies par l'article 225 de la loi du Grenelle 2, seuls 31 items sont traités dans ce rapport, et 12 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 2016 et 2017 permet de contrôler la cohérence et la précision des informations.

TABLE DE CONCORDANCE		
thème	informations	
SOCIAL		
PAGES 108 à 122		
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	Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail sur	le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
17	Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail sur	l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
18 Non traité	Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail sur	l'élimination du travail forcé ou obligatoire
19 Non traité	Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail sur	l'abolition effective du travail des enfants

thème		informations
ENVIRONNEMENT		PAGES 81 à 103
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 Non traité	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 Non traité	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 Non traité	Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique

thème		informations
SOCIETAL		PAGES 67 à 80 et 123 à 127
33 Non traité	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
43 Non traité	Pollution et gestion des déchets	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire