

# Comptes sociaux

## Comptes individuels au 31.12.2015

Arrêté par le Conseil d'Administration  
de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire  
en date du 29 janvier 2016 et soumis à l'approbation de  
l'Assemblée Générale Ordinaire en date du 18 mars 2016

# Sommaire

Bilan au 31 décembre 2015 .....	158
Hors-bilan au 31 décembre 2015 .....	160
Compte de résultat au 31 décembre 2015 .....	160
Note 1 Cadre juridique et financier et faits caractéristiques de l'exercice .....	161
1.1 Cadre juridique et financier .....	160
1.2 Mécanismes financiers internes au Crédit Agricole .....	160
1.3 Evénements significatifs relatifs à l'exercice 2015 .....	162
1.4 Evénements postérieurs à l'exercice 2015 .....	163
Note 2 Principes et méthodes comptables .....	163
2.1 Créances et engagements par signature .....	164
2.2 Portefeuille Titres .....	165
2.3 Immobilisations .....	168
2.4 Dettes envers les établissements de crédit et la clientèle .....	168
2.5 Dettes représentées par un titre .....	168
2.6 Provisions .....	168
2.7 Fonds pour risques bancaires généraux (F.R.B.G.) .....	169
2.8 Opérations sur les Instruments financiers à terme et conditionnels .....	1369
2.9 Opérations en devises .....	170
2.10 Engagements hors-bilan .....	170
2.11 Participation des salariés aux fruits de l'expansion et intéressement .....	170
2.12 Avantages au personnel postérieurs à l'emploi .....	170
2.13 Stock-options et souscription d'actions proposées aux salariés dans le cadre du Plan d'Epargne Entreprise .....	171
2.14 Charges et produits exceptionnels .....	171
2.15 Impôt sur les bénéfices (charge fiscale) .....	171
Note 3 Créances sur les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle .....	171
Note 4 Opérations avec la clientèle .....	172
4.1 Opérations avec la clientèle - Analyse par durée résiduelle .....	172
4.2 Opérations avec la clientèle - Analyse par agents économiques .....	173
Note 5 Titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille .....	173
5.1 Titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille (hors effets publics) : Ventilation par grandes catégories de contrepartie .....	174
5.2 Ventilation des titres cotés et non cotés à revenu fixe ou variable .....	174
5.3 Effets publics, obligations et autres titres à revenue fixe - Analyse par durée résiduelle .....	175
Note 6 Titres de participation et de filiales .....	176
6.1 Valeur estimative des titres de participation .....	177
Note 7 Variation de l'actif immobilisé .....	178
Note 8 Actions propres .....	179
Note 9 Comptes de régularisation et actifs divers .....	179
Note 10 Dépréciations inscrites en déduction de l'actif .....	179
Note 11 Dettes envers les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle .....	180
Note 12 Comptes créditeurs de la clientèle .....	180
12.1 Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par durée résiduelle .....	180
12.2 Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par agents économiques .....	181
Note 13 Dettes représentées par un titre .....	181
Note 14 Comptes de régularisation et passifs divers .....	182
Note 15 Provisions .....	182
Note 16 Epargne logement .....	183

Note 17	Engagements sociaux : avantages postérieurs à l'emploi, régimes à prestations définies .....	184
Note 18	Fonds pour risques bancaires généraux .....	185
Note 19	Dettes subordonnées : analyse par durée résiduelle .....	186
Note 20	Variation des capitaux propres (avant répartition).....	187
	20.1 Variation des capitaux propres (avant répartition) .....	187
	20.2 Ventilation du capital .....	187
Note 21	Composition des fonds propres .....	188
Note 22	Opérations effectuées avec les entreprises liées et les participations .....	188
Note 23	Transactions effectuées avec les parties liées .....	188
Note 24	Opérations effectuées en devises .....	188
Note 25	Opérations de change, prêts et emprunts en devises .....	188
Note 26	Opérations sur instruments financiers à terme .....	189
	26.1 Opérations sur instruments financiers à terme - Encours notionnels par durée résiduelle .....	190
	26.2 Opérations sur instruments financiers à terme - Juste valeur .....	191
	26.3 Informations sur les SWAPS - Ventilation des contrats d'échange de taux d'intérêt et de devises .....	191
Note 27	Informations relatives au risque de contrepartie sur produits dérivés .....	192
Note 28	Engagements de financement et de garantie et autres garanties .....	193
Note 29	Actifs donnés et reçus en garantie .....	193
Note 30	Engagements donnés aux entreprises liées .....	194
Note 31	Engagements de crédit bail .....	194
Note 32	Opérations de désendettement de fait et de titrisation .....	194
	32.1 Désendettement de fait .....	194
	32.2 Titrisation .....	194
Note 33	Produits nets d'intérêts et revenus assimilés .....	195
Note 34	Revenus des titres .....	195
Note 35	Produit net des commissions .....	196
Note 36	Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de négociation .....	196
Note 37	Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés .....	197
Note 38	Autres produits et charges d'exploitation bancaire .....	197
Note 39	Charges générales d'exploitation .....	198
Note 40	Coût du risque .....	199
Note 41	Résultat net sur actifs immobilisés .....	199
Note 42	Charges et produits exceptionnels .....	200
Note 43	Impôt sur les bénéfices .....	200
Note 44	Informations relatives aux résultats des activités bancaires .....	200
Note 45	Événements postérieurs à la clôture susceptibles de remettre en cause la continuité de l'exploitation .....	201
Note 46	Affectation des résultats .....	201
Note 47	Implantation dans des Etats ou Territoires non coopératifs.....	201
Note 48	Publicité des honoraires de Commissaires aux comptes .....	201
	Approbation du texte des résolutions qui seront proposées au vote des sociétaires à l'Assemblée Générale Mixte de la Caisse régionale du 18 mars 2016 .....	202
	Partie de l'Assemblée Générale Ordinaire .....	202
	Partie de l'Assemblée Générale Extraordinaire .....	204
	Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés .....	205
	Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels .....	207
	Publicité .....	80

**Bilan au 31 Décembre 2015**  
(en milliers d'euros)

**Actif**

	Notes	31.12.2015	31.12.2014
<b>Opérations interbancaires et assimilées</b>		<b>838 644</b>	<b>782 909</b>
Caisse, banques centrales		32 667	33 322
Effets publics et valeurs assimilées	5	263 089	217 777
Créances sur les établissements de crédit	3	542 888	531 810
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>	<b>3</b>	<b>1 113 285</b>	<b>797 173</b>
<b>Opérations avec la clientèle</b>	<b>4</b>	<b>6 522 747</b>	<b>6 647 281</b>
<b>Opérations sur titres</b>		<b>755 081</b>	<b>577 395</b>
Obligations et autres titres à revenu fixe	5	518 189	370 027
Actions et autres titres à revenu variable	5	236 893	207 368
<b>Valeurs immobilisées</b>		<b>492 520</b>	<b>482 586</b>
Participations et autres titres détenus à long terme	6, 7	383 663	370 225
Parts dans les entreprises liées	6, 7	30 808	30 787
Immobilisations incorporelles	7	34 715	34 875
Immobilisations corporelles	7	43 335	46 699
<b>Capital souscrit non versé</b>			
<b>Actions propres</b>	<b>8</b>	<b>259</b>	<b>215</b>
<b>Comptes de régularisation et actifs divers</b>		<b>204 605</b>	<b>191 364</b>
Autres actifs	9	156 146	131 133
Comptes de régularisation	9	48 459	60 231
<b>Total Actif</b>		<b>9 927 141</b>	<b>9 478 924</b>

## Bilan au 31 Décembre 2015

(en milliers d'euros)

### Passif

	Notes	31.12.2015	31.12.2014
<b>Opérations interbancaires et assimilées</b>		<b>9 541</b>	<b>5 434</b>
Banques centrales			
Dettes envers les établissements de crédit	11	9 541	5 434
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>	<b>11</b>	<b>5 212 735</b>	<b>5 137 430</b>
<b>Comptes créditeurs de la clientèle</b>	<b>12</b>	<b>2 933 377</b>	<b>2 675 218</b>
<b>Dettes représentées par un titre</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Comptes de régularisation et passifs divers</b>		<b>215 068</b>	<b>206 879</b>
Autres passifs	14	115 757	105 855
Comptes de régularisation	14	99 312	101 024
<b>Provisions et dettes subordonnées</b>		<b>260 360</b>	<b>238 815</b>
Provisions	15, 16, 17	100 025	100 093
Dettes subordonnées	19	160 335	138 722
<b>Fonds pour risques bancaires généraux</b>	<b>18</b>	<b>48 000</b>	<b>33 300</b>
<b>Capitaux propres hors FRBG</b>	<b>20</b>	<b>1 248 052</b>	<b>1 181 840</b>
Capital souscrit		30 983	30 983
Primes d'émission		184 156	184 156
Réserves		954 417	892 016
Ecart de réévaluation			
Provisions réglementées et subventions d'investissement		177	176
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice		78 318	74 509
<b>Total Passif</b>		<b>9 927 141</b>	<b>9 478 924</b>

## Hors-bilan au 31 Décembre 2015

(en milliers d'euros)

	Notes	31.12.2015	31.12.2014
<b>Engagements donnés</b>		<b>1 420 618</b>	<b>1 250 876</b>
Engagements de financement	28	767 091	601 115
Engagements de garantie	28	652 605	649 070
Engagements sur titres		923	691
<b>Engagements reçus</b>		<b>1 792 726</b>	<b>1 968 918</b>
Engagements de financement	28	96 562	257 152
Engagements de garantie	28	1 695 241	1 711 074
Engagements sur titres		923	691

Notes concernant le Hors-bilan (autres informations) :

- Opérations de change au comptant et à terme : note 25.
- Opérations sur instruments financiers à terme : note 26.

## Compte de Résultat au 31 Décembre 2015

(en milliers d'euros)

	Notes	31.12.2015	31.12.2014
Intérêts et produits assimilés	33,34	288 333	307 337
Intérêts et charges assimilées	33	(130 394)	(148 779)
Revenus des titres à revenu variable	34	29 133	27 541
Commissions (produits)	35	121 029	120 430
Commissions (charges)	35	(18 686)	(15 796)
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	36	544	308
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	37	2 406	2 314
Autres produits d'exploitation bancaire	38	1 612	1 035
Autres charges d'exploitation bancaire	38	(501)	(335)
<b>Produit net bancaire</b>		<b>293 477</b>	<b>294 056</b>
Charges générales d'exploitation	39	(145 316)	(139 154)
Dotations aux amortissements et aux dépréciations sur immobilisations incorporelles et corporelles		(6 024)	(6 236)
<b>Résultat brut d'exploitation</b>		<b>142 137</b>	<b>148 667</b>
Coût du risque	40	(10 801)	(23 486)
<b>Résultat d'exploitation</b>		<b>131 336</b>	<b>125 181</b>
Résultat net sur actifs immobilisés	41	296	48
<b>Résultat courant avant impôt</b>		<b>131 632</b>	<b>125 228</b>
Résultat exceptionnel	42		
Impôt sur les bénéfices	43	(38 602)	(33 207)
Dotations/reprises de FRBG et provisions réglementées		(14 712)	(17 512)
<b>Résultat Net de l'exercice</b>		<b>78 318</b>	<b>74 509</b>

## 1.1 Cadre juridique et financier

La Caisse régionale de Crédit Agricole de Loire Haute-Loire est une société coopérative à capital variable régie par le Livre V du Code monétaire et financier et la loi bancaire du 24 janvier 1984 relative au contrôle et à l'activité des établissements de crédit.

Sont rattachées à la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, 61 Caisses locales qui constituent des unités distinctes avec une vie juridique propre.

Les comptes individuels sont représentatifs des comptes de la Caisse régionale seule, tandis que les comptes consolidés, selon la méthode de l'entité consolidante, intègrent également les comptes des Caisses locales et le cas échéant, les comptes des filiales consolidables.

De par la loi bancaire, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire est un établissement de crédit avec les compétences bancaires et commerciales que cela entraîne. Elle est soumise à la réglementation bancaire.

Au 31 décembre 2015, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire fait partie, avec 38 autres Caisses régionales, du réseau Crédit Agricole dont l'organe central, au titre de la loi bancaire, est Crédit Agricole S.A. Les Caisses régionales détiennent la totalité du capital de la SAS Rue La Boétie, qui détient elle-même 56,70 % du capital de Crédit Agricole S.A., cotée à la bourse de Paris depuis le 14 décembre 2001.

Le solde du capital de Crédit Agricole S.A. est détenu par le public (y compris les salariés) à hauteur de 43,15 %.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. détient 4 027 798 actions propres au 31 décembre 2015, soit 0,15 % de son capital, contre 4 855 393 actions propres au 31 décembre 2014.

Pour sa part Crédit Agricole S.A. détient 25 % du capital sous la forme de Certificats Coopératifs d'Associés émis par la Caisse régionale.

Crédit Agricole S.A. coordonne l'action des Caisses régionales et exerce, à leur égard, un contrôle administratif, technique et financier et un pouvoir de tutelle conformément au Code monétaire et financier. Du fait de son rôle d'organe central, confirmé par la loi bancaire, il a en charge de veiller à la cohésion du réseau et à son bon fonctionnement, ainsi qu'au respect, par chaque Caisse régionale, des normes de gestion. Il garantit leur liquidité et leur solvabilité. Par homothétie, les Caisses régionales garantissent le passif de Crédit Agricole S.A. à hauteur de leurs fonds propres.

## 1.2 Mécanismes financiers internes au Crédit Agricole

L'appartenance de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire au groupe Crédit Agricole se traduit en outre par l'adhésion à un système de relations financières dont les règles de fonctionnement sont les suivantes :

### → Comptes ordinaires des Caisses régionales

Les Caisses régionales ont un compte de trésorerie ouvert dans les livres de Crédit Agricole S.A., qui enregistre les mouvements financiers correspondant aux relations financières internes au Groupe. Ce compte, qui peut être débiteur ou créancier, est présenté au bilan en « Opérations internes au Crédit Agricole - Comptes ordinaires ».

### → Comptes d'épargne à régime spécial

Les ressources d'épargne à régime spécial (Livret d'Épargne Populaire,

Livret de Développement Durable, comptes et plans d'épargne-logement, plans d'épargne populaire, Livret jeune et Livret A) sont collectées par les Caisses régionales pour le compte de Crédit Agricole S.A., où elles sont obligatoirement centralisées. Crédit Agricole S.A. les enregistre à son bilan en « Comptes créditeurs de la clientèle ».

### → Comptes et avances à terme

Les ressources d'épargne (comptes sur livrets, emprunts obligataires et certains comptes à terme, bons et assimilés, etc...) sont également collectées par les Caisses régionales au nom de Crédit Agricole S.A. et centralisées par Crédit Agricole S.A., elles figurent à ce titre à son bilan.

Les comptes d'épargne à régime spécial et les comptes et avances à terme permettent à Crédit Agricole S.A. de réaliser les « avances » (prêts) faites aux Caisses régionales destinées à assurer le financement de leurs prêts à moyen et long terme.

Quatre principales réformes financières internes ont été successivement mises en œuvre. Elles ont permis de restituer aux Caisses régionales, sous forme d'avances dites « avances-miroir » (de durées et de taux identiques aux ressources d'épargne collectées), 15 %, 25 % puis 33 % et enfin, depuis le 31 décembre 2001, 50 % des ressources d'épargne qu'elles ont collectées et dont elles ont désormais la libre disposition.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, les marges financières issues de la gestion de la collecte centralisée (collecte non restituée sous forme d'avances miroir) sont partagées entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A. et sont déterminées par référence à l'utilisation de modèles de remplacement et l'application de taux de marché.

Par ailleurs, 50 % des nouveaux crédits réalisés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et entrant dans le champ d'application des relations financières entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales peuvent être refinancés sous forme d'avances négociées à prix de marché auprès de Crédit Agricole S.A.

Ainsi, deux types d'avances coexistent à ce jour : celles régies par les règles financières d'avant le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et celles régies par les nouvelles règles.

Par ailleurs des financements complémentaires à taux de marché peuvent être accordés aux Caisses régionales par Crédit Agricole S.A.

### → Transfert de l'excédent des ressources monétaires des Caisses régionales

Les ressources d'origine « monétaire » des Caisses régionales (dépôts à vue, dépôts à terme non centralisés et certificats de dépôts négociables) peuvent être utilisées par celles-ci pour le financement de leurs prêts clients. Les excédents sont obligatoirement transférés à Crédit Agricole S.A. où ils sont enregistrés en comptes ordinaires ou en comptes à terme dans les rubriques « Opérations internes au Crédit Agricole ».

### → Placement des excédents de fonds propres des Caisses régionales auprès de Crédit Agricole S.A.

Les excédents disponibles de fonds propres des Caisses régionales peuvent être investis chez Crédit Agricole S.A. sous forme de placements de 3 à 10 ans dont les caractéristiques sont celles des opérations interbancaires du marché monétaire.

### → Opérations en devises

Crédit Agricole S.A., intermédiaire des Caisses régionales auprès de la Banque de France, centralise leurs opérations de change.

## → Titres à moyen et long terme émis par Crédit Agricole S.A.

Ceux-ci sont placés sur le marché ou par les Caisses régionales auprès de leurs clients. Ils figurent au passif du bilan de Crédit Agricole S.A., en fonction du type de titres émis, en « Dettes représentées par un titre » ou « Provisions et dettes subordonnées ».

## → Couverture des risques de liquidité et de solvabilité

Dans le cadre de l'introduction en bourse de Crédit Agricole S.A., la CNCA (devenue Crédit Agricole S.A.) a conclu en 2001 avec les Caisses régionales un protocole ayant notamment pour objet de régir les relations internes au groupe Crédit Agricole. Ce protocole prévoit en particulier la constitution d'un Fonds pour Risques Bancaires de Liquidité et de Solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des Caisses régionales qui viendraient à connaître des difficultés. Les principales dispositions du protocole sont détaillées au Chapitre III du Document de référence de Crédit Agricole S.A. enregistré auprès de la Commission des opérations de bourse le 22 octobre 2001 sous le numéro R.01-453.

Le dispositif européen de résolution des crises bancaires adopté au cours de l'année 2014 (directive BRRD et règlement sur le mécanisme de résolution unique transposée en droit français par l'ordonnance 2015-1024 du 20 août 2015) introduit plusieurs modifications importantes dans la réglementation applicable aux établissements de crédit.

Ce dispositif, qui comprend des mesures de prévention et de résolution des crises bancaires, a pour objet de préserver la stabilité financière, d'assurer la continuité des activités, des services et des opérations des établissements dont la défaillance aurait de graves conséquences pour l'économie, de protéger les déposants, et d'éviter ou de limiter au maximum le recours au soutien financier public. Dans ce cadre, les autorités de résolutions européennes, dont le Conseil de résolution unique, ont été dotées de pouvoirs très étendus en vue de prendre toute mesure nécessaire dans le cadre de la résolution de tout ou partie d'un établissement de crédit ou du groupe auquel il appartient.

Ce dispositif européen de résolution, dont les principales dispositions ont été partiellement adoptées de manière anticipée par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, ne remet pas en cause le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, appliqué au réseau Crédit Agricole tel que défini par l'article R. 512-18 de ce même Code. Crédit Agricole S.A. considère qu'en pratique, ce mécanisme devrait s'exercer préalablement à toute mesure de résolution, dans la mesure où, en tant qu'organe central et membre du réseau, il doit prendre toute mesure nécessaire pour garantir la liquidité et la solvabilité de chaque membre du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau (en ce compris Crédit Agricole S.A.) bénéficie de cette solidarité financière interne.

L'application au groupe Crédit Agricole de la procédure de résolution suppose ainsi que le mécanisme légal de solidarité interne n'aurait pas permis de remédier à la défaillance d'une ou plusieurs entités affiliées du Groupe, et donc du Réseau dans son ensemble. Elle est par ailleurs de nature à limiter la survenance des conditions de mise en œuvre de la garantie des obligations de Crédit Agricole S.A. consentie en 1988 au bénéfice de ses tiers créanciers par l'ensemble des Caisses régionales, solidairement entre elles, et à hauteur de leurs fonds propres agrégés. Il est rappelé que cette garantie est susceptible d'être mise en œuvre en cas d'insuffisance d'actif de Crédit Agricole S.A. constatée à l'issue de sa liquidation judiciaire ou de sa dissolution.

Dans la conduite de son action en tant qu'autorité de résolution, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution doit respecter le principe

fondamental selon lequel aucun créancier ne doit, en résolution, subir de pertes plus importantes que celles qu'il aurait subies si l'entité concernée avait été liquidée selon une procédure normale d'insolvabilité (principe dit du No Creditor Worse Off than on Liquidation – NCWOL – prévu à l'article L. 613-31-16 II du Code monétaire et financier et à l'article 73 de la directive BRRD). La nécessité de respecter ce principe conduit Crédit Agricole S.A. à considérer que l'existence de la garantie accordée en 1988 par les Caisses régionales au bénéfice des créanciers de Crédit Agricole S.A. devra être prise en compte par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sans qu'il soit possible de préjuger des modalités de cette prise en compte

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

Le dispositif des garanties Switch, mis en place le 23 décembre 2011 et complété par avenant signé le 19 décembre 2013, s'inscrit dans le cadre des relations financières entre Crédit Agricole S.A., en qualité d'organe central, et le réseau mutualiste des Caisses régionales de Crédit Agricole. Les nouvelles garanties ont pris effet le 2 janvier 2014, en remplacement des précédentes, avec pour échéance le 1er mars 2027 sous réserve d'une résiliation anticipée totale ou partielle, ou d'une prorogation selon les dispositions prévues au contrat.

A travers ce dispositif, et dans la limite du plafond contractuel, les Caisses régionales s'engagent à supporter, pour le compte de Crédit Agricole S.A., les exigences prudentielles liées à la mise en équivalence de certaines participations détenues par Crédit Agricole S.A., et à en subir les risques économiques associés sous forme d'indemnisation le cas échéant.

Les garanties en vigueur permettent un transfert des exigences prudentielles s'appliquant aux participations de Crédit Agricole S.A. dans les Caisses régionales (CCI/CCA) et dans Crédit Agricole Assurance (CAA), ce dernier étant mis en équivalence pour les besoins prudentiels. Elles font l'objet d'une rémunération fixe qui couvre le risque actualisé et le coût d'immobilisation des fonds propres par les Caisses régionales.

La bonne fin du dispositif est sécurisée par des dépôts de garantie versés par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. Ces dépôts de garantie sont calibrés pour matérialiser l'économie de fonds propres réalisée par Crédit Agricole S.A., et sont rémunérés à taux fixe aux conditions de la liquidité long terme.

Ainsi, le dispositif protège Crédit Agricole S.A. en cas de baisse de la valeur globale de mise en équivalence des participations susvisées, moyennant le versement par les Caisses régionales d'une indemnité compensatrice prélevée sur le dépôt de garantie. Symétriquement en cas de hausse ultérieure de la valeur globale de mise en équivalence, Crédit Agricole S.A., de par l'application d'une clause de retour à meilleure fortune, restitue les indemnités préalablement perçues.

Comptablement, les garanties sont des engagements de hors-bilan assimilables à des garanties données à première demande. Leur rémunération est enregistrée de manière étalée dans la marge d'intérêt en Produit net bancaire. En cas d'appel des garanties, ou le cas échéant lors d'un retour à meilleure fortune ultérieur, la charge d'indemnisation ou le produit de remboursement sont respectivement reconnus en Coût du risque.

Cette garantie Switch a été mise en œuvre pour la première fois le 30 juin 2015 (voir note 1.3 relative aux événements significatifs de la période).

## 1.3 Événements significatifs relatifs à l'exercice 2015

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a fait l'objet



au-cours de l'exercice d'un contrôle fiscal de la Direction des Vérifications Nationales et Internationales (DVNI).

Le redressement a eu un impact de 220 milliers d'euros au titre des intérêts de retard comptabilisés au 31 décembre 2015 en charges.

#### → Garanties spécifiques apportées par les Caisses régionales à Crédit Agricole SA (Switch)

Au cours de l'exercice 2015, la valeur globale de mise en équivalence des participations couvertes par le dispositif a respectivement subi une baisse au 30 juin 2015 entraînant un appel de la garantie, puis une hausse au 30 septembre 2015 se matérialisant par un retour total à meilleure fortune. Ainsi, l'indemnité versée au titre du 30 juin 2015 pour un montant de 2.5 millions d'euros a été remboursée par Crédit Agricole SA en intégralité en date du 1<sup>er</sup> décembre par imputation sur le dépôt de garantie de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire. Cela s'est traduit, dans les comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, par la comptabilisation en résultat (charges à payer) au second trimestre, d'une charge en coût du risque de 3.2 millions d'euros et d'une économie d'impôt à hauteur de 1.2 millions d'euros, et par l'annulation de ces impacts dans les mêmes agrégats du compte de résultat du troisième trimestre.

#### → Opération de titrisation

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

Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 9,932 milliards d'euros et une souscription le même jour par les établissements ayant cédé les crédits, des titres émis par le FCT pour un montant de 10 milliards d'euros se répartissant en 8,6 milliards d'euros d'obligations senior et 1,4 milliards d'euros de titres subordonnés.

Dans le cadre de cette titrisation interne au Groupe, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a cédé, à l'origine, un portefeuille de crédits habitat pour un montant de 187.3 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2015. Elle a souscrit des obligations senior pour 162.2 millions d'euros et des titres subordonnés pour 26.4 millions d'euros. Une période de 5 ans de rechargements mensuels des créances est prévue pour compenser au mieux l'amortissement du portefeuille de crédits habitat.

#### 1.4 Evénements postérieurs à l'exercice 2015

Aucun événement postérieur à la clôture n'a été constaté.

#### Note 2

##### Principes et méthodes comptables

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

Compte tenu de l'intégration de ses Caisses locales dans le périmètre de consolidation, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire publie des comptes individuels et des comptes consolidés.

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

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

Règlements	Date de publication par l'Etat français	Date de 1 <sup>ère</sup> application : exercices ouverts à compter du	Applicable dans la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire
Règlement ANC relatif à la comptabilisation des certificats d'économie d'énergie	4 octobre 2012 2012-04	1 <sup>er</sup> janvier 2015 (modifiée par le règlement ANC n° 2013-02)	Non
Règlement ANC relatif à la comptabilisation des terrains et carrières et des redevances de forage	2 octobre 2014 n° 2014-05	1 <sup>er</sup> janvier 2015 ou par anticipation au 1 <sup>er</sup> janvier 2014	Non
Règlement ANC relatif au plan comptable des organismes de placement collectif immobilier	2 octobre 2014 n° 2014-06	1 <sup>er</sup> janvier 2015 ou par anticipation au 1 <sup>er</sup> janvier 2014	Non
Règlement ANC relatif aux comptes des entreprises du secteur bancaire	26 novembre 2014 n° 2014-07	1 <sup>er</sup> janvier 2015	Oui
Règlement ANC relatif aux comptes des comités d'entreprises des comités centraux d'entreprises et des comités interentreprises relevant de l'article L 2325-45 du code du travail	2 avril 2015 n° 2015-01	1 <sup>er</sup> janvier 2015	Non

Règlements	Date de publication par l'Etat français	Date de 1 <sup>ère</sup> application : exercices ouverts à compter du	Applicable dans la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire
Règlement ANC relatif aux documents comptables des comités d'entreprises des comités centraux d'entreprises et des comités interentreprises relevant de l'article L 2325-46 du code du travail	2 avril 2015 n° 2015-02	1 <sup>er</sup> janvier 2015	Non
Règlement ANC relatif aux comptes annuels établis par les organismes paritaires collecteurs de la formation	7 mai 2015 n° 2015-03	1 <sup>er</sup> janvier 2015	Non
Règlement ANC relatif aux comptes annuels des organismes de logement social - Chapitre 4 – Les opérations de fusion et opérations assimilées - Chapitres 1 à 3 et chapitres 5 à 7	4 juin 2015 n° 2015-04	1 <sup>er</sup> janvier 2015 1 <sup>er</sup> janvier 2016 ou par anticipation au 1 <sup>er</sup> janvier 2015	Non
L'application de ces nouveaux règlements n'a pas eu d'impact significatif sur le résultat et la situation nette de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire sur la période.			

## 2.1 Créances et engagements par signature

Les créances sur les établissements de crédit, les entités du groupe Crédit Agricole et la clientèle sont régies par les articles 2211-1 à 2251-13 (Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

Elles sont ventilées selon leur durée initiale ou la nature des concours :

- les créances à vue et à terme pour les établissements de crédit ;
- les comptes ordinaires, comptes et avances à terme pour les opérations internes au Crédit Agricole ;
- les créances commerciales, autres concours et comptes ordinaires pour la clientèle.

Conformément aux dispositions réglementaires, la rubrique clientèle comporte en outre les opérations réalisées avec la clientèle financière.

Les prêts subordonnés, de même que les opérations de pension (matérialisées par des titres ou des valeurs), sont intégrés dans les différentes rubriques de créances, en fonction de la nature de la contrepartie (interbancaire, Crédit Agricole, clientèle).

Les créances sont inscrites au bilan à leur valeur nominale.

En application de l'article 2131-1 du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, les commissions reçues et les coûts marginaux de transaction supportés sont étalés sur la durée de vie effective du crédit et sont donc intégrés à l'encours de crédit concerné.

Les intérêts courus sur les créances sont portés en compte de créances rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Les engagements par signature comptabilisés au hors-bilan correspondent à des engagements irrévocables de concours en trésorerie et à des engagements de garantie qui n'ont pas donné lieu à des mouvements de fonds.

Les avances accordées par Crédit Agricole S.A. aux Caisses régionales ne présentent pas pour Crédit Agricole S.A. un risque direct sur les bénéficiaires des prêts à la clientèle distribués par les Caisses régionales, mais éventuellement un risque indirect sur la solidité financière de celles-ci. A ce titre, Crédit Agricole S.A. n'a pas constitué de dépréciation sur les avances aux Caisses régionales.

L'application du Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du

Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 conduit Crédit Agricole S.A. à comptabiliser les créances présentant un risque d'impayé conformément aux règles suivantes. L'utilisation des systèmes de notation externes et/ou internes contribue à permettre d'apprécier l'existence d'un risque de crédit.

### → Créances restructurées

Ce sont des créances détenues auprès de contreparties présentant des difficultés financières telles que l'établissement de crédit est amené à modifier les caractéristiques initiales (durée, taux, etc.) afin de permettre aux contreparties d'honorer le paiement des échéances.

Elles concernent les créances classées en défaut et les créances saines, au moment de la restructuration.

Sont exclues des créances restructurées les créances dont les caractéristiques ont été renégociées commercialement avec des contreparties ne présentant pas des problèmes d'insolvabilité,

La réduction des flux futurs accordée à la contrepartie, ou le report de ces flux sur un horizon plus lointain lors de la restructuration, donne lieu à l'enregistrement d'une décote. Elle correspond au manque à gagner de flux de trésorerie futurs, actualisés au taux effectif d'origine. Elle est égale à l'écart constaté entre :

- la valeur nominale du prêt ;
- et la somme des flux de trésorerie futurs théoriques du prêt restructuré, actualisés au taux d'intérêt effectif d'origine (défini à la date de l'engagement de financement).

La décote constatée lors d'une restructuration de créance est dotée en coût du risque. Son amortissement affecte ensuite la marge d'intérêt.

Les crédits restructurés font l'objet d'une notation conformément aux règles bâloises et sont dépréciés en fonction du risque de crédit estimé. Ils sont reclassés en créances douteuses dès le premier impayé.

Le montant des créances restructurées détenues par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'élève à 32 533 milliers d'euros au 31 décembre 2015 contre 28 554 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

Sur ces prêts des décotes sont comptabilisées pour un montant de 145 milliers d'euros.

## → Créances douteuses

Ce sont les créances de toute nature, même assorties de garanties, présentant un risque de crédit avéré correspondant à l'une des situations suivantes :

- il existe un ou plusieurs impayés depuis trois mois au moins (six mois pour les créances sur des acquéreurs de logements et sur des preneurs de crédit-bail immobilier, neuf mois pour les créances sur les collectivités locales, compte tenu des caractéristiques particulières de ces crédits),
- la situation d'une contrepartie présente des caractéristiques telles qu'indépendamment de l'existence de tout impayé on peut conclure à l'existence d'un risque avéré,
- il existe des procédures contentieuses entre l'établissement et sa contrepartie.

Pour les découverts, l'ancienneté de l'impayé est décomptée dès que le débiteur a dépassé une limite autorisée qui a été portée à sa connaissance par l'établissement ou qu'il a été averti que son encours dépasse une limite fixée par l'établissement dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, ou qu'il a tiré des montants sans autorisation de découvert.

Sous condition, en lieu et place des critères susvisés, l'établissement peut décompter l'ancienneté de l'impayé lorsque le découvert a fait l'objet de la part de l'établissement d'une demande de remboursement total ou partiel auprès du débiteur.

Parmi les encours douteux, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire distingue les encours douteux compromis des encours douteux non compromis.

### ✓ Créances douteuses non compromises

Les créances douteuses non compromises sont les créances douteuses qui ne répondent pas à la définition des créances douteuses compromises.

### ✓ Créances douteuses compromises

Ce sont les créances douteuses dont les perspectives de recouvrement sont fortement dégradées et pour lesquelles un passage en perte à terme est envisagé.

Pour les créances douteuses l'enregistrement des intérêts se poursuit tant que la créance est considérée comme douteuse non compromise, il est arrêté lorsque la créance devient compromise.

## → Dépréciations au titre du risque de crédit avéré

Dès lors qu'un encours est douteux, la perte probable est prise en compte par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire 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 sous déduction 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.

## → Traitement comptable des dépréciations

Les dotations et reprises de dépréciation pour risque de non recouvrement sur créances douteuses sont inscrites en coût du risque, l'aug-

mentation de la valeur comptable liée à la reprise de dépréciation du fait du passage du temps étant inscrits dans la marge d'intérêt.

## → Autres dépréciations sur encours en souffrance

La Caisse régionale de Loire Haute-Loire a également constaté au passif de son bilan des dépréciations destinées à couvrir des risques clientèle. Ces dernières visent à couvrir des risques estimés sur des clients non douteux sous surveillance pour lesquels il existe statistiquement ou historiquement un risque de non-recouvrement partiel.

## → Provisions au titre du risque de crédit non affecté individuellement

Par ailleurs, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a également constaté, au passif de son bilan, des provisions destinées à couvrir des risques clientèle non affectés individuellement telles que les provisions Risques pays ou les provisions sectorielles généralement calculées à partir des modèles Bâlois. Ces dernières 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.

## → Risques-pays

Les risques-pays (ou risques sur engagements internationaux) sont constitués « du montant total des engagements non compromis, de bilan ou de hors-bilan, portés par un établissement directement ou au travers de structures dites de défaillance, sur des débiteurs privés ou publics résidant dans les pays recensés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, ou dont la bonne fin dépend de la situation de débiteurs privés ou publics résidant dans de tels pays ». (Note de la Commission Bancaire du 24 décembre 1998).

Lorsque ces créances ne sont pas qualifiées de douteuses, elles demeurent dans leur poste d'origine.

### ✓ Passage en perte

L'appréciation du délai de passage en perte est basée sur le jugement d'expert, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire le détermine avec sa Direction des Risques, en fonction de la connaissance qu'elle a de son activité.

## 2.2 Portefeuille Titres

Les règles relatives à la comptabilisation des opérations sur titres sont définies par les articles 2311-1 à 2391-1 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) ainsi que par les articles 2211-1 à 2251-13 (Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 pour la détermination du risque de crédit et la dépréciation des titres à revenu fixe.

Les titres sont présentés dans les états financiers en fonction de leur nature : effets publics (Bons du Trésor et titres assimilés), obligations et autres titres à revenu fixe (titres de créances négociables et titres du marché interbancaire), actions et autres titres à revenu variable.

Ils sont classés dans les portefeuilles prévus par la réglementation (transaction, placement, investissement, activité de portefeuille, autres titres détenus à long terme, participation) en fonction de l'intention initiale de détention des titres qui a été identifiée dans le système d'information comptable dès leur acquisition.

## → Titres de transaction

Ce sont des titres qui, à l'origine, sont

- soit acquis avec l'intention de les revendre ou vendus avec l'intention de les racheter à court terme ;

- soit détenus par l'établissement du fait de son activité de mainteneur de marché, ce classement en titres de transaction étant subordonné à la condition que le stock de titres fasse l'objet d'une rotation effective et d'un volume d'opération significatif compte tenu des opportunités du marché.

Ces titres doivent être négociables sur un marché actif et les prix de marché ainsi accessibles doivent être représentatifs de transactions réelles intervenant régulièrement sur le marché dans des conditions de concurrence normale.

Sont également considérés comme des titres de transaction :

- les titres acquis ou vendus dans le cadre d'une gestion spécialisée de portefeuille de transaction comprenant des instruments financiers à terme, des titres ou d'autres instruments financiers qui sont gérés ensemble, et présentant des indications d'un profil récent de prise de bénéfices à court terme,
- les titres faisant l'objet d'un engagement de vente dans le cadre d'une opération d'arbitrage effectuée sur un marché d'instruments financiers organisé ou assimilé.

Hormis dans les cas prévus conformément aux articles 2381-1 à 2381-5 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, les titres enregistrés parmi les titres de transaction ne peuvent être reclassés dans une autre catégorie comptable et continuent à suivre les règles de présentation et de valorisation des titres de transaction jusqu'à leur sortie du bilan par cession, remboursement intégral ou passage en pertes.

Les titres de transaction sont comptabilisés à la date de leur acquisition et pour leur prix d'acquisition frais exclus, en incluant le cas échéant les intérêts courus.

La dette représentative des titres vendus à découvert est inscrite au passif de l'établissement cédant pour le prix de vente des titres frais exclus.

A chaque arrêté comptable, les titres sont évalués au prix de marché du jour le plus récent. Le solde global des différences résultant des variations de cours est porté au compte de résultat et enregistré dans la rubrique « Solde des opérations des portefeuilles de négociation ».

### → Titres de placement

Cette catégorie concerne les titres qui ne sont pas inscrits parmi les autres catégories de titres.

Les titres sont enregistrés pour leur prix d'acquisition, frais inclus.

#### ✓ Obligations et autres titres à revenu fixe

Ces titres sont enregistrés pour leur prix d'acquisition, coupon couru à l'achat inclus. La différence entre le prix d'acquisition et la valeur de remboursement est étalée de façon actuarielle sur la durée de vie résiduelle du titre.

Les revenus sont enregistrés en compte de résultat dans la rubrique : « Intérêts et produits assimilés sur obligations et autres titres à revenu fixe ».

#### ✓ Actions et autres titres à revenu variable

Les actions sont inscrites au bilan pour leur valeur d'achat, frais d'acquisition inclus. Les revenus de dividendes attachés aux actions sont portés au compte de résultat dans la rubrique « Revenus des titres à revenu variable ».

Les revenus des SICAV et des Fonds Communs de Placement sont enregistrés au moment de l'encaissement dans la même rubrique.

A la clôture de l'exercice, les titres de placement sont évalués pour leur

valeur la plus faible entre le coût d'acquisition et la valeur de marché. Ainsi lorsque la valeur d'inventaire d'une ligne ou d'un ensemble homogène de titres (calculée par exemple à partir des cours de bourse à la date d'arrêt) est inférieure à la valeur comptable, il est constitué une dépréciation au titre de la moins-value latente sans compensation avec les plus-values constatées sur les autres catégories de titres. Les gains, provenant des couvertures, au sens de l'article 2514-1 du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, prenant la forme d'achats ou de ventes d'instruments financiers à terme, sont pris en compte pour le calcul des dépréciations. Les plus-values potentielles ne sont pas enregistrées.

En outre, pour les titres à revenu fixe, des dépréciations destinées à prendre en compte le risque de contrepartie et comptabilisées en coût du risque, sont constituées sur cette catégorie de titres :

- s'il s'agit de titres cotés, sur la base de la valeur de marché qui tient intrinsèquement compte du risque de crédit. Cependant, si la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire dispose d'informations particulières sur la situation financière de l'émetteur qui ne sont pas reflétées dans la valeur de marché, une dépréciation spécifique est constituée ;
- s'il s'agit de titres non cotés, la dépréciation est constituée de manière similaire à celle des créances sur la clientèle au regard des pertes probables avérées (cf. note 2.1 Créances et engagements par signature - Dépréciations au titre du risque de crédit avéré).

Les cessions de titres sont réputées porter sur les titres de même nature souscrits à la date la plus ancienne.

Les dotations et les reprises de dépréciation ainsi que les plus ou moins-values de cession des titres de placement sont enregistrées sous la rubrique « Solde des opérations des portefeuilles de placement et assimilés » du compte de résultat.

### → Titres d'investissement

Sont enregistrés en titres d'investissement, les titres à revenu fixe assortis d'une échéance fixée qui ont été acquis ou reclassés dans cette catégorie avec l'intention manifeste de les détenir jusqu'à l'échéance.

Ne sont comptabilisés dans cette catégorie que les titres pour lesquels la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire dispose de la capacité de financement nécessaire pour continuer de les détenir jusqu'à leur échéance et n'est soumise à aucune contrainte existante, juridique ou autre, qui pourrait remettre en cause son intention de détenir ces titres jusqu'à leur échéance.

Les titres d'investissement sont comptabilisés pour leur prix d'acquisition, frais d'acquisition et coupons inclus.

La différence entre le prix d'acquisition et le prix de remboursement est étalée sur la durée de vie résiduelle du titre.

Il n'est pas constitué de dépréciation des titres d'investissement si leur valeur de marché est inférieure à leur prix de revient. En revanche, si la dépréciation est liée à un risque propre à l'émetteur du titre, une dépréciation est constituée conformément aux dispositions du Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du Livre II Opérations particulières, du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014; elle est enregistrée dans la rubrique « Coût du risque ».

En cas de cession de titres d'investissement ou de transfert dans une autre catégorie de titres pour un montant significatif, l'établissement n'est plus autorisé, pendant l'exercice en cours et pendant les deux exercices suivants, à classer en titres d'investissement des titres antérieurement acquis et les titres à acquérir conformément à l'article 2341-2 du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

## → Titres de l'activité de portefeuille

Conformément aux articles 2351-2 à 2352-6 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, les titres classés dans cette catégorie correspondent à des « investissements réalisés de façon régulière avec pour seul objectif d'en retirer un gain en capital à moyen terme, sans intention d'investir durablement dans le développement du fonds de commerce de l'entreprise émettrice, ni de participer activement à sa gestion opérationnelle ».

De plus, des titres ne peuvent être affectés à ce portefeuille que si cette activité, exercée de manière significative et permanente dans un cadre structuré, procure à l'établissement une rentabilité récurrente, provenant principalement des plus-values de cession réalisées.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire satisfait à ces conditions et peut classer une partie de ses titres dans cette catégorie.

Les titres de l'activité de portefeuille sont enregistrés pour leur prix d'acquisition, frais inclus.

Lors des arrêtés comptables, ces titres sont évalués au plus bas de leur coût historique ou de leur valeur d'utilité, laquelle est déterminée en tenant compte des perspectives générales d'évolution de l'émetteur et de la durée résiduelle de détention estimée.

Pour les sociétés cotées, la valeur d'utilité correspond généralement à la moyenne des cours de bourse constatés sur une période suffisamment longue tenant compte de l'horizon de détention envisagé afin d'atténuer l'effet de fortes variations ponctuelles des cours de bourse.

Les moins-values latentes éventuelles sont calculées par ligne de titre et font l'objet d'une dotation de dépréciation sans compensation avec les plus-values latentes constatées. Elles sont enregistrées sous la rubrique « Solde des opérations des portefeuilles de placement et assimilés », de même que les flux de dépréciation relatifs à ces titres.

Les plus-values latentes ne sont pas comptabilisées.

## → Parts dans les entreprises liées, titres de participation et autres titres détenus à long terme

- Les parts dans les entreprises liées sont les parts détenues dans des entreprises contrôlées de manière exclusive, incluses ou susceptibles d'être incluses par intégration globale dans un même ensemble consolidable.
- Les titres de participation sont des titres (autres que des parts dans une entreprise liée) dont la possession durable est estimée utile à l'activité de l'établissement, notamment parce qu'elle permet d'exercer une influence sur la société émettrice des titres ou d'en assurer le contrôle.
- Les autres titres détenus à long terme correspondent à des titres détenus dans l'intention de favoriser le développement de relations professionnelles durables en créant un lien privilégié avec l'entreprise émettrice mais sans influencer la gestion de cette dernière en raison du faible pourcentage des droits de vote détenus.

Ces titres sont comptabilisés pour leur prix d'acquisition frais inclus.

À la clôture de l'exercice, ces titres sont évalués, titre par titre, en fonction de leur valeur d'usage et figurent au bilan au plus bas de leur coût historique ou de cette valeur d'utilité.

Celle-ci représente ce que l'établissement accepterait de décaisser pour les acquérir compte tenu de ses objectifs de détention.

L'estimation de la valeur d'utilité peut se fonder sur divers éléments tels que la rentabilité et les perspectives de rentabilité de l'entreprise émettrice, ses capitaux propres, la conjoncture économique ou encore le

cours moyen de bourse des derniers mois ou la valeur mathématique du titre.

Lorsque la valeur d'utilité de titres est inférieure au coût historique, ces moins-values latentes font l'objet de dépréciations sans compensation avec les plus-values latentes.

Les dotations et reprises de dépréciations ainsi que les plus ou moins-values de cession relatives à ces titres sont enregistrées sous la rubrique « Résultat net sur actifs immobilisés ».

## → Prix de marché

Le prix de marché auquel sont évaluées, le cas échéant, les différentes catégories de titres, est déterminé de la façon suivante :

- les titres négociés sur un marché actif sont évalués au cours le plus récent,
- si le marché sur lequel le titre est négocié n'est pas ou plus considéré comme actif, ou si le titre n'est pas coté, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire détermine la valeur probable de négociation du titre concerné en utilisant des techniques de valorisation. En premier lieu, ces techniques font référence à des transactions récentes effectuées dans des conditions normales de concurrence. Le cas échéant, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire utilise des techniques de valorisation couramment employées par les intervenants sur le marché pour évaluer ces titres lorsqu'il a été démontré que ces techniques produisent des estimations fiables des prix obtenus dans des transactions sur le marché réel.

## → Dates d'enregistrement

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire enregistre les titres classés en titres d'investissement à la date de règlement-livraison. Les autres titres, quelle que soit leur nature ou la catégorie dans laquelle ils sont classés sont enregistrés à la date de négociation.

## → Pensions livrées

Les titres donnés en pension livrée sont maintenus au bilan et le montant encaissé, représentatif de la dette à l'égard du cessionnaire, est enregistré au passif du bilan.

Les titres reçus en pension livrée ne sont pas inscrits au bilan mais le montant décaissé, représentatif de la créance sur le cédant, est enregistré à l'actif du bilan.

Les titres donnés en pension livrée font l'objet des traitements comptables correspondant à la catégorie de portefeuille dont ils sont issus.

## → Reclassement de titres

Conformément aux articles 2381-1 à 2381-5 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, il est autorisé d'opérer les reclassements de titres suivants :

- du portefeuille de transaction vers le portefeuille d'investissement ou de placement, en cas de situation exceptionnelle de marché ou pour les titres à revenu fixe, lorsqu'ils ne sont plus négociables sur un marché actif et si l'établissement a l'intention et la capacité de les détenir dans un avenir prévisible ou jusqu'à l'échéance
- du portefeuille de placement vers le portefeuille d'investissement, en cas de situation exceptionnelle de marché ou pour les titres à revenu fixe, lorsqu'ils ne sont plus négociables sur un marché actif.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas opéré, en 2015, de reclassement au titre du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

## → Rachat d'actions propres

Les actions propres rachetées par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire y compris les actions et options sur actions détenues en couverture des plans de stock-options, sont enregistrées à l'actif du bilan dans une rubrique spécifique.

Elles font l'objet, le cas échéant d'une dépréciation si la valeur d'inventaire est inférieure au prix d'achat, à l'exception des opérations relatives aux plans d'options d'achat ou de souscription d'actions et des plans d'attribution d'actions gratuites aux employés selon le règlement ANC 2014-03 du 05 juin 2014.

## 2.3 Immobilisations

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire applique le règlement ANC 2014-03 du 05 juin 2014 par rapport à l'amortissement et à la dépréciation des actifs.

Elle applique la méthode de comptabilisation des actifs par composants à l'ensemble de ses immobilisations corporelles. Conformément aux dispositions de ce texte la base amortissable tient compte de l'éventuelle valeur résiduelle des immobilisations.

Le coût d'acquisition des immobilisations comprend, outre le prix d'achat, les frais accessoires, c'est-à-dire les charges directement ou indirectement liées à l'acquisition pour la mise en état d'utilisation du bien ou pour son entrée « en magasin ».

Les terrains sont enregistrés à leur coût d'acquisition.

Les immeubles et le matériel d'équipement sont comptabilisés à leur coût d'acquisition diminué des amortissements ou des dépréciations constitués depuis leur mise en service.

Les logiciels acquis sont comptabilisés à leur coût d'acquisition diminué des amortissements ou des dépréciations constitués depuis leur date d'acquisition.

Les logiciels créés sont comptabilisés à leur coût de production diminué des amortissements ou des dépréciations constitués depuis leur date d'achèvement.

A l'exception des logiciels, des brevets et des licences, les immobilisations incorporelles ne font pas l'objet d'amortissement. Le cas échéant, elles peuvent faire l'objet de dépréciation.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leurs durées estimées d'utilisation.

Les composants et durées d'amortissement suivants ont été retenus par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, suite à l'application de la comptabilisation des immobilisations par composants. Il convient de préciser que ces durées d'amortissement doivent être adaptées à la nature de la construction et à sa localisation :

Composant	Durée d'amortissement
Foncier	Non amortissable
Gros œuvre	25 à 60 ans
Second œuvre	15 à 40 ans
Installations techniques	10 à 25 ans
Agencements	5 à 15 ans
Matériel informatique	4 à 7 ans (dégressif ou linéaire)
Matériel spécialisé	4 à 5 ans (dégressif ou linéaire)
Mobilier	5 à 10 ans

Enfin, les éléments dont dispose la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire sur la valeur de ses immobilisations lui permettent de

conclure que des tests de dépréciation ne conduiraient pas à la modification de la base amortissable existante.

## 2.4 Dettes envers les établissements de crédit et la clientèle

Les dettes envers les établissements de crédit, les entités du Crédit Agricole et la clientèle sont présentées dans les états financiers selon leur durée initiale ou la nature de ces dettes :

- dettes à vue ou à terme pour les établissements de crédit,
- comptes ordinaires, comptes et avances à terme pour les opérations internes au Crédit Agricole,
- comptes d'épargne à régime spécial et autres dettes pour la clientèle (celles-ci incluent notamment la clientèle financière).

Les opérations de pension, matérialisées par des titres ou des valeurs sont incluses dans ces différentes rubriques, en fonction de la nature de la contrepartie.

Les intérêts courus sur ces dettes sont enregistrés en compte de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

## 2.5 Dettes représentées par un titre

Les dettes représentées par un titre sont présentées selon la nature de leur support : bons de caisse, titres du marché interbancaire et titres de créances négociables et emprunts obligataires, à l'exclusion des titres subordonnés qui sont classés dans la rubrique du passif « Dettes subordonnées ».

Les intérêts courus non échus sont enregistrés en comptes de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Les primes d'émission ou de remboursement des emprunts obligataires sont amorties sur la durée de vie des emprunts concernés, la charge correspondante est inscrite dans la rubrique : « Intérêts et charges assimilées sur obligations et autres titres à revenu fixe ».

Les primes de remboursement peuvent être amorties selon deux méthodes :

- soit au prorata des intérêts courus pour les obligations émises avant le 1<sup>er</sup> Janvier 1993, ou pour celles dont la prime de remboursement est inférieure à 10 % du prix d'émission ;
- soit de façon actuarielle pour les emprunts émis depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 1993 dont la prime de remboursement excède 10 % du prix d'émission.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire applique également la méthode d'étalement des frais d'emprunts dans ses comptes individuels.

Les commissions de services financiers, versées aux Caisses régionales, sont comptabilisées en charges dans la rubrique « Commissions (charges) ».

## 2.6 Provisions

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire applique le règlement ANC 2014-03 du 05 juin 2014 pour la comptabilisation et l'évaluation des provisions.

Ces provisions comprennent notamment les provisions relatives aux engagements par signature, aux engagements de retraite et de congés fin de carrière, aux litiges et aux risques divers.

Les provisions incluent également les risques-pays. L'ensemble de ces risques fait l'objet d'un examen trimestriel.

Les risques pays sont provisionnés après analyse des types d'opéra-

tions, de la durée des engagements, de leur nature (créances, titres, produits de marché) ainsi que de la qualité du pays.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a partiellement couvert les provisions constituées sur ces créances libellées en monnaies étrangères par achat de devises pour limiter l'incidence de la variation des cours de change sur le niveau de provisionnement.

La provision pour risque de déséquilibre du contrat épargne-logement est constituée afin de couvrir les engagements aux conséquences défavorables des contrats épargne-logement. Ces engagements sont relatifs, d'une part, à l'obligation de rémunérer l'épargne dans le futur à un taux fixé à l'ouverture du contrat pour une durée indéterminée, et, d'autre part, à l'octroi d'un crédit aux souscripteurs des comptes et plans d'épargne-logement à un taux déterminé fixé à l'ouverture du contrat. Cette provision est calculée par génération de plan épargne-logement et pour l'ensemble des comptes d'épargne-logement, sachant qu'il n'y a pas de compensation possible entre les engagements relatifs à des générations différentes.

Les engagements sont établis en prenant en compte, notamment :

- le comportement des souscripteurs, ainsi que l'estimation du montant et de la durée des emprunts qui seront mis en place dans le futur. Ces estimations sont établies à partir d'observations historiques de longue période.
- la courbe des taux observables sur le marché et ses évolutions raisonnablement anticipées.

Les modalités de calcul de cette provision sont établies en conformité avec le Titre 6 Epargne règlementée du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

#### → Provision pour risques sur GIE d'investissement

Afin de donner une image fidèle de ses comptes, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire constitue une provision spécifique pour pertes et charges dans le but de compenser l'incidence temporaire sur la charge d'impôt et sur le résultat net, de la participation de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire à certains GIE réalisant des opérations de financement par crédit-bail ou des opérations particulières. Cette provision d'exploitation sera reprise au fur et à mesure des suppléments d'impôts que devra acquitter la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire au cours des exercices ultérieurs, de manière à neutraliser l'impact de ces opérations sur le résultat net.

### 2.7 Fonds pour risques bancaires généraux (F.R.B.G.)

Conformément aux dispositions prévues par la IV<sup>ème</sup> directive européenne et le règlement CRBF 90-02 du 23 février 1990 modifié relatifs aux fonds propres, les fonds pour risques bancaires généraux sont constitués par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire à la discrétion de ses dirigeants, en vue de faire face à des charges ou à des risques dont la concrétisation est incertaine mais qui relèvent de l'activité bancaire.

Ils sont repris pour couvrir la concrétisation de ces risques en cours d'exercice.

Le Fonds pour risques bancaires généraux (F.R.B.G.) figurant au compte FRBG Risques de crédit est de 48 000 milliers d'euros au 31 décembre 2015 après une dotation de 14 700 milliers d'euros comptabilisée au cours de l'exercice 2015.

### 2.8 Opérations sur les Instruments financiers à terme et conditionnels

Les opérations de couverture et de marché sur des instruments financiers à terme de taux, de change ou d'actions sont enregistrées confor-

mément aux dispositions du Titre 5 Les instruments financiers à terme du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

Les engagements relatifs à ces opérations sont inscrits au hors-bilan pour la valeur nominale des contrats : ce montant représente le volume des opérations en cours.

Les résultats afférents à ces opérations sont enregistrés en fonction de la nature de l'instrument et de la stratégie suivie :

#### → Opérations de couverture

Les gains ou pertes réalisés sur opérations de couverture affectées (catégorie « b » article 2522-1 du règlement ANC 2014-07) sont rapportés au compte de résultat symétriquement à la comptabilisation des produits et charges de l'élément couvert et dans la même rubrique comptable.

Les charges et les produits relatifs aux instruments financiers à terme ayant pour objet la couverture et la gestion du risque de taux global de Crédit Agricole S.A (catégorie « c » article 2522-1 du règlement ANC 2014-07) sont inscrits prorata temporis dans la rubrique : « Intérêts et produits (charges) assimilé(e)s – Produit (charge) net(te) sur opérations de macro-couverture ». Les gains et les pertes latents ne sont pas enregistrés.

#### → Opérations de marché

Les opérations de marché regroupent :

- Les positions ouvertes isolées (catégorie « a » article 2522-1 du règlement ANC 2014-07)
- La gestion spécialisée d'un portefeuille de transaction (catégorie « d » article 2522 du règlement ANC 2014-07)

Elles sont évaluées par référence à leur valeur de marché à la date de clôture.

Celle-ci est déterminée à partir des prix de marché disponibles, s'il existe un marché actif, ou à l'aide de méthodologies et de modèles de valorisation internes, en l'absence de marché actif.

Pour les instruments

- En position ouverte isolée négociés sur des marchés organisés ou assimilés, l'ensemble des gains et pertes (réalisés ou latents) sont comptabilisés.
- En position ouverte isolée négociés sur des marchés de gré à gré, seules les pertes latentes éventuelles sont constatées via une provision. Les plus et moins-values réalisées sont comptabilisées en résultat au moment du dénouement.
- Faisant partie d'un portefeuille de transaction, l'ensemble des gains et pertes (réalisés ou latents) sont comptabilisés.

#### ✓ Risque de contrepartie sur les dérivés

Conformément au règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire intègre l'évaluation du risque de contrepartie sur les dérivés actifs (Credit Valuation Adjustment ou CVA) dans la valeur de marché des dérivés. A ce titre, seuls les dérivés comptabilisés en position ouverte isolée et en portefeuille de transaction (respectivement les dérivés classés selon les catégories a et d de l'article 2522-1. du règlement précité) font l'objet d'un calcul de CVA.

Le CVA permet de déterminer les pertes attendues sur la contrepartie du point de vue de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Le calcul du CVA repose sur une estimation des pertes attendues à partir

de la probabilité de défaut et de la perte en cas de défaut. La méthodologie employée maximise l'utilisation de données d'entrée observables.

Elle repose :

- prioritairement sur des paramètres de marché tels que les CDS nominatifs cotés (ou CDS Single Name) ou les CDS indiciels
- en l'absence de CDS nominatif sur la contrepartie, d'une approximation fondée sur la base d'un panier de CDS S/N de contreparties du même rating, opérant dans le même secteur et localisées dans la même région.

Dans certaines circonstances, les paramètres historiques de défaut peuvent être utilisés.

#### ✓ Opérations complexes

Une opération complexe se définit comme une combinaison synthétique d'instruments (de types, natures et modes d'évaluation identiques ou différents) comptabilisée en un seul lot ou comme une opération dont la comptabilisation ne relève pas d'une réglementation explicite et qui implique, de la part de l'établissement, un choix de principe.

## 2.9 Opérations en devises

Les créances et les dettes monétaires ainsi que les contrats de change à terme figurant en engagements hors-bilan libellés en devises sont convertis au cours de marché en vigueur à la date d'arrêt ou au cours de marché constaté à la date antérieure la plus proche.

Les produits perçus et les charges payés sont enregistrés au cours du jour de la transaction. Les produits et charges courus non échus sont convertis au cours de clôture.

Les dotations aux succursales, les immobilisations des implantations à l'étranger, les titres d'investissement et de participation en devises achetés contre euros sont convertis en euros au cours du jour de la transaction. Une provision peut être constituée lorsque l'on constate une dépréciation durable du cours de change relative aux participations de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire à l'étranger.

A chaque arrêt, les opérations de change à terme sont évaluées au cours à terme restant à courir de la devise concernée. Les gains ou les pertes constatés sont portés au compte de résultat sous la rubrique : « Solde des opérations des portefeuilles de négociation – Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés ».

Dans le cadre de l'application du Titre 7 Comptabilisation des opérations en devises du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a mis en place une comptabilité multi-devises lui permettant un suivi de sa position de change et la mesure de son exposition à ce risque.

## 2.10 Engagements hors-bilan

Le hors-bilan retrace notamment les engagements de financement pour la partie non utilisée et les engagements de garantie donnés et reçus.

Le cas échéant, les engagements donnés font l'objet d'une provision lorsqu'il existe une probabilité de mise en jeu entraînant une perte pour la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Le hors-bilan publiable ne fait mention ni des engagements sur instruments financiers à terme, ni des opérations de change. De même, il ne comporte pas les engagements reçus concernant les Bons du Trésor, les valeurs assimilées et les autres valeurs données en garantie.

Ces éléments sont toutefois détaillés dans l'annexe aux notes 28 et 29.

## 2.11 Participation des salariés aux fruits de l'expansion et intéressement

La participation des salariés aux fruits de l'expansion est constatée dans le compte de résultat de l'exercice au titre duquel le droit des salariés est né.

L'intéressement est couvert par l'accord du 16 juin 2015.

La participation et l'intéressement figurent dans les «Frais de personnel».

## 2.12 Avantages au personnel postérieurs à l'emploi

### → Engagements en matière de retraite, de pré-retraite et d'indemnités de fin de carrière - régimes à prestations définies

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a appliqué, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, la recommandation 2013-02 de l'Autorité des normes comptables du 7 novembre 2013 relative aux règles de comptabilisation et d'évaluation des engagements de retraite et avantages similaires, recommandation abrogée et intégrée dans la section 4 du chapitre II du titre III du règlement ANC 2014-03 du 05 juin 2014.

En application de ce règlement, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire provisionne ses engagements de retraite et avantages similaires relevant de la catégorie des régimes à prestations définies.

Ces engagements sont évalués en fonction d'un ensemble d'hypothèses actuarielles, financières et démographiques et selon la méthode dite des Unités de Crédits Projetés. Cette méthode consiste à affecter, à chaque année d'activité du salarié, une charge correspondant aux droits acquis sur l'exercice. Le calcul de cette charge est réalisé sur la base de la prestation future actualisée.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a opté pour la méthode 2 qui prévoit notamment la comptabilisation des profits ou pertes constatées au titre des modifications des régimes à prestations définies au moment où se produit la réduction ou la liquidation.

Le règlement autorise également la comptabilisation des écarts actuariels selon la méthode du corridor ou selon toute autre méthode conduisant à les comptabiliser plus rapidement en résultat.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a fait le choix de reconnaître les écarts actuariels à partir de l'exercice suivant et de façon étalée sur la durée de vie active moyenne résiduelle du personnel bénéficiant du régime, par conséquent le montant de la provision est égal à :

- la valeur actuelle de l'obligation au titre des prestations définies à la date de clôture, calculée selon la méthode actuarielle préconisée par le règlement,
- majoré des profits actuariels (minorée des pertes actuarielles) restant à étaler,
- diminuée, le cas échéant, de la juste valeur des actifs du régime. Ceux-ci peuvent-être représentés par une police d'assurance éligible. Dans le cas où l'obligation est totalement couverte par une telle police, la juste valeur de cette dernière est considérée comme étant celle de l'obligation correspondante (soit le montant de la dette actuarielle correspondante).

Afin de couvrir ses engagements, La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a souscrit des contrats d'assurances auprès de PRE-DICA et d'ADICAM. Lorsque la valeur du fonds est inférieure à la dette, la différence est comptabilisée en provision pour risques et charges.



### → Plans de retraite – régimes à cotisations définies

Il existe divers régimes de retraite obligatoires auxquels cotisent les sociétés « employeurs ». Les fonds sont gérés par des organismes indépendants et les sociétés cotisantes n'ont aucune obligation, juridique ou implicite, de payer des cotisations supplémentaires si les fonds n'ont pas suffisamment d'actifs pour servir tous les avantages correspondant aux services rendus par le personnel pendant l'exercice et les exercices antérieurs.

Par conséquent, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas de passif à ce titre autre que les cotisations à payer pour l'exercice écoulé.

Le montant des cotisations au titre de ces régimes de retraite est enregistré en « frais de personnel ».

## 2.13 Stock-options et souscription d'actions proposées aux salariés dans le cadre du Plan d'Épargne Entreprise

### → Plans de stock options

Les plans de stock-options accordés à certaines catégories de salariés sont enregistrés lors de la levée de l'option. Cette levée donne lieu soit à une émission d'actions, enregistrée conformément aux dispositions relatives aux augmentations de capital soit à la mise à disposition d'actions propres aux salariés préalablement acquises à la levée par Crédit Agricole S.A. et comptabilisées conformément aux dispositions détaillées dans le paragraphe « rachat d'actions propres ».

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas recours à ce type de rémunération.

### → Souscriptions d'actions dans le cadre du plan d'Épargne Entreprise

Les souscriptions d'actions proposées aux salariés dans le cadre du Plan d'Épargne Entreprise, avec une décote maximum de 20 %, ne comportent pas de période d'acquisition des droits mais sont grevées d'une période d'inaccessibilité de 5 ans. Ces souscriptions d'actions sont comptabilisées conformément aux dispositions relatives aux augmentations de capital.

## 2.14 Charges et produits exceptionnels

Ils représentent les charges et produits qui surviennent de manière ex-

ceptionnelle et qui sont relatifs à des opérations ne relevant pas du cadre des activités courantes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

## 2.15 Impôt sur les bénéfices (charge fiscale)

D'une façon générale, seul l'impôt exigible est constaté dans les comptes individuels.

La charge d'impôt figurant au compte de résultat correspond à l'impôt sur les sociétés dû au titre de l'exercice. Elle intègre les conséquences de la contribution sociale sur les bénéfices de 3,3 % ainsi que la majoration exceptionnelle d'impôt sur les sociétés de 10,7 % due par les entreprises réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros.

Les crédits d'impôt sur revenus de créances et de portefeuilles titres, lorsqu'ils sont effectivement utilisés en règlement de l'impôt sur les sociétés dû au titre de l'exercice, sont comptabilisés dans la même rubrique que les produits auxquels ils se rattachent. La charge d'impôt correspondante est maintenue dans la rubrique « Impôts sur le bénéfice » du compte de résultat.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a signé avec Crédit Agricole S.A. une convention d'intégration fiscale. Aux termes des accords conclus, chacune des sociétés intégrées constate dans ses comptes la dette d'impôt dont elle aurait été redevable en l'absence d'intégration fiscale.

En raison de l'objectif poursuivi par le législateur de permettre la diminution des charges de personnel par le Crédit d'Impôts pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE), la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a fait le choix de comptabiliser le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (article 244 quater C du Code général des impôts) en déduction des charges de personnel et non en diminution de l'impôt.

### Note 3

## Créances sur les établissements de crédit Analyse par durée résiduelle

Opérations internes au Crédit Agricole : en matière de comptes et avances à terme, cette rubrique enregistre les placements monétaires réalisés par la Caisse régionale auprès de Crédit Agricole S.A. dans le cadre des Relations Financières Internes.

**Créances sur les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle**  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015						31.12.2014
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total
<b>Etablissements de crédit</b>							
Comptes et prêts :							
à vue	2 655				2 655	6	3 779
à terme	62 316	67 612	405 488		535 416	4 156	527 377
Valeurs reçues en pension							
Titres reçus en pension livrée							
Prêts subordonnés				654	654		654
<b>Total</b>	<b>64 971</b>	<b>67 612</b>	<b>405 488</b>	<b>654</b>	<b>538 725</b>	<b>4 163</b>	<b>531 810</b>
<b>Dépréciations</b>							
<b>Valeur nette au bilan</b>						<b>542 888</b>	<b>531 810</b>
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>							
Comptes ordinaires	59 465				59 465	0	36 423
Comptes et avances à terme	21 418	343 597	254 257	403 070	1 022 342	6 874	736 144
Titres reçus en pension livrée							
Prêts subordonnés				24 600	24 600	5	24 606
<b>Total</b>	<b>80 882</b>	<b>343 597</b>	<b>254 257</b>	<b>427 670</b>	<b>1 106 406</b>	<b>6 879</b>	<b>797 173</b>
<b>Dépréciations</b>							
<b>Valeur nette au bilan</b>						<b>1 113 285</b>	<b>797 173</b>
<b>Total</b>						<b>1 656 173</b>	<b>1 328 983</b>

Les prêts subordonnés et participatifs consentis aux établissements de crédits s'élèvent à 25 259 milliers d'euros.

Les titres subordonnés en portefeuille s'élèvent à 43 889 milliers d'euros.

Les créances sur les établissements de crédit ne sont pas éligibles au refinancement de la banque centrale.

**Note 4 Opérations avec la clientèle**

Note 4.1

**Opérations avec la clientèle - Analyse par durée résiduelle**  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015						31.12.2014
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total
Créances commerciales	22 818	249			23 067		32 880
Autres concours à la clientèle	379 488	611 071	2 285 153	3 257 227	6 532 939	27 652	6 679 136
Valeurs reçues en pension livrée							
Comptes ordinaires débiteurs	75 811				75 811	476	73 341
<b>Dépréciations</b>						<b>(137 197)</b>	<b>(138 075)</b>
<b>Valeur nette au bilan</b>						<b>6 522 747</b>	<b>6 647 281</b>

**Commentaires :**

La diminution de la ligne « Autres concours à la clientèle » s'explique pour 187 308 milliers d'euros par la participation à la Titrisation décrite en note 1.3 Evénements significatifs relatifs à l'exercice 2015.

les prêts subordonnés et participatifs consentis à la clientèle s'élèvent à 0 millier d'euros.

Les titres subordonnés en portefeuille s'élèvent à 43 889 milliers d'euros.

Parmi les créances sur la clientèle 1 016 milliers d'euros sont éligibles au refinancement de la banque centrale au 31 décembre 2015 contre 1 140 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

Le montant des créances restructurées au 31 décembre 2015 s'élève à 32 533 milliers d'euros contre 28 554 milliers d'euros au 31 décembre 2014. Le montant au 31 décembre 2015 correspond aux créances restructurées selon la nouvelle définition décrite dans la note 2 sur les Principes et méthodes comptables.

## Opérations avec la clientèle - Analyse par agents économiques

(en milliers d'euros)

	31.12.2015					31.12.2014				
	Encours bruts	Dont encours douteux	Dont encours douteux compromis	Dépréciations des encours douteux	Dépréciations des encours douteux compromis	Encours bruts	Dont encours douteux	Dont encours douteux compromis	Dépréciations des encours douteux	Dépréciations des encours douteux compromis
Particuliers	3 313 658	63 507	32 862	(38 912)	(23 161)	3 394 841	63 079	25 834	(40 553)	(20 474)
Agriculteurs	684 119	13 949	6 205	(10 040)	(5 503)	684 970	10 339	5 156	(8 397)	(4 794)
Autres professionnels	936 707	56 417	35 214	(39 998)	(26 408)	974 205	54 907	29 482	(40 053)	(22 946)
Cliantèle financière	134 903	8 693	3 784	(7 580)	(3 543)	141 129	8 525	1 959	(6 967)	(1 602)
Entreprises	1 013 501	52 139	26 131	(40 590)	(22 865)	919 527	53 193	22 904	(41 951)	(20 526)
Collectivités publiques	501 926					643 196				
Autres agents économiques	75 129	115	114	(78)	(78)	27 489	192	115	(154)	(88)
<b>Total</b>	<b>6 659 944</b>	<b>194 821</b>	<b>104 310</b>	<b>(137 197)</b>	<b>(81 558)</b>	<b>6 785 357</b>	<b>190 236</b>	<b>85 449</b>	<b>(138 075)</b>	<b>(70 431)</b>

## Titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille

(en milliers d'euros)

	31.12.2015					31.12.2014
	Transaction	Placement	Titres de l'activité de portefeuille	Investissement	Total	Total
Effets publics et valeurs assimilées :		61 077		199 815	260 893	215 631
dont surcote restant à amortir						0
dont décote restant à amortir						
Créances rattachées		30		2 167	2 197	2 146
Dépréciations						
<b>Valeur nette au bilan</b>		<b>61 108</b>		<b>201 982</b>	<b>263 089</b>	<b>217 777</b>
Obligations et autres titres à revenu fixe <sup>(1)</sup> :						
Emis par organismes publics				9 143	9 143	9 167
Autres émetteurs		3 510		499 918	503 427	354 903
dont surcote restant à amortir						1
dont décote restant à amortir						
Créances rattachées		23		6 632	6 655	7 416
Dépréciations		(284)		(753)	(1 037)	(1 459)
<b>Valeur nette au bilan</b>		<b>3 249</b>		<b>514 940</b>	<b>518 189</b>	<b>370 027</b>
Actions et autres titres à revenu variable		240 224			240 224	208 392
Créances rattachées						
Dépréciations		(3 331)			(3 331)	(1 024)
<b>Valeur nette au bilan</b>		<b>236 893</b>			<b>236 893</b>	<b>207 368</b>
<b>Total</b>		<b>301 249</b>		<b>716 922</b>	<b>1 018 171</b>	<b>795 172</b>
<b>Valeurs estimatives <sup>(2)</sup></b>		<b>308 501</b>		<b>764 834</b>	<b>1 073 335</b>	<b>864 911</b>

(1) Dont 43 889 milliers d'euros de titres subordonnés (hors créances rattachées) au 31 décembre 2015 et 24 323 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

(2) Hors créances rattachées.

## → Commentaires

L'augmentation du poste « Obligations et autres titres à revenu fixe » classés en titres d'investissement s'explique par la souscription d'obligations senior et de titres subordonnés pour un montant de 188.6 milliers d'euros dans le cadre de la participation de l'établissement à l'opération de titrisation décrite en note 1.3 Evénements significatifs relatifs à l'exercice 2015.

### ✓ Transferts de titres en cours d'exercice

Aucun transfert de titres n'est intervenu au-cours de l'exercice 2015.

### ✓ Le montant des cessions de titres d'investissement

intervenues avant l'échéance conformément aux dispositions dérogoratoires prévues à l'article 2341-2 du règlement ANC 2014-07, s'est élevé

à 18 725 milliers d'euros. Les moins-values dégagées à cette occasion s'élèvent à 141 milliers d'euros.

### ✓ Valeurs estimatives

La valeur estimée des plus-values latentes sur le portefeuille de titres de placement s'élève à 7 305 milliers d'euros au 31 décembre 2015, contre 9 465 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

La valeur estimative des titres de placement correspond au dernier cours de bourse.

La valeur estimée des plus-values latentes sur le portefeuille de titres d'investissement s'élève à 56 575 milliers d'euros au 31 décembre 2015, contre 69 885 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

## Note 5.1

### Titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille (hors effets publics) : Ventilation par grandes catégories de contrepartie (en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Administrations et banques centrales (y compris Etats)	9 143	9 167
Etablissements de crédit	209 095	253 353
Clientèle financière	442 324	222 725
Collectivités locales		
Entreprises, assurances et autres clientèles	92 233	87 217
Divers et non ventilés		
<b>Total en principal</b>	<b>752 795</b>	<b>572 462</b>
Créances rattachées	6 655	7 416
Dépréciations	(4 368)	(2 482)
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>755 081</b>	<b>577 395</b>

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire ne détient pas de titres de dettes souveraines sur la Grèce, l'Italie, l'Espagne, le Portugal et l'Irlande.

## Note 5.2

### Ventilation des titres cotés et non cotés à revenu fixe ou variable (en milliers d'euros)

	31.12.2015				31.12.2014			
	Obligations et autres titres à revenu fixe	Effets publics et valeurs assimilées	Actions et autres titres à revenu variable <sup>(1)</sup>	Total	Obligations et autres titres à revenu fixe	Effets publics et valeurs assimilées	Actions et autres titres à revenu variable	Total
Titres à revenu fixe ou variable :	512 570	260 893	240 224	1 013 687	364 070	215 631	208 392	788 093
dont titres cotés	213 060	260 893		473 952	232 819	215 631		448 450
dont titres non cotés	299 511		240 224	539 735	131 251		208 392	339 642
Créances rattachées	6 655	2 197		8 852	7 416	2 146		9 561
Dépréciations	(1 037)		(3 331)	(4 368)	(1 459)		(1 024)	(2 482)
<b>Valeur nette au Bilan<sup>(2)</sup></b>	<b>518 189</b>	<b>263 089</b>	<b>236 893</b>	<b>1 018 171</b>	<b>370 027</b>	<b>217 777</b>	<b>207 368</b>	<b>795 172</b>

(1) Y compris FCPR.

(2) La répartition des parts d'OPCVM est la suivante : OPCVM français 216 831 milliers d'euros.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire ne possède pas d'OPCVM sous contrôle exclusif au 31 décembre 2015.

La répartition de l'ensemble des OPCVM par nature est la suivante au 31 décembre 2015 :

	Valeur d'inventaire	Valeur liquidative
OPCVM monétaires		
OPCVM obligataires	181 822	182 224
OPCVM actions	13 707	14 915
OPCVM autres	21 302	24 155
<b>Total</b>	<b>216 831</b>	<b>221 294</b>

Note 5.3

Effets publics, obligations et autres titres à revenu fixe - Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)

	31.12.2015						31.12.2014
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total
<b>Obligations et autres titres à revenu fixe</b>							
Valeur Brute	3 430	21 574	129 789	357 778	512 570	6 655	371 486
Dépréciations						(1 037)	(1 459)
<b>Valeur nette au bilan</b>							<b>518 189</b>
							<b>370 027</b>
<b>Effets publics et valeurs assimilées</b>							
Valeur Brute			90 523	170 370	260 893	2 197	217 777
Dépréciations							
<b>Valeur nette au bilan</b>							<b>263 089</b>
							<b>217 777</b>

## Titres de participations et de filiales

(en milliers d'euros)

Sauf mention spécifique, les données présentées sont des informations au 31 décembre 2015.

	Devise	Capital	Capitaux propres autres que le capital	Quote-part de capital détenue (en %)	Valeurs comptables des titres détenus		Prêts et avances consenties par la société et non encore remboursés	Montant des cautions et avals donnés par la société	PNB ou CA HT du dernier exercice clos	Résultat du dernier exercice clos	Dividendes encaissés par la société au cours de l'exercice 2015
					Brutes	Nettes					
<b>Participations dont la valeur d'inventaire excède 1% du capital de l'Entité</b>											
<b>1 - Parts dans les entreprises liées dans des établissements de crédits (détail)</b>											
NEANT											
<b>2 - Participations dans les établissements de crédit (détail)</b>											
NEANT											
<b>3 - Autres parts dans les entreprises liées (détail)</b>											
DEFITECH	EUR	2 550	500	66,66	1 534	1 534			0	71	
COFAM	EUR	12 257	19 912	99,99	13 663	13 663			0	18 037	18 003
VICTOR MARECHAL	EUR	2 255	(1 840)	99,99	11 198	11 198			0	(4)	
SQUARE HABITAT CA LHL	EUR	600	(196)	100,00	915	404			1 585	(90)	
CHENE VERT	EUR	3 240	931	97,92	3 501	3 501			1 156	466	
SCICAM LHL	EUR	6	15 529	98,71	10 863	10 863			2 164	1 564	
<b>Total vérification</b>		<b>20 908</b>	<b>34 836</b>		<b>41 675</b>	<b>41 165</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4 906</b>	<b>20 044</b>	<b>18 003</b>
<b>4 - Autres titres de participations (détail)</b>											
SACAM IMMOBILIER		139 588	(144)	2,20	3 065	3 065			125	94	
CT CAM	EUR	511	35 429	0,98	573	573			2 272	2	
SACAM AVENIR	EUR	145 930	(95)	1,91	2 782	2 782				(25)	
SACAM DEVELOPPEMENT	EUR	725 471	90 384	1,73	12 664	12 664	5 922		0	89 207	969
SOFIMAC	EUR	8 013	4 574	9,88	932	932				9	0
SACAM PARTICIPATION	EUR	62 558	10 558	2,04	1 478	1 478			0	1 851	
RUE LA BOETIE	EUR	2 616 980	15 240 804	1,74	322 239	322 239			492 583	484 979	8 635
SACAM FIRECA	EUR	22 510	537	1,80	806	416				(472)	
SACAM INTERNATIONAL	EUR	522 023	78 964	1,84	16 524	10 961				44 172	110
DELTA	EUR	79 550		1,82	1 446	1 446					
C2MS	EUR	53 053	1 084	1,73	1 450	1 450			2 992	4 072	62
<b>Total vérification</b>		<b>4 376 187</b>	<b>15 462 095</b>		<b>363 959</b>	<b>358 006</b>	<b>5 922</b>	<b>0</b>	<b>497 972</b>	<b>623 887</b>	<b>9 776</b>
<b>Participations dont la valeur d'inventaire est inférieure à 1 % du capital de l'Entité</b>											
<b>1 - Parts dans les entreprises liées dans des établissements de crédits (ensemble)</b>											
NEANT											
<b>2 - Participations dans les établissements de crédit (ensemble)</b>											
NEANT											
<b>3 - Autres parts dans les entreprises liées (ensemble)</b>											
<b>Total (3 foncières + final)</b>	EUR	<b>1 690</b>	<b>(1 579)</b>		<b>1 727</b>	<b>396</b>			<b>257</b>	<b>(147)</b>	<b>0</b>
<b>4 - Autres titres de participations (détail)</b>											
<b>Total</b>	EUR	<b>165 154</b>	<b>130 930</b>		<b>3 343</b>	<b>2 149</b>	<b>0</b>		<b>589 014</b>	<b>(11 781)</b>	<b>45</b>
<b>Total général</b>					<b>410 705</b>	<b>401 715</b>	<b>5 922</b>				

Valeur estimative des titres de participation  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015		31.12.2014	
	Valeur au bilan	Valeur estimative	Valeur au bilan	Valeur estimative
<b>Parts dans les entreprises liées</b>				
Titres non cotés	32 539	167 363	32 539	155 576
Titres cotés				
Avances consolidables	110	110		
Créances rattachées				
Dépréciations	(1 842)		(1 752)	
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>30 808</b>	<b>167 473</b>	<b>30 787</b>	<b>155 576</b>
<b>Titres de participation et autres titres détenus à long terme</b>				
Titres de participation				
Titres non cotés	367 301	490 607	355 773	448 840
Titres cotés	2	4	2	3
Avances consolidables	6 455	6 455	6 629	6 629
Créances rattachées	95		103	
Dépréciations	(7 148)		(7 834)	
<b>Sous-total titres de participation</b>	<b>366 705</b>	<b>497 066</b>	<b>354 673</b>	<b>455 473</b>
<b>Autres titres détenus à long terme</b>				
Titres non cotés	16 990	18 172	15 593	16 459
Titres cotés				
Avances consolidables				
Créances rattachées				
Dépréciations	(33)		(41)	
Sous-total autres titres détenus à long terme	16 957	18 172	15 552	16 459
Valeurs nettes au bilan	383 663	515 238	370 225	471 932
<b>Total des titres de participation</b>	<b>414 470</b>	<b>682 711</b>	<b>401 012</b>	<b>627 507</b>

	31.12.2015		31.12.2014	
	Valeur au bilan	Valeur estimative	Valeur au bilan	Valeur estimative
<b>Total valeurs brutes</b>				
Titres non cotés	416 830	676 142	403 905	620 875
Titres cotés	2	4	2	3
<b>Total</b>	<b>416 832</b>	<b>676 146</b>	<b>403 907</b>	<b>620 878</b>

Les valeurs estimatives sont déterminées d'après la valeur d'utilité des titres ; celle-ci n'est pas nécessairement la valeur de marché.

**Variation de l'actif immobilisé**  
(en milliers d'euros)

**Immobilisations financières**

	1.01.2015	Augmentations (acquisitions)	Diminutions (cessions) (échéances)	Autres mouvements (1)	31.12.2015
<b>Parts dans les entreprises liées</b>					
Valeurs brutes	32 539				32 539
Avances consolidables		110			110
Créances rattachées					
Dépréciations	(1 752)	(90)			(1 842)
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>30 787</b>	<b>20</b>			<b>30 808</b>
<b>Titres de participation et autres titres détenus à long terme</b>					
<b>Titres de participation :</b>					
Valeurs brutes	355 775	11 573	45		367 303
Avances consolidables	6 629	8 918	9 092		6 455
Créances rattachées	103		8		95
Dépréciations	(7 834)	(118)	(805)		(7 148)
Sous-total titres de participation	354 673	20 373	8 340		366 705
<b>Autres titres détenus à long terme :</b>					
Valeurs brutes	15 593	1 397			16 990
Avances consolidables					
Créances rattachées					
Dépréciations	(41)	(147)	(155)		(33)
<b>Sous-total autres titres détenus à long terme</b>	<b>15 552</b>	<b>1 250</b>	<b>(155)</b>		<b>16 957</b>
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>370 225</b>	<b>21 623</b>	<b>8 185</b>		<b>383 663</b>
<b>Total</b>	<b>401 012</b>	<b>21 643</b>	<b>8 185</b>		<b>414 470</b>

(1) La rubrique autres mouvements présente notamment l'effet des variations de cours de change sur la valeur des actifs immobilisés en devises.

**Immobilisations corporelles et incorporelles**

	1.01.2015	Augmentations (acquisitions)	Diminutions (cessions) (échéances)	Autres mouvements (1)	31.12.2015
<b>Immobilisations corporelles</b>					
Valeurs brutes	121 613	2 713	2 695	(6)	121 635
Amortissements et dépréciations	(74 914)	(5 883)	(2 497)		(78 300)
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>46 699</b>	<b>(3 160)</b>	<b>198</b>	<b>(6)</b>	<b>43 335</b>
<b>Immobilisations incorporelles</b>					
Valeurs brutes	60 823	1	4 343		56 480
Amortissements et dépréciations	(25 948)	(161)	(4 344)		(21 765)
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>34 875</b>	<b>(160)</b>	<b>(1)</b>	<b>(6)</b>	<b>34 715</b>
<b>Total</b>	<b>81 574</b>	<b>(3 320)</b>	<b>197</b>	<b>(6)</b>	<b>78 050</b>



Note 8

Actions propres  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015				31.12.2014
	Titres de transaction	Titres de placement	Valeurs immobilisées	Total	Total
Nombre	3 799			3 799	3 507
Valeurs comptables	259	0	0	259	215
Valeurs de marché	259	0	0	259	215

Valeur nominale de l'action : 3,82 euros.

Note 9

Comptes de régularisation et actifs divers  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Autres actifs <sup>(1)</sup></b>		
Instruments conditionnels achetés		
Comptes de stock et emplois divers	120	330
Débiteurs divers	155 880	130 584
Gestion collective des titres Livret de développement durable		
Comptes de règlement	146	219
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>156 146</b>	<b>131 133</b>
Comptes de régularisation		
Comptes d'encaissement et de transfert	4 835	16 614
Comptes d'ajustement et comptes d'écart		
Pertes latentes et pertes à étaler sur instruments financiers		
Charges constatées d'avance	880	1 084
Produits à recevoir sur engagements sur instruments financiers à terme	748	861
Autres produits à recevoir	41 023	38 494
Charges à répartir	102	143
Autres comptes de régularisation <sup>(2)</sup>	871	3 034
<b>Valeur nette au bilan</b>	<b>48 459</b>	<b>60 231</b>
<b>Total</b>	<b>204 605</b>	<b>191 364</b>

(1) Les montants incluent les créances rattachées.

(2) Dont 4.8 milliers d'euros au titre de la contribution au Fonds de Résolution versée sous forme d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie est utilisable par le Fonds de Résolution, à tout moment et sans condition, pour financer une intervention.

Note 10

Dépréciations inscrites en déduction de l'actif  
(en milliers d'euros)

	Solde au 1.01.2015	Dotations	Reprises et utilisations	Dés-actualisations	Autres mouvements	Solde au 31.12.2015
Sur opérations interbancaires et assimilées						
Sur créances clientèle	138 075	37 189	36 502	1 566	1	137 197
Sur opérations sur titres	2 482	2 594	708			4 368
Sur valeurs immobilisées	12 724	510	981			12 253
Sur autres actifs	257	0	257			
<b>Total</b>	<b>153 538</b>	<b>40 293</b>	<b>38 448</b>	<b>1 566</b>	<b>1</b>	<b>153 819</b>

## Dettes envers les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)

	31.12.2015						31.12.2014
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
<b>Etablissements de crédit</b>							
Comptes et emprunts :							
à vue	9 541				9 541		5 434
à terme							
Valeurs données en pension							
Titres donnés en pension livrée							
<b>Valeur au bilan</b>	<b>9 541</b>				<b>9 541</b>		<b>5 434</b>
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>							
Comptes ordinaires	15 023				15 023	9	62 951
Comptes et avances à terme	767 351	1 657 278	1 528 276	1 233 307	5 186 213	11 490	5 074 479
Titres reçus en pension livrée							
<b>Valeur au bilan</b>	<b>782 374</b>	<b>1 657 278</b>	<b>1 528 276</b>	<b>1 233 307</b>	<b>5 201 236</b>	<b>11 499</b>	<b>5 137 430</b>
<b>Total</b>	<b>791 915</b>	<b>1 657 278</b>	<b>1 528 276</b>	<b>1 233 307</b>	<b>5 210 777</b>	<b>11 499</b>	<b>5 142 864</b>

Opérations internes au Crédit Agricole : Ce poste est constitué pour une large part des avances accordées par Crédit Agricole S.A. et nécessaires au financement de l'encours des prêts sur avances octroyés par la Caisse régionale.

## Comptes créditeurs de la clientèle

## Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)

	31.12.2015						31.12.2014
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
Comptes ordinaires créditeurs	1 909 649				1 909 649	22	1 730 287
Comptes d'épargne à régime spécial :	26 897				26 897		22 252
à vue	26 897				26 897		22 252
à terme							
Autres dettes envers la clientèle	119 052	202 019	647 009	9 475	977 555	19 253	922 678
à vue	2 992				2 992		11 699
à terme	116 061	202 019	647 009	9 475	974 564	19 253	910 979
Valeurs données en pension livrée							
<b>Valeur au bilan</b>	<b>2 055 598</b>	<b>202 019</b>	<b>647 009</b>	<b>9 475</b>	<b>2 914 101</b>	<b>19 276</b>	<b>2 675 218</b>

### Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par agents économiques (en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Particuliers	1 329 588	1 236 076
Agriculteurs	203 640	199 034
Autres professionnels	201 991	206 560
Clientèle financière	37 924	32 280
Entreprises	1 040 870	885 848
Collectivités publiques	15 795	19 014
Autres agents économiques	84 293	75 151
<b>Total en principal</b>	<b>2 914 101</b>	<b>2 653 963</b>
Dettes rattachées	19 276	21 255
<b>Valeur au bilan</b>	<b>2 933 377</b>	<b>2 675 218</b>

### Dettes représentées par un titre - Analyse par durée résiduelle (en milliers d'euros)

	31.12.2015						31.12.2014
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
Bons de caisse	8				8	1	8
Titres du marché interbancaire							
Titres de créances négociables <sup>(1)</sup>							
Emprunts obligataires							
Autres dettes représentées par un titre							
<b>Valeur au bilan</b>	<b>8</b>				<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

(1) Dont 0 milliers d'euros émis à l'étranger.

## Comptes de régularisation et passifs divers

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Autres passifs <sup>(1)</sup></b>		
Opérations de contrepartie (titres de transaction)		
Dettes représentatives de titres empruntés		
Instruments conditionnels vendus		
Comptes de règlement et de négociation		
Créditeurs divers	110 863	99 597
Versements restant à effectuer sur titres	4 894	6 257
<b>Valeur au bilan</b>	<b>115 757</b>	<b>105 855</b>
<b>Comptes de régularisation</b>		
Comptes d'encaissement et de transfert	4 235	2 446
Comptes d'ajustement et comptes d'écart	26	26
Gains latents et gains à étaler sur instruments financiers		
Produits constatés d'avance	41 159	44 422
Charges à payer sur engagement sur instruments financiers à terme	5 211	5 133
Autres charges à payer	42 773	41 762
Autres comptes de régularisation	5 908	7 235
<b>Valeur au bilan</b>	<b>99 312</b>	<b>101 024</b>
<b>Total</b>	<b>215 068</b>	<b>206 879</b>

(1) Les montants incluent les dettes rattachées.

## Provisions

(en milliers d'euros)

	Solde au 1.01.2015	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Autres mouvements	Solde au 31.12.2015
Provisions pour engagements de retraite et assimilés	192			74		118
Provisions pour autres engagements sociaux <sup>(1)</sup>	710	257	65			902
Provisions pour risques d'exécution des engagements par signature	3 063	3 283	26	200		6 120
Provisions pour litiges fiscaux <sup>(2)</sup>	379	67		9	(1)	436
Provisions pour autres litiges <sup>(3)</sup>	2 855	599	75	333		3 046
Provision pour risques pays						
Provisions pour risques de crédit <sup>(4)</sup>	52 008	11 992		9 987		54 013
Provisions pour restructurations						
Provisions pour impôts						
Provisions sur participations	460	195	170			485
Provisions pour risques opérationnels <sup>(5)</sup>	21 913	1 342		4 160		19 095
Provisions pour risque de déséquilibre du contrat épargne logement <sup>(6)</sup>	10 519	220				10 739
Autres provisions <sup>(7)</sup>	7 993	1 052	1 725	2 252		5 068
<b>Valeur au bilan</b>	<b>100 093</b>	<b>19 007</b>	<b>2 061</b>	<b>17 015</b>	<b>(1)</b>	<b>100 022</b>

(1) Provisions couvrant les engagements de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-loire en matière de médailles du travail.

(2) Provisions couvrant des redressements fiscaux déjà notifiés.

(3) La provision couvre les risques clientèle et risques sociaux.

(4) Ces provisions sont établies sur base collective à partir notamment des estimations découlant des modèles Bâle II ainsi que des provisions sur les encours en souffrance.

(5) Cette provision est destinée à couvrir les risques d'insuffisance de conception, d'organisation et de mise en œuvre des procédures d'enregistrement dans le système comptable et plus généralement dans les systèmes d'information de l'ensemble des événements relatifs aux opérations de l'établissement.

(6) Voir note 16 ci-après.

(7) Provisions couvrant des litiges autres que clientèle.

Dans le cadre du Compte Personnel de formation (CPF), la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'est engagée à financer les frais de formation en interne en vertu de l'accord triennal du 18 décembre 2015. En cas de demande d'un salarié, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire prendra à sa charge le coût de formation dans la limite de l'enveloppe annuelle fixée à 0.2 % de la masse salariale.

**Encours collectés au titre des comptes et plans d'épargne-logement sur la phase d'épargne**  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Plans d'épargne-logement :</b>		
Ancienneté de moins de 4 ans	577 660	401 814
Ancienneté de plus de 4 ans et de moins de 10 ans	3 099	464 560
Ancienneté de plus de 10 ans	992 843	553 306
Total plans d'épargne-logement	1 573 602	1 419 680
Total comptes épargne-logement	173 350	184 427
<b>Total encours collectés au titre des contrats Epargne-Logement</b>	<b>1 746 952</b>	<b>1 604 107</b>

L'ancienneté est déterminée conformément au Titre 6 Epargne réglementée du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

Les encours de collecte sont des encours hors prime d'état.

**Encours de crédits octroyés en vie au titre des comptes et plans d'épargne-logement**  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Plans d'épargne-logement	4 046	5 914
Comptes épargne-logement	25 716	36 254
<b>Total encours de crédit en vie octroyés au titre des contrats Epargnes-Logement</b>	<b>29 762</b>	<b>42 168</b>

**Provision au titre des comptes et plans d'épargne-logement**  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Plans d'épargne-logement</b>		
Ancienneté de moins de 4 ans	3 107	2 590
Ancienneté de plus de 4 ans et de moins de 10 ans	4	0
Ancienneté de plus de 10 ans	7 628	7 929
<b>Total plans d'épargne-logement</b>	<b>10 739</b>	<b>10 519</b>
<b>Total comptes épargne-logement</b>		
<b>Total provision au titre des contrats Epargne-Logement</b>	<b>10 739</b>	<b>10 519</b>

	01.01.2015	Dotations	Reprises	31.12.2015
Plans d'épargne-logement	10 519	220		10 739
Comptes d'épargne-logement				
<b>Total provision au titre des contrats Epargne-Logement</b>	<b>10 519</b>	<b>220</b>		<b>10 739</b>

## → Définitions

**Les régimes d'avantages postérieurs à l'emploi** désignent les accords formalisés ou non formalisés en vertu desquels une entreprise verse des avantages postérieurs à l'emploi à un ou plusieurs membres de son personnel.

**Les régimes à prestations définies** désignent les régimes d'avantages postérieurs à l'emploi autres que les régimes à cotisations définies.

**Les régimes à cotisations définies** désignent les régimes d'avantages postérieurs à l'emploi en vertu desquels une entreprise verse des cotisations définies à une entité distincte (un fonds) et n'aura aucune obli-

gation juridique ou implicite de payer des cotisations supplémentaires si le fonds n'a pas suffisamment d'actifs pour servir tous les avantages correspondant aux services rendus par le personnel pendant l'exercice et les exercices antérieurs.

D'autre part, la recommandation 2013-02 du 07 novembre 2013, recommandation abrogée et intégrée dans la section 4 du chapitre II du titre III du règlement ANC 2014-03 du 05 juin 2014, reprend les dispositions de la norme IAS 19 relative aux avantages du personnel, à l'exception de celles relatives aux avantages à court terme et à ceux payés sous forme d'instrument de capitaux propres.

## Variations de la dette actuarielle

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Dette actuarielle au 31/12/N-1</b>	<b>23 272</b>	<b>19 126</b>
Coût des services rendus sur l'exercice	1 843	1 461
Coût financier	347	587
Cotisations employés		
Modifications, réductions et liquidations de régime	(301)	
Variation de périmètre	(189)	25
Indemnités de cessation d'activité		
Prestations versées (obligatoire)	(1 749)	(1 154)
(Gains) / pertes actuariels	(634)	3 228
<b>Dette actuarielle au 31/12/N</b>	<b>22 589</b>	<b>23 272</b>

## Détail de la charge comptabilisée au compte de résultat

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Coûts des services rendus	1 843	1 461
Coût financier	347	587
Rendement attendu des actifs	(293)	(574)
Coût des services passés	(301)	
Amortissement des (Gains) / pertes actuariels	215	
(Gains) / pertes sur réductions et liquidations de régimes		(3)
(Gains) / pertes du(e)s au changement de limitation d'actif		
	<b>1 811</b>	<b>1 470</b>

## Variations de juste valeur des actifs des régimes

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Juste valeur des actifs / droits à remboursement au 31/12/N-1</b>	<b>19 935</b>	<b>19 081</b>
Rendement attendu des actifs	293	574
Gains / pertes actuariels	149	(85)
Cotisations payées par l'employeur	1 835	1 495
Cotisations payées par les employés		
Modifications, réductions et liquidations de régime		
Variation de périmètre	(189)	25
Indemnités de cessation d'activité		
Prestations payées par le fonds	(1 749)	(1 154)
<b>Juste valeur des actifs / Droits à remboursement au 31/12/N</b>	<b>20 275</b>	<b>19 935</b>

### → Composition des actifs des régimes

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a souscrit des polices d'assurances éligibles auprès de PREDICA et d'ADICAM en couverture de ses engagements.

#### Position nette (en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Dette actuarielle au 31/12/N</b>	<b>(22 589)</b>	<b>(23 272)</b>
Impact de la limitation d'actifs		
(Gains) et pertes actuariels restant à étaler	2 196	3 194
Juste valeur des actifs fin de période	20 274	19 935
<b>Position nette (Passif)/Actifs au 31/12/N</b>	<b>(118)</b>	<b>(143)</b>

#### Variations de la provision (en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>(Provisions) / actifs au 31/12/N-1</b>	<b>(143)</b>	<b>(167)</b>
Cotisations payées par l'employeur	1 835	1 495
Variation de périmètre		
Paievements directs de l'employeur		
Charge nette comptabilisée au compte de résultat	(1 811)	(1 470)
<b>(Provisions) / Actifs au 31/12/N</b>	<b>(118)</b>	<b>(143)</b>

### → Rendement des actifs des régimes

Le taux de rendement des actifs au cours de l'année 2015 est de 2.08 % pour tous les contrats.

### → Hypothèses actuarielles utilisées

Les taux d'actualisation sont calculés sur la base de l'IBOXX € corporates AA 10 ans et plus.

Au 31 décembre 2015, les taux de sensibilité démontrent que :

- Une variation de plus 50bp des taux d'actualisation conduirait à une baisse de l'engagement de 0.9 % à 4.61 % en fonction des contrats;
- Une variation de moins de 50bp des taux d'actualisation conduirait à une hausse de l'engagement de 0.9 % à 4.91 % en fonction des contrats.

#### Note 18

#### Fonds pour risques bancaires généraux (en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Fonds pour risques bancaires généraux	48 000	33 300
<b>Valeur au bilan</b>	<b>48 000</b>	<b>33 300</b>

### Dettes subordonnées - Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)

	31.12.2015						31.12.2014
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
<b>Dettes subordonnées à terme</b>		10 000	22 500		32 500	122	32 622
Euro		10 000	22 500		32 500	122	32 622
Autres devises de l'UE							
Dollar							
Franc suisse							
Yen							
Autres							
<b>Titres et emprunts participatifs</b>							
<b>Autres emprunts subordonnés à terme</b>							
<b>Dettes subordonnées à durée indéterminée <sup>(1)</sup></b>							
Euro							
Dollar							
Autres							
<b>C/C bloqués des Caisses Locales</b>				127 713	127 713		106 100
<b>Dépôts de garantie à caractère mutuel</b>							
<b>Valeur au bilan</b>		10 000	22 500	127 713	160 213	122	160 335
							138 722

(1) Durée résiduelle des dettes subordonnées à durée indéterminées positionnées par défaut en > 5 ans.

#### Commentaires :

Le montant des charges relatives aux dettes subordonnées s'élève à 1 346 milliers d'euros au 31 décembre 2015 contre 1 346 milliers d'euros au 31 décembre 2014.



Note 20 Variation des capitaux propres (avant répartition)

Note 20.1

Variation des capitaux propres (avant répartition)  
(en milliers d'euros)

	Capital	Réserve légale	Réserve statutaire	Primes, autres réserves et report à nouveau <sup>(1)</sup>	Ecarts conversion /réévaluation	Provisions réglementées et subventions d'investissement	Résultat	Total des capitaux propres
<b>Solde au 31.12.2013</b>	<b>30 983</b>	<b>567 062</b>	<b>11 983</b>	<b>438 266</b>		<b>169</b>	<b>70 587</b>	<b>1 119 049</b>
Dividendes ou intérêts aux parts sociales versés au titre de 2013							(11 917)	(11 917)
Variation de capital								
Variation des primes et réserves								
Affectation du résultat social 2013		43 998		14 672			(58 670)	
Report à nouveau <sup>(2)</sup>				192				192
Résultat de l'exercice 2014							74 509	74 509
Autres variations						6		6
<b>Solde au 31.12.2014</b>	<b>30 983</b>	<b>611 060</b>	<b>11 983</b>	<b>453 130</b>		<b>176</b>	<b>74 509</b>	<b>1 181 840</b>
Dividendes ou intérêts aux parts sociales versés au titre de 2014							(12 108)	(12 108)
Variation de capital								
Variation des primes et réserves								
Affectation du résultat social 2014		46 795		15 606			(62 401)	
Report à nouveau								
Résultat de l'exercice 2015							78 318	78 318
Autres variations						1		
<b>Solde au 31 décembre 2015</b>	<b>30 983</b>	<b>657 855</b>	<b>11 983</b>	<b>468 736</b>		<b>177</b>	<b>78 318</b>	<b>1 248 052</b>

Commentaires :

Actions propres :

3 799 titres sont détenus par la Caisse régionale Loire Haute Loire dans le cadre du contrat de liquidité des CCI.

Au 31 décembre 2015 ces titres avaient une valeur nominale unitaire de 3,82 Euros et une valeur de marché unitaire de 68,07 Euros.

(1) Dont primes d'émissions 171 200 milliers d'euros et primes de fusion 12 957 milliers d'euros.

(2) Suite à l'adoption en juin 2012 de la norme IAS 19 révisée applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, l'ANC a publié le 07/11/2013 la recommandation 2013-02 relative à la comptabilisation des engagements de retraites et avantages similaires en normes françaises. Comme le permet la recommandation, il a été décidé, dans les comptes individuels, de changer de méthode de comptabilisation des écarts actuariels. En effet, ces derniers seront désormais enregistrés selon la méthode du corridor. D'autre part, dans le cadre de la première application de la recommandation, la totalité des coûts de services passés non amortis au 1<sup>er</sup> janvier 2013 a été comptabilisée directement en report à nouveau en contrepartie du compte de provision pour engagements de retraite et assimilés, soit 192 milliers d'euros.

Note 20.2

Ventilation du capital  
(en milliers d'euros)

	Nombre de titres	Droit de vote	Valeur nominale au 31.12.2015	Valeur nominale au 31.12.2014
<b>Capital</b>			<b>30 983</b>	<b>30 983</b>
- Parts sociales caisses locales	3 816 144	265	14 577	14 577
- Parts sociales crédit agricole S.A.	1	1	0	0
- Parts sociales autres détenteurs	52	13	1	1
- CCI / CCA	4 294 513		16 405	16 405
- Dont CCI autres souscripteurs	1 003 200		3 832	3 832
- Dont CCA souscrits par C.A.S.A.	2 027 677		7 746	7 746
- Dont CCA souscrits par Caisses locales	1 263 636		4 827	4 827
<b>CCI propres</b>	<b>3 799</b>		<b>15</b>	<b>13</b>

Note 21

Composition des fonds propres  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Capitaux propres	1 248 052	1 181 840
Fonds pour risques bancaires généraux	48 000	33 300
Dettes subordonnées et titres participatifs	160 335	138 722
Dépôts de garantie à caractère mutuel	0	
<b>Total des fonds propres</b>	<b>1 456 387</b>	<b>1 353 862</b>

Note 22

Opérations effectuées avec les entreprises liées et les participations

Le détail de ces opérations est présenté en note 30.

Note 23

Transactions effectuées avec les parties liées

Le détail de ces opérations est présenté en note 30.

Note 24

Opérations effectuées en devises  
(en milliers d'euros)

Contributions par devise au bilan	31.12.2015		31.12.2014	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Euro	9 918 079	9 918 054	9 470 983	9 470 825
Autres devises de l'Union Européenne	13	13	10	10
Dollar	8 549	8 577	7 503	7 661
Yen				
Autres devises	500	497	428	428
<b>VALEUR BRUTE</b>	<b>9 927 141</b>	<b>9 927 141</b>	<b>9 478 924</b>	<b>9 478 924</b>

Note 25

Opérations de change, prêts et emprunts en devises  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015		31.12.2014	
	A recevoir	A livrer	A recevoir	A livrer
<b>Opérations de change au comptant</b>				
Devises				
Euros				
<b>Opérations de change à terme</b>	<b>57 751</b>	<b>57 712</b>	<b>47 970</b>	<b>47 945</b>
Devises	29 194	29 194	24 593	24 593
Euros	28 556	28 518	23 377	23 352
<b>Prêts et emprunts en devises</b>				
Prêts et emprunts en devises				
<b>TOTAL</b>	<b>57 751</b>	<b>57 712</b>	<b>47 970</b>	<b>47 945</b>

## Opérations sur instruments financiers à terme

(en milliers d'euros)

	31.12.2015			31.12.2014
	Opérations de couverture	Opérations autres que de couverture	Total	Total
<b>Opérations fermes</b>	<b>852 888</b>	<b>18 511</b>	<b>871 399</b>	<b>603 449</b>
<b>Opérations sur marchés organisés <sup>(1)</sup></b>				
Contrats à terme de taux d'intérêt				
Contrats à terme de change				
Instruments à terme ferme sur actions et indices boursiers				
Autres contrats à terme				
<b>Opérations de gré à gré <sup>(1)</sup></b>	<b>852 888</b>	<b>18 511</b>	<b>871 399</b>	<b>603 449</b>
Swaps de taux d'intérêt	852 888	18 511	871 399	603 449
Autres contrats à terme de taux d'intérêt				
Contrats à terme de change				
F.R.A.				
Instruments à terme ferme sur actions et indices boursiers				
Autres contrats à terme				
<b>Opérations conditionnelles</b>		<b>309 826</b>	<b>309 826</b>	<b>139 811</b>
<b>Opérations sur marchés organisés</b>				
Instruments de taux d'intérêt à terme				
Achetés				
Vendus				
Instruments sur actions et indices boursiers à terme				
Achetés				
Instruments de taux de change à terme				
Achetés				
Vendus				
Autres instruments à terme				
Achetés				
Vendus				
<b>Opérations de gré à gré</b>		<b>309 826</b>	<b>309 826</b>	<b>139 811</b>
Options de swap de taux				
Achetées				
Vendues				
Instruments de taux d'intérêt à terme				
Achetés				
Vendus				
Instruments de taux de change à terme				
Achetés		154 913	154 913	69 906
Vendus		154 913	154 913	69 906
Instruments sur actions et indices boursiers à terme				
Achetés				
Vendus				
Autres instruments à terme conditionnels				
Achetés				
Vendus				
<b>Dérivés de Crédit</b>				
Contrats de dérivés de crédit				
Achetés				
Vendus				
<b>Total</b>	<b>852 888</b>	<b>328 337</b>	<b>1 181 225</b>	<b>743 261</b>

(1) Les montants indiqués sur les opérations fermes doivent correspondre au cumul des positions prêteuses et emprunteuses (swaps de taux et options de swap de taux), ou au cumul des achats et ventes de contrats (autres contrats).

## Opérations sur instruments financiers à terme - Encours notionnels par durée résiduelle

(en milliers d'euros)

	TOTAL 31.12.2015			Dont opérations effectuées de gré à gré			Dont opérations sur marchés organisés et assimilés		
	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans
Futures									
Options de change	309 826			309 826					
Options de taux									
Opérations fermes en devise sur marchés organisés F.R.A.									
Swaps de taux d'intérêt Caps, Floors, Collars Forward taux	261 333	388 013	222 053	261 333	388 013	222 053			
Opérations fermes sur actions et indices Opérations conditionnelles sur actions et indices Dérivés sur actions, indices boursiers et métaux précieux Dérivés de crédit									
<b>Sous total</b>	<b>571 159</b>	<b>388 013</b>	<b>222 053</b>	<b>571 159</b>	<b>388 013</b>	<b>222 053</b>			
Swaps de devises Opérations de change à terme	97 693	17 769	0	97 693	17 769	0			
<b>Sous total</b>	<b>97 693</b>	<b>17 769</b>	<b>0</b>	<b>97 693</b>	<b>17 769</b>	<b>0</b>			
<b>Total</b>	<b>668 852</b>	<b>405 782</b>	<b>222 053</b>	<b>668 852</b>	<b>405 782</b>	<b>222 053</b>			

	TOTAL 31.12.2014			Dont opérations effectuées de gré à gré			Dont opérations sur marchés organisés et assimilés		
	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans
Futures									
Options de change	139 811			139 811					
Options de taux									
Opérations fermes en devise sur marchés organisés F.R.A.									
Swaps de taux d'intérêt Caps, Floors, Collars Forward taux		559 173	44 277		559 173	44 277			
Opérations fermes sur actions et indices Opérations conditionnelles sur actions et indices Dérivés sur actions, indices boursiers et métaux précieux Dérivés de crédit									
<b>Sous total</b>	<b>139 811</b>	<b>559 173</b>	<b>44 277</b>	<b>139 811</b>	<b>559 173</b>	<b>44 277</b>			
Swaps de devises Opérations de change à terme	91 840	4 075	0	91 840	4 075	0			
<b>Sous total</b>	<b>91 840</b>	<b>4 075</b>	<b>0</b>	<b>91 840</b>	<b>4 075</b>	<b>0</b>			
<b>Total</b>	<b>231 651</b>	<b>563 248</b>	<b>44 277</b>	<b>231 651</b>	<b>563 248</b>	<b>44 277</b>			

Informations relatives au risque de contrepartie sur produits dérivés.

Les opérations sur marché de gré à gré s'effectuent dans le cadre de la gestion du risque de taux.

Ces opérations sont réalisées avec Crédit Agricole S.A. Les volumes sont déterminés par les besoins de couverture liés à l'exposition de la Caisse régionale au risque de taux. Au 31 décembre 2015 les instruments financiers à terme de taux présentent une valeur de marché négative de 27 216 milliers d'euros pour un notionnel de 1 181 225 milliers d'euros.

### Opérations sur instruments financiers à terme - Juste valeur

(en milliers d'euros)

	31.12.2015		31.12.2014	
	Total juste valeur	Encours notionnel	Total juste valeur	Encours notionnel
Futures				
Options de change	0	309 826		139 812
Opérations fermes en devise sur marchés organisés				
Options de taux				
F.R.A.				
Swaps de taux d'intérêt	(27 216)	871 399	(14 078)	603 449
Forward taux				
Caps, Floors, Collars				
Opérations fermes sur actions et indices				
Opérations conditionnelles sur actions et indices				
Dérivés sur actions, indices boursiers et métaux précieux				
Dérivés de crédit				
<b>Sous Total</b>	<b>27 216</b>	<b>1 181 225</b>	<b>(14 078)</b>	<b>743 261</b>
Swaps de devises			(25)	95 915
Opérations de change à terme	39	115 463		
<b>Total</b>	<b>27 177</b>	<b>1 296 687</b>	<b>(14 103)</b>	<b>839 175</b>

### Informations sur les SWAPS

#### Ventilation des contrats d'échange de taux d'intérêt et de devises

(en milliers d'euros)

	Position ouverte isolée	Micro-couverture	Macro-couverture	Swaps de Transaction <sup>(1)</sup>
Contrats d'échange de taux		142 408	709 167	19 824
Contrats assimilés <sup>(2)</sup>				

(1) Swaps clients pour 9 255 milliers d'euros retournés à l'identique sur CASA et CACIB soit 18 511 milliers d'euros et un swap avec CACIB classé en swap de transaction pour 1 313 milliers d'euros.

(2) Il s'agit des contrats assimilés au sens de l'article 1<sup>er</sup> du règlement 90-15 du CRBF.

#### → Transfert de contrats d'échange entre deux catégories de portefeuille

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas effectué de transfert entre deux catégories de portefeuille au-cours de l'exercice 2015.

L'évaluation du risque de contrepartie attaché aux Instruments Financiers à Terme utilisés par l'établissement mesurée par la valeur de marché de ces instruments et par le risque de crédit potentiel résultant de

l'application de facteurs de majoration (add-on) réglementaires, fonction de la durée résiduelle et de la nature des contrats peut être résumée de la façon suivante :

### Répartition des risques de contrepartie sur instruments financiers à terme

(en milliers d'euros)

	31.12.2015			31.12.2014		
	Valeur de marché	Risque de crédit potentiel*	Total risque de contrepartie	Valeur de marché	Risque de crédit potentiel	Total risque de contrepartie
Risques sur les gouvernements et banques centrales de l'OCDE et organismes assimilés						
Risques sur les établissements financiers de l'OCDE et organismes assimilés						
Risques sur les autres contreparties	1 146	1 964	3 110	565	1 161	1 726
<b>Total avant effet des accords de compensation</b>	<b>1 146</b>	<b>1 964</b>	<b>3 110</b>	<b>565</b>	<b>1 161</b>	<b>1 726</b>
Dont risques sur contrats de :						
Taux d'intérêt, change et matières premières	1 146	1 964	3 110	565	1 161	1 726
Dérivés actions et sur indices	0	0	0			
<b>Total avant effet des accords de compensation</b>	<b>1 146</b>	<b>1 964</b>	<b>3 110</b>	<b>565</b>	<b>1 161</b>	<b>1 726</b>
Incidences des accords de compensation et de collatéralisation	0	0	0			
<b>Total après effet des accords de compensation et de collatéralisation</b>	<b>1 146</b>	<b>1 964</b>	<b>3 110</b>	<b>565</b>	<b>1 161</b>	<b>1 726</b>

\* Calculé selon les normes prudentielles Bâle 2.

## Engagements de financement et de garantie et autres garanties

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Engagements donnés</b>	<b>1 420 618</b>	<b>1 250 876</b>
<b>Engagements de financement</b>	<b>767 091</b>	<b>601 115</b>
Engagements en faveur d'établissements de crédit	121 616	80 703
Engagements en faveur de la clientèle	645 475	520 412
Ouverture de crédits confirmés	301 946	254 567
- Ouverture de crédits documentaires	12 883	10 253
- Autres ouvertures de crédits confirmés	289 063	244 314
Autres engagements en faveur de la clientèle	343 529	265 845
<b>Engagements de garantie</b>	<b>652 605</b>	<b>649 070</b>
Engagements d'ordre d'établissements de crédit <sup>(1)</sup>	447 074	447 124
Confirmations d'ouverture de crédits documentaires		
Autres garanties	447 074	447 124
Engagements d'ordre de la clientèle	205 531	201 946
Cautions immobilières	24 824	33 473
Autres garanties d'ordre de la clientèle	180 707	168 473
<b>Engagements sur titres</b>	<b>923</b>	<b>691</b>
Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements à donner	923	691
<b>Engagements reçus</b>	<b>1 792 726</b>	<b>1 968 918</b>
<b>Engagements de financement</b>	<b>96 562</b>	<b>257 152</b>
Engagements reçus d'établissements de crédit	96 562	257 152
Engagements reçus de la clientèle		
<b>Engagements de garantie</b>	<b>1 695 241</b>	<b>1 711 074</b>
Engagements reçus d'établissements de crédit	229 801	216 039
Engagements reçus de la clientèle <sup>(2)</sup>	1 465 440	1 495 035
Garanties reçues des administrations publiques et assimilées	211 290	235 859
Autres garanties reçues	1 254 150	1 259 176
<b>Engagements sur titres</b>	<b>923</b>	<b>691</b>
Titres vendus avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements reçus	923	691

(1) dont 442 236 milliers d'euros de garantie globale Switch mise en place le 2 janvier 2014, en amendement de la garantie précédente octroyée le 23 décembre 2011 pour 272 003 milliers d'euros.

(2) La variation des engagements de garantie reçus de la clientèle s'explique par la cession d'un portefeuille de crédit habitat ainsi que les garanties attachées à ces crédits pour 187 308 milliers d'euros dans le cadre de la participation à la Titrisation décrite en note 1.3 Evénements significatifs relatifs à l'exercice 2015.

## Actifs donnés et reçus en garantie

Au cours de l'année 2015, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a apporté 2 095 612 milliers d'euros de créances en garantie dans le cadre de la participation du groupe Crédit Agricole à différents mécanismes de refinancement, contre 2 185 306 milliers d'euros en 2014. La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire conserve l'intégralité des risques et avantages associés à ces créances.

En particulier, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a apporté :

- 1 104 481 milliers d'euros de créances à Crédit Agricole S.A. dans le

cadre des opérations de refinancement du Groupe auprès de la Banque de France, contre 1 146 748 milliers d'euros en 2014 ;

- 241 195 milliers d'euros de créances hypothécaires à Crédit Agricole S.A. dans le cadre du refinancement auprès de la CRH (Caisse de Refinancement de l'Habitat), contre 299 421 milliers d'euros en 2014 ;
- 749 936 milliers d'euros de créances à Crédit Agricole S.A. ou à d'autres partenaires du Groupe dans le cadre de divers mécanismes de refinancement, contre 739 137 milliers d'euros en 2014.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire apporte une contre-garantie de 10 millions d'euros sur le risque de défaillance financière de certains clients finaux des sociétés LOCAM et SIRCAM du sous-groupe COFAM.

Au 31 décembre 2015, la contre-garantie utilisée représentait un montant de 2 178 milliers d'euros.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire est engagée dans la limite de ses fonds propres à couvrir une insuffisance d'actif de Crédit Agricole SA au bénéfice des créanciers de celle-ci. Cette garantie générale s'élève à 1 169 557 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

Les engagements pris en matière de crédit-bail par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire sont les suivants :

- valeur des biens pris en crédit-bail au moment de la signature du contrat : 3 500 milliers d'euros,
- montant des redevances afférentes à l'exercice 2015 : 262 milliers d'euros ainsi que le montant cumulé des redevances des exercices précédents : 3 055 milliers d'euros,
- dotations aux amortissements qui auraient été enregistrées pour ces biens au titre de l'exercice clos s'ils avaient été acquis par l'entité :

- 145 milliers d'euros, ainsi que le montant cumulé des amortissements qui auraient été effectués au titre des exercices précédents : 1 565 milliers d'euros,
- évaluation des redevances restant à payer : 933 milliers d'euros, ainsi que du prix d'achat résiduel de ces biens stipulé au contrat : Néant.
  - Redevances mois d'un an : 289 milliers d'euros ;
  - Redevances à plus d'un an : 644 milliers d'euros ;
  - Redevances à plus de cinq ans : 0 millier d'euros.

### 32.1 Désendettement de fait

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a effectué aucune opération de désendettement de fait au-cours de l'exercice 2015.

### 32.2 Titrisation

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

Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 9,932 milliards d'euros et une souscription le même jour par les établissements ayant cédé les crédits, des titres émis par le FCT pour un montant de 10 milliards d'euros se répartissant en 8,6 milliards d'euros d'obligations senior et 1,4 milliards d'euros de titres subordonnés.

Dans le cadre de cette titrisation interne au Groupe, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a cédé, à l'origine, des crédits habitat pour un montant de 187.3 millions d'euros au FCT Crédit Agricole

Habitat 2015. Elle a souscrit des obligations senior pour 162.2 millions d'euros et des titres subordonnés pour 26.4 millions d'euros. Une période de 5 ans de rechargements mensuels des créances est prévue pour compenser au mieux l'amortissement du portefeuille de crédits habitat.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire donne une garantie sur le capital restant dû des créances en défaut au sens du FCT, qui permet au FCT d'opérer une retenue de garantie sur les flux dus à la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire lorsque ce dernier constate des créances en défaut au sens du FCT sur le portefeuille de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Dans ce cas, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire comptabilise une créance sur le FCT, qui donnera lieu à dépréciation en fonction de l'appréciation par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire du risque sur les créances titrisées en défaut au sens du FCT (selon la méthodologie de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire).

Du fait de la constatation de la créance, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire est toujours exposée au risque de crédit des créances cédées. La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire peut maintenir des provisions filières/collectives pour toutes les créances, qu'elles soient cédées ou non.



### Produits nets d'intérêts et revenus assimilés

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Sur opérations avec les établissements de crédit	9 585	12 289
Sur opérations internes au Crédit Agricole	33 867	41 941
Sur opérations avec la clientèle <sup>(2)</sup>	224 417	227 289
Sur obligations et autres titres à revenu fixe	17 130	22 418
Produit net sur opérations de macro-couverture		
Sur dettes représentées par un titre	19	18
Autres intérêts et produits assimilés	3 316	3 382
<b>Intérêts et produits assimilés</b>	<b>288 333</b>	<b>307 337</b>
Sur opérations avec les établissements de crédit	(63)	(12)
Sur opérations internes au Crédit Agricole	(96 133)	(110 023)
Sur opérations avec la clientèle	(26 824)	(31 266)
Sur obligations et autres titres à revenu fixe		
Charge nette sur opérations de macro-couverture	(6 824)	(6 613)
Sur dettes représentées par un titre		(209)
Autres intérêts et charges assimilées	(549)	(655)
<b>Intérêts et charges assimilées</b>	<b>(130 394)</b>	<b>(148 779)</b>
<b>Total produits nets d'intérêts et revenus assimilés <sup>(1)</sup></b>	<b>157 939</b>	<b>158 559</b>

(1) Le montant des produits nets d'intérêts et revenus assimilés des dettes subordonnées au 31 décembre 2015 est de 189 milliers d'euros, il était de 242 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

(2) La diminution des produits sur opérations avec la clientèle s'explique pour 1 141 milliers d'euros par la participation à la Titrisation décrite en note 1.3 Evénements significatifs relatifs à l'exercice 2015.

### Revenus des titres

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Parts dans les entreprises liées, titres de participation et autres titres détenus à long terme	29 133	27 541
Titres de placement et titres de l'activité de portefeuille		
Opérations diverses sur titres		
<b>Total des revenus des titres à revenus variables</b>	<b>29 133</b>	<b>27 541</b>

**Produit net des commissions**  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015			31.12.2014		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	608	(42)	566	394	(32)	362
Sur opérations internes au Crédit Agricole	17 736	(11 918)	5 817	19 124	(9 644)	9 480
Sur opérations avec la clientèle	29 609	(488)	29 121	28 559	(244)	28 315
Sur opérations sur titres		(142)	(142)		(57)	(57)
Sur opérations de change	42		42	41		41
Sur opérations sur instruments financiers à terme et autres opérations de hors-bilan						
Sur prestations de services financiers	72 826	(5 901)	66 925	71 954	(5 561)	66 393
Provisions pour risques de commissions	209	(195)	14	359	(258)	100
<b>Total produit net des commissions</b>	<b>121 029</b>	<b>(18 686)</b>	<b>102 343</b>	<b>120 430</b>	<b>(15 796)</b>	<b>104 634</b>

**Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de négociations**  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Solde des opérations sur titres de transaction	28	56
Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés	530	342
Solde des autres opérations sur instruments financiers à terme	(13)	(90)
<b>Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de négociations</b>	<b>544</b>	<b>308</b>

## Note 37

Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Titres de placement</b>		
Dotations aux dépréciations	(2 594)	(541)
Reprises de dépréciations	634	557
<b>Dotation ou reprise nette aux dépréciations</b>	<b>(1 960)</b>	<b>16</b>
Plus-values de cession réalisées	4 897	2 676
Moins-values de cession réalisées	(531)	(378)
<b>Solde des plus et moins-values de cession réalisées</b>	<b>4 366</b>	<b>2 298</b>
<b>Solde des opérations sur titres de placement</b>	<b>2 406</b>	<b>2 314</b>
<b>Titres de l'activité de portefeuille</b>		
Dotations aux dépréciations		
Reprises de dépréciations		
<b>Dotation ou reprise nette aux dépréciations</b>		
Plus-values de cession réalisées		
Moins-values de cession réalisées		
<b>Solde des plus et moins-values de cession réalisées</b>		
<b>Solde des opérations sur titres de l'activité de portefeuille</b>		
<b>Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés</b>	<b>2 406</b>	<b>2 314</b>

## Note 38

Autres produits et charges d'exploitation bancaire  
(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
Produits divers <sup>(1)</sup>	1 612	710
Quote part des opérations faites en commun		
Refacturation et transfert de charges		
Reprises de provisions		325
<b>Autres produits d'exploitation bancaire</b>	<b>1 612</b>	<b>1 035</b>
Charges diverses	(352)	(239)
Quote part des opérations faites en commun	(149)	(96)
Refacturation et transfert de charges		
Dotations de provisions		
<b>Autres charges d'exploitation bancaire</b>	<b>(501)</b>	<b>(335)</b>
<b>Total autres produits et charges d'exploitation bancaire</b>	<b>1 111</b>	<b>700</b>

(1) L'augmentation des produits divers s'explique pour 923 milliers d'euros par la comptabilisation d'un complément de prix de cession dans le cadre de la participation à la Titrisation décrite en note 1.3 Événements significatifs relatifs à l'exercice 2015.

## Charges générales d'exploitation

(en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Frais de personnel :</b>		
Salaires et traitements	(48 195)	(47 298)
Charges sociales	(22 701)	(21 446)
- Dont cotisations au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi à cotisations définies		
Intéressement et participation	(8 409)	(7 731)
Impôts et taxes sur rémunérations	(7 504)	(7 489)
<b>Total des charges de personnel</b>	<b>(86 809)</b>	<b>(83 965)</b>
Refacturation et transferts de charges de personnel	2 883	3 506
<b>Frais de personnel nets</b>	<b>(83 926)</b>	<b>(80 459)</b>
<b>Frais administratifs</b>		
Impôts et taxes	(7 877)	(8 062)
Services extérieurs et autres frais administratifs	(54 241)	(51 651)
<b>Total des charges administratives</b>	<b>(62 118)</b>	<b>(59 713)</b>
Refacturation et transferts de charges administratives	728	1 019
<b>Frais administratifs nets</b>	<b>(61 390)</b>	<b>(58 694)</b>
<b>Charges générales d'exploitation</b>	<b>(145 316)</b>	<b>(139 154)</b>

(1) Dont 11.1 milliers d'euros au titre du fonds de résolution.

### → Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE)

Au titre de l'exercice écoulé et des exercices 2013 et 2014, un montant de 5 346 milliers d'euros a été accordé à la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire au titre du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi. Il a été utilisé pour un montant de 5 092 milliers d'euros au 31 décembre 2015 pour les dépenses suivantes :

- Programme de fidélisation des clients (Bons à valoir et Avantage intergénérationnel)
- Accompagnement des clients à l'international et à l'innovation (Prise en charge du coût de 10 missions à l'international et projet innovation Santé Vieillesse)
- Evolution des cartes bancaires (Carte environnement et organisation du recyclage)
- Mise en place de la gestion conseillée (Quote-part des coûts salariaux des postes créés)
- Atelier de perfectionnement (Aménagement et création de 3 postes de formateurs)
- Investissements informatiques (Signature électronique en agence et tablettes numériques)

- Investissements liés à la sécurité (Sécurité en agences, des personnes et gestion des accès aux sites)
- Création d'une extension à l'agence de Saint-Galmier (Nouveau local et création d'un poste)
- Manager Groupe (Formation innovante en lien avec le PMT Groupe)
- Projet managérial et développement des compétences (Formation des managers, des conseillers compétences et carrières et appui méthodologique)
- Plan de développement des compétences (Acquisition licence Crossknowledge et participation aux tests MOCC)
- Rénovation du site de Bergson
- Création de postes (Développement des flux, Conseillers immobiliers, Animateur Conformité, Animateur création-reprise, Trésorerie, Offre Santé collective)
- Odyssée (Investissements immobiliers et informatiques, création de postes, création ou modification d'agences).

Le montant des crédits restant à employer est de 264 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

### Effectif moyen

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Catégorie de personnel</b>		
Cadres	270	263
Non cadres	879	873
<b>Total</b>	<b>1 150</b>	<b>1 136</b>
<b>Dont : France</b>	<b>1 150</b>	<b>1 136</b>
<b>Etranger</b>		
<b>Dont : Personnel mis à disposition</b>		

Le montant global des rémunérations allouées pendant l'exercice 2015 à l'ensemble des membres des organes d'administration et de direction de La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'élève à 3 506 milliers d'euros.

### Coût du risque (en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Dotations aux provisions et dépréciations</b>	<b>(50 949)</b>	<b>(67 889)</b>
Dépréciations sur créances douteuses	(34 487)	(49 492)
Autres provisions et dépréciations	(16 462)	(18 396)
<b>Reprises des provisions et dépréciations</b>	<b>46 843</b>	<b>56 682</b>
Reprises des dépréciations de créances douteuses	33 468	33 634
Autres reprises de provisions et dépréciations	13 375	23 048
<b>Variation des provisions et dépréciations</b>	<b>(4 106)</b>	<b>(11 207)</b>
Pertes sur créances irrécouvrables non dépréciées <sup>(1)</sup>	(2 624)	(154)
Pertes sur créances irrécouvrables dépréciées	(6 785)	(12 353)
Décote sur prêts restructurés	(262)	(135)
Récupérations sur créances amorties	445	363
Autres pertes		
Autres produits <sup>(2)</sup>	2 532	
<b>Coût du risque</b>	<b>(10 801)</b>	<b>(23 486)</b>

(1) Dont 2,5 millions relatifs à l'appel de la garantie globale (Switch), versés (ou à payer) à Crédit Agricole S.A. pour combler la baisse de la valeur de mise en équivalence globale des participations de Crédit Agricole S.A. dans les Caisses régionales (CCI/CCA) et dans Crédit Agricole Assurances (CAA), ce dernier étant mis en équivalence pour les besoins prudentiels.

(2) Dont 2,5 millions relatifs au retour à meilleure fortune de la garantie globale (Switch), reçus (ou à recevoir) de Crédit Agricole S.A. suite à la hausse de la valeur de mise en équivalence globale des participations de Crédit Agricole S.A. dans les Caisses régionales (CCI/CCA) et dans Crédit Agricole Assurances (CAA), ce dernier étant mis en équivalence pour les besoins prudentiels.

### Résultat net sur actifs immobilisés (en milliers d'euros)

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Immobilisations financières</b>		
<b>Dotations aux dépréciations</b>	<b>(551)</b>	<b>(1 177)</b>
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	(551)	(1 177)
<b>Reprises des dépréciations</b>	<b>1 130</b>	<b>2 899</b>
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	1 130	2 899
<b>Dotation ou reprise nette aux dépréciations</b>	<b>579</b>	<b>1 722</b>
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	579	1 722
<b>Plus-values de cession réalisées</b>	<b>17</b>	<b>82</b>
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	17	82
<b>Moins-values de cession réalisées</b>	<b>(172)</b>	<b>(1 706)</b>
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	(2)	(1 648)
Pertes sur créances liées à des titres de participation	(170)	(58)
<b>Solde des plus et moins-values de cession</b>	<b>(155)</b>	<b>(1 624)</b>
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	(155)	(1 624)
<b>Solde en perte ou en bénéfice</b>	<b>424</b>	<b>98</b>
<b>Immobilisations corporelles et incorporelles</b>		
Plus-values de cessions	61	134
Moins-values de cessions	(188)	(185)
<b>Solde en perte ou en bénéfice</b>	<b>(128)</b>	<b>(50)</b>
<b>Résultat net sur actifs immobilisés</b>	<b>296</b>	<b>48</b>

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas comptabilisé de produit ou charge exceptionnel au cours de l'exercice 2015.

#### Charges et produits imputables à un exercice antérieur :

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas comptabilisé de charge ou produit sur exercice antérieur au cours de l'exercice 2015.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a signé avec Crédit Agricole S.A. une convention d'intégration fiscale. Aux termes des accords conclus, chacune des sociétés intégrées constate dans ses comptes la dette d'impôt dont elle aurait été redevable en l'absence d'intégration fiscale.

Les modalités de répartition de la charge et de l'économie globale d'impôt sont considérées comme une simple économie de trésorerie dans

les différentes sociétés. La répartition est donc la même que si les sociétés étaient indépendantes, à l'exception d'une réallocation supplémentaire d'économie d'impôt liée à la minoration du résultat d'ensemble du groupe fiscal Crédit Agricole élargi qui résultera de la neutralisation opérée sur les dividendes et/ou les quotes-parts de frais et charges sur dividendes versées par la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire à Crédit Agricole S.A.

#### Formation du Produit Net Bancaire par secteur d'activité (en milliers d'euros)

au 31 Décembre 2015	Secteurs d'activité Formation du PNB						
	Banque de proximité en France	Services financiers spécialisés	Gestion de l'épargne	Banque de financement et d'investissement	Banque de proximité à l'international	Activités hors métiers	Ensemble des métiers
Produits nets d'intérêts	157 939						157 939
Revenus des titres à revenus variables						29 133	29 133
Produits nets des commissions	102 343						102 343
Produits nets sur opérations financières						2 950	2 950
Autres produits nets d'exploitation						1 111	1 111
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>260 283</b>					<b>33 194</b>	<b>293 477</b>

au 31 Décembre 2014	Secteurs d'activité Formation du PNB						
	Banque de proximité en France	Services financiers spécialisés	Gestion de l'épargne	Banque de financement et d'investissement	Banque de proximité à l'international	Activités hors métiers	Ensemble des métiers
Produits nets d'intérêts	158 559						158 559
Revenus des titres à revenus variables						27 541	27 541
Produits nets des commissions	104 634						104 634
Produits nets sur opérations financières						2 622	2 622
Autres produits nets d'exploitation						700	700
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>263 193</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30 863</b>	<b>294 056</b>

Note 45

Evénements postérieurs à la clôture susceptibles de remettre en cause la continuité de l'exploitation

Il n'existe pas d'événements postérieurs à la clôture susceptibles de remettre en cause la continuité de l'exploitation de La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Note 46

Affectation des résultats

Voir Projet de résolutions présenté à l'Assemblée Générale Ordinaire du 18 mars 2016, ci-après.

Note 47

Implantation dans des Etats ou Territoires non coopératifs

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire ne détient aucune implantation directe ou indirecte dans un Etat ou un territoire non coopératif au sens de l'article 238-0 A du Code général des impôts.

Note 48

Publicité des honoraires de commissaires aux comptes

(en milliers d'euros)

	Cabinet ROYET	%	Cabinet MAZARS	%
<b>Audit</b>				
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés <sup>(1)</sup>	84		74	
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du commissaire aux comptes				
<b>Sous-Total</b>	<b>84</b>	<b>53</b>	<b>74</b>	<b>47</b>
<b>Autres prestations</b>				
Juridique, fiscal, social				
Technologie de l'information				
Audit interne				
Autres : à préciser si > à 10 % des honoraires d'audit				
<b>Sous-Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>53</b>	<b>74</b>	<b>47</b>

(1) Y compris les prestations d'experts indépendants ou du réseau à la demande des commissaires aux comptes dans le cadre de la certification des comptes.

# Approbation du texte des résolutions qui seront proposées au vote des sociétaires à l'Assemblée Générale Mixte de la Caisse régionale du 18 mars 2016

## Partie de l'Assemblée Générale Ordinaire

Monsieur Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général, soumet à l'approbation du Conseil le projet des résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire de la Caisse régionale Loire Haute-Loire qui se tiendra le 18 mars 2016, à 09 heures 30, au Campus Santé Innovations, 10 rue de la Marandinière à Saint-Priest-en-Jarez (42270).

### Première Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance :

- du rapport de gestion du Conseil d'Administration,
- du rapport général des Commissaires aux Comptes,
- du rapport du Président du Conseil d'Administration,

Approuve, dans toutes leurs parties, le rapport de gestion du Conseil et les comptes annuels arrêtés au 31/12/2015 faisant ressortir un bénéfice de 78 317 887,88 euros.

L'Assemblée Générale donne quitus entier et sans réserve aux Administrateurs de l'accomplissement de leur mandat au titre dudit exercice 2015.

### Deuxième résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés, approuve les comptes consolidés arrêtés au 31/12/2015, et les mentions ayant trait aux comptes consolidés figurant dans le rapport de gestion.

### Troisième Résolution

L'Assemblée Générale fixe à 1,00 % l'an le taux de l'intérêt à servir aux parts sociales pour l'exercice 2015.

Il est rappelé que, fiscalement, ces intérêts sont imposés au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40 %, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Le paiement des intérêts versés aux parts sociales s'effectuera le 3 juin 2016.

### Quatrième Résolution

L'Assemblée Générale fixe à 2,90 euros par titre le montant du dividende versé aux porteurs de C.C.I.

Il est rappelé que, fiscalement, ces dividendes sont imposés au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40 %, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Le paiement du dividende versé aux Certificats Coopératifs d'Investissement s'effectuera le 3 juin 2016.

### Cinquième Résolution

L'Assemblée Générale fixe à 2,90 euros par titre le montant du dividende versé aux porteurs de C.C.A.

Il est rappelé que, fiscalement, ces dividendes sont imposés au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40 %, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Le paiement du dividende versé aux Certificats Coopératifs d'Associés s'effectuera le 3 juin 2016.

### Sixième Résolution

Conformément à la Loi, l'Assemblée Générale prend acte que les montants des revenus qui ont été mis en distribution au titre des trois exercices précédents, à savoir de l'exercice 2012, 2013 et 2014 ventilés par catégorie de valeurs mobilières, sont :

#### Exercice 2012

Intérêts aux Parts Sociales .....	393 602,56 €
Dividende CCI .....	2 658 480,00 €
Dividende CCA .....	8 721 979,45 €

#### Exercice 2013

Intérêts aux Parts Sociales .....	349 868,94 €
Dividende CCI .....	2 658 480,00 €
Dividende CCA .....	8 721 979,45 €



## Exercice 2014

Intérêts aux Parts Sociales .....	262 401,71 €
Dividende CCI .....	2 768 832,00 €
Dividende CCA .....	9 084 023,88 €

Les revenus distribués au titre de chacun de ces exercices, toutes catégories de valeurs mobilières confondues, étaient imposables au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40 %, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

## Septième Résolution

L'Assemblée Générale approuve la répartition du résultat comptable de l'exercice 2015 qui s'élève à 78 317 887,88 € euros telle qu'elle a été proposée par le Conseil d'Administration et approuvée par Crédit Agricole S.A., soit :

Intérêts aux Parts Sociales .....	145 778,73 €
Dividende CCA Caisses Locales .....	3 664 544,40 €
Dividende CCA Crédit Agricole SA .....	5 880 263,30 €
Dividende CCI .....	2 909 280,00 €
Réserve légale .....	49 288 516,09 €
Autres réserves .....	16 429 505,36 €

---

Bénéfice de l'exercice ..... 78 317 887,88 €

## Huitième Résolution

L'Assemblée Générale constate que le capital social, au 31 décembre 2015, s'élève à 30 982 912,20 euros, sans changement depuis le 31 décembre 2001.

Il se compose ainsi de 3 816 197 parts sociales d'une valeur nominale de 3,82 €, de 1 003 200 C.C.I. d'une valeur nominale de 3,82 € et de 3 291 313 C.C.A. d'une valeur nominale de 3,82 €, soit un total de 8 110 710 titres.

L'Assemblée Générale autorise le Conseil d'Administration à admettre les remboursements de parts sociales qui seraient demandés dans la limite autorisée par l'article 7 des statuts.

## Neuvième Résolution

L'Assemblée Générale autorise le Conseil d'Administration, conformément aux dispositions de l'article L 225-211 du Code de commerce, à faire acheter par la Caisse régionale ses propres certificats coopératifs d'investissement dans la limite de 3 % du nombre de certificats coopératifs d'investissement compris dans le capital social, soit 30 096 CCI, en vue d'assurer l'animation du marché de ces titres par un prestataire de services d'investissement, dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie de l'AFEI reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers.

Le prix maximum d'achat des certificats coopératifs d'investissement est de 110 euros par titre (hors frais).

Le montant maximum des fonds destinés à la réalisation de ce programme de rachat de certificats coopératifs d'investissement sera de 3 310 560 euros.

Le Conseil d'Administration veillera à ce que l'exécution de ces rachats soit menée en conformité avec les exigences prudentielles telles que fixées par la réglementation et par la Banque Centrale Européenne.

La présente autorisation, qui annule et remplace la précédente, est accordée pour une durée qui ne pourra excéder 18 mois à compter de la présente Assemblée, soit jusqu'au 18 septembre 2017.

## Dixième Résolution

L'Article 15 des statuts prévoit le renouvellement annuel des administrateurs dont le mandat triennal est à échéance.

Les six administrateurs dont le mandat est à échéance sont :

- Monsieur Christian ALLEMAND
- Monsieur Jacques CHARGUERAUD
- Monsieur Henri ECHEGUT
- Monsieur Jean-Michel FOREST
- Monsieur André PEYRET
- Madame Marie-Françoise VERNAY

Madame Marie-Françoise VERNAY et Messieurs Christian ALLEMAND, Jacques CHARGUERAUD, Henri ECHEGUT, Jean-Michel FOREST, André PEYRET ont fait acte de candidature pour le renouvellement de leur mandat.

Les mandats de Madame Marie-Françoise VERNAY et Messieurs Christian ALLEMAND, Jacques CHARGUERAUD, Henri ECHEGUT, Jean-Michel FOREST, André PEYRET expireront lors de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2018.

Par ailleurs, Monsieur Raymond VIAL ayant démissionné, un poste d'administrateur est vacant pour poursuivre le mandat de Monsieur Raymond VIAL qui expirera lors de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016.

Le Président FOREST propose la candidature de Monsieur Laurent PRAS.

## Onzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration, émet, dans le cadre de sa consultation sur les éléments fixes et variables de la rémunération dus ou attribués au Directeur général en 2015, un avis favorable sur ces éléments, tels qu'ils sont exposés dans le rapport du Conseil d'Administration et conformément aux dispositions de l'article 24-3 du Code AFEP-MEDEF.

## Douzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration, émet un avis favorable relatif aux éléments d'indemnisation du Président au titre de l'exercice 2015 tels qu'ils sont exposés dans le rapport du Conseil d'Administration et conformément aux dispositions de l'article 24-3 du Code AFEP-MEDEF.

## Treizième Résolution

L'Assemblée générale, après avoir pris connaissance de la proposition faite par le Conseil d'Administration à ce sujet et en application de l'article 6 de la loi du 10 septembre 1947 modifiée, décide de fixer à 215 000 euros la somme globale allouée au titre de l'exercice 2016 au financement des indemnités des administrateurs et donne tous pouvoirs au Conseil d'Administration de la Caisse pour déterminer l'affectation de cette somme conformément aux recommandations de la FNCA.

## Quatorzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration, émet un avis favorable relatif à l'enveloppe globale de rémunérations de toutes natures versées au Directeur Général, aux membres du Comité de Direction et aux fonctions de Contrôle à hauteur d'un montant égal à 1 928 280,44 € au titre de l'exercice 2015.

## Quinzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions réglementées,

prend acte des conclusions de ce rapport et approuve lesdites conventions.

#### **Seizième Résolution**

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Président du Conseil d'Administration avec faculté de subdéléguer à toute personne pour l'accomplissement des formalités qui seront nécessaires.

Après avoir entendu lecture des résolutions, le Conseil, à l'unanimité, donne son accord pour que celles-ci soient soumises au vote des sociétaires lors de l'Assemblée Générale Ordinaire de la Caisse régionale du 18 mars prochain.

## Partie de l'Assemblée Générale Extraordinaire

Le Président rappelle que l'Assemblée Générale Extraordinaire est appelée à statuer sur l'ordre du jour suivant :

- Modification de l'article 10 (Admission des Sociétaires) proposée afin de permettre à un client de la Caisse régionale ou à un apporteur de capital de devenir sociétaire de la Caisse et d'élargir les cas d'admission au sociétariat de la Caisse régionale.
- Pouvoirs en vue de l'accomplissement des formalités.

Après lecture de l'ancien et du nouvel article 10 modifié des statuts, le Président met successivement au vote les résolutions suivantes :

#### **Première Résolution**

L'Assemblée Générale Extraordinaire décide de la modification de l'ar-

ticle 10 des statuts afin de prévoir la possibilité d'admettre des clients et des associés non coopérateurs comme sociétaires de la Caisse régionale.

En conséquence, l'Assemblée adopte le nouveau texte de l'article 10 modifié tel qu'il lui a été présenté, conformément à la proposition du Conseil d'Administration.

#### **Deuxième Résolution**

L'assemblée générale donne tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de la présente assemblée pour l'accomplissement de toutes formalités légales.

Après avoir entendu lecture des résolutions, le Conseil, à l'unanimité, donne son accord pour que celles-ci soient soumises au vote des sociétaires lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire de la Caisse régionale du 18 mars prochain.

# Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés

## Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015

Aux Sociétaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre caisse, nous vous présentons notre rapport sur les conventions et engagements réglementés.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles ainsi que les motifs justifiant de l'intérêt pour la caisse des conventions et engagements dont nous avons été avisés ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-31 du Code de Commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions et engagements en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 225-31 du Code de Commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions et engagements déjà approuvées par l'assemblée générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

### 1. Conventions et engagements soumis à l'approbation de l'Assemblée générale

En application de l'article L225-40 du code de commerce, nous avons été avisés des conventions et engagements suivants qui ont fait l'objet de l'autorisation préalable de votre Conseil d'Administration.

#### 1 - Participation de la caisse régionale au dispositif Euro Secured Notes Issuer (« ESNI »)

##### *Personne concernée*

Monsieur Gérard Ouvrier-Bufferet

##### *Nature et objet*

Votre Conseil d'Administration du 30 janvier 2015 a autorisé la participation de votre caisse au programme ESNI.

Ce programme se caractérise par l'apport en garantie de créances éligibles permettant le refinancement à l'Eurosystème. Crédit Agricole SA assure, en sa capacité d'organe central la totalité de la logistique des remises à ESNI, de la souscription des titres émis et de leur éventuelle utilisation en refinancement du groupe.

##### *Modalités*

Le montant des créances apportées en garantie par votre caisse régionale au 31 décembre 2015 s'élève à 66 970 milliers d'euros.

##### *Motifs justifiant de son intérêt pour la caisse*

Votre Conseil d'Administration a précisé que ce dispositif d'apport de créances en garantie contribue au refinancement du groupe à l'Eurosystème.

#### 2 - Convention d'avance en compte courant d'associé avec SAS Rue de la Boétie

##### *Personne concernée*

Le Crédit Agricole Loire Haute Loire est actionnaire de la SAS Rue de la Boétie.

### **Nature et objet :**

Votre Conseil d'Administration du 29 mai 2015 a autorisé la mise en place d'une nouvelle convention d'avance en compte courant d'associé avec la SAS Rue de la Boétie, le montant de cette avance correspondant à la partie du dividende susceptible d'être payé par Crédit Agricole SA en actions nouvelles à la SAS Rue de la Boétie.

Le taux de rémunération de cette avance est égal au taux de Euribor 1 mois + 30 bp.

### **Modalités :**

Le montant de cette avance s'élève à 8 845 200 € pour une rémunération perçue par votre Caisse en 2015 de 1 732,19 € (seulement 30 jours d'intérêts).

### **Motifs justifiant de son intérêt pour la caisse :**

Votre Conseil d'Administration a précisé que cette nouvelle convention d'avance en compte courant répondait à un besoin de simplification au plan juridique.

## **2. Conventions et engagements déjà approuvés par l'Assemblée générale**

En application de l'article R. 225-30 du code de commerce, nous avons été informés que l'exécution des conventions suivantes, déjà approuvées par l'assemblée générale au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

### **1 - Convention de garantie financière avec les autres Caisses Régionales, LCL, Crédit Agricole S.A. et « Crédit Agricole Home Loan SFH »**

#### **Nature, objet et modalités**

Cette convention régit l'apport de créances de prêt à l'habitat en garantie financière dans le cadre du programme « Crédit Agricole Home Loan SFH ».

Le montant des créances apportées en garantie par votre caisse régionale au 31 décembre 2015 s'élève à 461 147 milliers d'euros.

### **2 - Convention d'ouverture de crédit aux fournisseurs de garantie avec les autres Caisses Régionales, LCL, Crédit Agricole S.A. et « Crédit Agricole Home Loan SFH »**

#### **Nature, objet et modalités**

Cette convention régit l'accès aux avances spécifiques issues des émissions de la SFH.

Le montant des avances spécifiques obtenues par votre caisse régionale au 31 décembre 2015 s'élève à 348 774 milliers d'euros.

### **3 - Convention cadre de définition et d'interprétation avec les autres Caisses Régionales, LCL, Crédit Agricole S.A. et « Crédit Agricole Home Loan SFH »**

#### **Nature, objet et modalités**

Cette convention définit les termes utilisés dans les deux conventions ci-avant.

Compte tenu de la nature et objet de cette convention, aucun montant n'est à renseigner.

### **4 - Convention concernant le régime de retraite supplémentaire applicable à l'ensemble des cadres de direction de Caisses Régionales**

#### **Nature, objet et modalités**

Cette convention, souscrite au niveau national, concerne le régime de retraite supplémentaire applicable à l'ensemble des cadres de Direction de Caisses Régionales.

Cette convention évoquée au Conseil d'Administration du 21 février 2014, a été de nouveau évoquée lors du Conseil d'Administration du 20 février 2015 pour approbation, afin d'être en conformité avec la Direction CRD IV et avec le Code AFEP-MEDEF modifié.

Ce régime de retraite peut procurer un supplément de pension dans la limite d'un plafond de 45 % du revenu de référence conformément à l'article 23.2.6 du Code AFEP MEDEF relatif au gouvernement d'entreprise des sociétés cotées.

Fait à Saint-Etienne et à Villeurbanne, le 26 février 2016.

Les Commissaires aux comptes

CABINET ROYET  
Stéphane GUICHARD



MAZARS  
Emmanuel CHARNAVEL



# Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2015

Aux Sociétaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 Décembre 2015 sur :

- le contrôle des comptes annuels de la CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL LOIRE HAUTE-LOIRE tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- la justification de nos appréciations,
- les vérifications et les informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'Administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

## 1. Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la caisse régionale à la fin de cet exercice.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note 2 « Principes et méthodes comptables » de l'annexe aux comptes annuels qui expose les changements de méthodes résultant de l'application de nouvelles normes et interprétations appliquées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## 2. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

### → Estimations comptables

- Signature » ainsi qu'aux notes 10, 15 et 40, votre Caisse Régionale constitue des dépréciations et des provisions pour couvrir les risques de crédit et les risques inhérents à ses activités. Dans le cadre de notre appréciation des estimations significatives retenues pour l'arrêté des comptes et sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à examiner le dispositif de contrôle mis en place par la Direction relatif au suivi des risques de crédit, à l'appréciation des risques de non recouvrement et à leur couverture par des dépréciations et des provisions sur base individuelle et collective.
- Les parts dans les entreprises liées, les titres de participation et les autres titres détenus à long terme sont évalués par votre Caisse Régionale à leur valeur d'utilité en retenant une approche basée sur les modalités décrites dans la note 2.2 de l'Annexe. Dans le cadre de notre appréciation de ces estimations et sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à examiner les éléments ayant conduit à la détermination des valeurs d'utilité au 31 décembre 2015 pour les principales lignes du portefeuille et à nous assurer que la note 6 de l'annexe donne une information appropriée à cet égard.
- Votre Caisse Régionale détient des positions sur titres et sur instruments financiers. Les notes de l'Annexe 2.2 et 2.8 exposent les règles et méthodes comptables relatives à ces titres et instruments financiers. Nous avons examiné le dispositif de contrôle relatif au classement comptable et à la détermination des paramètres utilisés pour la valorisation de ces positions. Nous avons vérifié le caractère approprié des méthodes comptables retenues par votre Caisse Régionale et des informations fournies dans les notes 5 et 26 de l'annexe, et nous nous sommes assurés de leur correcte application.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion, exprimée dans la première partie de ce rapport.

### 3. Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration et dans les documents adressés aux sociétaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Fait à Saint Etienne et Villeurbanne, le 26 février 2016

Les Commissaires aux comptes

CABINET ROYET  
Stéphane GUICHARD



MAZARS  
Emmanuel CHARNAVEL



## Publicité

Le rapport de gestion est tenu à la disposition du public, sur simple demande, à notre Siège Social 94, rue Bergson 42000 Saint-Etienne, ou sur le site internet [www.ca-loirehauteloire.fr](http://www.ca-loirehauteloire.fr)

# Rapport au titre de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Année 2015

# Sommaire

1. Le modèle coopératif et mutualiste qui fait notre différence .....	212
1.1 Des valeurs fortes portées par le modèle coopératif .....	212
1.2 Associer les sociétaires aux décisions de la banque .....	213
1.3 Etre sociétaire c'est être utile à son territoire .....	213
1.4 Une Banque Coopérative, c'est plus de résultats conservés pour conforter sa solidité au profit de ses clients .....	214
2. La Responsabilité Sociale de la Caisse régionale .....	214
2.1 Employeur majeur sur les deux départements .....	214
2.2 Créer de bonnes conditions de travail .....	216
2.3 Un dialogue social riche .....	217
2.4 Assurer la prévention des risques au travail .....	217
2.5 Développer l'employabilité des collaborateurs .....	217
2.6 Une large place donnée à la formation des collaborateurs .....	218
2.7 Favoriser l'égalité des chances .....	218
2.7.1 Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes .....	218
2.7.2 La promotion interne .....	218
2.7.3 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées .....	218
2.7.4 La politique de lutte contre les discriminations .....	219
2.8 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT .....	219
3. La Responsabilité environnementale de la Caisse régionale .....	219
3.1 La politique générale en matière environnementale .....	219
3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale .....	220
3.2.1 Les process internes de recyclage des déchets .....	220
3.2.1.1 Recyclage des consommables informatiques .....	220
3.2.1.2 Recyclage du matériel informatique .....	221
3.2.1.3 Recyclage des automates bancaires .....	221
3.2.1.4 Recyclage du papier .....	221
3.2.1.5 Recyclage des Cartes Bancaires .....	222
3.2.2 Réduire les consommations .....	222
3.2.2 Electricité .....	222
3.2.2.2 Gaz .....	222
3.2.2.3 Eau .....	222
3.2.2.4 Fuel .....	222
3.2.2.5 Papier .....	222
3.2.3 Améliorer les performances énergétiques des bâtiments .....	223
3.2.4 Réduire les émissions liées aux déplacements .....	224
3.3 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable .....	224
3.3.1 La politique de la Caisse régionale vis-à-vis des fournisseurs .....	224
3.3.2 Des achats responsables .....	224
3.4 Utilisation des sols .....	225
3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement .....	225
3.5.1 S'engager en tant qu'acteur de l'habitat Vert .....	225
3.5.1.1 Éco-prêt à taux zéro (Éco-PTZ) .....	225
3.5.1.2 Des prêts pour les économies d'énergie .....	225
3.5.1.3 Financer les énergies renouvelables .....	225
3.5.2 Investir de façon responsable .....	226
4. La Responsabilité économique en faveur du développement du territoire .....	226
4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale .....	226
4.1.1 En matière d'emploi et de développement régional .....	226
4.1.2 Un soutien indéfectible à la croissance économique du territoire .....	226
4.1.2.1 Soutenir la compétitivité des PME .....	226
4.1.2.2 Accompagnateur des créateurs d'entreprises .....	227
4.1.2.3 Un accompagnement lucide au service des entreprises .....	227
4.1.2.4 Partenaire actif auprès du monde économique local .....	227
4.1.3 En matière d'investissements réalisés sur le territoire .....	227
4.1.4 En terme de maillage sur les 2 départements .....	227



5. La loyauté des pratiques et l'excellence relationnelle .....	228
5.1 L'excellence dans la relation avec les clients .....	228
5.1.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption .....	228
5.1.2 Conformité des offres .....	228
5.1.3 Qualité de service rendu aux clients .....	228
5.1.4 Les engagements relationnels .....	229
5.1.5 Les autres actions en faveur des droits de l'homme .....	229
6. La Responsabilité sociétale .....	230
6.1 Une Banque utile sur son territoire .....	230
6.1.1 Les actions mutualistes en faveur du développement local .....	230
6.1.2 Les soutiens dans le domaine de l'éducation et la recherche et de la santé .....	230
6.1.3 Les actions en faveur des Banques Alimentaires & épiceries solidaires .....	230
6.1.4 Les actions en faveur de l'insertion .....	230
6.1.5 Les actions en faveur de la valorisation du patrimoine et du territoire .....	231
6.2 Une banque pour tous et accessible .....	231
6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux .....	231
6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle .....	231
7. Indicateurs .....	232
Rapport de vérification .....	237

La Caisse régionale du Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'appuie sur des valeurs coopératives et mutualistes pour renouveler à chaque instant son engagement et sa responsabilité auprès de ses clients, salariés, sociétaires et, plus globalement, des femmes et des hommes qui vivent sur son territoire.

La traduction des pratiques coopératives et mutualistes à l'égard de l'ensemble des parties prenantes de notre territoire repose sur six domaines d'engagements :

- le modèle coopératif et mutualiste qui fait notre différence
- la responsabilité sociale
- la responsabilité environnementale sur le territoire
- la responsabilité économique en faveur du développement du territoire
- l'excellence dans la relation avec les clients et la loyauté des pratiques
- la responsabilité sociétale sur le territoire

Tout au long de l'année 2015, la Caisse régionale a mis en œuvre des actions dans chacun de ces domaines qui s'inscrivent résolument dans la perspective de l'utilité et démontrent l'efficacité de la banque universelle de proximité au service de l'économie réelle, grâce en particulier à la densité du réseau d'agences, première banque des 2 départements.

Bien plus qu'une obligation réglementaire, la politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) repose sur des projets pragmatiques qui impliquent tous les collaborateurs de la Caisse régionale.

Cet engagement RSE découle de l'ADN coopératif et mutualiste de la Caisse régionale.

C'est ainsi que la culture du Crédit Agricole, faite de concret, d'engagement sur le terrain, de souci de la performance, s'adapte depuis plus de cent ans à toutes les évolutions économiques et sociales. Mais elle doit être constamment nourrie et réinventée. Elle impose aujourd'hui, d'avoir une ambition forte en matière de responsabilité sociétale d'entreprise.

Ce rapport RSE, est une manifestation de plus de cette ambition.

# I. Le modèle coopératif et mutualiste qui fait notre différence

## 1.1 Des valeurs fortes portées par le modèle coopératif

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, par son statut de banque coopérative porte les valeurs contributives à la Responsabilité Sociale, Environnementale et Sociétale :

- Démocratie
- Solidarité
- Transparence
- Responsabilité
- Pérennité

Ces valeurs se concrétisent dans la façon d'exercer ses activités, accordant une primauté aux relations humaines, marquant ainsi à la fois les relations sociales et les relations commerciales. Renvoyant à des comportements mutualistes faits de réciprocité, de loyauté et cela dans la durée, partout sur son territoire et auprès de tous, des plus modestes aux plus fortunés.



**Un groupe d'Hommes,**  
des modes de démocratie directe  
à tous les niveaux suivant  
un principe simple : **1 homme = 1 voix.**

**Une organisation**  
unie et décentralisée, basée sur l'autonomie,  
qui conjugue coopératives,  
sociétés commerciales et entité cotée.

**En s'inscrivant dans le long terme**

**Un objet :**  
accompagner ses sociétaires / clients  
et ses territoires en vue de satisfaire  
leurs besoins économiques et sociaux.

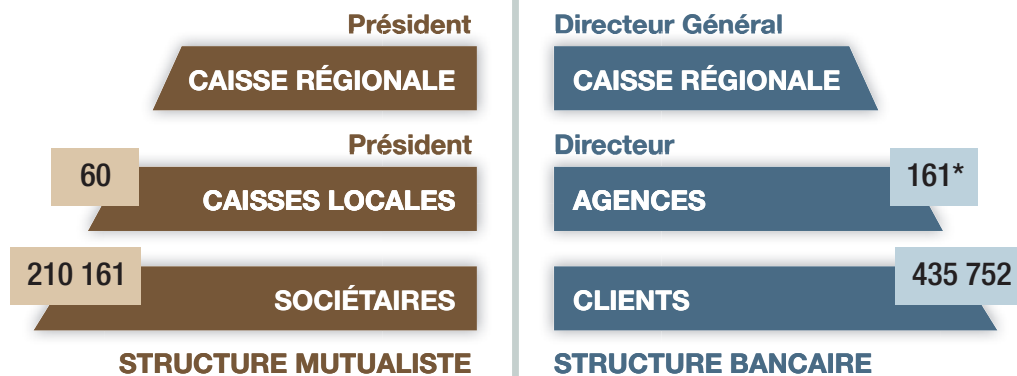
**Des valeurs mutualistes fortes :**  
proximité, responsabilité, solidarité.  
**L'engagement** de l'utilité et de la loyauté.

## L'organisation de la Caisse régionale

Jean Michel FOREST  
Président



Gérard OUVRIER-BUFFET  
Directeur Général



\* dont 22 permanences.

A chaque niveau de l'organisation collaborent une structure mutualiste et une structure bancaire. Le **Conseil d'Administration de la Caisse régionale** nomme le Directeur Général qui est le chef d'entreprise dirigeant la Caisse régionale.

Le Conseil d'Administration et le Président de la Caisse locale travaillent en liaison étroite avec le secrétaire de la Caisse locale.

### 1.2 Associer les sociétaires aux décisions de la banque

La gouvernance est organisée, comme le prévoient la réglementation et les statuts, dans le respect du principe coopératif « une personne, une voix », par lequel seule la qualité de sociétaire, et non le montant de capital détenu, détermine le poids d'un vote. Ce principe étant l'essence même du Crédit Agricole.

Réunis en Assemblée Générale, les sociétaires désignent tous les ans les administrateurs des 60 Caisses locales, structures de base du Crédit Agricole qui regroupent les sociétaires d'une circonscription donnée, en général un canton ou un ensemble de communes.

Ceux-ci sont renouvelés tous les 3 ans. Les Assemblées sont l'occasion d'organiser des réunions d'information ouvertes au plus grand nombre.

Ce sont 8 648 sociétaires qui se sont réunis lors des Assemblées Générales en 2015. (+ 3 % par rapport à 2014).

#### → Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale

Le conseil est composé de 15 membres (dont 5 femmes) représentant les Caisses locales. 8 sont de la Loire et 7 de la Haute-Loire.

93 % → c'est le taux de présence des administrateurs Caisse régionale aux conseils d'administration de 2015.

### 1.3 Etre sociétaire c'est être utile à son territoire

La vocation d'une banque mutualiste, c'est de financer les projets du territoire. Les ressources sont collectées sur place et tout particulièrement par un livret sociétaire.

100 % de l'épargne collectée sur le livret sociétaire est réinvestie au financement des entreprises de moins de 5 ans.

L'une des caractéristiques d'une banque mutualiste, c'est aussi de soutenir des projets solidaires sur son territoire. A cet effet, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à abonder un fonds de solidarité :

- à la souscription d'un contrat complémentaire santé → **10 € sont versés**
- pour la souscription d'un contrat Protection Juridique ou Assurance Tout Mobile → **1 € est versé**
- pour l'ouverture d'un Plan d'Epargne Logement → **10 € sont versés**
- lors de chaque utilisation de la carte sociétaire → **2 centimes sont versés**

Les sociétaires sont donc vivement encouragés à souscrire une carte sociétaire qui contribue à la mise en œuvre d'actions utiles sur le territoire.

Période	Nbre Cartes Sociétaires	Total cartes	% Cartes Sociétaires
DEC 2012	3 076	253 424	1,2 %
DEC 2013	14 343	250 643	5,7 %
DEC 2014	47 673	258 788	18,42 %
DEC 2015	82 302	248 426	33,13 %

En 2015, grâce à un nombre toujours croissant d'utilisateurs de cartes sociétaires, au total 195 430,34 € ont été reversés sur le fonds de solidarité pour venir en aide aux personnes en difficulté sur les départements de la Loire et de la Haute-Loire

Etre sociétaire c'est également utile pour les clients : des offres et services spécifiques et privilégiés intégrant différents avantages sont réservés aux sociétaires du Crédit Agricole Loire Haute-Loire. Le site internet dédié : « [universdusocietaire.ca-loirehauteloire.fr](http://universdusocietaire.ca-loirehauteloire.fr) » présente tout le dispositif de reconnaissance du Sociétaire.

## 1.4 Une banque coopérative, c'est plus de résultats conservés pour conforter sa solidité au profit de ses clients

Chaque année, la majeure partie des résultats sont conservés en réserves pour conforter la solidité de la Caisse régionale et lui donner la capacité à financer les investissements de long terme.

Fort de son attachement au territoire et de sa proximité, la vocation de la Caisse régionale de Loire Haute-Loire est d'accompagner l'économie des départements de la Loire et de la Haute-Loire.

## 2. La Responsabilité Sociale de la Caisse régionale

La Caisse régionale de Loire Haute-Loire contribue à l'optimisation de l'emploi en aidant chaque collaborateur à trouver sa place dès le recrutement.

La Caisse régionale permet à chacun d'exercer son métier dans des conditions favorables et de progresser professionnellement tout au long de son parcours.

### 2.1 Employeur majeur sur les deux départements

Avec un effectif total de 1 428 salariés au 31 décembre 2015, réparti à hauteur de 72 % sur la Loire et 28 % sur la Haute-Loire, la Caisse régionale constitue un employeur majeur sur nos deux départements et contribue au recrutement de façon pérenne d'emplois localisés sur son territoire.

Cet effectif total est composé de 1 283 CDI (+6 sur 1 an) et 145 CDD, dont 58 contrats s'inscrivant dans le cadre de parcours aidés en matière de formation professionnelle en lien avec ses partenaires de l'enseignement supérieur (32 contrats d'apprentissage et 26 contrats de professionnalisation).

L'effectif CDI, composé à 61 % de femmes et 39 % d'hommes, a comme autre caractéristique d'avoir un âge moyen de 40 ans et une répartition relativement proportionnelle des différentes générations.

Enfin, quant à la répartition de l'effectif par catégories professionnelles, une forte majorité des salariés de l'entreprise appartient à la catégorie des Techniciens (63 %), viennent ensuite les Cadres (23 %) puis les Agents d'application (14 %).

### Répartition de l'effectif total par type de contrat

CDI	1283	90 %
CDD	145	10 %
<b>Total Effectif</b>	<b>1 428</b>	<b>100 %</b>

### Répartition de l'effectif CDD par type de contrat

Contrats pro	26	18 %
Apprentis	32	22 %
Auxiliaires vacances	7	5 %
CDD "classiques"	80	55 %
<b>Total Effectif CDD</b>	<b>145</b>	<b>100 %</b>

### Répartition de l'effectif CDI par classe d'emploi

Classe 1 (AA)	178	14 %
Classe 2 (TAU)	804	63 %
Classe 3 (Cadres)	293	23 %
Cadres de Direction	8	1 %
<b>Total Effectif CDI</b>	<b>1 283</b>	<b>100 %</b>

### Répartition de l'effectif CDI par sexe

Hommes	501	39 %
Femmes	782	61 %
<b>Total Effectif CDI</b>	<b>1 283</b>	<b>100 %</b>

### Répartition de l'effectif total par sexe

Hommes	568	40 %
Femmes	860	60 %
<b>Total Effectif CDI</b>	<b>1 428</b>	<b>100 %</b>

### Répartition de l'effectif CDI par sexe et tranches d'âge

	Hommes	Femmes	Total	%
20-24	14	24	38	3 %
25-29	61	99	160	12 %
30-34	88	153	241	19 %
35-39	72	158	230	18 %
40-44	66	112	178	14 %
45-49	70	84	154	12 %
50-54	43	68	111	9 %
55-59	66	60	126	10 %
60 et +	20	24	44	3 %
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>782</b>	<b>1 283</b>	<b>100 %</b>

### Répartition de l'effectif par département d'affectation

	Loire (42)	%	Haute-Loire (43)	%
CDI	931	73 %	352	27 %
CDD	99	68 %	46	32 %
<b>Total</b>	<b>1 030</b>	<b>72 %</b>	<b>398</b>	<b>28 %</b>

#### → Des embauches qui se poursuivent et un turn over limité

En 2015, la Caisse régionale a embauché 74 nouveaux salariés par l'intermédiaire de contrats à durée indéterminée (le même nombre qu'en 2014), dont 54 % de femmes et 46 % d'hommes.

Ces embauches qui se poursuivront sur 2016 viennent en parallèle des

64 départs enregistrés cette année, constitués à 33 % de départs en retraite et de façon plus générale à 88 % de départs volontaires.

A noter que ces mouvements n'ont guère eu d'impact sur la stabilité des effectifs qui reste relativement importante avec un taux de turn over identique à l'an dernier : 11 %.

## Embauches CDI 2015 par sexe

Hommes	34	46 %
Femmes	40	54 %
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100 %</b>

## Départs CDI par sexe

Hommes	36	56 %
Femmes	28	44 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	

## Départs CDI selon type de rupture

Volontaires	56	88 %
Involontaires (=licenciements / Rupture essai employeur)	8	13 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	
<b>Turn over (départs / effectif mensuel moyen)</b>		<b>11 %</b>

## 2.2 Créer de bonnes conditions de travail

Vigilante sur les situations de mal être au travail, la Caisse régionale met en place les dispositifs lui permettant de détecter et d'apporter des solutions aux cas spécifiques, en étroite relation avec les représentants du personnel (CHSCT et DP) et les médecins du travail.

Le nouvel accord de branche signé le 24 Juillet 2015 détermine le cadre dans lequel la Caisse régionale positionne sa démarche.

Cet accord est innovant sur le fond : il se distingue des approches classiques ayant une entrée spécifique sur le stress et les risques psychosociaux.

Cette approche traduit la volonté de traiter les véritables causes plutôt que les «symptômes», pour ce faire, l'accord nous engage à placer le travail et les conditions du travail au cœur des préoccupations en tant que facteur de performance de l'entreprise de demain.

### Zoom

#### déploiement des espaces de discussion sur le travail

Suite à une phase d'expérimentation concluante menée en partenariat avec la Fédération Nationale du Crédit Agricole et le Laboratoire d'Economie et de Management de NANTES (dès 2014), la Caisse régionale Loire Haute-Loire décide de déployer les « Espaces de Discussion sur le Travail » d'avril à octobre 2015.

Il s'agit d'un dispositif d'échanges d'une durée d'environ 1 h - 1 h 30 animé par le manager où chacun peut s'exprimer sur des problématiques observées, suggérer des pistes d'amélioration et ainsi contribuer à la mise en œuvre de solutions co-construites. Les deux objectifs recherchés par les espaces de discussion sur le travail sont les suivants : créer de la performance collective à tous les niveaux et améliorer la qualité de vie au travail.

Les sujets remontés en espaces de discussion sur le travail concernent principalement l'amélioration de la communication, le développement des compétences, l'amélioration des processus internes, l'ergonomie des espaces de travail.

Pour près de 40 % des sujets, les équipes ont toute autonomie dans l'identification de la solution et sa mise en œuvre.

Pour le reste, un apport d'expertise métier extérieure aux équipes est nécessaire dans la résolution des sujets.

#### → L'organisation du travail au sein de la Caisse régionale

Elle s'inscrit dans le cadre de la Loi, des dispositions nationales relatives à la durée et à l'organisation du temps de travail au Crédit Agricole, ainsi que de certains aménagements locaux pris par accord collectif.

La durée hebdomadaire du travail est fixée à 39 h, ramenée à 35 h par l'attribution de jours de repos. Chaque salarié de la Caisse régionale, quel que soit son niveau, bénéficie de cette durée unique et donc de jours de repos additionnels aux jours de congés payés.

Les salariés des deux sites administratifs sont soumis au régime de l'horaire variable prévu par accord collectif. Les salariés du réseau ont un horaire fixe, selon 2 calendriers hebdomadaires de travail (soit du lundi au vendredi soit du mardi au samedi).

La Caisse régionale a également initié en 2015 la préparation d'un cycle de formation à destination de ses managers avec pour thématique « les Droits et les devoirs ». 18 d'entre eux ont ainsi contribué à la conception d'une journée de formation articulée autour de l'analyse de cas concrets. Le déploiement sera réalisé sur l'année 2016.

#### → L'absentéisme dans la Caisse régionale

L'absentéisme pour maladie en 2015 au sein de la Caisse régionale est

équivalent à 2014, et se traduit par un taux annuel égal à 4 %.

Ce qui correspond à 10 925 jours d'absence maladie en 2015 (dont 1 159 jours au titre d'accidents du travail).

L'ensemble des autres types d'absences de l'année 2015 et leur évolution par rapport à 2014 se décompose comme suit :

- les absences maternité-paternité s'élèvent à 7 115 jours
- les absences pour événements familiaux s'élèvent à 620 jours (mariage, décès, déménagement...)
- les absences pour autres causes s'élèvent à 14 757 jours (congés parentaux, CIF, congés sans solde...)
- les absences pour congés (congés payés, jours de Réduction Temps travail /RTT ...) s'élèvent à 53 029 jours.

### 2.3 Un dialogue social riche

En 2015, la Caisse régionale a maintenu un bon climat social.

Le sujet majeur des négociations était lié à l'accord national sur la rétribution globale : augmentation des rémunérations fixe de 10 %, et répercussion sur l'intéressement ou la rémunération variable pour arriver à l'ISO net sur l'année. De nombreuses rencontres ont de ce fait eu lieu entre la Direction et les organisations syndicales, pour négocier sur ce thème.

Ainsi, les réunions entre ces instances et la Direction de l'entreprise ont été une nouvelle fois nombreuses.

Se sont tenues :

- 12 réunions avec le Comité d'Entreprise
- 9 réunions avec le CHSCT
- 13 réunions avec les Délégués du Personnel
- 14 réunions avec les Délégués Syndicaux

A ces réunions, peuvent également être ajoutées les différentes commissions du Comité d'Entreprise ainsi que les autres instances spécifiques (ex: conseil de surveillance des fonds dédiés aux Plans d'Epargne Entreprise CALHL...).

A noter qu'en mars 2016 se dérouleront les prochaines élections des Délégués du Personnel et membres du Comité d'Entreprise, suivies ensuite par les élections du CHSCT.

#### → Le bilan des accords collectifs en 2015

En 2015, les nombreuses discussions entre la Direction et les partenaires sociaux ont débouché sur la conclusion d'accords collectifs propres à la Caisse régionale, complémentaires aux accords de branche nationale des Caisses régionales du Crédit Agricole.

Ils portent sur différents sujets :

- égalité professionnelle
- mobilité
- intéressement,
- Plan Epargne Entreprise
- NAO
- rémunération Extra Conventionnelle
- mutuelle
- formation professionnelle.

En dehors de ces accords, de nombreuses discussions ont eu lieu tout au long de l'année sur de nombreux autres sujets dont certains continueront d'être abordés en 2016 (ex : don de jours de repos, seniors...).

Enfin, la Caisse régionale appartenant à la branche nationale CA, différents accords nationaux conclus en 2015 ont trouvé application au sein de l'entreprise.

### 2.4 Assurer la prévention des risques au travail

Depuis plusieurs années les conditions de travail sont au cœur de la politique de l'Entreprise.

De nombreux travaux ont été entrepris ou poursuivis en 2015, avec pour objectif une amélioration des conditions de travail.

Peuvent être citées par exemple :

- la mise en œuvre des espaces de discussion sur le travail au sein des différents services et agences de la Caisse régionale
- les différentes actions intégrant la problématique de l'ergonomie du poste de travail (sensibilisation, tournage d'un clip au sein de la Caisse régionale sur les TMS, qui sera diffusé sur l'intranet au premier semestre 2016)
- la sensibilisation des managers sur les risques liés au travail.

A ces travaux propres à la Caisse régionale il faut ajouter de nombreux travaux nationaux menés au sein du groupe et liés à la conclusion d'un accord spécifique, le 24 juillet 2015, travaux auxquels la Caisse régionale participe activement.

Toutes ces actions sont issues du partage et co-construites avec différents acteurs ayant un rôle à jouer en matière de conditions de travail dans l'entreprise : les membres du CHSCT, les équipes RH, la médecine du travail, l'ANACT ou encore le Laboratoire d'Economie et de Management de Nantes (LEMNA) spécialisé dans le management et la santé au travail.

Les conditions de sécurité de nos salariés sont également au cœur des priorités de l'entreprise. La Caisse régionale enregistre peu d'accidents de travail, mais ce qui n'empêche pas l'entreprise de chercher continuellement à optimiser sa politique de prévention à travers un fort investissement en matière de sécurité réseau (formations + investissements matériels).

Ce fut notamment le cas pour les activités commerciales, avec le renforcement des procédés de lutte et de prévention contre les incivilités, l'équipement des agences avec de nouvelles technologies de protection individuelle et collective...

La Caisse régionale a également souhaité renforcer la santé et la sécurité des collaborateurs, en mettant en œuvre des mesures visant à lutter contre le stress et le harcèlement au travail : renforcement du dispositif de prévention et gestion des risques psychosociaux (accompagnement par le cabinet VTE), formation des managers avec une sensibilisation au risque de harcèlement.

En 2015, la Caisse régionale a renouvelé ses actions liées aux situations d'incivilités rencontrées principalement dans les agences. 93 collaborateurs ont suivi une journée de formation dont l'objectif est d'apprendre à prévenir et gérer les incivilités en agence. Il s'agit à la fois de collaborateurs en CDI et en CDD et qui exercent un métier d'accueil ou de conseil.

En 2015 comme 2014, nous avons poursuivi les actions de formation « Sauveteurs Secouristes au travail » : 106 collaborateurs ont suivi ces formations en 2015 pour 157 jours de formation.

### 2.5 Développer l'employabilité des collaborateurs

La Caisse régionale se positionne comme un acteur économique responsable en accompagnant l'ensemble de ses collaborateurs au quotidien et en développant leur employabilité. Elle le prouve avec la construction progressive depuis 2013 d'un dispositif de certification enrichie d'un Plan de Formation dont les actions sont de plus en plus adaptées aux besoins individuels des collaborateurs

Ce dispositif de certification, qui a fait l'objet d'un accord d'entreprise,

signé par les partenaires sociaux a pour but :

- de mieux répondre aux attentes de nos clients. Les compétences constituent la deuxième demande de progrès pour nos clients.
- de favoriser l'évolution des collaborateurs en privilégiant la maîtrise des compétences attendues pour un métier.
- d'identifier des plans de développement personnel pour acquérir les compétences manquantes.

2015 constitue la première année d'application du dispositif de certification à l'ensemble de la Caisse régionale :

- tous les collaborateurs : collaborateurs, managers et managers de managers
- tous les métiers des sites et des réseaux proximité et spécialisés.

Ainsi au 31.12.2015, 574 collaborateurs ont été certifiés.

Deux points sont à noter sur 2015 qui renforcent les plans de développement de compétences personnalisés :

- Ouverture d'un « Campus Loire Haute-Loire » au premier trimestre 2015 qui permet d'enrichir la gamme de supports de formation et d'auto-formation en ligne.
- 2.500 jours de formation dédiés à des besoins individuels de montée en compétences.

## 2.6 Une large place donnée à la formation des collaborateurs

La formation et le développement des compétences des salariés constituent un levier de performance stratégique pour la Caisse régionale Loire Haute-Loire. Les collaborateurs bénéficient d'un programme de formation, pilier du développement du professionnalisme et de l'expertise, tout au long de leur vie professionnelle.

### Chiffres clés

En 2015 → **10 253 jours de formation** ont été dispensés au total.

**Soit 9,17 %** de la masse salariale affectée au budget formation contre **6,97 %** en 2014.

(Proportion nettement supérieure au seuil réglementaire de 1,6 %)

Soit : 50,6 heures 33,9 heures de formation par collaborateur en 2015.

Contre 33,9 heures de formation par collaborateurs en 2014.

## 2.7 Favoriser l'égalité des chances

L'égalité des chances est un des principes fondamentaux d'une entreprise mutualiste.

### 2.7.1 Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

L'égalité professionnelle hommes-femmes constitue un des thèmes sociaux considérés comme fondamental par la Caisse régionale.

Un accord ambitieux a été signé entre la Direction et les Organisations Syndicales en mars 2015. Il a été conclu pour une durée de 3 ans.

Cet accord prévoit de nombreuses mesures destinées à garantir et à promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise. Ainsi, d'importants engagements ont été pris :

- en matière d'embauche : non-discrimination lors des recrutements / tendre à la mixité à l'embauche des CDD
- en termes de rémunération : continuer à réduire l'écart de rémunération des femmes par rapport aux hommes par classes d'emploi techniciens et cadres

- en matière de promotion et de classification : viser un meilleur équilibre entre les hommes et les femmes chez les cadres
- pour faciliter l'accès aux postes H I et J pour les femmes
- pour articuler la vie privée et l'activité professionnelle : mesures liées au congé maternité
- pour favoriser le retour à l'emploi des collaboratrices

A fin 2015, l'écart de rémunération des femmes par rapport aux hommes par classes d'emploi est le suivant :

- agents d'application : +0,07 %
- techniciens animateurs d'unité : -8,8 %
- cadres (hors cadres de direction) : -12 %

### 2.7.2 La promotion interne

Pour l'année 2015, de nombreux collaborateurs ont bénéficié d'une promotion dans un emploi de position supérieure puisqu'ils sont 149 à avoir connu un tel événement (18 de plus qu'en 2014), soit 10,4 % des effectifs de la Caisse régionale

### 2.7.3 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

**Les chiffres clés au 31/12/2015 :**

**5,41 %** : Taux d'emploi de salariés handicapés

5,23 % pour 2014

5,27 % pour 2013

Au total, la Caisse régionale emploie 69 collaborateurs en situation de handicap en CDI, CDD, Contrats PRO.

#### → Travailleurs handicapés

La composition du taux d'emploi selon les catégories d'emploi et de recours est la suivante :

- CDI : 70,67 %
- CDD contrat PRO DU : 15,56 %
- CDD : 2,77 %
- Secteur protégé : 11,00 %

La Caisse régionale a poursuivi son engagement vis-à-vis de publics en difficulté d'insertion tels que les personnes en situation de handicap.

Ces actions en faveur des salariés handicapés s'inscrivent dans le cadre d'un accord d'entreprise ainsi que des actions concertées au niveau national via HECA.

### Focus

#### Les actions conduites en 2015 en faveur de l'insertion des personnes handicapées

- Poursuite du pré recrutement en lien avec les partenaires de la Caisse régionale pour la constitution de la neuvième promotion « Diplôme Universitaire Attaché de clientèle » avec l'IUT de St Etienne.
- Mise en place de la 9ème promotion d'alternants entrée le 28/09/2015 jusqu'au 27/11/16 avec 9 alternants intégrés (7 ayant le statut travailleur handicapé et 2 personnes séniors) qui bénéficient d'un parcours d'intégration adapté.
- Participation au forum de l'emploi organisé par l'entreprise Casino en novembre 2015.
- Pérennisation de contrats 4 CDD contrats PRO en CDI sur la 8ème promotion de formation au métier d'accueil en agence bancaire (niveau BAC+1)

Dans le même temps, la Caisse régionale a conduit des actions de communication, de sensibilisation interne lors de la semaine de l'emploi en novembre 2015 tels que :

- La diffusion d'un RH Infos dédié à la politique handicap basé sur des témoignages de salariés ayant le statut de travailleur handicapé qui



- ont bénéficié d'aménagements de leurs postes de travail avec présentation de la démarche de reconnaissance.
- La diffusion de Quizz via l'intranet sur les TMS (troubles musculo-squelettiques) avec les bonnes postures de prévention.

Par ailleurs la Caisse régionale cherche à poursuivre le développement du recours au secteur protégé et adapté :

- Un outil pour faciliter le recours au secteur protégé et adapté a été mis en ligne sur l'intranet de la Caisse régionale. Il répertorie toutes les entreprises du secteur protégé par type de prestations et par zone géographique. Il est recommandé de solliciter ces entreprises en priorité lors des consultations.

Malgré toutes ces actions et la volonté de la Caisse régionale de renforcer la part des travailleurs handicapés au sein de l'entreprise, l'objectif de 6 % de travailleurs handicapés à la fin du 2<sup>ème</sup> accord échu au 31/12/2015 n'a pas été atteint. Les efforts pour y parvenir seront accrus au cours du 3<sup>ème</sup> accord dans les 3 ans à venir.

#### 2.7.4 La politique de lutte contre les discriminations

A travers des politiques dédiées et des engagements forts sur des sujets tels que l'égalité professionnelle, l'insertion des travailleurs handicapés ou encore le maintien dans l'emploi des séniors, la Caisse régionale cherche à garantir l'absence de toute discrimination dans sa gestion des carrières.

Les mesures prises en 2015 en faveur de la diversité des recrutements :

- une nouvelle promotion intégrée à l'automne 2015 avec 9 alternants qui suivent le diplôme développé avec l'IUT de St Etienne
- l'embauche en CDI en octobre 2015 de 4 collaborateurs issus de la 8<sup>ème</sup> promotion du Diplôme Universitaire en alternance
- à noter le recrutement en CDI de 7 collaborateurs de plus de 40 ans en 2015
- la poursuite de la diversification des canaux de recrutement, recours aux contrats aidés (trempilins pour l'avenir,...)

#### 2.8 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

La Caisse régionale respecte les réglementations issues du code du travail garantissant les principes suivants :

- respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
- élimination du travail forcé ou obligatoire
- abolition effective du travail des enfants.

Les règles déontologiques de la Caisse régionale sont définies et diffusées à l'ensemble du personnel dans les différents règlements et chartes (règlement interne, charte des achats...).

## 3. La Responsabilité Environnementale de la Caisse régionale

### 3.1 La politique générale en matière environnementale

Dans ce domaine, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire assume un double rôle :

- celui lié à sa gestion interne, comme toute entreprise.
- celui d'une banque de détail, offrant à ses clients des produits et services favorisant le développement des énergies renouvelables.

Ainsi, la Caisse régionale cherche à prendre en compte dans l'élaboration de ses offres commerciales, et dans toutes ses pratiques, les préoccupations sociales, sociétales et environnementales qui sont celles du monde d'aujourd'hui.

La Caisse régionale a réalisé Un bilan carbone fin 2015 sur les données 2014.

Les principales évolutions des émissions de Gaz à Effet de Serre de la Caisse régionale Loire Haute-Loire entre 2011 et 2014 sont les suivantes

Sous-postes	Evolution entre 2011 et 2014		Explications
	Kg CO2e	%	
Energie	-397 037	-23 %	Rénovation agences avec prise en compte des préconisations des audits énergétiques globaux réalisés en 2010
Rejet Atmosphériques	45 612	50 %	Les installations de climatisation du siège de Vals ont été rechargées en 2011 (retrofits)
Intrants	278 043	18 %	+ 65 tonnes papiers consommées par les siège / + 4 000 repas servis
Déplacements	-51 336	-1 %	+ 680 trajets en train supplémentaires - sous évaluation en 2001 → mise en place reporting depuis
Déchets	12 298	44 %	+ 29 t DIB supplémentaires - sous évaluation en 2011 → mise en place reporting avec prestataire
Immobilisations	-321 380	-35 %	Renouvellement du parc automates en 2013 (nouveau concept)
Fin de vie	1 833	12 %	+ 8 tonnes papiers détruit en 2014
<b>Total</b>	<b>-432 012</b>	<b>-5 %</b>	

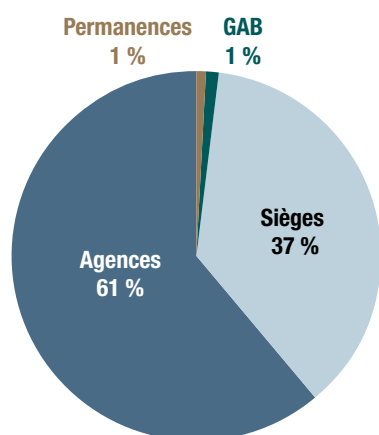
En parallèle, un audit énergétique a également été réalisé en 2015.

Le tableau suivant permet d'avoir une vision du poids de chaque activité, donc la consommation globale du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Activité	Sièges	Agences	Permanences	GAB	Total
Nombre de sites	2	137	23	17	179
Surface au sol (m <sup>2</sup> )	16 877	28 392	851	/	/
Consommation kWh	4 047 990	6 621 200	149 145	94 675	10 913 000*
Part %	37,1	60,7	1,4	0,9	100

\* Projection de consommation sur 137 agences à partir de relevés de 17 agences.

### Répartition des consommations des activités



Le transport quant à lui représente 14 % des consommations énergétiques totale du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

L'activité des agences est la plus énergivore des activités. La Caisse régionale a déjà commencé à agir sur ce poste, et ce, depuis quelques années.

#### Focus Sensibilisation des collaborateurs

Au-delà de la réalisation de travaux, des campagnes de sensibilisation aux bons gestes ont été lancées tout au long de l'année.

Le moment fort de l'année s'est tenu lors de la semaine européenne du développement durable du 30 mai au 5 juin 2015.

Diverses animations ont été mises en place sur le site de Bergson.

Des stands ont été installés dans l'espace réceptif au 3<sup>ème</sup> étage de la Caisse régionale pour accueillir les collaborateurs du siège pour :

- les sensibiliser aux enjeux de la transition énergétique
- leur apporter des solutions concrètes pour agir
- les inciter à adopter des comportements responsables
- participation d'experts de l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat du département de la Loire (Alec 42) sur le sujet de la maîtrise de la consommation d'énergie à domicile
- présentation des projets dématérialisation menés au sein de la Caisse régionale
- sensibilisation à la gestion des déchets au sein de la Caisse régionale et au recyclage
- formation de tous les collaborateurs de la Direction des Entreprises et Patrimoine à l'utilisation de la voiture Zoé
- sensibilisation au co-voiturage
- diffusion sur écran des actions concrètes menées dans le cadre de la politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

### 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale

#### 3.2.1 Les process internes de recyclage des déchets

##### 3.2.1.1 Recyclage des consommables informatiques

Les consommables informatiques usagés sont repris pour être envoyés dans les circuits industriels de recyclage.

- Pour les 2 sites administratifs de St Etienne et de Vals-près-le-Puy, les cartouches usagées sont récupérées et recyclées par un ESAT : **HANDI LASER** de Saint- Chamond.

	Données 2014	Données 2015	Evolution
Nombre de cartouches LASER reprises pour recyclage	2 890	2 984	+3,3 %
Nombre de cartouches JET D'ENCRE reprises pour recyclage	1 175	1 431	+21,8 %

## Bilan du matériel informatique détruit et recyclé pour 2015 et évolution depuis 2013

	Poids kg 2015	Poids kg 2014 <sup>(*)</sup>	Poids kg 2013
Base PC	1 282	3 308	2 703
batteries piles Batteries piles	10	5	6
Cables	406	54,25	170
Cartouche d'encre	707	308	154
Ecran cathodique	204	45	249
Ecran plat	359	137	72
Fax	164	103	83,5
Imprimante laser	5 857	3674	1 230,5
Machine à billets	279	120	0
Matériel télécom	296,5	760,5	236,5
Portable PC	15	39	111
Scanner	748	77	53
Sous ensembles PC	193,75	180,25	175,5
Téléphones	52	23,5	1233
Vidéo projecteur	0	10	0
<b>Total général</b>	<b>10 573,25</b>	<b>8 844,5</b>	<b>6 477</b>

(\*) Poids estimé car manque le bordereau définitif de la prise en charge du 18/11/2014.

### 3.2.1.2 Recyclage du matériel informatique

Après avoir validé qu'aucune réparation n'était possible, le service concerné stocke le matériel usagé. Celui-ci est périodiquement enlevé par la Société DEMOTRONIC, basée à Genay (69), spécialisée dans le traitement des déchets électroniques dans le respect des normes environnementales et réglementaires en vigueur. Les bordereaux de destruction sont fournis à la Caisse régionale.

L'ensemble du matériel traité est recyclé.

### 3.2.1.3 Recyclage des automates bancaires

#### Chiffres clés

Au cours de l'année 2015, ce sont 14 automates qui ont été remplacés et recyclés pour un total de 9,5 tonnes.

### 3.2.1.4 Recyclage du papier

L'optimisation du process de recyclage papier a permis une augmentation tangible de la collecte de papier usagé.

#### Chiffres clés

Tonnes de papier et cartons collectés :

En 2015 → 137 tonnes

En 2014 → 82 tonnes

En 2013 → 59 tonnes

Le papier est collecté en interne sur 3 modes :

- collecte régulière des croque-feuilles mis à disposition des salariés par les services de ménage pour envoi en déchetterie et broyage
- collecte régulière des chariots de listings sur les sites administratifs
- collecte ponctuelle des archives sur demande du service Gestion Documentaire.

Le DIB (Déchet industriel banal) est collecté dans des bennes mises à disposition du personnel.

Les palettes bois sont collectées par le service de nettoyage sur le site de Saint-Etienne Bergson.

Les données sont indiquées en kg pour les DIB, le papier et le carton. Elles sont indiquées en nombre de palettes pour le bois.

	DIB	Papier / Carton	Bois (Pal)
ATEM	9 500		
SITA	10 990	33 520	114
VACHER	11 640	66 560	
ALIZE	20 260	11 100	
APTITUDES	32 520	25 500	
<b>Total</b>	<b>84 910</b>	<b>136 680</b>	<b>114</b>

- Une communication a été effectuée sur le site de Bergson lorsque tous les éléments du tri sélectif ont été mis en place (mi-février 2015).

### 3.2.1.5 Recyclage des cartes bancaires et remplacement progressif par des cartes environnementales

Le Groupe Crédit Agricole a fait le choix de remplacer progressivement les supports plastiques des cartes bancaires, actuellement en PVC, par un matériau d'origine végétale le Polyacide Lactique (PLA).

Cette innovation concerne les renouvellements d'une partie des cartes de la Caisse régionale Loire Haute-Loire.

La Caisse régionale incite ses clients à rendre leurs anciennes cartes bancaires par des communications régulières sur plusieurs canaux et supports : Dans les agences, via les relevés de compte, sur le site internet de la Caisse régionale, sous forme de vidéos.

Un système de récupération est présent dans toutes nos agences de proximité.

Ces deux actions innovantes favorisent une diminution des impacts environnementaux sur le cycle de vie des cartes bancaires.

#### Chiffres clés

- 48 942 cartes bancaires ont été recyclées sur les 10 premiers mois de 2015.
- 66 891 nouvelles cartes environnementales en PLA ont été distribuées aux clients en 2015, ce qui correspond à 20,3 % du total des cartes commandées en 2015.

## 3.2.2 Réduire les consommations

### 3.2.2.1 Electricité

Différentes mesures engagées se traduisent d'ores et déjà par une réduction importante de la consommation d'électricité.

#### Chiffres clés

2015 : 6 865 051 kWh  
2014 : 7 948 147 kWh  
2013 : 8 908 198 kWh

Baisse de presque 23 % des consommations électriques en 3 ans dues aux mesures mises en place au sein de l'entreprise.

L'effort sur les équipements en climatisations réversibles porte ses fruits même si l'année 2015, comme l'année 2014 a été marquée par la clémence du climat.

### 3.2.2.2 Gaz

#### Chiffres clés

2015 : 696 007 kWh  
2014 : 1 309 426 kWh  
2013 : 2 892 645 kWh

Forte baisse des consommations de gaz grâce à une sensibilisation des utilisateurs en agence et mise en place de règles d'usage précises.

### 3.2.2.3 Eau

#### Chiffres clés

- Réseau : 6 896 m<sup>3</sup>  
- Vals : 2 482 m<sup>3</sup>  
- Bergson : 2 782 m<sup>3</sup>

### 3.2.2.4 Fuel

Les chaudières fuel sont progressivement abandonnées au profit de systèmes de climatisations réversibles.

#### Chiffres clés

#### 2015 :

- Réseau : 67 796 soit une réduction de 13,4 % par rapport à 2014.
- Sièges : 0

#### 2014 :

- Réseau : 78 373
- Vals : 1 800 (fuel pour groupe électrogène)

### 3.2.2.5 Papier

La Caisse régionale poursuit sa stratégie de réduction de consommation de papier et d'enveloppes en mettant en place des mesures de sensibilisation en interne mais aussi vis-à-vis de nos clients :

- process de dématérialisation progressive des documents
- paramétrage des imprimantes en recto/verso
- promotion de l'e-relevé comme alternative aux relevés de comptes « papier »
- signature électronique en agence pour réduire l'impression des contrats
- dépose de devis assurance sur l'espace sécurisé des clients utilisateurs de la banque en ligne
- souscription de produits et services en ligne

#### Focus

#### Dématérialisation

Dans le cadre du projet d'entreprise 'Horizons 2016', la Caisse régionale a souhaité, au cours de l'exercice 2015, intensifier ses actions de dématérialisation / digitalisation de ses processus, dans le cadre global d'une démarche RSE.

Cette volonté s'est traduite par la mise en place d'un Comité de Pilotage instaurant une gouvernance dédiée de l'ensemble des projets identifiés relatifs à la dématérialisation.

Une équipe projet a été constituée, avec pour mission de donner une impulsion majeure sur l'ensemble du périmètre d'activité de la Caisse régionale. Ainsi, après une phase de recensement des projets menés par le Groupe et d'identification des besoins utilisateurs basés sur une approche par processus, l'équipe Projet a pu établir un diagnostic et des propositions d'orientation au Comité de Pilotage.

Sous le pilotage de cette instance, une cinquantaine de projets d'origine Groupe et autant de projets Caisse régionale ont été identifiés et planifiés.

Parmi les principales réalisations mises en œuvre, touchant tant les services internes, les collaborateurs que les prestataires et clients, au cours de l'année écoulée, on peut noter la dématérialisation du traitement des factures fournisseurs, la dématérialisation des bulletins de salaires des collaborateurs, l'optimisation de l'archivage documentaire, la promotion de l'e-relevé.

Cette action volontaire sera poursuivie en 2016.

#### Chiffres clés

#### 103 020

→ Nombre de clients ayant choisi de recevoir leurs relevés sur internet (plis dématérialisés au 31/12/2015) soit + 58 % par rapport à fin 2014

**450 000**

→ Nombre d'opérations signées en 2015 par signature électronique en agence.  
(En phase de test sur 2014 et généralisé sur toutes les agences en 2015).

**6 867**

→ Nombre de devis Assurances Pacifica déposés sur la banque en ligne des clients (pour éviter l'envoi de devis papier) soit Trois fois plus qu'en 2014

**2 494**

→ Nombre de produits et services bancaires souscrits en ligne (Contrats dématérialisés) soit + 64 % par rapport à 2014

### Evolutions des consommations des principaux postes "papier"

	2012	2013	2014	2015	
	Poids total en kg	Poids total en kg	Poids total en kg	Poids total en kg	Ecart / 2012
Papier entête	2 595	1 839	1 504	1 603	-38,25 %
Format A4 BLANC pour 42+43	34 000	34 000	26 825	26 675	-21,54 %
Format A4 RECYCL2 pour Vals	5 000	4 000	3 265	3 910	-21,80 %
Format A3 RECYCL2 pour Vals	5 000	3 000	1 960	2 420	-51,60 %
Relevé compte	57 955	60 880	58 388	54 240	-6,41 %
Env C5 pour CR	35 146	33 600	35 782	36 365	3,47 %
Env C4 pour CR	420	334	409	473	12,50 %
RGA	1 998	2 120	1 794	1 656	-17,12 %
papier réseau Format A4	133	125	139	139	4,48 %
Enveloppes Kraft	2 882	3 273	3 488	3 121	8,30 %
Enveloppes Blanches	745	789	749	480	-35,56 %
<b>Conso totale en Kg</b>	<b>145 874</b>	<b>143 960</b>	<b>134 302</b>	<b>131 082</b>	<b>-10,14 %</b>

Une baisse de 10 % de la consommation du papier depuis 3 ans due aux mesures mises en œuvre tout au long de l'année 2014.

Au-delà de la volonté de réduire la consommation globale de papier par une sensibilisation en interne, la Caisse régionale déploie par ailleurs une politique de « papier responsable » :

- le papier utilisé pour les relevés de compte est labellisé et les imprimeurs certifiés IMPRIM VERT.
- le papier utilisé au sein des services et bureaux de la Caisse régionale est soit recyclé soit issu de pâte neuve certifiée ECOLABEL, PEFC ou FSC.
- les enveloppes mécanisables sont labellisées PEFC / FSC et certifiées NF Environnement.
- les autres enveloppes format standard sont fabriquées dans une entreprise certifiée ISO 9001 et ISO 14001, imprimées en FRANCE dans le respect de l'environnement et à partir de papier issu de forêts gérées durablement.

#### → Les faits marquant de l'année 2015 en terme de consommation de papier

- Une augmentation sensible des volumes de contrats de prêts due essentiellement à la production commerciale de la Caisse régionale en 2015 et au nombre important de dossiers réaménagés (baisse des taux)
  - Pages A4 éditées : +45,4 % sur 1 an
  - Enveloppes porteuses : +38,7 % sur 1 an
  - Enveloppes « retour » : +36,8 % sur 1 an
- Une forte baisse de la consommation d'enveloppes non mécanisable sites et réseau -45.38 %.

- Une baisse des relevés de comptes édités que l'on peut imputer à la mise en place du relevé dématérialisé : -7,64 % RLV et -8.55 % RGA.

#### 3.2.3 Améliorer les performances énergétiques des bâtiments

Les travaux réalisés sur les agences ont eu un impact positif sur les consommations.

Les principales actions pour améliorer les performances énergétiques des bâtiments portent sur :

- la rénovation des installations climatisation
- l'éclairage des agences
- l'éclairage des enseignes
- le remplacement des chaudières Fuel par des pompes à chaleur ou chaudières gaz
- le traitement thermique des vitrines
  - Tous ces points sont au cahier des charges des rénovations agences dont le programme débute en 2016.
  - Les climatisations de plus de 5 ans vont être remplacées.
  - Les enseignes vont toutes être remplacées pour passer sur la nouvelle charte et seront remplacées par des modèles LED.

#### En cours d'étude :

- la rénovation murs rideaux :
  - Analyse en cours avec CA-Immobilier. Le projet sera décalé après le projet de rénovation des agences commerciales.
- la gestion centralisée des agences :
  - La solution cible a été choisie. Elle va être déployée dans les agences dans le même planning que les rénovations agences.

Les préconisations de l'audit énergétique ont été fournies au bureau d'étude pour Intégration dans le plan de rénovation des agences.

### 3.2.4 Réduire les émissions liées aux déplacements

Le dernier bilan carbone de la Caisse régionale a montré que les déplacements constituaient la moitié des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise.

L'objectif de réduction des émissions liées aux déplacements reste un engagement fort. Pour y parvenir la Caisse régionale a mis en place des mesures pour optimiser les déplacements des salariés :

- le développement des systèmes de communication à distance permet de réduire les déplacements professionnels. Ainsi, les outils de visioconférence sont de plus en plus privilégiés pour la tenue des réunions inter sites. Depuis 2014, tous les responsables des points de vente et Directeurs d'agences ont été équipés de web cam pour privilégier les réunions en visio. Désormais 1 réunion commerciale sur 2 est organisée sous forme de vidéo-conférence.
- de même, une quinzaine d'agences ont été équipées en « banque à 3 », ce qui permet de réaliser des entretiens conseils avec des experts sans générer des déplacements
- le service formation a également mis en place de nouveaux outils permettant de réaliser des apprentissages en ligne (e-learning), directement sur le lieu de travail pour éviter au maximum les déplacements des collaborateurs.
- le remboursement d'une partie des abonnements de transports en commun (conformément à la loi de financement de la sécurité sociale pour 2009) permet également d'inciter les collaborateurs au changement de mode de transport « domicile – travail »
- l'appel au covoiturage a été émis tout au long de l'année 2015, notamment lors des actions de formation et des réunions.

Malgré les mesures mises en place, la Caisse régionale a constaté une augmentation depuis 2013 de 5,9 % des kilomètres parcourus. La réorganisation des secteurs (passés de 15 à 9) et un nombre plus importants de spécialistes qui se déplacent dans les agences pour apporter leur expertise, ainsi qu'un volume très conséquent de formations a conduit à plus de déplacements.

#### Zoom sur... Zoé

Depuis fin 2014, la Caisse régionale possède dans son parc de véhicules de service une Renault Zoé 100 % électrique, utilisée pour les déplacements urbains et pour sensibiliser les collaborateurs aux

véhicules sans émission de dioxyde de carbone et respectueux de l'environnement.

La Caisse régionale renforce ainsi sa démarche en faveur du développement durable.



### 3.3 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable

#### 3.3.1 La politique de la Caisse régionale vis-à-vis des fournisseurs

La Caisse régionale a défini et mis en œuvre une charte des Achats :

- définissant notamment l'acheteur comme un acteur du développement responsable et durable
- intégrant la notion de Responsabilité Sociétale d'Entreprise par la mise en place d'un questionnaire sur le développement durable (articulé autour des principaux articles du Pacte Mondial des Nations Unies) à destination de nos fournisseurs.

Les certifications et labels des produits sont systématiquement pris en compte dans les appels d'offres annuels de fournitures d'imprimés (appels d'offres réalisés communautairement dans le cadre d'Amicales Régionales d'Achats).

#### 3.3.2 Des achats responsables

La Caisse régionale souhaite se montrer exemplaire dans sa politique d'achats :

- recherche systématique des produits labellisés DD : Papier FSC/PEFC, sans phénol.
- recherche des fournisseurs labellisés : IMPRIM VERT, ISO 14001.
- recours au secteur protégé et adapté (ESAT) et aux entreprises de notre territoire.

### Evolution des déplacements professionnels

#### Evolution 2015/2013

- Km parcourus véhicules de services et de direction
- Déplacements pro avec véhicule personnel des collaborateurs

Unités : kilomètres parcourus	Evolution constatée
2015 / 2014 / 2013	
2015 → 522 443 km 2014 → 470 964 km 2013 → 512 415 km	+1,9 %
2015 → 2 166 836 km 2014 → 2 117 365 Km 2013 → 2 026 373 km	+6,9 %
<b>Total Km parcourus</b>	<b>+5,9 %</b>
2015 → 2 689 279 km 2014 → 2 588 329 km 2013 → 2 538 788 km	

- demande aux prestataires de justifier l'utilisation de produits écologiques.
- demande de la traçabilité et certificat de conformité pour le traitement des déchets et la destruction de certains matériels.
- pour les Appels d'Offres d'un montant > à 40 K€, utilisation du questionnaire RSE de Crédit Agricole SA sur les volets sociaux, environnementaux et économiques.

### 3.4 Utilisation des sols

L'entreprise n'utilise pas de sols agraires, ni de bâti en propre isolé. Elle n'a pas d'impact sur des zones agricoles, c'est pour cette raison que nous n'avons pas retenu cet indicateur qui n'est pas pertinent dans le cadre de notre activité.

### 3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement

#### Nouveauté 2015

La Caisse régionale a créé un espace dédié aux offres vertes sur son site internet. Les clients et prospects peuvent ainsi découvrir les financements, placements et autres services en faveur du développement durable proposés par nos filiales.

<http://www.ca-loirehauteloire.fr/page-verte.html>



#### 3.5.1 S'engager en tant qu'acteur de l'habitat Vert

La Caisse régionale incite ses clients à investir dans l'amélioration énergétique de l'habitat.

Cette démarche contribue également aux objectifs d'éco-rénovation fixés par les pouvoirs publics dans le cadre du Grenelle de l'environnement.

Des campagnes de communication et d'incitation à réaliser des travaux ont été menées en juin 2015, en particulier lors de la semaine du développement durable (mise en place de bannière sur le site internet de la Caisse régionale).

En 2015, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a également participé à 5 salons de l'habitat et de la rénovation : sur le 1<sup>er</sup> semestre à St Paulien, Monistrol et St-Etienne (2 salons) et enfin à Roanne lors du second semestre.

##### 3.5.1.1 Éco-prêt à taux zéro (Éco-PTZ)

Depuis son lancement par les pouvoirs publics en avril 2009, les Caisses régionales du Crédit Agricole se positionnent comme des leaders de la distribution de l'Éco-PTZ.

#### Chiffres clés

**36,4 %** → c'est la part de marché de la Caisse régionale Loire Haute Loire en termes de distribution des PTZ (source BDF à fin novembre 2015).

En 2015, les réalisations d'Eco-Ptz finançant les économies d'énergie ont été au nombre de 150 pour un montant de 2,6 M€.

Les encours d'eco-PTZ s'élèvent à 18,7 M€ à fin 2015.

Le nombre d'éco PTZ s'est contracté sur l'année 2015 mais a largement été compensé par les réalisations de prêts économie d'énergie.

##### 3.5.1.2 Des prêts pour les économies d'énergie

Les Prêts « Economie d'Energie » sont mis en avant par une offre dédiée au financement des installations utilisant les énergies renouvelables, ou générant des économies d'énergie aux particuliers.

#### Chiffres clés

**21,9 M€** → de réalisations de « Prêts Economie d'Energie » en 2015.

Une progression de +76 % qui démontre l'intérêt de ce type de financement en faveur du développement durable.

Les encours des Prêts Economie d'Energie s'élèvent à 64,6 M€ à fin 2015.

#### Focus

#### Les contributions aux travaux lancés par les Pouvoirs Publics

En 2015, la Caisse régionale a activement participé aux groupes de travail lancés par le Conseil Départemental, l'ADEME, Alec 42 dans le but de créer une plate-forme d'éco-rénovation sur le département de la Loire. L'objectif est de créer un guichet unique pour accompagner les porteurs de projets : du diagnostic énergétique des bâtiments, en passant par la préconisation de travaux, jusqu'aux financements.

L'implication de la Caisse régionale est régulière et sera renouvelée sur 2016. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre du plan bâtiment durable décliné au niveau régional et qui fait suite aux engagements des Grenelles de l'environnement.

#### → Les outils d'aide aux porteurs de projets de rénovation énergétique

La Caisse régionale met à disposition de tous ses clients et prospects sur son site internet, l'outil de simulation CALCULEO qui permet de répertorier les différentes aides, subventions et crédits d'impôt en fonction de la localité, du projet et de la situation fiscale des emprunteurs. Cet outil permet en plus des simulateurs de prêts immobiliers de renseigner au plus juste les personnes choisissant de réaliser des travaux d'économie d'énergie.

##### 3.5.1.3 Financer les énergies renouvelables

La Caisse régionale a adopté une politique active de soutien aux énergies renouvelables notamment par le biais de prêts dédiés et en particulier à destination d'une clientèle de professionnels et agriculteurs.

#### Chiffres clés

**14,6 M€** de réalisations de prêts finançant des installations photovoltaïques à des professionnels.

En augmentation significative de +70 % par rapport à 2014, et qui a plus que doublé par rapport à 2013.

L'encours concerné atteint 37 M€ à fin 2015.

#### Zoom

#### Soirée débat COP 21 du 24 novembre 2015

Démarche originale où la FRAPNA (Association d'intérêt général), l'Université Jean Monet et le Crédit Agricole Loire Haute-Loire ont apporté des éclaircissements en matière de lutte contre les changements climatiques.

L'objectif était de partager des expériences sur les changements

climatiques et les moyens de limiter le réchauffement planétaire, aux étudiants et au grand public pour leur faire prendre conscience du rôle qu'ils ont à jouer pour faire changer le paradigme de notre société.

300 personnes ont assisté à cette conférence où le thème porté par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire et Unifergie (filiale du groupe CA) était le financement des énergies renouvelables.

### 3.5.2 Investir de façon responsable

L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable et est proposé aussi bien à nos clients qu'aux salariés.

A l'attention des clients de la Caisse régionale, l'OPCVM "Atout Valeurs Durables", développé par Amundi, filiale du groupe, est investi dans les actions d'entreprises européennes exerçant au moins 20 % de leur activité dans le développement de "technologies vertes" comme l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables, la gestion de l'eau

ou la gestion des déchets. Atout Valeurs Durables exclut de son portefeuille les entreprises produisant en parallèle des énergies fossiles ou nucléaires.

### Chiffres clés

Montants en € placés sur le fonds l'OPCVM "Atout Valeurs Durables" (source AMUNDI) :

**9,24 M€** au 31/12/2015

**5,64 M€** au 31/12/2014

**1,13 M€** au 31/12/2013

Par ailleurs, à l'attention des salariés de la Caisse régionale, dans le cadre du plan Epargne Entreprise, 375 salariés ont choisi d'investir dans le fonds ISR « **Equilibre solidaire** », soit 44 de plus qu'en 2014.

Au 31/12/2015 les encours s'élèvent à 1 293 557 € et ont progressé de 33,5 % en un an ce qui démontre l'intérêt porté à ces investissements responsables.

## 4. La Responsabilité économique en faveur du développement du territoire

En tant que Banque Coopérative, la Caisse régionale est très liée au territoire, elle s'engage pour son développement économique. Sa volonté est de créer des liens entre les acteurs, encourager les initiatives, soutenir et accompagner les projets innovants, la création d'entreprises.

### 4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale

#### 4.1.1 En matière d'emploi

Avec ses 1 428 salariés, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire représente près de 0,5 % des emplois salariés des 2 départements.

#### 4.1.2 Un soutien indéfectible à la croissance économique du territoire

Avec 31,06 % de parts de marché au 30/11/2015 sur les 2 départements Loire et Haute-Loire – source BDF -, la Caisse régionale est de loin le 1<sup>er</sup> financeur de l'économie sur son territoire.

Banque universelle de proximité, elle intervient sur le marché des particuliers et les différents marchés spécialisés : Entreprises, Professionnels, Agriculteurs et Collectivités Territoriales. La Caisse régionale dispense toute la gamme des services bancaires et assurances.

Les nouveaux financements réalisés en 2015 représentent **1 363 Millions d'euros**, soit une augmentation de 23,6 % par rapport à 2014. Ce qui constitue une ressource essentielle au tissu économique local.

Fin 2015, la Caisse régionale a annoncé 4 mesures pour stimuler l'innovation en Loire Haute-Loire :

- La création d'une Fondation innovation pour un montant de 1 M€. Elle aura pour vocation, à partir du second semestre 2016, de soutenir les start-up et les pépites du territoire.

- Le lancement d'un fonds d'amorçage doté de 3 à 5 millions qui permettra à la Caisse régionale à partir du second semestre 2016 de prendre part au capital des initiatives les plus prometteuses.
- l'abondement d'un appel à projets relatif à la Silver économie. En effet, 153 000 euros sont consacrés à des initiatives issues de l'appel à projet Seniors Concept initié par l'Agence du Développement Economique de la Loire avec le Conseil Départemental. Ce concours visait à identifier des projets à-même de faciliter la vie des seniors dans quatre domaines : téléassistance, habitat, santé et bien-être, mobilité et accessibilité. Trois d'entre eux ont déjà été sélectionnés et d'autres le seront en 2016.
- La diffusion d'une newsletter dédiée à l'innovation santé.

Par ailleurs, pour éclairer les acteurs de la Silver économie dans une région qui affirme clairement sa volonté de développer cette filière, la Caisse régionale a décidé de leur proposer une newsletter sur le thème Innovation Santé ; elle fera, pour cela, appel aux experts de Crédit Agricole SA.

La Caisse régionale a annoncé ces mesures lors d'une réunion qu'elle a organisée le 4 décembre 2015 au Centre de Congrès de Saint-Etienne, devant 500 participants – chefs d'entreprise, décideurs, leaders d'opinion, acteurs de la banque... – invités à « initier ensemble une énergie positive et collective » sur la thématique de l'innovation.

Ces mesures, montrent la détermination de la Caisse régionale à accompagner l'entrepreneuriat local et le développement par l'innovation. C'est un engagement d'envergure et d'utilité au service du territoire.

#### 4.1.2.1 Soutenir la compétitivité des PME

Afin de soutenir la compétitivité des PME du territoire, la Caisse régionale a poursuivi ses actions dans les domaines du développement international et de l'innovation.



Par ce dispositif, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à prendre en charge, pour certaines entreprises, les coûts :

- liés à une mission de prospection à l'étranger avec notre partenaire Altios. 20 clients ont été accompagnés dans 11 pays différents pour un budget de 192 550 €.
- de commission de la garantie BPI (Banque Publique d'investissement) dans le cadre d'un crédit dédié au développement international. En 2015, 11 728.05 € ont été pris en charge par la Caisse régionale.
- de commission de la garantie BPI dans le cadre d'un crédit en faveur de l'innovation. En 2015, 14 649 € ont été pris en charge par la Caisse régionale.

#### 4.1.2.2 Accompagnateur des créateurs d'entreprises

Fort de son important réseau de conseillers spécialisés sur les marchés des artisans, commerçants, professions-libérales et agriculteurs, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a accompagné 863 créations d'entreprises en 2015 et a financé l'installation de 89 jeunes agriculteurs.

En collaboration avec les Chambres Consulaires, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est également l'un des partenaires principaux des plateformes d'initiatives locales (Pfil).

Celles-ci soutiennent et favorisent la création et la reprise d'entreprise au moyen d'un accompagnement dédié assuré par des bénévoles et d'un prêt d'honneur sans intérêt et sans garantie pour le porteur de projet.

En 2015, la Caisse régionale a continué cette année son dispositif de **Prêts d'Honneur** attribués par les Caisses locales. Grâce à leur connaissance du territoire, les administrateurs repèrent et orientent les porteurs de projet vers les agences bancaires. Un coup de pouce (5 000 € à 1 %) est alors accordé en faveur de projets permettant une création d'emploi sur le territoire.

Ce dispositif est complémentaire aux financements bancaires. Il peut permettre d'accroître les fonds propres des entrepreneurs et peut être un élément déterminant pour faciliter la création d'entreprises sur tout le territoire.

### Chiffres clés

→ 136 dossiers ont été réalisés en 2015 pour un montant de **637 100 €**

#### 4.1.2.3 Un accompagnement lucide au service des entreprises

S'appuyant sur les travaux, études et expertises des filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole ainsi que des experts comptables, des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), des Centres d'Economie Rurale, les Conseillers Professionnels et Entreprises du Crédit Agricole abordent les dossiers de financement avec lucidité, pragmatisme et responsabilité.

En cas de difficultés, des mesures d'accompagnement sont recherchées pour permettre aux entreprises de passer le cap délicat, de préserver l'emploi et la création de richesse dans la région.

#### 4.1.2.4 Partenaire actif auprès du monde économique local

Afin d'accroître l'expertise proposée aux clients, la Caisse régionale a signé de nombreuses conventions avec les Chambres Consulaires, les groupements d'entreprises tels que Mécaloire. Elle participe activement aux manifestations mettant en valeur les entreprises du territoire telles que : les Journées Portes Ouvertes avec la CCI Saint-Etienne Montbrison ou les Trophées de l'Economie Locale avec la CCI Haute-Loire.

### Focus

### Le magazine TERRITOIRE D'ENTREPRENEURS

La Caisse régionale a pris le parti de mettre en valeur les hommes et les femmes qui dirigent les entreprises de notre territoire. Chaque numéro, imprimé en 20 000 exemplaires, est très largement diffusé sur le territoire.

En racontant leurs aventures, leurs difficultés, leurs réussites, l'objectif du magazine est de promouvoir ceux qui agissent, créent, emploient, prennent des risques et contribuent au développement du territoire.



#### 4.1.3 En matière d'investissements réalisés sur le territoire

Une part importante des investissements est constituée de travaux réalisés par des entreprises locales, ce qui contribue à garnir leur carnet de commandes, au profit de l'emploi sur le territoire.

Une contribution conséquente et soutenue car le montant des investissements 2015 est de : 2 717 K€.

82 % des investissements réalisés concernent l'amélioration des agences avec des travaux d'immobilier, de sécurité et de nouveaux mobiliers.

#### 4.1.4 En terme de maillage sur les 2 départements

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire offre à ses clients des services bancaires qui sont accessibles :

- par ses implantations physiques.
- par un service de banque par téléphone (localisé à St Etienne).
- par un site interne et des applications smartphone.

La Caisse régionale met à disposition de ses clients :

- 139 agences
- 22 permanences
- 165 points verts
- 597 automates

La Caisse régionale a un ratio de 16 agences ou permanences pour 100 000 habitants,

→ 4<sup>ème</sup> rang au niveau national sur le total des 39 Caisses régionales du Crédit Agricole en termes de maillage du territoire.

La Caisse régionale a un ratio de 28,7 DAB pour 100 000 habitants.

→ 5<sup>ème</sup> rang au niveau national sur le total des 39 Caisses régionales du Crédit Agricole.

Le site internet [www.ca-loirehauteloire.fr](http://www.ca-loirehauteloire.fr) est visité **1 490 590 de fois par mois. (+ 35 % comparé à 2014).**

Les utilisateurs actifs se connectent pour consulter leurs comptes mais également pour réaliser des opérations. Par exemple, **plus de 250 000 virements** sont réalisés chaque mois par internet.

**58 000 clients** utilisent l'application mobile « MA BANQUE », pour gérer leur compte depuis leur téléphone, en augmentation de 48,3 % par rapport à 2014.

## 5. La loyauté des pratiques et l'excellence relationnelle

### 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients

#### 5.1.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption

La Caisse régionale a déployé un dispositif de prévention de lutte contre la corruption, la lutte contre la fraude interne, contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Le devoir de la Caisse régionale est de mettre en place des actions de formation spécifique à la lutte contre la corruption.

Celle-ci peut s'inscrire dans le cadre du volet formation de FIDES (e-learning et mémentos «L'essentiel de Fides en 14 grands enjeux»).

Ces actions engagées pour prévenir la corruption font l'objet d'un suivi dans le cadre des contrôles internes de la Caisse régionale, avec une mesure périodique des indicateurs à l'échelle de l'ensemble des collaborateurs.

#### → Suivi de l'assiduité des collaborateurs aux formations réglementaires dont celles relatives à la fraude et à la déontologie

% participation aux formations FIDES Parcours des îles :  
Semestre 1 97 % - S2 93 %

% participation aux formations Fraude externe :  
S1 96 % - S2 93 %

% participation aux formations Fraude interne managers :  
S1 92 % - S2 70 %

% participation aux formations LAB/ FT :  
S1 97 % - S2 93 %

% participation aux formations LCC :  
S1 NC - S2 89 %

% participation aux formations MIF :  
S1 97 % - S2 90 %

% participation aux formations Sanctions internationales :  
S1 95 % - S2 85 %

% participation aux formations Conformité Volcker :  
S1 NC - S2 94 %

% participation aux formations Droit au compte :  
S1 96 % - S2 82 %

% participation aux formations Etre sociétaire au CA :  
S1 90 % - S2 85 %

#### 5.1.2 Conformité des offres

La Caisse régionale contribue, à travers le dispositif réglementaire NAP

(Nouvelles Activités nouveaux Produits), à s'assurer du respect du principe de loyauté des pratiques de commercialisation à travers une analyse systématique de l'adéquation des produits et services au profil des clients, et de la clarté de l'information délivrée.

Ce dispositif s'inscrit donc pleinement dans le champ de la Protection de la clientèle, notamment au titre des engagements relationnels pris par les Caisses régionales en écho du projet Groupe.

- 31 avis NAP rendu en 2015
- 51 avis NAP rendu en 2014
- 57 avis NAP rendu en 2013

#### 5.1.3 Qualité du service rendu à nos clients

La qualité des prestations et la satisfaction des clients sont au tout premier plan des ambitions de la Caisse régionale.

**Le suivi des réclamations** constitue un premier élément d'analyse.

Au 31/12/2015, la Caisse régionale comptabilisait 1 266 réclamations (soit 293 de plus qu'en 2014).

Des problèmes liés au fonctionnement du compte (39 %) et les moyens de paiement (29 %) représentent plus des 2/3 des réclamations.

Par ailleurs, sur l'année 2015, le médiateur indépendant a été saisi pour 32 dossiers par les clients, 29 dossiers entrant dans son champ de compétence et 3 dossiers hors champ.

La généralisation à tous nos réseaux de notre démarche « Relation Client » permet de structurer l'accueil des clients et la conduite des entretiens pour une bonne écoute des besoins.

**L'Indice de Recommandation Client (IRC)** est l'outil qui permet la mesure des progrès réalisés.

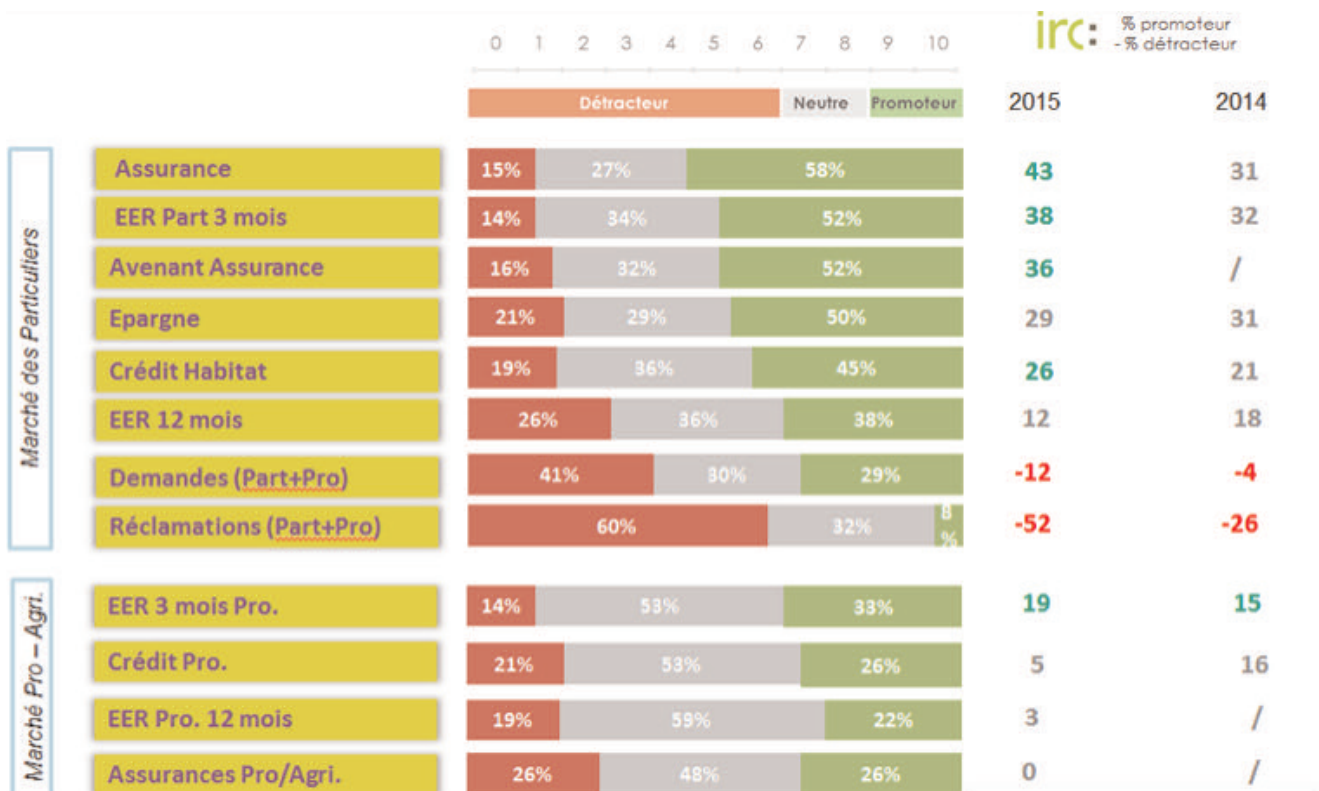
Cet indicateur accompagne les plans d'actions de la Caisse régionale dans le domaine de la qualité. Il repose sur la différence entre les clients qui sont prêts à recommander le Crédit Agricole Loire Haute-Loire de ceux qui en sont détracteurs.



$$\text{IRC} = \% \text{ PROMOTEURS} - \% \text{ DÉTRACTEURS}$$

Le calcul de la note IRC résulte de la différence entre nos « promoteurs » (notes 9-10) et nos « détracteurs » (notes 0 à 6).

## IRC évènements 2015/2014



### → L'IRC Evènement

Les évènements clés de la vie du client sont analysés :

Lorsqu'un client réalise un de ces évènements, il est interrogé (soit par mail, téléphone ou papier) via une enquête de satisfaction.

Une consolidation annuelle des réponses par thématiques est faite pour donner un score IRC Evènement.

Les remarques émises par les clients permettent de mettre en lumière des processus qui ne seraient pas en adéquation avec leurs attentes, et des actions correctives sont alors mises en place.

### → Amélioration des indicateurs de la Caisse régionale

- IRC stratégique Caisse régionale Marché des Particuliers :

- 2012 : -11
- 2013 : -14
- 2014 : -9
- 2015 : -7

**Evolution : + 4 pts depuis 2012.**

- IRC Evènements 2015/2014 : Voir ci-dessus.

→ Des IRC 'Evènement' majoritairement en hausse sur 2015.

La révision des process sur les évènements clés porte ses fruits.

Les démarches entreprises via des groupes de travail mis en place sur certains sujets (mobilité des collaborateurs, projet de refonte de l'accueil de nos agences, refonte de certains process ...) vont continuer sur 2016 dans une perspective d'amélioration et de prise en compte de la voix du client.

#### 5.1.4 Les engagements relationnels

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire à l'instar de l'ensemble des entités

du Groupe a mis en place des règles d'éthique dans sa relation client :

- les conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre.
- les facturations et conditions contractuelles sont transparentes : remise de mémo, info tarification préalable, délai de rétractation de 30 jours...
- chaque client dispose d'un interlocuteur désigné.
- un programme de reconnaissance de la fidélité a été initié en 2014, sous réserve de répondre à certains critères. Des bons à valoir de 30 € sur une nouvelle souscription de produit sont offerts chaque année. Bon à utiliser par le client ou à offrir à un proche.

En parallèle, un avantage intergénérationnel permet d'accompagner le 1<sup>er</sup> achat immobilier des enfants/petits enfants de clients fidèles.

- les clients sont alertés lorsque des situations ou des opérations inhabituelles se produisent sur leurs comptes. Par ailleurs, un N° de téléphone « SVP secours » en cas de problème 24h/24, 7j/7 est mis à disposition des clients.
- la Caisse régionale reconnaît par ailleurs individuellement et collectivement ses sociétaires qui sont valorisés par des avantages spécifiques.

#### 5.1.5 Les autres actions en faveur des droits de l'homme

Le groupe, au travers de Crédit Agricole Corporate et Invest Bank adhère aux principes « Equateur » qui visent à évaluer les risques associés aux impacts environnementaux et sociaux générés par les projets de plus de 10 M\$.

La Caisse régionale continue la réflexion initiée en 2013 avec l'appui de l'un de ses partenaires, le CREPI, sur l'introduction d'une approche RSE dans sa relation de proximité avec les entreprises de son territoire.

# 6. La Responsabilité sociétale

## 6.1 Une Banque utile sur son territoire

### 6.1.1 Les actions mutualistes en faveur du développement local

L'ambition de la Caisse régionale est de prouver par ses actes sa réalité coopérative et mutualiste qui est clairement inscrite dans son projet d'entreprise 2013-2016.

Dans le prolongement des années précédentes, les actions mutualistes et de mécénat se sont déroulées pour accompagner les projets locaux et ainsi asseoir la légitimité de la Caisse régionale sur le territoire.

Initiées par les Conseils d'Administration des Caisses locales, afin d'aider des projets locaux, cet accompagnement se traduit par un soutien financier, mais également par une implication concrète des administrateurs sur tout le territoire Loire et Haute-Loire.

L'élu est un lien actif entre le Crédit Agricole et son territoire. Il élabore, participe et accompagne des initiatives locales.

#### Chiffres clés

**140** → initiatives réalisées sur notre territoire en 2015  
**128 795 €** → de dotations financières au global

- 51 dossiers « Santé » « Prévention » pour un montant de .....	51 259 € (dont 35 436 € pour l'installation de 39 défibrillateurs)
- 12 dossiers « Economique » pour un montant de .....	16 372 €
- 23 dossiers « Humanitaire, Solidarité » pour un montant de .....	18 400 €
- 8 dossiers « Artisan, Agriculture, Environnement » pour un montant de .....	6 320 €
- 13 dossiers « Educatif » pour un montant de .....	9 944 €
- 22 dossiers « Loisir, sport » pour un montant de .....	18 650 €
- 11 dossiers « Culture » pour un montant de .....	7 850 €

Dans le cadre de ces actions de développement, les associations ont été mises à l'honneur lors des 60 Assemblées Générales de Caisse locale en 2015.

Les sociétaires présents lors des AG ont voté pour les lauréats de chaque Caisse locale qui se sont vus offrir une dotation de 800 € pour récompenser les initiatives les plus remarquables.

### 6.1.2 Les soutiens dans le domaine de l'éducation et la recherche et de la santé

Dans le domaine de l'éducation, la Caisse régionale a apporté en 2015 un soutien de **50 000 €** à la **Fondation Université Saint-Etienne**, dans le but d'accompagner des projets qui permettent de rapprocher l'Université, les besoins des entreprises et des acteurs économiques et sociaux afin d'améliorer la performance économique du territoire.

Par ailleurs, **18 710 €** ont été affectés pour d'autres opérations en faveur de l'éducation et la jeunesse dont notre soutien à l'association EPA (Entreprendre pour Apprendre) qui sensibilise les collégiens et lycéens au monde de l'entrepreneuriat sous la forme de mini-entreprises animées par des élèves et parrainées conjointement par des professeurs

et des professionnels dont 7 collaborateurs bénévoles de la Caisse régionale qui assurent du mécénat de compétence.

Sur le plan de la **recherche médicale**, **9 550 €** ont été versés en 2015 pour des projets dans le but d'améliorer la santé et le vieillissement de nos concitoyens. Par exemple, les aides directes en faveur des Associations Synapse Loire, et Caritactiv qui lutte contre le cancer.

La Caisse régionale a également signé une charte avec le centre Hygée, concernant la prévention du cancer chez nos salariés.

Par ailleurs, comme en 2014, une action digitale d'appel aux dons pour soutenir la recherche médicale menée par **Clinatéc** contre les maladies dégénératives (Parkinson et Alzheimer) a été déployée fin 2014 dans la Caisse régionale.

Toujours dans le domaine de la santé et de la prévention, à partir d'une cartographie des défibrillateurs du territoire, les Caisses locales ont proposé un partenariat aux communes qui n'en avaient pas. Sur les deux départements, **sur l'année 2015, 39 défibrillateurs** ont ainsi pu être installés avec un financement à hauteur 50 % par la Caisse régionale ; et au total, 79 défibrillateurs depuis 2013.

### 6.1.3 Les actions en faveur des Banques Alimentaires, épiceries et garage solidaires

En 2015, la Caisse régionale Loire Haute-Loire a relayé en interne un appel au bénévolat pour participer aux journées de collecte organisées par les Banques alimentaires au mois de novembre. De nombreux administrateurs et collaborateurs ont participé à ces journées et ainsi, permis une collecte plus importante.

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est partenaire de la Banque Alimentaire 42 et pour l'année 2015 a participé aux frais de fonctionnement à hauteur de **4 000 €**.

D'autre part, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a signé une convention de partenariat sur 3 ans avec la FASEE (Fédération des Associations St Etienne Etudiantes) pour la création de son épicerie solidaire « Agoraé » à destination des jeunes étudiants en état de précarité, 3 000 € par an sur 3 ans sont alloués.

#### Focus

#### Garage Solidaire Auto-Liberté

Fin 2015, 2 véhicules de services ont été donnés par la Caisse régionale au garage solidaire "AUTO LIBERTE POUR TOUS" à Chomelix (43).

Cette association propose des réparations à des prix modiques, met à disposition des véhicules à des personnes en difficulté pour faciliter leur mobilité et possède un programme de réinsertion par le travail.

Au-delà du don, l'objectif du Crédit Agricole Loire Haute-Loire était de sensibiliser les autres entreprises du territoire à en faire de même pour permettre à cette association d'agrandir son parc sans engager de frais, et ainsi pouvoir accompagner plus de personnes en difficulté.

### 6.1.4 Les actions en faveur de l'insertion

L'association Crédit Agricole Solidarité Développement (CASD) soutient des programmes d'insertion économique et sociale des personnes en difficulté (aide à la création d'emploi, éducation et formation des jeunes, lutte contre l'illettrisme, aide aux logements, etc).

Dans ce contexte, un dossier a été présenté par une Caisse locale concernant la création d'une cuisine solidaire au Mazet St Voy avec le soutien du Crédit Agricole Loire Haute-Loire à hauteur de 6 000 €.

La Caisse régionale a également été mécène d'Asse Cœur Vert à hauteur de 30 000 € pour soutenir des actions d'intérêt général notamment dans les domaines de la solidarité, du sport, de l'environnement et du développement durable.

### 6.1.5 Les actions en faveur de la valorisation du patrimoine et du territoire

La Caisse régionale Loire Haute-Loire a soutenu deux projets de rénovation de patrimoine :

- Le château d'Artias à Retournac et la Chapelle de Montcizord pour un montant global de 8 000 €

#### Focus

#### Le magazine TERRE D'ACTIONS

La Caisse régionale a créé ce magazine pour valoriser les actions locales de développement et remercier les acteurs du développement local de leur engagement.

L'objectif est la mise en lumière des actions réalisées car beaucoup sont passées inaperçues vis-à-vis de ceux qui habitent un autre canton ou une autre ville.

La sélection d'une trentaine d'initiatives mises en avant dans le magazine permet aux parties prenantes de constater combien elles ont été utiles et bénéfiques au territoire, et, incite ceux qui ont des projets à s'en inspirer pour continuer d'agir en 2016.



## 6.2 Une banque pour tous et accessible

### 6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux

95 % des points de vente présentent un accès « handicapés ».

30 % des automates sont équipés de dispositifs spéciaux pour les non-voyants, soit 180 sur un total de 597 automates.

Ce dispositif consiste en une prise pour casque audio en façade de l'automate. Une fois le casque branché, un logiciel de synthèse vocale prend le relais pour conduire le client dans chacune des étapes de son opération et le guider sur les emplacements des périphériques (lecteur carte, touches...)

#### → Accessibilité aux personnes sourdes



La Caisse régionale a souhaité embaucher en 2014 un collaborateur qui maîtrise parfaitement la langue des signes et organiser son activité autour de RDV programmés en visio avec des personnes « sourdes signantes ».

En 2015, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a lancé un dispositif innovant, basé sur la vidéo et la langue des signes, pour échanger avec les personnes sourdes et malentendantes et répondre à leurs besoins.

La Caisse régionale a créé une solution sur-mesure qui illustre une démarche sociétale dont l'ambition est d'accroître l'autonomie des personnes utilisant la langue des signes, et de faciliter l'accessibilité aux services bancaires.

Cette solution a été réalisée avec le concours du prestataire-partenaire stéphanois Mégaphone, une Scoop, qui est intervenu pour la formation des conseillers en langue des signes et la traduction des vidéos.

#### Le dispositif se compose de 3 volets :

##### - L'accueil en agence

Des collaborateurs de 9 agences, couvrant le territoire, ont été formés en langue des signes pour accueillir les personnes sourdes et malentendantes. Le dispositif est simple : grâce à une tablette, le conseiller et la personne sourde parcourent différentes vidéos permettant, par choix successifs, d'établir l'échange et de cerner le besoin de la personne.

##### - Le rendez-vous en visio-conférence

Si l'opération bancaire le nécessite, un rendez-vous en visio-conférence est organisé avec un Assistant commercial en langue de signes, collaborateur de la Caisse régionale.

##### - L'espace didactique sur le Site internet

Accessible à tous depuis le site web de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, une série de 8 vidéos explicatives en langue des signes présente : comment réaliser sur internet les démarches et opérations bancaires les plus courantes (se connecter, accéder à la gestion de ses comptes, imprimer un relevé d'identité bancaire, effectuer un virement, réaliser un devis...).

### 6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle

La Caisse régionale finance l'Espace Solidarité Passerelle (ESP) qui accompagne les personnes en difficultés victimes d'accidents de la vie (chômage, maladie, divorce, décès) afin de les aider à passer un cap difficile.

L'E.S.P. est une structure associative créée en 2006 à l'initiative de la Caisse régionale. Elle comporte 3 points d'accueil pour les deux départements (Saint-Etienne, Roanne et le Puy).

Elle est indépendante de la structure bancaire et adhère au réseau national « Point Passerelle ».

En 2015, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire dans le cadre de ses actions de mécénat a renouvelé son soutien à l'association ESP et lui a alloué une dotation financière de 556 K€ pour financer et assurer le fonctionnement de son activité.

499 nouveaux foyers fragilisés (soit plus de 1 500 personnes) ont ainsi pu être rencontrés et aidés dans la gestion de leur budget par les 8 conseillers solidaires d'ESP en 2015.

Les 1 249 entretiens réalisés par les conseillers ESP en 2015 ont consisté à rechercher des solutions pour « remettre en selle » des personnes fragilisées éprouvant des difficultés personnelles et financières et ne parvenant pas à trouver, seules, une solution.

Un diagnostic financier personnalisé est réalisé pour rechercher et déterminer l'origine et les causes des difficultés. Puis, les requérants sont orientés vers des structures de médiations sociales compétentes pour les aider à résoudre leurs difficultés.

Des démarches auprès des créanciers et des organismes financiers sont

réalisées afin d'obtenir des pauses, des moratoires ou des prêts de consolidation.

L'association ESP fait aussi fréquemment appel à ses 27 bénévoles, Elus ou anciens Elus, anciens salariés du Crédit Agricole pour accompagner les personnes à retrouver toute leur autonomie.

## 7. Indicateurs

Indicateurs du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale.

Indicateur Grenelle	Emplacement dans Rapport RSE Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire 2015
<b>1- Emploi</b>	
1-a Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géo 1-b les embauches et les licenciements 1-c Les rémunérations et leur évolution	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.1. Employeur majeur sur les 2 départements 2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.1. Employeur majeur sur les 2 départements 2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.7. Favoriser l'égalité des chances.
<b>2- Organisation du travail</b>	
2-a Organisation du temps de travail 2-b Absentéisme	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.2. Créer de bonnes conditions de travail 2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.2. Créer de bonnes conditions de travail
<b>3- Relations sociales</b>	
3-a organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation 3-b Le bilan des accords collectifs 2.4. Un dialogue social riche	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.2. Créer de bonnes conditions de travail 2.4. Un dialogue social riche 2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.2. Créer de bonnes conditions de travail
<b>4- Santé et Sécurité</b>	
4-a Les conditions de santé et de sécurité au travail 4-b Le bilan des accords signés avec les OS ou les RP en matière de santé et de sécurité au travail 4-c Les accidents de travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.5. Assurer la prévention des risques au travail 2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.5 Assurer la prévention des risques au travail 2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.2 Créer de bonnes conditions de travail

**5- Formation**

5-a Les politiques mises en place en matière de formation

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.6 Une large place donnée à la formation des collaborateurs

5-b Nombre total d'heures de formation

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.6 Une large place donnée à la formation des collaborateurs**6- Egalité de traitement**

6-a Les mesures prises en faveur de l'égalité entre hommes et femmes

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.7. Favoriser l'égalité des chances.

6-b Les mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des personnes handicapées

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.7. Favoriser l'égalité des chances.

6-c La politique de lutte contre les discriminations

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.7. Favoriser l'égalité des chances.**7- Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives :**

7-a Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.2. Créer de bonnes conditions de travail  
2.4. Un dialogue social riche

7-b A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.7. Favoriser l'égalité des chances

7-c A l'élimination du travail forcé ou obligatoire

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.8. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

7-d A l'abolition effective du travail des enfants

2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale  
2.8. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT**8- Politique générale en matière environnementale**

8-a 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

3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale  
3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement

8-b Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement

3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale  
3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale  
3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement

8-c Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle  
5.1 L'excellence dans la relation avec les clients  
5.1.5 Les autres actions en faveur des droits de l'homme

8-d Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement

NS

**9- Pollution et gestion des déchets**

9-a Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale
9-b Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.1 Les process interne de recyclage des déchets
9-c La prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité	NS

**10- Utilisation durable des ressources**

10-a La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.2. Réduire les consommations
10-b La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.2 Réduire les consommations
10-c La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.2 Réduire les consommations
10-d L'utilisation des sols	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.4 Utilisation des sols

**11- Changement climatique**

11-a Les rejets de gaz à effet de serre	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.1 La politique générale en matière environnementale
11-b L'adaptation aux conséquences du changement climatique	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.2 Réduire les consommations 3.2.3 Améliorer les performances énergétiques des bâtiments 3.2.4 Réduire les émissions liées aux déplacements

**12- Protection de la biodiversité**

12-a Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	NS
----------------------------------------------------------------------	----

**13- Impact territorial, économique et social de l'activité de la société**

13-a Impact territorial... en matière d'emploi et de développement régional	4. Responsabilité économique en faveur du développement du territoire 4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale... 4.1.1. En matière d'emploi et de développement régional 4.1.3 En matière d'investissements réalisés sur le territoire
13-b Impact territorial ... sur les populations riveraines ou locales	4. Responsabilité économique en faveur du développement du territoire 4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale... 4.1.4 En terme de maillage sur les 2 départements
13-b1. Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés	4. Responsabilité économique en faveur du développement du territoire 4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale... 4.1.4 En terme de maillage sur les 2 départements
13-b2 Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des populations défavorisées	6. La Responsabilité sociétale 6.2 Une banque pour tous et accessible 6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux 6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle



**13- Impact territorial, économique et social de l'activité de la société**

13-b3 Initiatives pour accompagner les accidents de la vie / les difficultés économiques

- 6. La Responsabilité sociétale
  - 6.2. Une banque pour tous et accessible
    - 6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle

13-b4 Initiative pour améliorer l'accès aux services financiers des populations handicapées

- 6. La Responsabilité sociétale
  - 6.2 Une banque pour tous et accessible
    - 6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux

**14- Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société**

14-a Les conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations

- 5. La loyauté des pratiques et l'excellence relationnelle
  - 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients
    - 5.1.2. Conformité des offres
    - 5.1.3 Qualité de service rendu aux clients

14-b Les actions de partenariat ou mécénat

- 6. Responsabilité sociétale
  - 6.1 Une Banque utile sur son territoire
    - 6.1.1 Les actions mutualistes en faveur du développement local
    - 6.1.2 Les soutiens dans le domaine de l'éducation et la recherche et la santé
    - 6.1.3 Les actions en faveur des Banques Alimentaires & épiceries solidaires
    - 6.1.4 Les actions en faveur de l'insertion
    - 6.1.5 Les actions en faveur de la valorisation du patrimoine et du territoire

**15- Sous-traitance et fournisseurs**

15-a La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux

- 3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale
  - 3.3 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable

15-b 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

- 3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale
  - 3.2 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable

**16- Loyauté des pratiques**

16-a Actions engagées pour prévenir la corruption

- 5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle
  - 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients
    - 5.1.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption

16-b Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

- 5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle
  - 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients
    - 5.1.2 Conformité des offres
    - 5.1.3 Qualité de service rendu aux clients

**17 - Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme**

17-a Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

- 5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle
  - 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients
    - 5.1.5 Autres actions en faveur des droits de l'homme

## RAPPORT DE VERIFICATION

Avis externe DNV GL - Business Assurance France  
Exercice clos le 31 Décembre 2015**Introduction**

DNV GL – Business Assurance France, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1091 (dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) a été mandaté suite à la demande de La Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire pour mener des travaux de vérification<sup>1</sup> des informations présentées dans le rapport de responsabilité sociale, environnementale et sociétale de l'entreprise inclut au rapport financier 2015 (ci-après nommé « le rapport »), et exprimer un avis sur la sincérité des données dans le cadre de l'application des dispositions du décret n°2012-557 du 24 avril 2012 (Loi Grenelle II du 12 juillet 2010).

La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Loire & Haute Loire est responsable de la collecte, de l'analyse, de la consolidation et de la présentation des informations sociales, environnementales et sociétales contenues dans le rapport concerné. Notre responsabilité dans la conduite de notre mission de vérification est uniquement engagée auprès de la Direction de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire & Haute Loire, et en accord avec les termes de références acceptés avec celle-ci.

Il nous appartient d'émettre des conclusions sur ces informations, en attestant que les informations sont présentes dans le rapport ou en signalant celles omises et non assorties d'explications ainsi qu'en produisant un avis sur la sincérité des informations présentées.

**Périmètre de la vérification**

Le périmètre de nos travaux de vérification convenu avec La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Loire & Haute Loire inclut les aspects suivant :

- Procéder à l'analyse du contexte et des orientations en matière de développement durable et des conséquences sociales, environnementales et sociétales associées ;
- Vérifier la conformité des informations communiquées au regard des exigences législatives et réglementaires, notamment induites par la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 le décret 557 d'application du 24 avril 2012, l'arrêté du 13 mai 2013, et en particulier :
  - Attester de la présence, dans le rapport des informations prévues par l'article R 225-105-1 ou, pour les informations omises, d'une

explication prévue au troisième alinéa de l'article R225-105 du Code du Commerce.

- Exprimer un avis sur la sincérité des informations notamment en examinant le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations.

**Méthodologie de la Vérification**

Les informations qualitatives et données quantitatives contenues dans le rapport ont été examinées en accord avec les exigences du Décret n°2012-557 du 24 avril 2012 et de l'arrêté du 13 mai 2013.

Dans le cadre de la vérification conduite dans les locaux de l'Entreprise du 08 au 11 Février 2016 et complétée par une relecture documentaire hors site de la version finale du rapport, nous avons étudié les différents éléments constitutifs du reporting et conduit les travaux suivant :

- Analyse de la fiabilité, du niveau de déploiement et d'appropriation du protocole de reporting des données quantitatives, des flux d'informations et des dispositions de contrôle et de gestion des risques ;
- Etude de la sincérité des données et des sources relatives aux déclarations, constituant les informations contenues dans le rapport ;
- Examen et revue des documents, fichiers et toutes informations transmises et mises à dispositions par La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Loire & Haute Loire ;
- Conduite de 20 interviews individuelles ou en groupe avec une trentaine de représentants de l'entreprise à différents niveaux hiérarchiques, notamment auprès de personnes en charge du reporting au niveau des entités suivantes :
  - Siège de l'organisation (Rue Bergson, St Etienne)
  - Agences : Centre 2 (9, rue des docteurs Charcot, St Etienne) ; St Galmier ; La Fouillouse ; Atelier ADN (Atelier Développement Nouvelle relation Client – St Etienne).
  - Ces sites représentent une contribution de l'ordre de 25% pour les informations sociales et de 30% pour les informations environnementales, les plus importantes par rapport aux informations consolidées finales.
- Réalisation suivant nos procédures pour les informations les plus importantes :

- de tests par échantillonnage, de contrôles de cohérence et de vérifications des données à partir de preuves documentaires pour les données quantitatives suivantes : Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique ; Embauches et licenciements ; Rémunérations et leur évolution ; Conditions de santé et de sécurité au travail ; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ; Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ; Politique de lutte contre les discriminations ; Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets ; Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ; Rejets de gaz à effet de serre ; Impact territorial, économique et social de l'activité en matière d'emploi et de développement régional et sur les populations riveraines ou locales ; Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Loire & Haute Loire ; Les actions de partenariat ou de mécénat ;
- de vérifications à partir de preuves documentaires et d'entretiens auprès de leurs auteurs pour les informations qualitatives.

## Conclusions

### Attestation de présence

Nous attestons de la présence dans le rapport de La Caisse Régionale du Crédit Agricole de Loire & Haute Loire de toutes les informations prévues dans la liste établie sous la responsabilité de la Direction de La Caisse Régionale, sur la base du décret 557 du 24 avril 2012 et pour le périmètre de vérification qui nous a été confié. Concernant les données pour lesquelles aucun indicateur n'est fourni, les justifications présentées au sein du rapport apparaissent recevables au regard de l'activité de l'entreprise et de ses impacts.

### Avis sur la sincérité des informations communiquées dans le Rapport au titre de la Responsabilité Sociale et Environnementale de l'année 2015 de La Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire & Haute Loire :

- Pour les informations quantitatives, les tests réalisés n'ont pas révélé d'anomalie significative de nature à remettre en cause la sincérité des informations ;

- Pour les informations qualitatives, les interviews que nous avons pu mener n'ont pas permis d'identifier d'écarts ou d'allégations injustifiées dans la version finale du rapport qui nous a été présentée ;
- Les éventuelles erreurs mineures relevées au cours de la mission ont fait l'objet d'un traitement immédiat avant la publication du rapport final.

## Recommandations

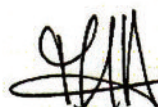
Notre rapport de mission contient les observations ainsi que les recommandations restituées au Management de l'entreprise. Toutefois, celles-ci n'affectent pas nos conclusions sur le rapport soumis à vérification.

## Compétences et indépendance de DNV GL – Business Assurance France

DNV GL est un leader mondial dans les services relatifs à la contribution au Développement Durable, y compris les prestations de Vérification des rapports.

DNV GL – Business Assurance France n'a pas été impliqué dans la préparation des informations ou des données contenues dans le rapport, sauf celles concernant cet Avis. DNV GL Business Assurance France assure une totale impartialité concernant les travaux que nous avons menés et une indépendance complète envers les parties interrogées au cours du processus de vérification.

Pour DNV GL,



**MARC-ANTOINE  
HORENFELD**

Responsable du Contrôle  
de la Vérification



**JEAN-CHRISTOPHE  
CARRAU**

Responsable de  
Vérification

Lyon, le 29 Février 2016

<sup>1</sup> DNV GL – Business Assurance France entend par vérification le processus décrit par l'article L.225-102-1 du code de commerce (Loi Grenelle II du 12 juillet 2010), aboutissant à l'émission d'un avis au sens dudit texte.



# Déclaration des personnes physiques



### **Responsable de l'information relative à la Caisse régionale**

Monsieur Gérard Ouvrier Buffet Directeur Général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

### **Attestation des Responsables**

J'atteste, à ma connaissance, que les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la Caisse régionale et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation et que le rapport de gestion présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la Caisse régionale et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

Fait à Saint-Etienne, le 24 Février 2016.

Le Directeur Général  
Gérard Ouvrier-Buffet









