



DES SAVOIE

Rapport de gestion

EXERCICE CLOS
LE 31 DÉCEMBRE 2020



CE RAPPORT A POUR OBJET, CONFORMÉMENT
À LA LOI BANCAIRE, DE PROCÉDER À L'EXAMEN
DE L'ACTIVITÉ DE L'ANNÉE ÉCOULÉE, ET D'ANALYSER
LA GESTION DE NOTRE ENTREPRISE AU TRAVERS DE
SES RÉSULTATS FINANCIERS ET EXTRA FINANCIERS.

Sommaire

1

PRÉSENTATION DE LA CAISSE RÉGIONALE

1.1- LE MODÈLE COOPÉRATIF DU CRÉDIT AGRICOLE	8
1.2- UNE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ	9
1.3- NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE 2020	10

2

INFORMATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES - DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

2.1- POLITIQUE RSE ET CARTOGRAPHIE DES RISQUES	18
2.1.1 Nos engagements	18
2.1.2 Notre gouvernance	20
2.1.3 Méthodologie de cartographie des risques	21
2.1.3.1 Définition de l'univers des risques	
2.1.3.2 Hiérarchisation des risques	
2.1.3.3 Évaluation du risque brut ou inhérent	
2.1.3.4 Définition des politiques, plans d'action et indicateurs de performance	
2.1.4 Cartographie des risques	25

2.2- POLITIQUES, PLANS D' ACTIONS 2020 26

2.2.1 PILIER 1 : Economie et environnement - « Réussir la transition économique et énergétique de nos clients et des filières clés ainsi que celle de notre entreprise »	26
2.2.1.1 Contribuer au développement économique local, représenter et soutenir les parties prenantes locales	
2.2.1.2 Proposer des produits, offres et conseils en adéquation avec les changements climatiques	
2.2.1.3 Développer une culture de l'excellence et améliorer la satisfaction de nos clients	
2.2.1.4 Diminuer notre empreinte environnementale directe	
2.2.1.5 Adopter une culture éthique	
2.2.2 PILIER 2 : Inclusion, bien vivre et bien être 44	
« Favoriser l'inclusion et assurer le bien vivre pour toutes les populations, habitants, clients et favoriser la qualité de vie au travail des collaborateurs et leur développement professionnel »	
2.2.2.1 Favoriser l'inclusion bancaire et assurer le bien vivre pour tous	
2.2.2.2 Favoriser l'engagement des collaborateurs	
2.2.2.3 Développer les compétences des collaborateurs, attirer les talents, réduire le turn-over	
2.2.2.4 Tirer parti de notre diversité, pour un collectif renforcé	
2.2.3 PILIER 3 : Patrimoine - « Préserver et enrichir le patrimoine culturel, sportif et naturel du territoire des Savoie ainsi que celui de notre caisse régionale » 54	
2.2.3.1 Soutenir les projets du territoire en lien avec les enjeux RSE	
2.2.3.2 Développer l'engagement des administrateurs	
2.2.3.3 Préserver et enrichir le patrimoine foncier et financier de la Caisse régionale	

2.3- SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 61

2.4- ANNEXES À LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 63

2.4.1 Règlementation	63
2.4.2 Périmètre de reporting	63
2.4.3 Exclusions	63
2.4.4 Rapport et publicité	64

3

EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIÈRE
ET DU RÉSULTAT N

3.1- LA SITUATION ÉCONOMIQUE	68
3.1.1 Environnement économique et financier global	68
3.1.2 Environnement local et positionnement de la Caisse régionale sur son marché	73
3.1.3 Activité de la Caisse régionale au cours de l'exercice	75
3.1.4 Les faits marquants	76
3.2- ANALYSE DES COMPTES CONSOLIDÉS	79
3.2.1 Organigramme du groupe crédit agricole SA	79
3.2.2 Présentation du groupe de la Caisse régionale	80
3.2.3 Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale	81
3.2.4 Résultat consolidé	84
3.2.5 Bilan consolidé et variation des capitaux propres	86
3.2.6 Activité et résultat des filiales	91
3.3- ANALYSE DES COMPTES INDIVIDUELS	93
3.3.1 Résultat financier sur base individuel	93
3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle	95
3.3.3 Hors-bilan sur base individuelle	97
3.4- CAPITAL SOCIAL ET SA RÉMUNÉRATION	98
3.4.1 Les parts sociales	98
3.4.2 Les certificats coopératifs d'associés	99
3.5- AUTRES FILIALES ET PARTICIPATIONS	99
3.5.1 Filiales non consolidées	100
3.5.2 Participations	101
3.6- TABLEAU DES 5 DERNIERS EXERCICES	102
3.7- ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE ET PERSPECTIVES POUR LE GROUPE CAISSE RÉGIONALE	102
3.7.1 Événements postérieurs à la clôture	102
3.7.2 Les perspectives 2021	103
3.8- INFORMATIONS DIVERSES	103
3.8.1 Informations sur les délais de paiement	103
3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs	106
3.8.3 Charges non fiscalement déductibles	106
3.8.4 Activité en matière de recherche et développement	106

4

FACTEURS DE RISQUES
ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES

4.1- INFORMATIONS PRUDENTIELLES	110
4.2- FACTEURS DE RISQUES	121
4.2.1 Risques de crédit et de contrepartie	121
4.2.2 Risques financiers	122
4.2.3 Risques opérationnels et risques connexes	124
4.2.4 Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse régionale évolue	127
4.3- GESTION DES RISQUES	130
4.3.1 Appétence au risque, Gouvernance et organisation de la gestion des RISQUES	130
4.3.2 Dispositif de stress tests	133
4.3.3 Procédures de contrôle interne et gestion des risques	134
4.3.4 Risques de crédit	141
4.3.5 Risques de marché	149
4.3.6 Gestion du bilan	151
4.3.7 Risques opérationnels	154
4.3.8 Risques Juridiques	158
4.3.9 Risques de non-conformité	158



1

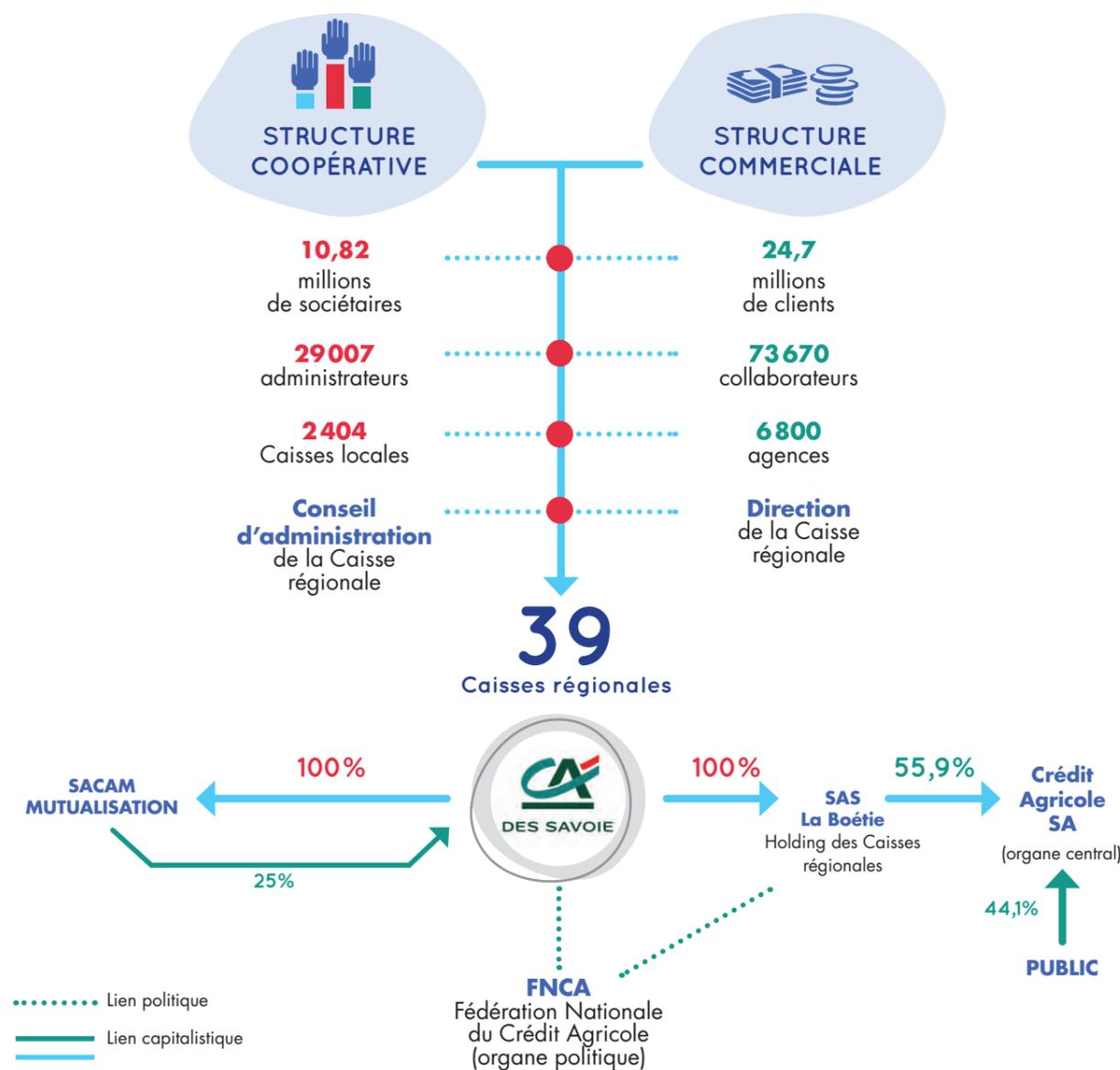
PRÉSENTATION DE LA CAISSE RÉGIONALE

1.1 LE MODÈLE COOPÉRATIF DU CRÉDIT AGRICOLE

Près de 11 millions de sociétaires forment le socle de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent, sous forme de parts sociales, le capital de plus de 2 400 Caisses Locales et désignent chaque année leurs représentants : Les administrateurs portent leurs attentes au cœur du Groupe. Un Président élu et un Directeur général nommé par le Conseil d'Administration sont à la tête de la gouvernance de chaque Caisse Régionale.

Les Caisses Locales détiennent l'essentiel du capital des 39 Caisses Régionales, banques régionales coopératives.

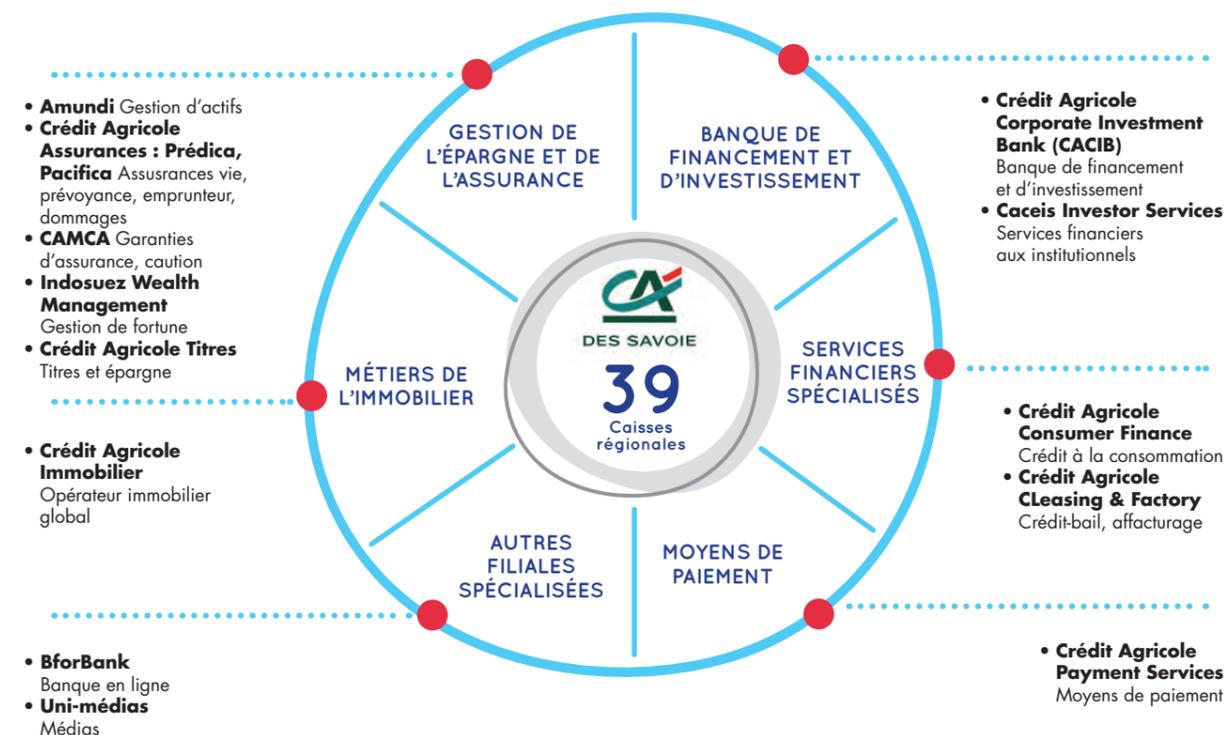
L'organe de réflexion des Caisses Régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.



Source : Pacte sociétal & territorial des Caisses Régionales du Crédit Agricole 2020

1.2 UNE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

Les Caisses régionales développent leur expertise et un modèle de relation 100 % humain et 100 % digital pour accompagner tous leurs clients.



Source : Pacte sociétal & territorial des Caisses Régionales du Crédit Agricole 2020, chiffres à fin décembre 2019

1.3

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2020

LES PRINCIPES CLÉS DE NOTRE PROJET D'ENTREPRISE :



NOS RESSOURCES

DES HOMMES ET DES FEMMES DISPONIBLES

- > 2 399 Salariés en CDI, dont 68 % en contact avec la clientèle
- > 859 Administrateurs

DES SERVICES À PROXIMITÉ

- > 164 Agences et deux sites administratifs
- > 64 Caisses locales
- > 1 Centre de Relation Clients à distance doté d'1 service événements de vie (successions, divorces...)
- > 8 Centres d'Affaires ou Pôles de Développement
- > 1 Village by CA en pleine évolution
- > 624 automates (retraits et autres opérations)
- > 1 Site Internet et des Applications Smartphone

DES BASES FINANCIÈRES SOLIDES

CHIFFRES AU 31/12/20

- > 2,6 Milliards de Fonds Propres
- > Un ratio CET1 à 22,49 %

DES FILIALES MÉTIER AU SERVICE DE NOS CLIENTS

- > Assurances: Pacifica, Predica
- > Gestion d'Actifs: Amundi
- > Grandes Entreprises: Cacib & calef
- > Immobilier: Square habitat, CA immobilier

MODÈLE D'AFFAIRE 2020

Contexte Sociétal: Crise sanitaire, exigence réglementaire, transformation de l'agriculture et du tourisme, évolution démographique, réchauffement climatique, transition énergétique, concurrence digitale, etc.

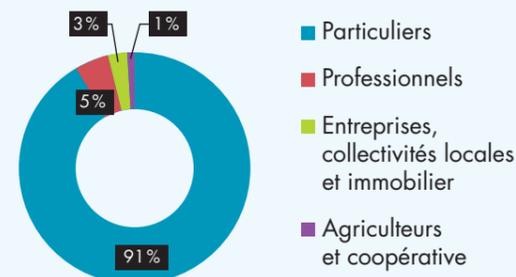
Situation Géographique: Implantation sur 2 départements dynamiques de la région Auvergne Rhône-Alpes, avec plus de 1,2 million d'habitants.

- > La HAUTE-SAVOIE, bassin industriel très riche, zone frontalière avec la suisse, 3 pôles d'excellence: mécatronique, image et multimédia, industries du sport et de l'outdoor.
- > La SAVOIE, boostée par le Tourisme et des secteurs d'activité innovants comme l'ingénierie de la montagne, les énergies intelligentes et les industries électro-intensives.

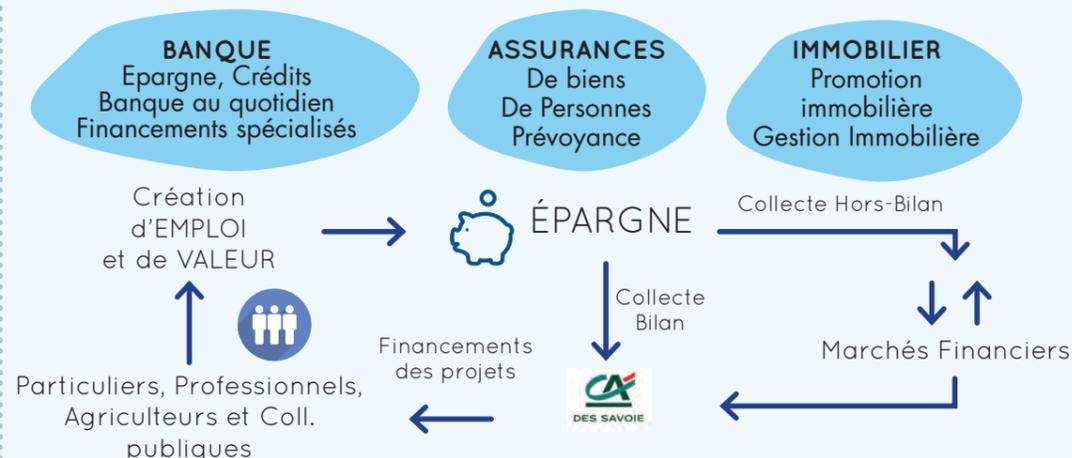
NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Le Crédit Agricole des Savoie :

- > Une banque coopérative du territoire
- > Une banque universelle
- > Parts de marché en décembre 2020: Collecte = 36,29 %, Crédits = 37,19 %
- > 717 814 clients tous marchés, dont 349 666 sociétaires (49 %)



NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS, NOS PRODUITS ET SERVICES :



NON ENGAGEMENTS RSE :

- > Etre un acteur économique moteur pour influencer, impulser et accompagner les transitions durables et contribuer à construire les leviers de croissance de demain
- > Etre un acteur inclusif pour tous les savoyards
- > Etre exemplaire dans nos pratiques sociales et environnementales et dans les relations avec nos parties prenantes

RÉSULTATS

- > 14 423 nouveaux sociétaires en 2020
- > 110 alternants et 19 stagiaires dans le corps social
- > 175 903 utilisateurs Ma Banque, 1^{re} appli bancaire en France
- > 1,2 M€: investis en mécénat / sponsoring
- > 11 M€ investis localement
- > 23 Start-Up hébergées dans notre Village de l'innovation, 96 emplois créés depuis sa création
- > 489,8 M€ de PNB
- > 108,7 M€ de Résultat Net Social
- > 24,179 Milliards €: d'encours d'Épargne
- > 20,253 Milliards €: d'encours de Crédits
- > 1 Million de Contrats d'Assurance, dont para-bancaire

PARTICIPATION À 10 ODD DE L'ONU



CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

Notre réseau de 164 points de vente sur les 2 départements

89,4 % de notre résultat distribuable conservé en réserve

Notre positionnement de leader sur le territoire

Notre Modèle relationnel: 100 % humain, 100% digital

Notre soutien aux initiatives locales

Notre gouvernance avec des administrateurs élus par nos clients sociétaires





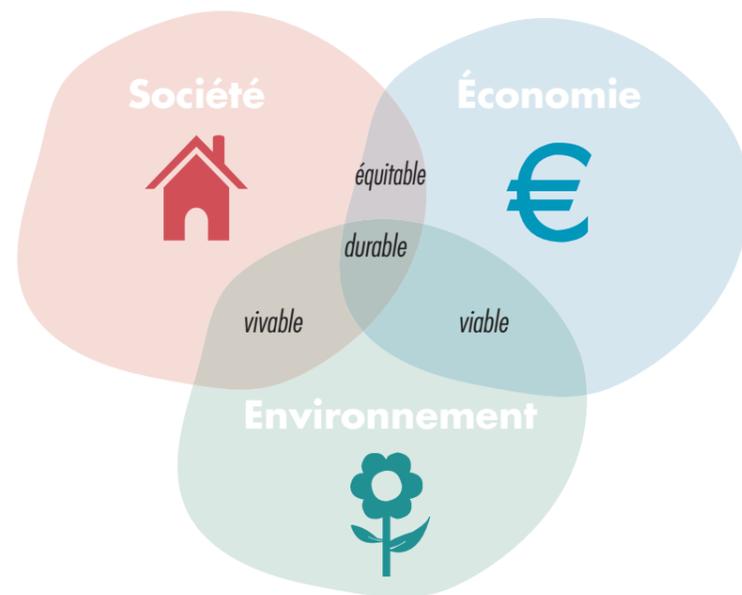
2

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

PRÉAMBULE

La RSE est la manière dont les entreprises intègrent les enjeux du développement durable dans leur modèle de fonctionnement, leurs activités commerciales, leur stratégie, en visant un équilibre cohérent entre 3 dimensions : ambitions économiques, sociales et environnementales.

DES DIMENSIONS INTERDÉPENDANTES QUI DOIVENT S'ÉQUILIBRER



La RSE est une démarche volontaire, une posture de progrès continue, sur laquelle chaque entreprise détermine sa stratégie. Pour pouvoir comparer leurs performances environnementales et sociales, il est demandé aux entreprises de produire un reporting extra-financier de manière annuel. Ce reporting a pour objectif de permettre aux parties prenantes de comprendre ce que font les entreprises pour limiter les risques extra-financiers et comment elles s'engagent dans une démarche RSE.

Le Crédit Agricole des Savoie, à travers sa démarche RSE, doit continuer à accompagner les activités et tous les clients de son territoire et il a la responsabilité de contribuer à sa transformation face aux défis climatiques et sociétaux.

LA RSE EN QUELQUES DATES

- **1987 : La Publication du rapport Brundland** - par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement des Nations Unies - formalise le concept de développement durable « ... qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs »
- **1992 : Le Sommet de la Terre à Rio de Janeiro** donne lieu à la convention de Rio et à la mise en place de l'Agenda 21 (programme d'action pour le 21^{ème} siècle orienté vers le développement durable).
- **2002 : Le Sommet de la Terre de Johannesburg** est entièrement consacré au développement durable avec, pour la 1^{re} fois, l'implication du monde de l'entreprise dans les travaux. Dans les années 1990 et la première décennie 2000, des mesures législatives et des modèles d'organisation se mettent en place pour accompagner (par des outils) et pousser (par des lois) le monde de l'entreprise et des collectivités dans leur démarche RSE.
- **2001** : La publication de la **loi NRE** (Nouvelles Régulations Economiques) oblige les sociétés cotées à publier, dans leur rapport de gestion, des informations sur les conséquences sociales et environnementales de leurs activités.
- **2010 : La loi « Grenelle 2 »** étend l'obligation aux entreprises non cotées et d'une certaine taille de publier un reporting RSE avec une liste précise d'informations, visant la transparence des entreprises en matière environnementale et sociale
- **2011 : Apparition de la norme ISO 26000** sur la responsabilité sociétale des organisations. Elle définit comment les organisations peuvent et doivent contribuer au développement durable.
- **2017** : La Transposition de la **directive 2014/95/UE**, concernant la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité par certaines grandes entreprises, remplace le reporting RSE par la déclaration de performance extra-financière, plus complète (modèle d'affaires, principaux risques sur des thématiques non financières, politiques et diligences mises en œuvre, indicateurs clés de performance).
- **2019 : La loi Pacte** (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation de l'Entreprise) contient également différentes dispositions RSE.



LES FAITS MARQUANTS RSE AU CADS EN 2020

Légende de la time line :



Pilier 1 : économie & environnement



Pilier 2 : inclusion & bien être-vivre



Pilier 3 : patrimoine



#TEAM_CADS

La Team CADs s'enrichit de 5 nouveaux membres en 2020 : Jules Chappaz - ski de fond, Thais Fischer - BMX, Margot Bosch et Carla Sénéchal - bobsleigh, Baptiste Truntschka - VTT.
Cette Team a été créée en 2019 avec l'envie d'inspirer positivement les jeunes du territoire en soutenant pas seulement des athlètes, mais plutôt des personnes, des femmes et des hommes qui portent des valeurs positives, dans lesquelles nous nous retrouvons. » explique Richard LABORIE, DGA.



DEMARCHE QUALITE CLIENT
Le CADS s'engage dans une démarche de certification du traitement des réclamations clients (audit de certification prévu au T1 2021).



ANNUAIRE LOCAL
Construction et diffusion d'un annuaire local pour soutenir les producteurs et commerçants locaux de notre territoire.

janvier

février

mars

avril



LE HANDICAP AU CADS : RENVERSONS LES IDÉES REÇUES !
Dans le cadre de sa politique handicap, le CADS démarre la diffusion des épisodes de la série « Halte aux clichés ! ». Sur un ton humoristique, les préjugés et les clichés bien marqués par la méconnaissance des handicaps, sont mis en scène dans le milieu du travail.



SOUTIEN FACE A LA CRISE COVID
Mise en œuvre des dispositifs de soutien de tous nos clients face à la crise Covid 19.

LES FAITS MARQUANTS RSE AU CADS EN 2020



LE VILLAGE

Nouvelle promotion de start up au Village By CA
Du 26 mai au 16 juin, le Village by CA des Savoie a recruté sa nouvelle promotion de start-up pour septembre 2020. Accélérateur de développement et de business, le Village by CA des Savoie offre un écosystème stimulant aux start-up qui veulent booster leur activité.



FONDATION CRÉDIT AGRICOLE

UNIS POUR NOS AINÉS
Le Crédit Agricole des Savoie, fidèle à ses engagements mutualistes, se mobilise et lance un appel à projets sur les Savoie pour aider les aînés résidant en EHPAD ou faisant appel aux services des ADMR. 44 dossiers présentés, 87 tablettes ont été distribuées en EHPAD et plus de 2500 masques jetables et 6100 sur-blouses pour les ADMR.



OPERATION BOL D'AIR
1er au 31 août 2020, le Crédit Agricole des Savoie offre 30 euros à ses clients sociétaires sous la forme d'un bon remboursable valable jusqu'au 30 septembre 2020 chez un professionnel du tourisme (hébergement, restauration et loisirs) pour toute souscription d'un produit éligible.

mai

juin

juillet

août



GESTE MUTUALISTE
Mise en œuvre du "geste mutualiste" pour nos clients PRO et AGRI visant à compenser les pertes d'exploitation et d'activité liées à la crise sanitaire.



Unis-Cité

TREMPLINS UNIS-CITÉS
Des coachings pour l'avenir des jeunes Les 24 et 25 juin derniers, le Crédit Agricole des Savoie a co-organisé et accueilli les Tremplins d'Unis-Cité sur les sites de Chambéry et Annecy. Ces Tremplins récompensent des jeunes à la fin de leur service civique. Depuis 2 ans, l'association Unis-Cité et le CA des Savoie mènent ensemble des projets solidaires en faveur du territoire.



EXPLORA Project

EXPLORA PROJECT
Un tourisme pour l'Homme et son environnement
Explora Project, qui organise des expéditions guidées, partout en Europe, dans une démarche de tourisme vertueux et engagé, a réalisé une levée de fonds de 1,7 M€ avec Kima Ventures, Crédit Agricole Alpes Développement et des business angels français.



SAVOY INTERNATIONAL

VISITE DE L'ENTREPRISE
avec la commission économique à Cluses le 8/10/2020, une entreprise de décollage dirigée par Emilie Allamand qui s'est lancée dans la fabrication de masque avec le contexte de crise sanitaire



FRANCE ACTIVE

Encourager les démarches entrepreneuriales responsables
Le Crédit Agricole des Savoie et France Active Savoie Mont-Blanc unissent leurs forces pour accompagner les entrepreneurs engagés en proposant des matinées d'information sur l'utilité sociale.



PODCASTS RELIEFS
Diffusion de podcast autour des thèmes de la transition énergétique et de la montagne en présence d'un expert CADS et d'un invité externe et diffusés en interne, sur le site TADS et linkedin.



MONTAGNE
Signature de la convention entre 2 stations de ski pilotes (La Clusaz et Aime la Plagne), le CADS, la Caisse de dépôt pour un pilote de 3 ans renouvelables autour de 3 thématiques phares : l'éco mobilité, l'immobilier responsable et la station intelligente via le digital.

septembre

octobre

novembre

décembre



PROJET ORGANISATION DU TRAVAIL
Début du test dans les agences pilotes
Les Objectifs : revoir les horaires agences en apportant de la flexibilité dans les horaires d'ouverture des agences, répondre aux attentes de nos clients et à une plus grande responsabilité et souplesse dans l'organisation du temps de travail pour les collaborateurs.



FONCIÈRE DES ALPES

LA FONCIERE DES ALPES A 5 ANS
Bilan en conférence de presse le 15 octobre dernier des 5 ans de la Foncière des Alpes réunissant à part égale la Banque des territoires et quatre banques régionales dont le Crédit Agricole des Savoie.



SoluCir

ÉCONOMIE CIRCULAIRE
Dans sa volonté de placer l'engagement sociétal comme un de ses enjeux majeurs, le Crédit Agricole des Savoie s'est associé à SOLUCIR en tant que partenaire officiel pour favoriser le déploiement et l'urgence de solutions pour mieux Produire, Consommer et Recycler en Pays de Savoie.



COLLECTE AU PROFIT DU SECOURS POPULAIRE
Une collecte des collaborateurs au profit du Secours populaire est organisée du 7 au 11/12 sur les sites administratifs afin d'apporter un soutien et des produits utiles aux habitants défavorisés de notre Territoire.



ASSOCIATIONS DU TERRITOIRE
Cette année, 30 associations savoyardes et haut-savoynardes ont reçu en tout près de 40 000 € de dons du Crédit Agricole des Savoie. Que ce soit dans le domaine de la solidarité, du patrimoine, de la culture, de la nature, du sport, du handicap...

2.1

POLITIQUE RSE ET CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Le Crédit Agricole des Savoie a écrit et validé une politique RSE en 2020. Cette politique structure sa démarche RSE et priorise les leviers d'actions à engager à partir de début 2021.

2.1.1 NOS ENGAGEMENTS

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) fait partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole des Savoie à travers sa raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société » et la vision déclinée dans son Projet d'Entreprise CARE « Tous en confiance avec passion, pour nos clients et les Savoie ».

Notre identité RSE

En tant qu'entreprise leader de l'écosystème savoyard,

- > être exemplaire dans nos pratiques sociales et environnementales et dans les relations avec nos parties prenantes : collaborateurs, élus, fournisseurs et clients/sociétaires

En tant que Banque coopérative du territoire,

- > être un acteur économique moteur pour influencer, impulser et accompagner les transitions durables et contribuer à construire les leviers de croissance de demain

En tant que Banque universelle,

- > être un acteur inclusif pour tous les Savoyards.

Les bénéfices pour nos parties prenantes

- Impact collaborateur : attractivité et engagement
- Impact élus : recrutement engagement
- Impact client : conquête et fidélisation
- Impact business : se positionner en leader sur les nouveaux leviers de croissance : EnR, rénovation énergétique et nouveaux business modèles (tourisme, industrie, agriculture...)

Nos convictions et principes clés

- La RSE n'est pas un sujet de mode mais une réelle priorité au regard de l'urgence climatique et du contexte de crise sanitaire.
- Nous devons agir à travers nos métiers, nos activités et nos actions mutualistes qui doivent tous être porteurs de RSE pour viser une responsabilité intégrée.
- Notre modèle de banque mutualiste nous engage dans l'accompagnement du territoire.
- Notre identité RSE est un levier pour faire la différence sur le territoire, en tant qu'employeur, banquier assureur et partenaire.
- La RSE, une démarche à mener en amélioration continue et à intégrer dans notre démarche actuelle.



Notre démarche RSE doit avoir un impact positif sur les 3 indicateurs de notre projet d'entreprise CARE à savoir :

- > L'Indice d'Engagement et de Recommandation, IER⁽¹⁾, car les collaborateurs seront plus enclins d'adhérer à la stratégie de la CR et à ses valeurs
- > L'Indice de Recommandation Client, IRC⁽²⁾, puisque les clients devraient être plus satisfaits de la qualité de service, de la posture client et des réponses à leurs attentes
- > L'Indice d'Engagement Sociétal, IES⁽³⁾, car l'impact de nos actions sur le développement économique, les questions sociétales et environnementales de notre territoire devrait être plus lisible et perçu positivement.

Les 3 piliers stratégiques :

La démarche RSE du Crédit Agricole des Savoie est structurée autour de 3 piliers qui, chacun, se déclinent :

- > pour notre action d'accompagnement du territoire et des clients qui constitue **notre engagement territorial**
- > pour notre Caisse Régionale, nos pratiques internes et notre fonctionnement qui constitue **notre engagement interne**

En effet, les 3 piliers de notre engagement territorial structurent notre démarche RSE et guident notre transformation interne :

- PILIER 1 : Économie et Environnement
- PILIER 2 : Inclusion et Bien vivre / Bien Être
- PILIER 3 : Patrimoine

Notre stratégie RSE propose donc une véritable symétrie des attentions entre

- > la manière dont nous souhaitons accompagner nos clients et le territoire
- > et notre fonctionnement interne, notre politique sociale au service des collaborateurs.

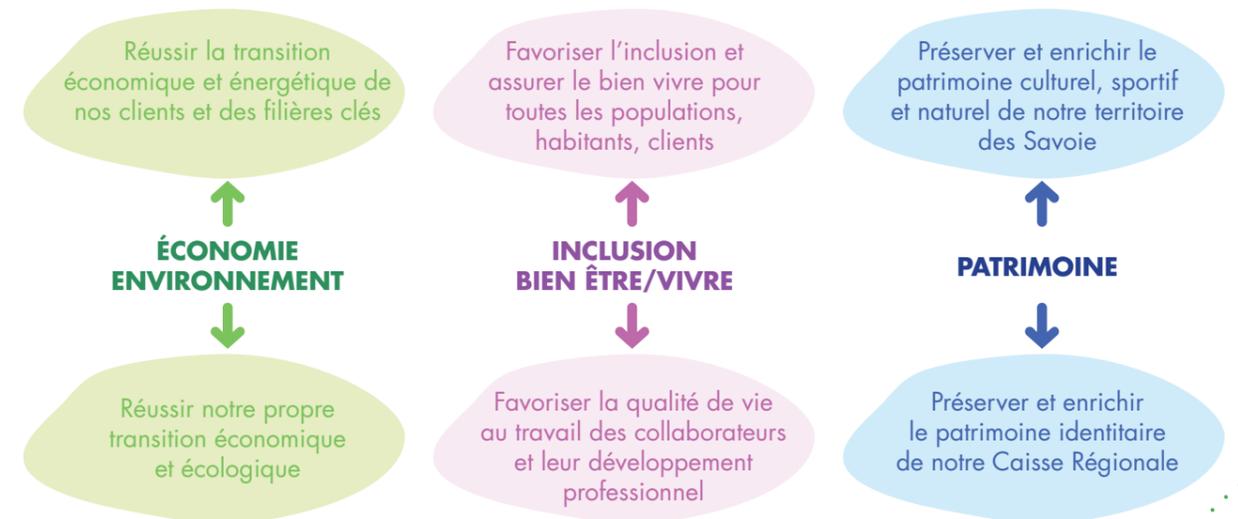
Les politiques et plans d'actions de la Déclaration de Performance Extra Financière s'articulent autour de ces piliers.

Les 3 piliers de notre stratégie RSE, qui constituent notre engagement territorial, sont :

- > les transitions économiques et environnementales à anticiper et à réussir pour nos clients, les filières clés du territoire et pour notre Caisse Régionale
- > l'inclusion, le bien vivre pour tous et le bien-être des collaborateurs
- > le patrimoine financier, foncier, culturel, sportif de notre territoire et de notre Caisse Régionale

(1) IER : paragraphes 2.2.2.2 et 2.2.3.2 pour plus de détail sur cet indicateur / (2) IRC : Cf paragraphe 2.2.1.3 / (3) IES : Cf paragraphe 2.2.1

LES PILIERS DE NOTRE ENGAGEMENT TERRITORIAL



LES PILIERS DE NOTRE ENGAGEMENT INTERNE

2.1.2 NOTRE GOUVERNANCE

Le **Crédit Agricole des Savoie** a mis en place une gouvernance des activités RSE. La politique RSE a été définie et validée par le Comité de Direction et le Conseil d'Administration. Elle précise les engagements et orientations clés de la Caisse (cf : paragraphe 2.1.1), ainsi que les indicateurs de performance et les chantiers prioritaires à engager et à suivre en 2021.

Notre accompagnement du territoire et des clients doit guider notre transformation interne; c'est pourquoi, notre démarche RSE décline ses 3 piliers en externe (accompagnement des clients et du territoire) mais aussi en interne (nos pratiques et notre fonctionnement).

La Caisse Régionale souhaite se positionner en acteur responsable du territoire en se souciant de l'impact de son activité de banque assurance sur le climat, comme cela a été affirmé dans le projet d'entreprise CARE engagé fin 2019.

En 2020, la Caisse a structuré la gouvernance et les activités autour de la RSE et du financement des énergies renouvelables afin de renforcer l'impact de ses actions et de son accompagnement des clients et du territoire.

Un poste de Responsable RSE et Engagement Sociétal a été créé en septembre et rattaché à la Directrice Financière, Recouvrement, RSE et Animation du Mutualisme. Le Responsable RSE a en charge le pilotage transverse des chantiers et actions RSE en synergie avec l'ensemble des Directions.

Un pilotage trimestriel des actions et des indicateurs extra-financiers a été validé par le Comité de Direction en novembre 2020, permettant un suivi renforcé au regard des ambitions et objectifs fixés pour 2021.

Un Pôle Territoire a été créé en octobre, rattaché à la Direction « Banque du Territoire et des Entreprises » qui réunit des activités en prise directe avec les acteurs et thématiques structurants des deux Savoie :

- L'accompagnement des collectivités locales dans leurs besoins de financements, d'assurance et de conseils sur la gestion des comptes publics.
- Le Pôle Santé dont la mission est d'accompagner les entités institutionnelles et les opérateurs publics, privés ou associatifs de plusieurs millions d'euros de Chiffre d'Affaires. Ce pôle transversal, entre le marché des entreprises et en lien avec la filière Santé développée chez Crédit Agricole SA, nous permet de constituer une expertise dédiée et de participer aux évolutions du secteur et aux grands enjeux du vieillissement de la population.
- Le périmètre de la transition écologique qui couvre : le financement des projets et des entreprises de la valeur énergies renouvelables; le conseil auprès de nos clients pour consommer moins d'énergie dans leurs activités et leurs déplacements; la contribution de la Caisse aux réflexions des acteurs territoriaux sur l'adaptation au changement climatique et au maintien de la biodiversité et du potentiel environnemental de notre Territoire.
- Ces trois branches sont complémentaires. Elles doivent aussi permettre à l'entreprise de rayonner en interne pour que les conseillers de tous les marchés (particulier, professionnel, agriculture, entreprises) intègrent leur action au service du territoire et aident nos clients à affiner et mettre en œuvre leur propre politique RSE. Ils pourront étudier de nouvelles offres de financement, d'assurances, d'épargne ou d'investissement en fonds propres en partenariat avec les acteurs de cette transition.

Dans le cadre la stratégie d'accompagnement des clients dans leur transition énergétique, le Crédit Agricole des Savoie a orienté ses actions autour des axes suivants :

- Financer les investissements agricoles viables sur les filières photovoltaïque et méthanisation
- Accompagner les projets EnR (mobilité douce, hydraulique, etc.) sur nos territoires en participants aux financements sur le marché Entreprises
- Financer préférentiellement les projets des collectivités locales et les acteurs du monde du Tourisme autour des enjeux d'économie d'énergie ou de production d'énergie verte

- Amorcer les réflexions et chercher à s'intégrer dans les dossiers pilotes autour de la transition climatique notamment des filières montagne et agriculture
- Créer un poste de Chargé de Transition Écologique qui apportera une expertise transversale sur les sujets EnR mais aussi animera ces sujets pour que l'ensemble de l'entreprise et de ses clients appréhende mieux les enjeux des transitions

2.1.3 MÉTHODOLOGIE DE CARTOGRAPHIE DES RISQUES

2.1.3.1 Définition de l'univers des risques

Afin de donner une vision globale de la démarche RSE de la Caisse Régionale et de marquer une implication forte en mettant en avant les ambitions et la vision à long terme, il apparaît comme pertinent de choisir une approche par les enjeux RSE pour contextualiser les risques majeurs.

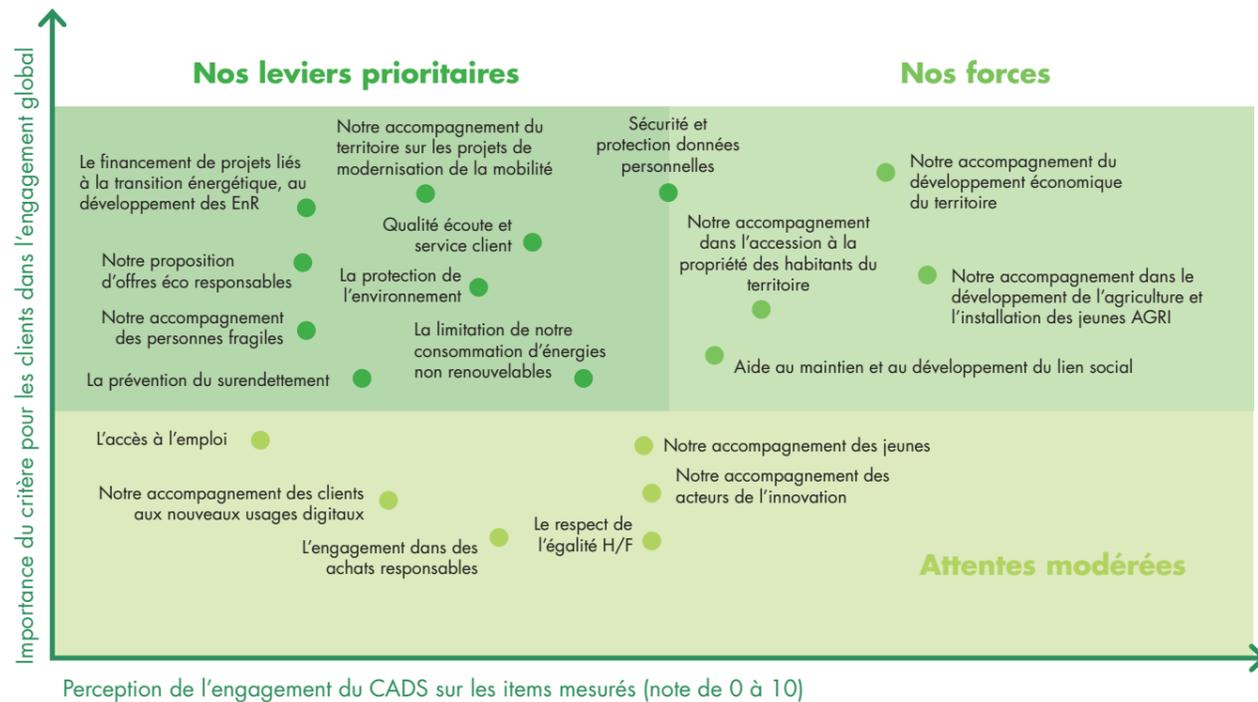
Pour identifier ces enjeux, plusieurs sources ont été utilisées pour appréhender les attentes prioritaires des parties prenantes :

- La matrice des enjeux RSE prioritaires et leurs risques attachés fournie par Crédit Agricole SA.

- La DPEF 2019, elle-même construite sur les pactes Coopératifs et Territoriaux du Crédit Agricole des Savoie précédents et présentant les engagements pris en matière de RSE.
- Les documents d'aide à la Déclaration de Performance Extra-Financière fournis par Crédit Agricole SA et la Fédération Nationale du Crédit Agricole.
- Le Baromètre RSE réalisé par CASA en juillet 2020
- L'analyse de la mesure de l'Indice d'Engagement Sociétal, IES, du Crédit Agricole des Savoie réalisée en 2019 par CASA pour le compte de la CR.



Ces éléments ont permis de constituer une matrice de matérialité des enjeux RSE propres au Crédit Agricole des Savoie.



De cette matrice, nous retiendrons les enjeux qui paraissent prioritaires pour notre Caisse Régionale.

2.1.3.2 Hiérarchisation des risques

Listing des risques

L'analyse précitée a permis d'établir une liste de 26 risques matériels principaux relatifs à l'activité de la Caisse Régionale sur le territoire des Savoie en lien avec les enjeux de sa Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Cotation des risques

En vue d'établir une hiérarchie parmi les risques identifiés, deux variables ont été confrontées : la « gravité » et la « probabilité d'occurrence » du risque brut concerné, c'est-à-dire sans tenir compte du niveau de maîtrise du risque au niveau de la Caisse Régionale. Le risque brut fait donc référence au risque attendu avant la mise en place de toute politique ou action pour lutter contre.

La dimension « gravité » a été appréhendée à travers 4 types d'impacts possibles :

- > impact sur l'image/la réputation
- > impact sur la perte d'activité
- > impact en termes de sanction réglementaire
- > impact en termes de sanction pénale

Pour chaque type d'impact, une échelle de 1 à 4 a été définie allant de :

1. Faible ou inexistant
2. Significatif
3. Fort
4. Majeur

Des légendes précisant spécifiquement ce à quoi correspondent les types d'impacts et les niveaux de gravité ont été déterminées pour obtenir une cotation la plus homogène et objective possible.

La probabilité d'occurrence a également été appréhendée sur une échelle de 1 à 4 allant de :

1. Rare = moins d'1 cas tous les 5 ans
2. Faible = moins d'1 cas tous les 3 ans à 1 cas tous les 5 ans
3. Occasionnelle = moins d'1 cas par an à 1 cas tous les 3 ans
4. Fréquente = plusieurs cas par an à 1 cas par an

Interlocuteurs

La liste des risques établie a été soumise aux Responsables des Services et Unités identifiés comme spécialisés dans leur domaine afin qu'ils puissent juger de la « gravité » et de la « probabilité d'occurrence » pour chacun des risques bruts les concernant.

Cette analyse a été réalisée à l'occasion de réunions dédiées entre la Responsable RSE et Engagement Sociétal et les Services, unités concernées.

- Claire LEMOT, Responsable RSE et Engagement Sociétal
- Joël ALLARD, Responsable du Service Animation Commerciale
- Bernard BURLET, Responsable du Service Animation et Développement des Pros
- Alice JACQUEMIN, Maire du Village By CA des Savoie
- Pierre-Luc Dufour, Responsable du Centre d'Affaires Agricole
- Guy BERTRAND, Responsable du Service Logistique
- Jean-Claude DREVET, Responsable de l'Unité Achats Budgets Gestion des Documents
- Manuel GAUDRY, Responsable du Service Engagements Spécialisés
- Lionel GRUFFAT, Responsable du Centre d'Affaires Développement du Territoire
- Cyril GOUTTENOIRE, Responsable du Centre d'Affaires Tourisme
- Pascal HIMBER, Responsable du Service Expérience et Parcours Client
- Guillaume LACAZE, Responsable du Service Conformité Sécurité Financière
- Yves MARTIN, Responsable du Service Animation du Mutualisme
- Catherine MUGGEO, Responsable du Service Développement des Ressources Humaines

- Jean-Edouard DECARROUX, Responsable du Service Pilotage RH et expérience collaborateurs
- Pierre-Marie MURON, Responsable du Service Développement des Marchés et des Clients
- Luc-Henri SALLÉE, Responsable du Service Crédits aux Particuliers
- Cécile PETETIN, Responsable du Service Épargne et Banque au Quotidien
- Renaud PILMES, Responsable du Service Comptable et Fiscal
- Geoffrey DRIOL, Responsable du Service Trésorerie Finances
- Sophie LATRECH, Responsable du Service Recouvrement Judiciaire
- Jean-François STAMBOULIAN, Responsable du Service Recouvrement Amiable

2.1.3.3 Évaluation du risque brut ou inhérent

Une fois les notes attribuées par les spécialistes pour chacun des risques, la règle dite du « maillon faible » a été appliquée. Cela signifie que, par défaut, a été retenue la valeur la plus élevée attribuée parmi les 4 types d'impacts possibles. Cette valeur la plus forte a ensuite été multipliée par la probabilité d'occurrence et une note finale a ainsi pu être établie.

Ainsi, 13 risques bruts principaux en lien avec notre Responsabilité Sociale/Sociétale d'Entreprise ont pu être dégagés :

3 risques principaux avec la note de 16 :

- > Déficit de politique/démarche inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées
- > Non-adaptation des compétences des salariés aux besoins stratégiques, évolutions métiers et besoins des clients
- > Insuffisance de soutien aux parties prenantes et acteurs référents sur le développement des filières clés du territoire et notamment en matière de protection de l'environnement et de lutte contre le changement climatique

10 risques secondaires avec la note de 12 :

- > Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information
- > Pratiques contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la CR (loyauté, corruption, non-respect intentionnel des procédures)
- > Absence de reconnaissance de la fidélité (ancienneté, qualité relation client...)
- > Absence ou dégradation d'écoute client
- > Absence de vigilance concernant l'émission de Gaz à Effet de Serre (GES) pour les achats, la rénovation des agences et des sièges et plus globalement dans l'utilisation durable des ressources
- > Non-adéquation des offres, produits et du conseil aux conséquences du changement climatique
- > Non-contribution au développement économique local, à la création de valeur au bénéfice du territoire
- > Baisse de l'engagement des collaborateurs et mauvaise qualité de vie au travail
- > Absence d'engagement des administrateurs sur leur territoire
- > Absence de soutien des projets du territoire (soutien des associations, soutien de financement entreprise...) en lien avec les enjeux RSE

Des rapprochements de thématiques ont conduit à regrouper les risques suivants entre eux :

- > Insuffisance de soutien aux parties prenantes locales avec le risque de non-contribution au développement économique local
- > Absence de reconnaissance de la fidélité (ancienneté, qualité relation client...) et Absence ou dégradation d'écoute client

- > Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information et Pratiques contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la CR (loyauté, corruption, non-respect intentionnel des procédures)

Ces travaux ont conduit à identifier une liste de 10 risques majeurs.

2.1.3.4 Définition des politiques, plans d'action et indicateurs de performance

Pour chaque risque majeur, les experts identifiés ont recueilli et présenté les politiques associées de la Caisse Régionale et les plans d'action réalisés sur l'année de référence.

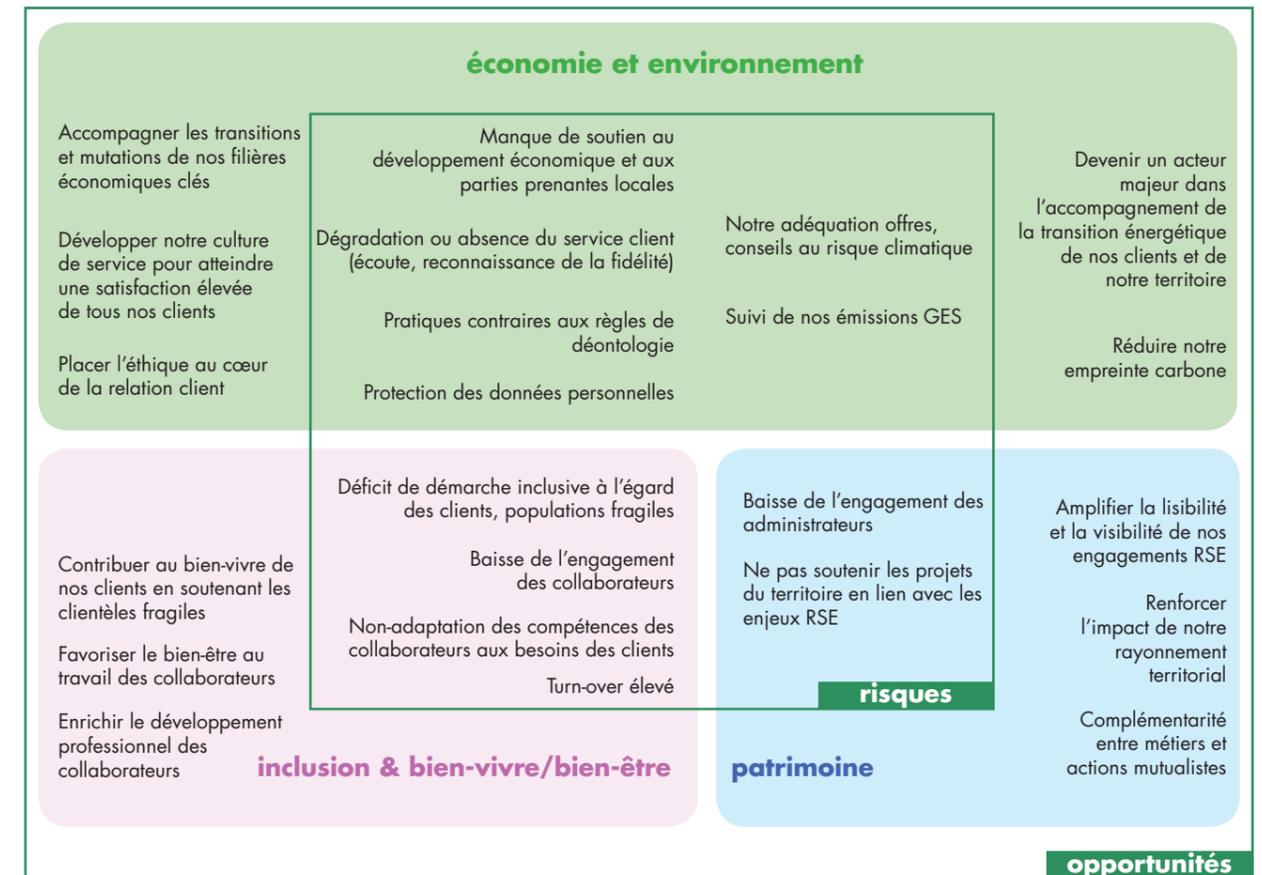
Ce recueil réalisé sous le pilotage du Responsable RSE permet de référencer et valoriser les engagements RSE du Crédit Agricole des Savoie.

Afin de matérialiser le niveau de maîtrise, des indicateurs de performance chiffrés par risque sont identifiés. Ils sont sélectionnés de manière à obtenir un ratio, c'est-à-dire une mise en rapport de variables, et non de la data brute.

Ces indicateurs permettent également de mesurer l'efficacité des politiques et des actions mises en place et d'observer les évolutions annuelles.

En 2021, ces indicateurs seront suivis avec une fréquence trimestrielle et des objectifs seront fixés par la gouvernance RSE afin de challenger l'efficacité des actions menées.

2.1.4 CARTOGRAPHIE DES RISQUES





POLITIQUES, PLANS D' ACTIONS ET SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE 2020

2.2.1 PILIER 1 : ÉCONOMIE ET ENVIRONNEMENT - « RÉUSSIR LA TRANSITION ÉCONOMIQUE ET ÉNERGÉTIQUE DE NOS CLIENTS ET DES FILIÈRES CLÉS AINSI QUE CELLE DE NOTRE ENTREPRISE »

Expérimenté en 2019 par cinq Caisses régionales, dont le Crédit Agricole des Savoie, l'indice d'engagement sociétal (IES) est un nouvel indicateur qui permet de comprendre comment les clients et les habitants de nos territoires perçoivent les initiatives du Crédit Agricole des Savoie en matière de responsabilité sociale et environnementale. C'est donc un outil supplémentaire pour poursuivre et renforcer les plans d'action engagés dans ce domaine et atteindre l'ambition d'« être reconnue comme une banque engagée sur notre territoire en apportant des réponses aux grands enjeux sociétaux. »

Premier financeur de l'économie en France, le Crédit Agricole est également l'un des principaux employeurs et contribuables. Ses activités, ses achats, le paiement des salaires, ses soutiens aux associations locales, ont de nombreux impacts positifs sur les territoires, en termes de soutien à l'emploi et de développement de la croissance. Afin de contribuer à une relation durable avec leur territoire, les Caisses régionales ont notamment déployé une politique d'achats responsables, qui renforce la qualité de leurs relations avec les fournisseurs locaux.

2.2.1.1 Contribuer au développement économique local, représenter et soutenir les parties prenantes locales

Risque identifié :

Absence de contribution au développement économique local et insuffisance de représentation et de soutien aux parties prenantes locales.

Politique :

Fier de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients, **le Crédit Agricole** :

- > soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'International : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- > s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- > est au service de tous : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

L'organisation du groupe, avec **39 caisses régionales** qui maillent le territoire, est une force. Cela permet aux Caisses Régionales d'adapter leur stratégie localement et de tenir compte des problématiques/particularités régionales.

Le Crédit Agricole des Savoie, banque engagée sur son territoire, contribue activement au développement économique local en finançant particuliers, agriculteurs, tourisme (remontées mécaniques, etc.), industries, commerces... Il a un rôle de soutien de l'économie locale et la crise sanitaire actuelle en est une parfaite illustration : de nombreux prêts garantis par l'état ou des pauses crédits ont été accordés aux clients professionnels et entreprises, des solutions de clic and collect ont été proposées aux commerçants, des communications mettant en lumière les producteurs et commerçants locaux ont été réalisées (sur les réseaux sociaux et dans les agences, etc...).

Actions 2020 :

• Soutenir les entreprises locales pendant la crise

Partenaire du développement économique des Savoie, la Caisse régionale s'est mobilisée dès le début du confinement pour aider les entreprises, professionnels, commerçants et agriculteurs mis en difficulté par la crise sanitaire pour maintenir leur activité.

Des conseils et des solutions personnalisées leur ont été apportés, avec d'une part des initiatives réglementaires telles que :

- > Déploiement des prêts garantis par l'État pour tous nos clients avec des spécificités pour le secteur du Tourisme. 4959 Prêts Garantis par l'Etat, PGE, pour un montant de 654 millions d'euros ont été réalisés par le Crédit Agricole des Savoie en 2020. Plus de la moitié des PGE ont été destinés à 3 secteurs d'activité : les commerces (23%), l'hébergement et la restauration (21%) et la construction (12%). Le Crédit Agricole des Savoie a réalisé 35% des Prêts Garantis par l'État du territoire en 2020.
- > Mise en place des pauses crédits pour reporter les remboursements de crédits en cours, soit 10343 pauses crédits réalisées pour les marchés spécialisés (Professionnels, Agriculteurs, Entreprises), 7485 pauses crédits accordées pour les clients particuliers, pour un montant total de 180 millions d'euros de pauses crédits.

Et d'autre part des offres propres à la Caisse régionale comme :

- > Prise en charge des frais de rejet de prélèvement à hauteur de 40000 euros
- > Gratuité de l'abonnement « paiement par lien » : Il s'agit d'une solution sécurisée de paiement à distance permettant aux commerçants de poursuivre leur activité malgré la fermeture des commerces grâce au clic & collect.
- > Gratuité du TPE⁽⁴⁾ Up2Pay mobile (offre access) : Il permet aux commerçants d'encaisser par carte lors de leurs livraisons, sans engagement et en ne payant que lorsqu'ils utilisent le service.

(4) TPE : Terminal de Paiement Électronique

(5) Source : <https://www.fevad.com/le-e-commerce-accompagne-le-commerce-de-proximite/>

- > Accompagnement via une offre de crédit consommation à un taux attractif pour les moniteurs de ski, salariés des remontées mécaniques et guides de haute montagne (50000 personnes), jusqu'au 31/01/2021.
- > Création d'une brochure à l'attention des créateurs et repreneurs qui présente l'ensemble des structures partenaires accompagnant les entrepreneurs du territoire.

• Promouvoir le commerce local pendant la crise

Dans le contexte sanitaire actuel, la grande majorité des cyber acheteurs souhaite une généralisation de l'achat en ligne auprès des commerces de proximité : 75% des cyber acheteurs pensent en effet que tous les commerces de proximité devraient proposer la possibilité de commander sur Internet, selon une étude Médiamétrie et Fevad⁽⁵⁾.

C'est pourquoi, le Groupe Crédit Agricole a lancé jaimemonproducteur.fr, un marché en ligne solidaire qui met en relation les consommateurs avec les agriculteurs, commerçants et artisans proches de chez eux.

La Caisse régionale a relayé cette information au niveau local en décembre 2020. Cette plateforme gratuite est un canal de vente complémentaire qui peut se révéler crucial.

Pendant le 1^{er} confinement, la Caisse régionale a également créé un annuaire de ses clients producteurs locaux en avril 2020. L'objectif était de mettre à disposition les canaux de communication de la Caisse Régionale et sa notoriété (canaux digitaux et réseau d'agences locales) au service de ses clients dont l'activité perdurait malgré le contexte de crise sanitaire. Cet annuaire a été étendu aux commerçants locaux « métiers de bouche » en octobre 2020.

• **Poursuivre l'accélération des start-up avec le Village by CA**

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place son propre réseau d'accélérateurs de start-up : 37 Villages maillent le territoire avec 1 000 start-up accompagnées depuis la création des premiers réseaux par les Caisses régionales.

Le Village by CA des Savoie, fondé en 2017 et implanté sur le site du Bourget du Lac, est un véritable écosystème de création de valeur (accélérateur de développement et de business) au service des start-up et du territoire. Il offre aux porteurs de projet : hébergement, soutien logistique, contacts et accompagnement à 360° (appui d'un réseau d'experts, espaces collaboratifs, mises en relation...). C'est aussi un tiers-lieu qui accueille régulièrement réunions et événements locaux en lien avec l'innovation des TPE, PME et ETI de nos départements.

Du 26 mai au 16 juin 2020, le Village by CA des Savoie a recruté sa nouvelle promotion de start-up pour septembre 2020. Ces entreprises du territoire y seront accompagnées pendant 2 ans, dans les grandes transitions sociétales : énergétique, écologique, démographique, numérique...

Le Village a intégré en novembre 2020 des nouveaux locaux, triplant ainsi sa capacité d'accueil (30 start-up max). 18 start-up ont été accompagnées en 2020, contre 12 en 2019 et 8 en 2018.

En 2020, le Village a lancé une dynamique avec le projet Alpes Tourisme Lab, premier incubateur-accelérateur français dédié à l'accompagnement d'innovations pour l'économie du tourisme de montagne, en partenariat avec trois autres acteurs : la French Tech in the Alps-Chambéry, l'incubateur Savoie Technolac de Chambéry Grand Lac Économie et le Cluster Montagne.

• **Soutenir le développement des agriculteurs locaux**

La Caisse des Savoie œuvre pour accompagner les Jeunes Agriculteurs. Elle a été partenaire, avec la chambre d'agriculture, des « rendez-vous à l'installation » organisés le 17/09/2020 pendant la foire de Savoie. L'objectif était de mettre en avant l'accompagnement de la Caisse pour l'installation des jeunes, avec 2 conférences sur le thème « présenter mon projet à la Banque ». La Caisse a également participé à l'installation de 8 jeunes agriculteurs sur 10 en 2020.

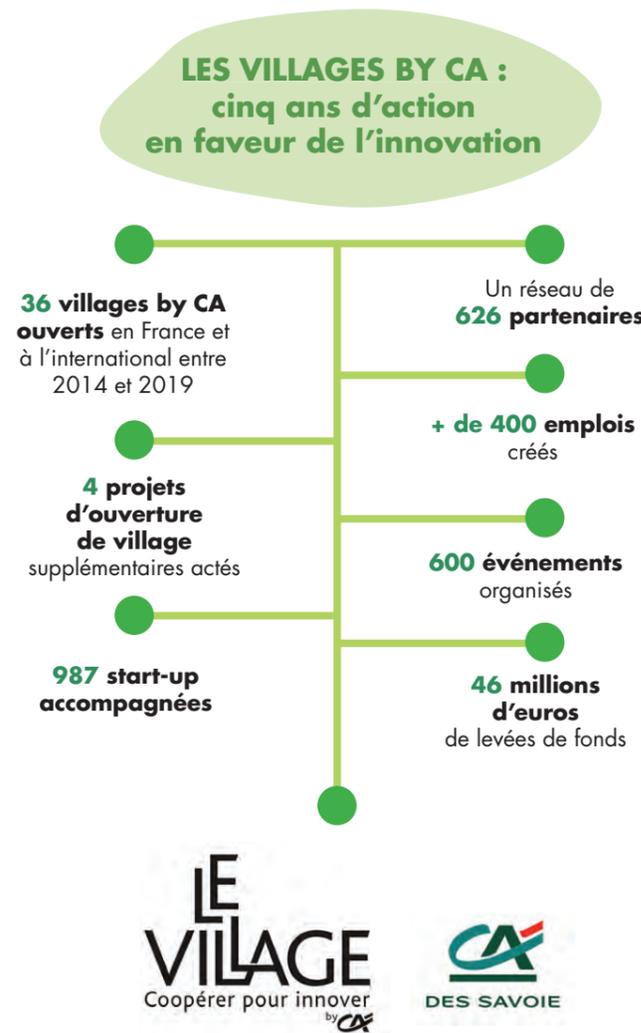
La vocation du Crédit Agricole des Savoie est également de donner de la visibilité aux agriculteurs avec une commission agricole ouverte au public sur les 4 commissions organisées chaque année. Le 9 octobre 2020, le CADS a maintenu ce rendez-vous annuel en recevant 70 clients agriculteurs ainsi que des organisations professionnelles agricoles à l'auditorium du siège d'Annecy, pour une conférence sur les thèmes suivants :

- > L'analyse et les impacts de la crise du COVID en présence de la filiale CA Paiement et la Directrice Savoie Mont-Blanc

- > La présentation du site « j'aime mon producteur local » et le lien entre les agriculteurs et les Savoyards
- > La promotion de l'économie circulaire, créer du lien

• **Soutenir la filière viticole**

En 2020, un soutien concret à la filière viticole a été apporté dans le contexte de crise sanitaire. En plus des dispositifs classiques d'accompagnement (Pauses/PGE, cités ci-dessus), la Caisse a mis en place une offre pour réaliser des prêts BFR (Besoin en Fonds de Roulement). Ce dispositif de trésorerie s'adresse aux viticulteurs et a pour but de les aider à conserver leur stock de vins et d'éviter de surcharger les marchés avec la récolte 2020. Cette offre a été commercialisée à partir de septembre 2020 par les conseillers agricoles et communiquée aux acteurs de la filière.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
Nombre de start-up accompagnées depuis l'ouverture du Village (en cumul)	8	12	23
Évolution du nombre de start-up accompagnées depuis l'ouverture du Village	-	25 %	50 %
Nombre d'emplois générés par les start-up hébergées depuis la création du Village	79 emplois	71 emplois	96 emplois
Progression effectif global en 1 an	58 %	-10 %	35 %
CA moyen par start-up accompagnées dans l'année	300 000 €	460 000 €	185 000 €
Montant des levées de fonds réalisées par les start-ups accompagnées par le Village depuis son ouverture (en cumul)	5 400 000	5 800 000	6 700 000
% des installations AGRI financées sur l'ensemble des installations	-	-	80 %

Le CA moyen / start-up est en forte diminution entre 2019 et 2020. Cela s'explique par le fait que certaines start-up sont sorties du Village après deux ans de développement et que d'autres, moins matures, l'ont intégré.

2.2.1.2 Proposer des produits, offres et conseils en adéquation avec les changements climatiques

Risque identifié :

Non-adéquation de nos produits, offres et conseils aux conséquences du changement climatique.

Politique :

Affichant comme raison d'être « AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ », le groupe Crédit Agricole formalise sa responsabilité vis-à-vis de la société. En juin dernier, le groupe a publié sa stratégie climat, alignée sur l'Accord de Paris et véritable fondement de ses engagements sur le climat.

L'enjeu clé est d'accompagner, par sa politique de financement et d'investissement, la transition énergétique, ce qui signifie deux choses :

- > Financer les investissements massifs qui doivent être réalisés pour parvenir à une offre énergétique en ligne avec les objectifs de réduction du rythme de réchauffement définis lors de la COP21 ;
- > Réduire le financement sur les énergies fortement émettrices de CO2, le charbon en premier lieu.

Un suivi des financements verts, tous marchés, avec répartition par projet (méthanisation, éolien, photovoltaïque, économie d'énergie, ECO PTZ) est effectué.

PART DE FINANCEMENTS VERTS TOUS MARCHÉS AVEC RÉPARTITION PAR PROJET

Bien financé	Montant (M€)	Rang	Evol 1 an	Evol GA	part contrib	Montant CR cumul (MC)	Evol cumul
éolien	4,8	9	-3,7%	70,3%	2,4%	203,4	-2,3%
solaire thermique	0,4	10	-34,1%	5,6%	3,7%	9,7	85,8%
solaire photovoltaïque	3,4	35	-32,8%	-2,2%	0,2%	1 385,5	-0,1%
géothermie	0,2	5	-27,9%	-8,8%	4,3%	4,4	-9,7%
biomasse y compris chaudière à bois	0,4	20	-19,8%	6,3%	0,4%	120,0	11,3%
transition énergétique autre	3,2	13	-24,5%	0,5%	2,7%	120,0	-0,5%
économie d'énergie	6,1	13	8,3%	-15,0%	2,7%	226,8	-8,9%
TOTAL	18,5		-13,0%	-0,8%	0,9%	2 069,9	-0,6%

En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Énergétique et la Croissance Verte », le Crédit Agricole des Savoie publie sa mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) relatives au financement des activités de ses clientèles, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés. Les encours de crédits sont inventoriés en 23 filières d'activité regroupées au sein de 9 macro-secteurs auxquels est attribué un facteur d'émission exprimé en Keq CO2 pour 1 milliard d'euros de financement. Ce chiffre donne un ordre de grandeur des émissions de Gaz à Effet de Serre des filières de production présentes sur le territoire de la Caisse régionale, financées par elle à proportion de sa part de marché.

Sur la base des encours au 31 décembre, les estimations d'émission de GES atteignent 521 861 Teq Co2 pour 2018 et 566 035 Teq Co2 pour 2019 selon la répartition suivante :

Macro-secteurs	GES Teq Co2 Encours 2018	GES Teq Co2 Encours 2019
Agriculture	148 411	156 704
Construction	143 480	158 002
Énergie	3 751	3 749
Industrie	48 397	54 325
Transport	155 482	169 944
Services	0	0
Déchets	22 334	23 304
Administration	5	5
Autres services	0	0
TOTAL	521 861	566 035

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

Actions 2020 :

• Intégrer le risque climatique dans les offres commerciales

Pour les crédits aux professionnels, le Crédit Agricole des Savoie a refondu et repositionné son offre « prêt tremplin » en créant le « prêt Tremplin + » pour accompagner les créateurs et repreneurs d'entreprise engagés dans une démarche RSE. Ce prêt s'adresse à des clients professionnels ou entreprises. La procédure d'octroi de ce nouveau prêt intègre des critères ESG tels que la signature d'une charte RSE interne, le déploiement d'une politique de réduction des déchets et d'économie d'énergie, des actions pour améliorer le quotidien des collaborateurs, des actions en faveur de l'emploi et de l'économie locale... Cette offre a été validée par le comité NAP et par la commission économique le 8/10/2020. La mise en marché a été réalisée mi-décembre 2020.

Dans le domaine de l'épargne, le Crédit Agricole des Savoie a mis en marché l'offre « ISR investissement responsable ». En prévoyance, la Caisse régionale poursuit la commercialisation de l'offre reboisement proposée par sa filiale PREDICA.

La mise en marché des offres de transition énergétique autour des Green Solutions de CAL&F a été repoussée en 2021 compte tenu du contexte sanitaire. Les Green Solutions sont proposées par CA Leasing & Factoring pour accompagner les Professionnels, les Agriculteurs, les Entreprises et le Secteur Public dans leur transition énergétique. Cela consiste concrètement en : un parcours de formation digital dédié, pour favoriser la montée en compétences de vos collaborateurs; une gamme de financement en crédit-bail mobilier et assurance avec des solutions permettant aux clients d'engager opérationnellement leur transition; un interlocuteur CAL&F dédié formé spécifiquement aux sujets de la transition énergétique présent dans chaque Direction régionale de CAL&F, en proximité de la Caisse régionale et de ses clients.

Dans le domaine des crédits aux particuliers, le Crédit Agricole poursuit la commercialisation des offres de crédits consommation et crédits habitat permettant aux clients d'acquiescer un véhicule électrique ou hybride et également de réaliser un projet de rénovation énergétique pour leur habitation, à savoir :

- > **Taux vert véhicule à 1,50%** : Offre disponible pour l'achat d'un véhicule électrique ou hybride, avec un barème promo unique pour financer 3 types de véhicules :
 - **PAC AUTO** : prêt 1,50% TAEG sur 84 mois
 - **PAC 2 ROUES** : prêt 1,50% TEAG sur 72 mois et limité à 21 500 €
 - **PAC VÉHICULE DE LOISIRS** : prêt 1,50% TAEG sur 120 mois

Réalisations cumulées 2020 arrêté à fin novembre :

815 dossiers pour 13,56 M€

- > **Partenariat D-VELO** : En 2020, le partenariat a été reconduit avec la chaîne de magasin D-Velo pour le financement de vélo électrique.

Réalisations cumulées 2020 arrêté à fin novembre :

81 dossiers pour 306 K€

- > **Avance Prime à la conversion** : Offre proposée en défensif uniquement, qui consiste à avancer le montant de la prime à la conversion pour les clients éligibles avec une offre à 0% jusqu'à 5 000 € avec un différé possible de 11 mois.
- > **Offre travaux verts à 1,50%** : Pour les prêts Conso (max. 50 000 €) qui financent des travaux à économie d'énergie.

Réalisations cumulées 2020 arrêté à fin novembre :

256 dossiers pour 4,2 M€

- > **Habitat** : en 2020, 3 13 prêts ECOPTZ ont été réalisés pour un montant de 4 314 160 euros et 9 prêts économie d'énergie pour un montant de 178 206 euros. Soit un total de 4,49 millions d'euros de prêts distribués.

- **Prendre en compte le risque climatique dans le financement des projets du territoire**

En 2020, cela s'est traduit par l'accompagnement de plusieurs projets phares sur le territoire des Savoie dans les domaines de la transition énergétique, de l'immobilier et de la mobilité douce :

- > **Financement du réseau de chaleur de Saint-Jeoire :**

Montant : 401K€ (encours final : 25926 K€) : le projet consiste à construire une chaufferie biomasse collective qui alimentera en chauffage plusieurs bâtiments municipaux. Le projet intègre une forte dimension environnementale, visant à lutter contre la pollution de l'air et à promouvoir le développement durable.

- > **Fin du financement de la station d'épuration de Bonneville :**

18,5 M€ HT de travaux, 3,1M€ de subventions, 15,4 M€ d'emprunts.

Ce projet d'envergure consiste en l'agrandissement, la réhabilitation, la modernisation de traitement des effluents, et l'augmentation de la capacité de stockage de la principale station d'épuration du secteur de Bonneville.

- > **Financement de la résidence touristique des Sybelles :**

1^{ère} résidence hôtelière conçue en 100% modulaire bois dans une station de ski

- > **Financement de la construction de la centrale hydraulique d'Arvillard (Savoie) :**

Investissement pour 4.8M€, dettes 4.2M€ 50/50 CADS/CASRA

- > **Financement du 1^{er} ascenseur valléen de nouvelle génération :**

L'Eau d'Olle Express reliera Allemond et la station d'Oz en Oisans, ainsi que l'Alpe d'Huez Grand Domaine en Isère, à partir de décembre 2020, en 8 minutes au lieu de 20 minutes par la route. En reliant directement Allemond, dans la vallée à la station d'Oz en Oisans, au domaine skiable de l'Alpe d'Huez, l'Eau d'Olle Express va réduire significativement une part du trafic routier qui pouvait représenter jusqu'à 1 000 véhicules / jour en haute saison sur ce trajet. C'est ainsi le rejet de plus de 230 tonnes de CO2 qui pourra être économisé par an.

- **Participer à un projet innovant et à vocation durable sur le territoire**

Le Crédit Agricole des Savoie et la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts ont uni leurs efforts, leur vision et leur ambition dans un même objectif avec d'importants moyens sur une période longue. Il s'agit d'accompagner 2 stations du territoire des Savoie - Aime-la-Plagne et la Clusaz - pour les aider à inventer et tester grandeur nature la station du futur.

Depuis qu'il existe, le monde de la montagne et des sports d'hiver est en perpétuelle recherche pour coller au goût du jour, aux envies nouvelles, aux pratiques du moment, aux technologies innovantes. Il y avait les stations villages, les stations intégrées, celles de haute altitude, les huppées, les sportives désormais il y aura les « stations du futur » ! Tant la nécessité de se réinventer devient globale.

3 axes vont structurer cette opération inédite :

1. Une approche globale autour de l'éco-mobilité, qui va de l'accessibilité à la station (ascenseurs valléens, navettes propres ...) à la circulation intra-station.
2. Prioriser « l'immobilierraisonnable ». Permettre un développement en systématisant la rénovation et les mises aux normes de l'existant, en organisant l'habitat des saisonniers, plus nombreux et plus confortables, en favorisant aussi un habitat permanent pérenne autour des nouvelles tendances favorisées par le télétravail et la 5G.
3. Construire une station durable en prenant en compte le parcours-client depuis son domicile jusqu'à son hébergement sur place. En diversifiant les activités, en recyclant l'énergie, en créant des fonds de décarbonation, des plans numériques pour tous, en installant les techniques domotiques au niveau et à l'échelle de la station.

Les moyens mis en œuvre se feront sur plusieurs volets : l'ingénierie avec la mise à contribution d'équipes dédiées des deux acteurs financiers, le financement ensuite, en mobilisant des moyens en fonds propres et en emprunts. Et enfin, la communication en relayant toutes les actions concrètes menées sur la durée de la convention établie.

- **Accompagner la transition agricole**

Le Crédit Agricole des Savoie commercialise depuis fin 2019 une offre BIO HVE⁽⁶⁾ qu'il propose à ses clients agriculteurs, à savoir notamment :

- Des prêts adaptés :
 - > Prêt Trésorerie Bio ou HVE : sur 60 mois maximum avec un différé de remboursement jusqu'à 24 mois
 - > Prêt Investissement Bio ou HVE : sur 84 mois maximum avec un différé de remboursement jusqu'à 36 mois
 - > Un accompagnement par un chargé d'entreprises agricoles
 - > Une participation financière de 200 € pour contribuer aux frais d'étude et de formation préalables à la certification

Les conseillers agricoles ont été formés à cette offre en réunion d'équipe et ils seront sensibilisés à nouveau en février 2021.

La Caisse avait également organisé en 2019 une commission agricole réunissant les acteurs du territoire (agriculteurs et OPA⁽⁷⁾) sur la thématique du BIO et HVE.

(6) HVE = Haute Valeur Environnementale

(7) OPA = Organisations professionnelles Agricoles

La Caisse participe au Cluster Agri Savoie au même titre que le Cerfrance, la Chambre d'agriculture et d'autres acteurs du territoire. La Caisse Régionale finance des études pour des exploitations individuelles et des projets du territoire. Le Projet Labellisation HVE agri 2020 a été un des projets du Cluster Agri Savoie de septembre 2020. L'objectif est de faire un diagnostic HVE d'exploitations représentatives par filière, en partenariat avec la Chambre d'agriculture (viticole, arboriculture, filière reblochon...), pour évaluer les critères manquants pour être labellisés HVE.

La Caisse a accompagné 3 projets de méthanisation, réalisés ou en cours de mise en œuvre en 2020, pour environ 15 millions euros. Dans un souci de qualité, le Crédit Agricole des Savoie vérifie l'origine des intrants dans la faisabilité du projet, sachant qu'ils doivent être à 80% endogènes (déchets d'origine agricole).

Parmi les « Agri » projets soutenus, la Caisse a accordé une subvention au Berthoud pour les aider dans une démarche de labellisation STG (Spécialité Traditionnelle Garantie), label ayant pour objet de mettre en valeur un terroir.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
Montant des encours de financements réalisés en EnR tous marchés		21,3 Millions €	18,5 Millions €
Évolution des encours de financements EnR			Baisse de 13 %
Montant des réalisations de prêts Économie Énergie et Eco PTZ sur le marché des particuliers	6,8 Millions €	2,8 Millions €	4,49 Millions €
Évolution des montants de financements PEE et PTZ	-	Baisse de 60 %	Hausse de 60 %
Montant des fonds verts détenus par nos clients	-	14,3 Millions €	21,6 Millions €
Evolution du montant de fonds verts détenus par nos clients (source RCR)	-	-	Augmentation de 51 %
Prêt BFR « transition » (Bio/HVE)	-	-	3 dossiers, 55 K€
Prêt « investissement transition » (Bio/HVE)			7 dossiers, 109 K€

2.2.1.3 Développer une culture de l'excellence et améliorer la satisfaction de nos clients

Risque identifié :

Dégradation ou absence de notre service client : l'écoute des clients et la reconnaissance de leur fidélité

Politique :

Dans un environnement en mutation, où les aléas se multiplient et les réglementations se renforcent, les attentes et usages de nos clients changent. Comme l'a montré la crise sanitaire en 2020, ils n'ont jamais eu autant besoin à leurs côtés d'une banque ouverte à tous, accessible partout, proche de chacun, qui s'engage et innove afin d'apporter des solutions adaptées. Les Caisses régionales se mobilisent pour être ce partenaire de confiance, avec l'ambition d'être la banque préférée des clients.

Le **Crédit Agricole des Savoie** a adopté la nouvelle signature du Groupe « Toute une banque pour vous » qui exprime bien sa volonté de se différencier par la relation clients et d'être considérée comme un vrai partenaire par les clients. L'écoute est élément-clé de cette relation et son absence peut entraîner une fuite des clients vers des solutions concurrentes. Ce risque majeur est traité quotidiennement de manière à atteindre l'excellence relationnelle avec les clients.

Ainsi, la Caisse Régionale s'efforce d'écouter toute sa clientèle, grâce au dispositif IRC - **Indice de Recommandation Client**. Des plans d'action qualité sont déployés sur l'ensemble des marchés suite aux mesures effectuées par le biais de l'IRC. Depuis septembre 2018, des marqueurs qualité sont suivis autour des attentes clés de nos clients. Le traitement des réclamations fait l'objet d'une démarche de certification en 2020. Les motifs d'insatisfaction des clients sont identifiés pour être pris en compte dans la réponse apportée et ainsi améliorer la qualité de service. Des actions au fil de l'eau de rappel de 100% des clients détracteurs (mécontents) sont effectuées en vue de limiter les impacts en termes d'attrition (perte d'activité) et d'image. Des indicateurs chiffrés associés au délai moyen de traitement des réclamations, au pourcentage des réclamations traitées en moins de 15 jours calendaires et à nos IRC, permettent d'évaluer la qualité de la relation client.

Actions 2020 :

- **Écouter nos clients pour favoriser l'excellence relationnelle**

Le dispositif IRC - **Indice de Recommandation Client**, déployé depuis quelques années, constitue un véritable indicateur de la qualité de service. Il évalue la propension des clients à recommander le Crédit Agricole des Savoie et mesure ainsi leur attachement et leur fidélité à la banque. L'objectif de cet indicateur global est de mettre en évidence des leviers pour progresser dans les différents points de vente ou services concernés et ainsi améliorer sans cesse la qualité du service rendu.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La satisfaction client se mesure par une série d'enquêtes harmonisées au sein des Caisses régionales, qui permettent de dégager deux types de résultats :

- une note de recommandation qui mesure la satisfaction des personnes sondées sur une échelle de 1 à 10 et la capacité des clients à recommander le Crédit Agricole ;
- un indice de recommandation client (IRC), fondé sur la différence entre les pourcentages de clients "promoteurs" et "détracteurs" dans l'échantillon des personnes ayant répondu.

Indice de recommandation client (IRC)



Les scores IRC en 2020 :

- > IRC stratégique PART : -3, idem 2019
- > IRC stratégique PAT géré en Banque Privée : +33, soit +28 points par rapport à 2019 ; la gestion de la crise par la CR explique cette hausse.
- > IRC stratégique PRO : -1, soit + 12 points par rapport à 2019. Cette progression s'explique par une amélioration de la proximité relationnelle due à une stabilisation du turn-over des CPRO, mais surtout de la posture adoptée par le CADS et les collaborateurs pendant la crise et tout au long de l'année.
- > IRC stratégique AGRI : +4, soit -3 points par rapport à 2019
- > IRC ENT : +20, aucune mesure en 2019

Les indicateurs qualité, mesurés mensuellement par la Caisse, ont évolué comme suit en 2020 :

- > La joignabilité
- > La réactivité avec le taux de réclamations traitées en 15 jours calendaires
- > La proactivité avec le taux d'utilisation de l'outil Connexion. La personnalisation de la relation avec le taux d'utilisation de l'« Espace Projet Habitat » et le pourcentage de documents déposés pour signature client dans son espace « Crédit Agricole en ligne » tous produits éligibles. En septembre 2020, le taux de dépose dans cet espace a été intégré avec 3 suivis : crédits consommation, assurance, et prêts pro/agri. Les statistiques mensuelles de ces indicateurs sont suivies pour notre CR et au niveau national (positionnement). Les produits sont ceux éligibles à la dépose « Crédit Agricole en Ligne », crédit consommation et assurance/prévoyance.

- **Engager une démarche de certification ISO 9001 du traitement des réclamations**

Le CADS a également engagé en 2020 une démarche pour certifier son processus de traitement des réclamations pour toute l'entreprise : agences, sièges et service client. L'objectif étant d'optimiser l'expérience relationnelle en améliorant la réactivité, la disponibilité et l'accessibilité. L'audit pour préparer l'obtention de la certification se déroulera en mars 2021 et l'audit final au mois de mai 2021.

Des actions significatives ont été menées en 2020, comme par exemple :

- > la centralisation du traitement des dossiers de réclamations au niveau des filières siège
- > la livraison du « E-suivi réclamation », pour informer les clients de l'avancement du traitement de leur dossier et mesurer leur satisfaction et leur niveau de recommandation quant au traitement de leur demande.
- > la reconnaissance de la fidélité client, une des attentes clés des clients, a été prise en charge dans le cadre du projet d'entreprise CARE. Un sous-projet sur ce thème est en cours et portera ses fruits au T1-2021.
- > les actions d'amélioration en lien avec l'analyse de nos IRC et des retours clients se poursuivent, avec notamment l'amélioration de la joignabilité en 2020.

- **Récompenser nos clients fidèles**

Depuis 2014, nous utilisons le programme de fidélité CASA qui donne droit à :

- > un bon à valoir de 30 € sur une nouvelle souscription
- > l'avantage intergénérationnel : l'assurance multirisque habitation à 1 € la première année et un prêt conso de 5 000 € à 0 %.

La reconnaissance de la fidélité est l'une des attentes principales des clients, c'est pourquoi dans le cadre du projet d'entreprise de la Caisse, plusieurs axes d'amélioration ont été retenus.

En 2021, des avantages bancaires et non-bancaires (incluant pour certains marchés une qualité de service supplémentaire) seront proposés aux clients, de tous les marchés, en utilisant principalement nos ressources existantes. La réussite de ce projet sera mesurée grâce à plusieurs indicateurs comme notamment l'IRC.

• **Améliorer la qualité de nos services en ligne**

Le Crédit Agricole des Savoie s'appuie également sur le digital pour améliorer la qualité de service proposée aux clients.

En mars 2020, la Caisse Régionale s'est dotée d'un nouveau site internet client le « Nouveau Portail Client » plus fluide, plus ergonomique, multi devises et répondant mieux aux attentes des clients.

Elle a également mis en place le dispositif DSP2 qui a pour objectif de renforcer la sécurisation des transactions clients.

Le contexte de crise sanitaire a poussé les clients vers une utilisation accrue des canaux à distance pour échanger et interagir avec leur banque. La caisse a su s'adapter, en proposant encore plus de parcours et d'offre à distance, comme par exemple la signature du PGE à distance.

• **Simplifier nos process pour mieux servir le client**

Dans le cadre du projet d'entreprise CARE, le parcours client a été au cœur des réflexions :

- Le sous-projet sur la posture de commerçant

visait à :

- > Homogénéiser la posture commerçant au siège comme dans le réseau, pour démontrer au client qu'il est la priorité, et cela au-delà de l'acte de vente, et lui prouver notre confiance et considération > impact IRC (savoir-être des collaborateurs)
- > Simplifier les parcours clients et collaborateurs pour apporter une réponse beaucoup plus rapide sur des demandes à fort impact > impact sur les attentes stratégiques de nos clients

Cela s'est traduit par plus de délégations en agence et une simplification des processus, un « oui a priori » sans justificatif ou montage de dossier, des E-learning sur la posture commerçant pour tous les collaborateurs, un outil facilitant la prise de RDV et le partage client.

- Le sous-projet sur les délégations des collaborateurs du réseau a également abouti à des évolutions permettant :
 - > d'agir en direct face au client et de favoriser l'autonomie,
 - > de renforcer les synergies entre le siège et le réseau en bénéficiant de l'expertise du siège.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
IRC stratégique PART	-11	-3	-3
IRC stratégique PAT géré en Banque Privée	-8	5	33
IRC stratégique PAT géré dans le réseau de proximité	6	16	pas de mesure
IRC stratégique PRO	-	-13	-1
IRC stratégique AGRI	7	7	4
IRC ENT	pas de mesure	pas de mesure	20
% de réclamations traitées en 15 jours calendaires	38%	58%	65%
% de clients fidèles	30,60%	32,10%	34,40%
Évolution du % de clients fidèles	-	5%	7%
"votre banque sait reconnaître votre fidélité" réponse oui	60%	65%	63%

2.2.1.4 Diminuer notre empreinte environnementale directe

Risque identifié :

Absence de vigilance concernant nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et plus globalement dans l'utilisation durable des ressources

Politique :

Dans le cadre de son projet d'entreprise CARE, le Crédit Agricole des Savoie a affirmé son engagement sur le climat à travers sa vision « Tous en confiance, avec passion, pour nos clients et les Savoie ». Il a ainsi affiché sa volonté de s'engager pour son territoire en étant un grand acteur du développement durable des Savoie et de ses mutations. Un des leviers est de réduire son empreinte carbone. Pour ce faire, un suivi précis et régulier des émissions de gaz à effet de serre et une amélioration constante des pratiques internes, y compris celles des collaborateurs, sont requis.

Actions 2020 :

• **Améliorer la performance énergétique de nos bâtiments**

La Caisse Régionale s'est dotée de locaux conformes aux standards environnementaux, avec l'objectif d'optimiser et réduire la consommation d'énergie de l'ensemble des bâtiments de 12% entre 2019 et 2020.

Après la livraison du site de Chambéry en 2019, qui avait été entièrement reconstruit, l'année 2020 a été marquée par la livraison du site d'Annecy, qui a fait l'objet d'une rénovation complète et durable.

Tout le réseau d'agences a également été rénové récemment.

• **Tendre vers un modèle d'économie plus circulaire**

Les sièges sociaux fraîchement rénovés ont été équipés de systèmes de tri et de collecte des déchets pour faciliter le recyclage et la valorisation de la matière. Le papier utilisé est recyclé par le biais d'une entreprise de recyclage. Le tri sélectif est en cours de mise en place dans les agences.

Si la remise en état des bâtiments avait accéléré la dématérialisation des documents et archives, la crise du COVID a permis en 2020 d'aller encore plus loin dans la réduction du papier, en embarquant naturellement toutes leurs parties prenantes dans la politique environnementale.

L'ancien matériel informatique a été recyclé ou revendu, tout comme l'ancien mobilier.

En 2020, 6000 objets informatiques ont été collectés pour être recyclés soit 30 tonnes; ce qui correspond à 83% des écrans d'ordinateur, 90% des Unités Centrales et 99% des scans. Le bilan écologique de la collecte 2020 se traduit par une économie d'énergie de 576 880 kWh, soit une économie de 164 005 kg Co2.

Le traitement des équipements collectés a permis de générer 6263 heures de travail pour des personnes en situation de Handicap, soit 3,5 ETP sur l'année 2020.

BILAN ÉCOLOGIQUE 2020



Catégorie	Nombre	Poids (Kg)	Économie réalisée pour la planète en		
			Équivalent en fer (Kg)	Équivalent en énergie (KwH)	Équivalent en CO ₂ (Kg)
Ordi de bureau	1 648	12 524	239 294	377 888	105 879
Ordi portable	11	28	575	2 118	808
Écran plat	1 790	11 199	58 625	196 874	57 318
Total			298 494	576 880	164 005



Les dépenses d'énergie sont optimisées : l'éclairage des enseignes des agences est coupé pendant la nuit, le chauffage des sites et agences est programmé en fonction des plages de travail... La Caisse Régionale s'est également dotée d'un nouvel outil pour suivre la consommation d'énergie des bâtiments quasiment en temps réel.

Une autre démarche a vu le jour pour préserver la faune et la flore. Il s'agit de l'écoconception des bancaires. Les cartes bancaires sont effectivement conçues avec des matériaux recyclables, selon un processus Crédit Agricole national. Chaque mois, un prestataire mandaté par le Groupe récupère les cartes bancaires en fin de vie et les valorise via une filière de recyclage.

• Diminuer nos émissions de GES en limitant nos déplacements

Les émissions de Gaz à effet de serre (GES) générées par les déplacements des collaborateurs ont fortement diminué en 2020 en raison du contexte sanitaire, qui a rendu obligatoire le télétravail pour bon nombre d'entreprises. Le Crédit Agricole des Savoie a ainsi initié le télétravail en 2020 dans différentes conditions :

- > 1^{er} confinement : Environ 50% des collaborateurs se sont retrouvés en télétravail « sanitaire »
- > Septembre/octobre 2020 : Les collaborateurs du siège ont pu tester le télétravail « organisé » à raison de 1 jour par semaine.
- > 2nd confinement : pour diminuer le nombre de personne sur les sites, l'organisation suivante a été retenue : 3 jours de télétravail pour les collaborateurs des sièges, 1 jour pour ceux du réseau.

La crise du COVID a profondément revu les modes de travail et accéléré le développement du télétravail dans les entreprises, ce qui devrait avoir des conséquences positives dans les années à venir. L'enjeu pour le Crédit Agricole est maintenant de pouvoir en mesurer les impacts. Fin 2020, le suivi des jours de télétravail a été engagé par le biais d'une déclaration dans l'outil SIRH'US, afin de chiffrer de manière plus fiable les impacts sur le bilan carbone : diminution du nombre de km parcourus et diminution des émissions de GES. En 2020, 70000 jours de télétravail ont été réalisés par les collaborateurs soit une économie de 2,66 millions de km et 678 Teq Co2, ce qui représente 15% des émissions liées aux déplacements domicile-travail.

En 2020, la Caisse Régionale a engagé un chantier pour réaliser un plan de mobilité global dans l'objectif d'optimiser la mobilité et son impact carbone, plan de mobilité qui sera réalisé en 2021. Des actions ont déjà été engagées pour se doter d'une flotte verte.

Ainsi, à chaque renouvellement de véhicule, la CR achète des véhicules électriques et hybrides. Cela vaut pour les véhicules de service, de direction, mais également les navettes intersites (en remplacement d'un bus).

Les collaborateurs sont également incités à privilégier des modes de transport moins émetteurs de CO² que la voiture individuelle. Au dernier trimestre 2020, un appel à candidatures a été réalisé, pour mettre à disposition des collaborateurs volontaires 20 vélos électriques pour se rendre sur leur lieu de travail.

• Définir une politique d'achats responsables

Par leurs politiques d'achats responsables, les entreprises encouragent leurs fournisseurs à faire évoluer leurs pratiques et fédèrent leurs parties prenantes autour des enjeux écologiques.

Le Crédit Agricole des Savoie applique la politique achat du Groupe Crédit Agricole avec notamment l'intégration d'un questionnaire RSE qui représente 10% du critère de choix dans le dossier d'appels d'offres, complétant les critères financiers (poids 30%), l'étude du fournisseur (cotation BDF, localisation, dirigeants...), l'engagement de service et l'offre technique et de service.

En 2021, le poids du questionnaire RSE passera à 15%. Ce questionnaire, s'articulant autour des 3 thématiques suivantes : questions sociales, environnementales et économiques, permet d'obtenir une note sur 10.

La Caisse Régionale, en plus d'intégrer des critères RSE et dans un souci de favoriser l'économie circulaire, donne une importance particulière à favoriser des fournisseurs locaux.

La démarche « zéro plastique » a été engagée par la Caisse régionale. Elle vise à réduire au maximum la consommation de plastique, grâce notamment au remplacement des bouteilles et gobelets en plastique par des solutions durables en verre ou en carton. Chaque collaborateur est actuellement équipé d'un mug réutilisable.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
Suivi de nos émissions de Co2	26 243 teq Co2	24 711 teq Co2	pas de bilan carbone
Suivi de nos émissions de Co2 par collaborateur	11,63 teq Co2 / collaborateur	10,2 teq Co2 / collaborateur	pas de bilan carbone
Évolution de nos émissions de Co2 entre 2015 et 2018	-	Baisse de 13,6% au global Baisse de 7% par collaborateur	pas de bilan carbone
% de fournisseurs avec une évaluation RSE lors des appels d'offres	100%	100%	100%
Suivi de la consommation d'énergie des sites et agences	1 725 teq Co2	1 378 teq Co2	1 211 teq Co2
Évolution de la consommation d'énergie des sites et agences	-	Baisse de 20%	Baisse de 12%
Consommation de papier par collaborateur	123 225 kg / 2 426 ETP (CDI+CDD) = 51 kg	116 125 kg / 2 468 ETP (CDI+CDD) = 47 kg	96 000 kg / 2 483 ETP (CDI+CDD) = 39 kg
Évolution de la consommation de papier par collaborateur	-	Baisse de 8%	Baisse de 17%
Quantité de déchets recyclés en kg	144 tonnes	150 tonnes	117 tonnes
Évolution de la quantité de déchets recyclés en kg	-	Hausse de 4%	Baisse de 22%
Nombre de cartes bancaires recyclées	97 482 soit 507 kg	88 327 soit 460 kg	85 154 soit 443 kg
Évolution du nombre de CB recyclées	-	-9%	-4%
Nombre de km parcourus par collaborateur (trajet domicile - travail)	31 km AR / jour	38 km AR / jour	pas de bilan carbone
Évolution du nombre de km parcourus par collaborateur (trajet domicile - travail)	-	hausse de 23%	pas de bilan carbone
Nombre de jours de télétravail en 2020 (effectif en CDI)	-	-	69 936
% de J en télétravail sur l'année	-	-	14%

2.2.1.5 Adopter une culture éthique

Risque identifié :

Pratiques contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la CR et insuffisance de protection des données personnelles

Politique :

En plaçant l'éthique et la conformité au cœur de la relation client, le Crédit Agricole des Savoie œuvre pour une meilleure qualité de service et une relation de confiance avec ses clients. Cela repose sur des valeurs inscrites dans l'identité du Crédit Agricole : le respect, la transparence, la loyauté et la sécurité. Ces valeurs sont affirmées dans une charte éthique groupe Crédit Agricole et déclinées dans les codes de conduite élaborés par chaque Caisse régionale.

Un dispositif de contrôles internes permanents permet de veiller à l'application des obligations professionnelles existantes. En parallèle, les collaborateurs sont régulièrement formés aux dispositifs de prévention en matière de bonnes pratiques commerciales.

Cette vigilance permanente vise à garantir le respect de la charte éthique et des règles de déontologie régissant la profession. C'est-à-dire :

- > la prise en compte des besoins des clients, le devoir de conseil et d'information concernant les produits commercialisés,
- > le respect de la réglementation sur la lutte contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme ou encore sur les sanctions internationales,
- > la protection des données personnelles des clients.

Le non-respect de ces obligations peut entraîner non seulement des sanctions financières pour l'entreprise, mais également une atteinte à son image.

Actions :

• Placer l'éthique au cœur de notre relation client

Le Crédit Agricole s'est doté en 2017 d'une Charte éthique commune à l'ensemble du Groupe. Cette Charte reprend les principes d'actions et de comportements éthiques à respecter dans le quotidien des collaborateurs vis-à-vis de nos clients, vis-à-vis de la société, vis-à-vis des collaborateurs. Elle formalise une banque loyale, multicanale, ouverte à tous et permettant à chacun, par notre conseil, d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause.

• Veiller aux intérêts de nos clients

La segmentation de la clientèle permet au Crédit Agricole des Savoie de mieux connaître ses clients et de leur apporter des réponses appropriées aussi bien sur les produits et les services, que sur les moyens de communication avec leur banque.

Les conseillers sont formés régulièrement en fonction des besoins de leurs clients et leur apportent ainsi toute l'expertise nécessaire à un conseil de qualité.

Agir dans l'intérêt du client a toujours été une priorité de l'entreprise et se traduit par la garantie d'un conseil objectif et désintéressé. Depuis 2012, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place des engagements relationnels, visant à instaurer une relation de confiance fondée sur l'écoute de ses clients.

Ces engagements réaffirment certains principes naturels collectifs tels que la proposition alternative de vente aux clients et le fait qu'un conseiller n'a aucun intérêt à proposer un produit plutôt qu'un autre.

Les engagements sont les suivants :

- > Charte des données personnelles
- > Votre fidélité est récompensée
- > Un conseil objectif
- > Un conseil clair
- > Un conseil qui vous laisse le temps
- > SOS Carte

Le dispositif clientèle en situation de fragilité financière vise quant à lui à protéger les intérêts des clients fragiles (cf paragraphe 2.2.2.1).

• Être transparent et clair dans la relation bancaire et aider le client à bien décider

Le Crédit Agricole des Savoie diffuse sur son site internet plusieurs guides thématiques, des conseils et des vidéos pour faciliter la prise de décision et la réalisation des projets de ses clients.

En matière d'assurance vie plus spécifiquement, un Document d'Informations Clés contenant des renseignements normalisés sur le contrat proposé (durée, fiscalité, frais) est systématiquement remis au client pour lui permettre de comparer les différents produits existants sur le marché.

Les conditions tarifaires sont affichées dans toutes les agences et sur le site internet : ca-des-savoie.fr. Le Crédit Agricole des Savoie veille à proposer des tarifs en phase avec le marché, combinant les intérêts clients et les impératifs de fonctionnement de l'entreprise.

Dans un environnement complexe, le Crédit Agricole veut donner au client toutes les clés pour l'aider à bien choisir. Cela exige une mobilisation de toutes les expertises pour lui offrir un conseil personnalisé.

Ainsi dans leurs pratiques, les conseillers proposent toujours un produit en expliquant clairement ses avantages et ses limites grâce à une fiche Mémo, qui synthétise l'essentiel à savoir sur le produit. Ceci afin que le client puisse prendre une décision de manière objective et transparente.

« Trajectoires Patrimoine » rend les clients encore plus acteurs de leurs choix. Cet outil permet aux clients de co-construire sur tablette avec l'aide de leur conseiller en agence, une solution personnalisée pour constituer, protéger ou encore optimiser leur patrimoine en fonction de leurs projets.

Il s'agit d'une démarche globale reprenant les finances personnelles, les placements, l'immobilier du client mais également la protection, la prévoyance...

L'objectif est d'améliorer la vision qu'ont les clients de leur budget et leur patrimoine pour les aider à se projeter dans l'avenir en vue de réaliser leurs projets.

• Prévenir la fraude et lutter contre la corruption

La prévention de la fraude vise à préserver les intérêts de la banque et à protéger les clients. La lutte contre la fraude comporte plusieurs thématiques comme la lutte contre l'évasion fiscale, la lutte contre le blanchiment des capitaux, la lutte contre la corruption et le respect des dispositifs inhérents aux sanctions Internationales. Pour faire face à la complexification des modes opératoires, comme la cybercriminalité, la Caisse Régionale investit régulièrement pour lutter contre la fraude, et notamment contre la fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux.

Les collaborateurs sont ainsi formés et régulièrement sensibilisés sur le sujet de la fraude. Ces formations permettent de développer leur vigilance à l'égard d'opérations atypiques et de favoriser l'acquisition de réflexes adaptés à chaque situation.

Le Groupe Crédit Agricole a obtenu la certification internationale ISO 37001 pour son dispositif anticorruption. Délivrée par Euro Compliance, organisme de certification et de formation dédié à la prévention de la corruption, elle reconnaît la détermination du Groupe et la qualité de son programme de prévention de la corruption.

La Caisse Régionale a appliqué les dispositions réglementaires édictées par le législateur et recommandées par le Groupe. Les premiers travaux engagés au Crédit Agricole des Savoie ont permis de mettre en œuvre une évaluation précise de ses risques de corruption au travers d'une cartographie spécifiquement dédiée à cette thématique, actualisée chaque année.



En parallèle, la Caisse Régionale a revu son dispositif de communication interne et externe afin de s'appuyer sur la notion de « tolérance Zéro » prônée par le Groupe.

Enfin, la révision du corps procédural et la nomination d'un référent Caisse Régionale anticorruption ont permis de finaliser les actions en cours en 2020 et tout particulièrement la mise en place du code de conduite anticorruption, la formation et la sensibilisation des collaborateurs ainsi que l'intégration du dispositif « Droit d'alerte ». Ce dernier met à la disposition des collaborateurs et des tiers un outil permettant la déclaration de faits exceptionnels, lorsque les autres moyens d'escalade ne sont pas accessibles ou pertinents, tout en bénéficiant de la protection des lanceurs d'Alerte, instaurée dans le cadre de la Loi SAPIN 2.

Pour finir, un contrôle de la pertinence de l'ensemble de nos process liés à ce dispositif a été mis en place.

• **Déployer un dispositif de contrôles permanents pour une meilleure qualité de service**

Un dispositif de contrôles permanents permet de veiller à la bonne adéquation des pratiques commerciales avec les obligations professionnelles d'information, de loyauté, de conseil et de transparence dans la diffusion des produits et services. Les contrôles sont de plusieurs types :

- Conformité des produits : à chaque lancement d'un nouveau produit, processus ou activité, le Comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits) en valide la conformité afin de s'assurer que tous les risques liés à la commercialisation auprès de la clientèle ont bien été intégrés.
- Conformité et déontologie : le dispositif en place au Crédit Agricole des Savoie vise à regrouper l'ensemble des règles et procédures permettant d'assurer le respect des règles de déontologie, la prévention des conflits d'intérêts et la protection de la clientèle. Les actes de gestion au quotidien, la relation de confiance avec les clients sont ainsi conditionnés par des valeurs universelles telles que l'intégrité, la loyauté, la solidarité, le professionnalisme et des valeurs propres au secteur bancaire telles que la confidentialité et la transparence. Chaque année, les managers réalisent un

rappel de la charte de déontologie auprès de leur équipe. L'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole des Savoie en agence et sur les sites sont formés régulièrement à ce thème via des modules sur la conformité au quotidien.

- Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme : le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme repose sur la connaissance client dès l'entrée en relation et sur la vigilance constante pendant toute la durée de la relation d'affaires. Il s'appuie sur un dispositif de surveillance des flux de la clientèle, des opérations effectuées avec les pays à risques. Une attention particulière est portée aux Personnes Politiquement Exposées (PPE) et à la clientèle Banque Privée. La Caisse Régionale dispose d'outils de détection tels que NORKOM (un moteur d'analyse des opérations financières réalisées par les clients) déclenchant des alertes suite aux opérations financières réalisées par les clients. Après analyse si le doute persiste, une Déclaration de Soupçon est adressée à TRACFIN.
- Sanctions Internationales : Afin de se conformer à la réglementation régie par l'OFAC (Office of Foreign Asset Control), l'Union Européenne, la France, les Politiques internes du Groupe CA, la Caisse Régionale évalue annuellement les risques directs et indirects découlant de ses activités et de celles de ses clients (produits, services, clients et implantations géographiques). Des outils communautaires, qui permettent le criblage des bases clients et le filtrage des transactions, sont une aide à la détection de toute violation éventuelle ou de tentative de contournement des sanctions. Un programme de formations aux risques de sanctions est dispensé à l'ensemble des collaborateurs présents et administrateurs de la Caisse Régionale. Le processus d'escalade des événements liés aux Sanctions Internationales qui nécessitent une attention ou une résolution immédiate peut aller jusqu'au Directeur de la Conformité Groupe et la Direction Générale de Crédit Agricole S.A. La remédiation des données clients dans le cadre de l'OFAC a été finalisée fin 2020. Le dispositif Sanctions Internationales sera totalement déployé le 23 avril 2021.

• **Protéger les données personnelles des clients**

Le Crédit Agricole des Savoie attache une extrême importance à la bonne utilisation des données personnelles de ses clients. Leur sécurité et leur confidentialité sont indissociables du métier de banquier. La Caisse veille donc au respect du Règlement Général pour la Protection Des Données dit RGPD, entré en vigueur le 25 mai 2018. Pour protéger les données personnelles des clients en accord avec les valeurs de la caisse et en réponse aux obligations légales, le Crédit Agricole des Savoie a pris des engagements publics au sein de sa « Charte des données personnelles ».

Les 5 principes majeurs sont :

- Sécurité des données : la sécurisation des données reste la priorité.

- Utilité et loyauté : nous nous engageons à utiliser les données dans l'intérêt de nos clients.
- Éthique : nous nous engageons à agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles.
- Transparence et pédagogie : nous nous engageons à la transparence et à la pédagogie envers nos clients.
- Maîtrise des clients : nous nous engageons à laisser la maîtrise à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite.

Conformément à la réglementation, un délégué à la protection des données (DPO) a été nommé afin de s'assurer que tout a été mis en œuvre dans l'entreprise pour garantir la conformité. Un registre des traitements réalisés par la Caisse Régionale, est mis à jour régulièrement et tenu à disposition de la CNIL

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
Taux de conformité sur les formations :			
"Conformité au quotidien"	97,0 %	99,0 %	99,8 %
"Lutte anti-blanchiment"	99,5 %	98,0 %	99,0 %
"Sanctions internationales"	99,8 %	99,0 %	99,2 %
"RGPD"	99,0 %	99,1 %	99,2 %
"Fraude externe"	92,1 %	98,5 %	99,8 %
"Fraude interne"	NA	97,8 %	99,4 %
"Lutte anti-Corruption"	NA	99,1 %	99,9 %



2.2.2 PILIER 2 : INCLUSION, BIEN VIVRE ET BIEN ÊTRE - « FAVORISER L'INCLUSION ET ASSURER LE BIEN VIVRE POUR TOUTES LES POPULATIONS, HABITANTS, CLIENTS ET FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS ET LEUR DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL »

2.2.2.1 Favoriser l'inclusion bancaire et assurer le bien vivre pour tous

Risque identifié :

Déficit de politique / démarche inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées

Politique :

Le Crédit Agricole des Savoie, par ses valeurs mutualistes et de proximité, s'engage dans une vraie prise en compte des clients fragiles, tous marchés confondus, en se donnant les moyens de détecter les situations financières difficiles, de les prévenir et de les accompagner au mieux. Qui plus est, en 2020, la pandémie du Coronavirus a mis des pans entiers de l'économie à l'arrêt, touchant durement les territoires. La Caisse régionale s'est mobilisée pour aider tous les clients touchés à faire face à la crise et participer à la relance.

Son ambition : aller vers toujours plus de cohésion, de solidarité, de partage pour devenir la banque de référence en matière sociétale.

Son engagement se traduit par des solutions bancaires et financières destinées aux clients fragilisés par un accident de la vie ou par la crise financière, mais c'est aussi un soutien aux associations et organisations œuvrant pour l'insertion socio-économique.

Actions 2020 :

• **Compenser les pertes d'exploitation pendant la crise**

Le confinement lié au Covid-19 a provoqué une forte baisse d'activité dans de nombreux secteurs économiques. Les artisans, les commerçants, les professionnels, notamment, ont subi des pertes d'exploitation imprévues, non couvertes par le champ habituel de leur assurance.

Face à cette crise sans précédent, pour accompagner les professionnels et les aider à passer le cap, Crédit Agricole Assurances et Pacifica ont consenti un geste mutualiste extra-contractuel fort, qui s'est traduit par un soutien financier à tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec option perte d'exploitation.

Les clients bénéficiaires de ce dispositif ont été avertis par courrier et contactés par les équipes assurances ou les conseillers. Un montant total de 9 011 600 € a été distribué sur les 3 marchés (entre 1 500 € et 10 000 € par client), la moitié a été prise en charge par la Caisse régionale.

Marchés	Professionnels	Agriculteurs	Spécialisés
Nombre de contrats indemnisés	1 316	319	1 635
Nombre de bénéficiaires	1 264	318	1 582

Cette aide constitue un soutien financier précieux et l'expression de la solidarité de leur banque face à ses clients, pour préserver leur trésorerie et les aider à rebondir après l'épreuve traversée.

Actions COVID

• **Apporter un soutien financier en cas de difficulté de paiement**

Pendant le confinement, PACIFICA et PREDICA ont mis en place un dispositif pour éviter d'aggraver les difficultés de paiement.

Les assureurs n'ont procédé à aucune résiliation pour non-paiement de primes entre le 12 mars et le 23 juin 2020 inclus.

La résiliation des contrats dont l'échéance était prévue entre le 12 mars et le 23 juin inclus a pu être formalisée entre le 24 juin et le 24 août inclus.

Exemple : si l'échéance du contrat était fixée au 20 mai (période sécurisée) et la résiliation notifiée le 3 août, la résiliation aurait pris effet le 4 septembre si le contrat prévoit un délai d'un mois avant l'échéance.

• **Déployer une démarche de bienveillance sur l'assurance**

Pendant le 1^{er} confinement, une opération d'appels sortants de nos clients particuliers a été réalisée par les conseillers, dans le cadre d'une démarche de bienveillance. L'objectif était de les écouter et les rassurer, tout en leur apportant des conseils en matière de garanties. Cette action s'inscrit dans l'objectif du Plan d'être l'assureur préféré de nos clients dans la durée, le téléphone étant le seul moyen humain de rester en contact avec nos clients et de maintenir une relation qualitative.

• **Geler les abonnements TPE**

L'abonnement TPE a été remboursé aux clients détenteurs d'un équipement monétique inactif pendant le confinement, à savoir 175 338 euros HT pour 3 157 clients soit un peu plus de la moitié du parc TPE de la Caisse Régionale.

• **Définir une politique pour accompagner les projets de rénovation énergétique**

Fin 2020, le Crédit Agricole des Savoie a lancé une démarche pour cartographier les copropriétés vétustes où l'immobilier est à rénover afin de mieux accompagner les projets de rénovation énergétique. En termes d'octroi, la Caisse Régionale a réduit ses conditions d'entrée en termes d'apport avec un minimum requis de 10 % du montant du projet. Des dossiers ont déjà été réalisés en 2020.

Encours prêts conventionnés = 1 093 835 000 € (+10.67% vs A-1) à fin septembre 2020 (PDM 74.15 vs 73.24 A-1) – Source Pilotage Espas

• **Anticiper la vague de risques à venir**

Créé en 2013, le dispositif « Banque des jours difficiles » est destiné aux clients qui rencontrent des difficultés financières conjoncturelles. Il a été réactualisé en juillet 2019 pour prendre en compte la réglementation proposée par les pouvoirs publics.

Il vise à prévenir les situations de fragilité en contactant les clients ciblés. La détection de la « fragilité financière » se fait sur la base de critères tels que : surendettement, interdiction bancaire, frais de dysfonctionnement dépassant certaines normes. Grâce à un système d'alerte, le conseiller peut identifier automatiquement la clientèle relevant de ce dispositif, et ainsi lui proposer d'étudier sa situation dans le cadre d'un entretien personnalisé. La nouveauté 2020 réside dans l'élargissement des critères de ciblage des clients fragiles - critères communs à toutes les banques - dans le respect de la réglementation. L'objectif de cette évolution est de détecter le plus en amont possible la situation de fragilité, avec notamment la prise en compte des impayés dès 60 jours au lieu de 90 auparavant.

Dans cette optique, une équipe a été mise en place au recouvrement amiable en novembre 2020, afin de proposer des solutions de recouvrement au plus tôt aux clients fragiles et ainsi éviter que leur situation financière ne se dégrade davantage.

En 2020, 13 927 motifs de contact ont été diffusés au réseau des agences afin que les conseillers puissent contacter ces clients. Le taux de traitement a baissé entre 2019 et 2020 et cela s'explique par la nouvelle réglementation qui a élargi les critères de ciblage des clients fragiles ce qui a contribué à augmenter de 1,5 le nombre de clients fragiles (voir tableau des indicateurs ci-dessous). De fait, cela a engendré une croissance du nombre de motifs de contact à traiter alors que la force de vente est restée la même. En 2021, sont également prévues des actions de sensibilisation du réseau commercial sur ce sujet afin d'améliorer le traitement de cette cible de clients.

- **Accompagner chaque client y compris ceux qui rencontrent des difficultés financières**

Un des engagements du Crédit Agricole est de proposer des solutions globales et sur mesure à tous ses clients, dans les bons comme dans les mauvais moments.

Dans le cadre du dispositif « Banque des jours difficiles » détaillé ci-dessus, des offres adaptées sont proposées aux clients qui rencontrent des difficultés financières conjoncturelles.

Le module « budget protégé » par exemple permet de disposer des services bancaires essentiels à la vie quotidienne en limitant les frais bancaires. Cette offre inclut notamment la fourniture d'une carte de débit « L'Autre Carte », mais aussi le plafonnement des frais relatifs aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte à 1 € par mois. La réglementation prévoit quant à elle un plafond de 20 € par mois et 200 € par année civile.

En 2020, 750 modules « budget protégé » ont été souscrits et 1 909 clients ont pu en bénéficier, contre 822 modules souscrits en 2019 pour 1 689 bénéficiaires.

À cela s'ajoutent les offres « coup de pouce », « coup de main » pour les jeunes, et l'offre de banque au quotidien EKO.

- **Être présent dans les périodes difficiles avec le dispositif passerelle**

Depuis 2010, le Crédit Agricole des Savoie a déployé le dispositif « Point Passerelle » dans le but d'accompagner des clients dont l'équilibre financier et social se trouve déstabilisé par des accidents de la vie comme une séparation, une perte d'emploi, un accident, une maladie, un décès survenus dans les 24 derniers mois... Ce dispositif incarne les valeurs mutualistes de solidarité et de responsabilité du Crédit Agricole des Savoie en apportant un accompagnement personnalisé avec des solutions bancaires et financières, mais aussi sociales en lien avec des partenaires locaux.

Des conseillers dédiés et des bénévoles, administrateurs ou anciens collaborateurs, se mobilisent pour aider les bénéficiaires à surmonter leurs difficultés dans le temps et trouver des solutions pérennes, dans le cadre d'un suivi personnalisé pouvant aller de 3

mois à 1 an. Les acteurs de ce dispositif font preuve d'écoute et de bienveillance, ils guident le bénéficiaire dans une gestion rigoureuse de son budget, ils suivent les engagements pris de part et d'autre. Les accompagnants bénévoles sont régulièrement formés et informés afin de parfaire leurs connaissances des dispositifs pouvant intervenir dans l'accompagnement des personnes en difficulté. En 2020, ils ont bénéficié de l'intervention externe de plusieurs services départementaux (tels que les services de la commission de surendettement de la Banque De France, l'UDAF 73...).

Les chiffres :

- > 182 nouveaux dossiers étudiés en 2020, contre 167 en 2019
- > 1 800 familles accompagnées en 10 ans d'existence
- > 65 % des clients suivis cette année sur les deux départements de Savoie et Haute-Savoie ont retrouvé un équilibre financier versus 63 % en 2019 ; et 80 % de réussite globale depuis la création du dispositif
- > 3 conseillers « Passerelle » et 23 accompagnants bénévoles

- **Accompagner l'insertion des jeunes dans la vie active**

La Caisse régionale a mis en place un partenariat depuis 3 ans avec Unicités⁽⁸⁾, pour accompagner des jeunes en parcours de service civique sur Annecy et Chambéry, afin d'aider d'autres jeunes à maîtriser les notions de gestion budgétaire. Des ateliers de formation appelés « Parlons cash » expliquent de façon ludique et compréhensible, les règles d'une bonne gestion de son budget, et les pièges à éviter. Au-delà, le Crédit Agricole des Savoie organise les Tremplins Unicités dans le but de récompenser au terme de leur parcours, ces jeunes volontaires du service civique. Une journée leur est dédiée avec l'appui des collaborateurs et des élus pour les aider à préparer leur entrée dans la vie active.

(8) L'association Unis-Cité permet à tous les jeunes de 16 à 25 ans de s'engager sur des missions d'intérêt général pendant 6 à 9 mois, dans le cadre du Service Civique.

- **S'engager pour la santé et le « bien vieillir »**

Dramatiquement mis en lumière par la crise sanitaire, les enjeux sociétaux liés au vieillissement de la population et aux mutations du secteur de la santé sont depuis longtemps au cœur des préoccupations des Caisses régionales.

En tant qu'acteur agissant pour la santé et le « bien vieillir », le Crédit Agricole des Savoie, s'est mobilisé dès le début de la crise sanitaire. Il a mis en place, avec la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement⁽⁹⁾, un fonds de solidarité en faveur des établissements savoyards.

Les objectifs de ce fonds étaient multiples :

- > Soutenir les établissements dans l'achat de matériel de première nécessité (masques, blouses...) ou les outils facilitant le lien avec les familles (tablettes, téléphonie...),
- > Financer du matériel pour renforcer la sécurité et le bien-être des résidents,
- > Améliorer le quotidien de nos aînés et de leurs soignants.

(9) Reconnue d'utilité publique, la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement mène des actions en faveur de l'autonomie socio-économique des personnes en France. Elle soutient l'engagement des Caisses Régionales du Crédit Agricole sur leurs territoires respectifs.

Au total, ce sont plus de 320 000 € qui ont été reversés aux 55 projets proposés par le biais des Caisses Locales ou directement aux établissements d'accueil et ADMR.

Ces actions concrètes, menées en cette période inédite sur les 2 départements, résonnent avec les valeurs mutualistes du Crédit Agricole : responsabilité, solidarité et proximité.

Les Présidents de Caisses Locales du Crédit Agricole des Savoie ont été les acteurs de cette belle action de solidarité.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
Taux de retour en situation normale des personnes accompagnées par Passerelle et REA	76 %	63 %	65 %
Nombre de clients fragiles détectés (source ULC RCR CASA)		9200	15000
Taux de traitement des motifs de contacts des clients fragiles		33 %	11,20 %
Nombre de modules "budget protégé" souscrits sur l'année	568	822	750
Nombre de clients bénéficiaires du module "budget protégé"		1689	1909
Taux d'équipement en offre inclusion bancaire (yc EKO pour 2020, sans EKO pour 2018 et 2019)	14,40 %	18,80 %	21 %

2.2.2.2 Favoriser l'engagement des collaborateurs

Risque identifié :

Baisse de l'engagement des collaborateurs

Politique :

Depuis plusieurs années, l'engagement des collaborateurs fait partie des priorités de la direction générale et des services ressources humaines. En effet, l'engagement prédétermine la performance de l'entreprise et la qualité de service rendu aux clients et impacte son image de marque.

L'engagement, c'est l'implication des collaborateurs dans le travail qu'ils effectuent. Un collaborateur engagé sera beaucoup plus productif qu'un collaborateur désengagé et aura la volonté de faire avancer positivement l'entreprise dans son développement. Aussi, il fera la promotion de son entreprise à l'extérieur.

Or, c'est l'épanouissement du salarié au travail qui rend possible un engagement durable.

On peut distinguer deux sortes d'engagement :

- > Envers son entreprise ;
- > Et au sein des projets à mener quotidiennement.

Ces deux notions sont bien différentes, la première va s'accorder au sentiment de satisfaction et au bien-être ressenti par les collaborateurs. L'autre concerne le cadre et l'organisation du travail dans lequel ils évoluent (horaires, télétravail).

La démarche du Crédit Agricole des Savoie est fondée sur l'écoute des collaborateurs, matérialisée depuis 2016 par l'IER ou Indice d'Engagement et de Recommandation. Baromètre social, l'IER permet de mesurer le niveau de satisfaction des collaborateurs sur les questions de gestion des ressources humaines, sur les relations sociales et sur la stratégie de l'entreprise.

La Caisse régionale valorise également l'implication et la prise d'initiative pour rendre chacun pleinement acteur de sa carrière et de la performance collective.

Son objectif est de développer l'autonomie et la responsabilité de tous les acteurs, de donner du sens aux transformations en mettant en valeur leur bénéfice pour chacun (clients et collaborateurs). Cela passe par une transformation du modèle managérial autour de deux notions clés : le dialogue et la confiance.

Le Crédit Agricole des Savoie a obtenu un IER de 71 % soit une augmentation de 5 points versus 2019.

Actions 2020 :

- **Écouter les collaborateurs et favoriser leur engagement**

Dans un souci de transparence vis-à-vis de l'ensemble des collaborateurs, l'analyse des résultats de l'IER est partagée avec toutes les parties prenantes. Cette démarche est ainsi l'occasion de dialoguer et d'impliquer les différentes parties prenantes dans l'élaboration de plans d'actions.

En 2020, un travail de communication des résultats de l'IER 2019 a été mené par la Caisse au sein de chaque Direction et chaque équipe. Un plan d'actions a été co-construit par chaque équipe pour répondre aux attentes et remarques des collaborateurs dans le cadre de l'IER et prendre en compte les spécificités de chaque Direction ou équipe.

Ce travail de communication a été souligné positivement par 91 % des collaborateurs dans l'IER 2020.

De plus, 90 % d'entre eux se sont dits fiers de l'engagement de leur entreprise pour les clients et le territoire pendant la crise.

- **Encourager les démarches participatives dans les projets de transformation**

La mise en œuvre du projet d'entreprise CARE, projet engagé fin 2019, a démarré en 2020. Les modalités de déploiement de ce projet d'entreprise portent le sujet de l'engagement des collaborateurs, ce qui explique en partie la progression de l'IER cette année. Dans la méthodologie de ce projet d'entreprise, on peut citer la volonté de faire participer chaque collaborateur via des ateliers de co-construction, appelé « world café ». Au-delà de cette méthodologie participative, de nombreux projets initiés par le projet d'entreprise visent à favoriser et développer la confiance et à responsabiliser les collaborateurs, comme par exemple :

- Le sous-projet sur l'organisation du travail avait pour ambition de :
 - > Répondre à un besoin remonté par les collaborateurs lors des world cafés pour un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, plus d'autonomie, de responsabilité et de confiance > impact IER
 - > Répondre à une attente des clients d'être une banque plus moderne, accessible, plus souple et flexible > impact IES (réduction des déplacements collaborateurs et clients)

3 axes ont été travaillés : la flexibilité des horaires en agence et le télétravail pour mieux satisfaire le client, le télétravail et le nomadisme au siège. Ce modèle d'organisation a été accéléré par la crise.

- Le sous-projet sur la posture manager s'est inspiré des mots des world cafés et de la charte managériale existante pour définir un plan d'action : évaluation du manager par ses collaborateurs (vision 180°), parrainage des nouveaux managers et pépinières de managers, coaching managers, outil pour animer une réunion d'équipe (réunion en 1 clic - CA Clic), outil de remontées des bonnes pratiques, rencontres mensuelles de la DG, etc...

- **Protéger les collaborateurs dans le contexte de crise sanitaire pour préserver leur engagement**

- **Actions COVID :**

Pendant la crise sanitaire, la priorité a été de satisfaire les besoins des clients, tout en préservant la santé des collaborateurs.

Avec l'aide de Crédit Agricole Technologies et Services, la Caisse régionale a déployé des moyens visant à faciliter le travail à distance, en équipant 100 % des collaborateurs dans un délai très court.

Le travail sur site et en agence a été organisé rigoureusement, afin de préserver les distanciations sociales :

- > Fourniture de lots de masques à chaque collaborateur
- > Mise à disposition de gel hydroalcoolique, gants et plexiglas en agence
- > Mise en place de sens de circulation pour éviter les croisements
- > Adaptation de l'utilisation des espaces collectifs
- > Réduction par 2 de la capacité d'accueil des salles de réunion
- > Espacement de certains espaces de travail
- > Roulement des équipes pour limiter les jours de présence des collaborateurs et de fait les risques de transmission

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
IER	70	66	71

2.2.2.3 Développer les compétences des collaborateurs, attirer les talents, réduire le turn-over

Risque identifié :

Non-adaptation des compétences des collaborateurs aux besoins clients et turn-over élevé.

Politique :

Le développement professionnel vise à améliorer les savoirs, savoir-faire et savoir-être des salariés. Cela peut se faire de différentes manières : formation, coaching, participation à des groupes de travail ou à des projets clés comme le projet d'entreprise, gestion de carrière et mobilités internes... Les différents outils mis en place par l'entreprise tout au long de la vie des collaborateurs auront une influence sur leur satisfaction et leur fidélisation. Par conséquent, la qualité du service rendu au client s'en trouvera renforcée.

La surveillance du turn-over est un autre levier d'action qui permet à l'entreprise de garder ses talents, d'économiser sur ses process de recrutement, d'améliorer son image et d'optimiser la cohésion d'équipes.

Avec 2 478 collaborateurs répartis sur la Savoie et la Haute-Savoie, le Crédit Agricole des Savoie est l'un des premiers employeurs locaux. Son modèle social et économique promeut une politique responsable de l'emploi et assure son rôle social essentiel sur ses territoires. Cette politique se traduit par des embauches pérennes, une politique de recrutement innovante, la promotion de la diversité quelle qu'elle soit, une organisation du travail tournée vers la qualité de vie, la formation continue, une politique de rémunération équilibrée ou encore par la gestion des carrières.

Actions 2020 :

• Gérer les emplois et les compétences

Pour accompagner son développement, le Crédit Agricole des Savoie s'est engagé, depuis de nombreuses années, dans la mise en œuvre d'une politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) en cohérence avec sa dynamique de promotions internes et d'accompagnement des mobilités professionnelles.

La GPEC permet le renouvellement et le développement des compétences en lien avec l'évolution des besoins clients, des technologies et des attentes de l'entreprise. L'accord au CADS du 9 avril 2015 relatif à la GPEC affirme la volonté, dans le cadre d'un dialogue social ouvert et constructif, de mettre en œuvre un dispositif cohérent de gestion des Ressources Humaines qui accompagne les ambitions stratégiques de l'entreprise.

Dans cette optique, le dispositif de GPEC mis en place au CADS au service de la politique de l'entreprise, regroupe des domaines de :

- L'emploi, les métiers et l'accompagnement managérial,
- La formation, le développement des compétences et le tutorat

Cette démarche s'appuie sur les politiques impulsées par la DRH et par l'action au quotidien, des managers, dans le cadre d'un partage de la fonction « Ressources Humaines », indispensable à la gestion décentralisée des équipes.

Depuis 2019, tous les collaborateurs en CDI bénéficient d'un entretien professionnel annuellement ou bi-annuellement. Cet entretien permet de dresser un bilan partagé entre le collaborateur et son manager sur les actions mises en place en termes de formation et d'évolution professionnelle. Il permet de réfléchir avec son manager à son projet professionnel en définissant ses souhaits de mobilité fonctionnelle et géographique. Enfin, il permet également d'informer les collaborateurs sur les différents dispositifs de formation existants.

Les évolutions professionnelles sont gérées également à travers la Revue d'Effectifs. Il s'agit d'un dispositif d'anticipation et de préparation des trajectoires professionnelles. Depuis 2018, la Revue d'Effectifs est également réalisée tous les ans dans la continuité de la campagne des Entretiens professionnels. Ce processus partagé entre les Managers et la DRH, permet

de donner une vision prospective d'évolution professionnelle de chaque collaborateur, de détecter les personnes évolutives, en apportant de la perspective aux collaborateurs

L'entretien annuel d'appréciation est l'élément central de la politique GPEC et une étape majeure qui permet de faire le bilan des compétences mises en œuvre par le collaborateur et de mesurer sa performance.

• Favoriser les évolutions de carrière

Au Crédit Agricole des Savoie, l'ancrage de la promotion interne constitue le socle de la relation entre les collaborateurs et l'entreprise. La mobilité interne apporte un développement des compétences et un accès durable à la promotion. La Caisse a une longue tradition de formation aux changements de métiers commerciaux par des programmes de formation interne.

Pour les conseillers de clientèle des particuliers souhaitant s'orienter vers le métier de conseiller clientèle des professionnels, le « Passeport Métiers » leur permet, depuis 2014, de se former progressivement aux compétences nécessaires avant d'être nommés sur un portefeuille de conseiller des professionnels.

• Accorder une place centrale à la formation de nos salariés

Véritable levier de performance et de développement pour la Caisse Régionale, la formation permet d'accroître en continu l'expertise, les compétences, l'efficacité professionnelle des collaborateurs et de s'adapter aux changements. La Caisse régionale se positionne comme une entreprise apprenante, notamment en diversifiant les modalités pédagogiques (sur place, à distance, mixte). L'Ifcam, l'université du Crédit Agricole, fait régulièrement évoluer son offre pour accompagner le déploiement du projet du Groupe. Afin de faciliter l'apprentissage, l'Ifcam adapte également ses supports de formation en tirant parti du potentiel offert par les nouvelles technologies.

La politique de formation vise ainsi à couvrir les besoins d'évolution des compétences de l'ensemble des collaborateurs et notamment l'accompagnement des mobilités. La Caisse Régionale déploie chaque année près de 15 000 jours de formation pour ses collaborateurs, soit un effort de plus de 8 % de la masse salariale. Cela représente en moyenne 5,9 jours de formation par collaborateur par an. En 2020, en raison de la crise sanitaire, le nombre de jours de formation a diminué (11 393 jours).

En fonction du poste et des besoins exprimés par les collaborateurs, notamment lors des entretiens professionnels, des formations individuelles sont proposées. Selon les sujets et l'importance des compétences à transmettre, la formation est dispensée à travers des MOOC⁽¹⁰⁾, des e-learning, des classes virtuelles ou en présentiel.

(10) Massive Open Online Course

La plateforme « E-Campus » de formation à distance offre la possibilité aux collaborateurs de s'inscrire de façon autonome parmi 250 E-learning disponibles en ligne via un accès direct au catalogue de l'IFCAM. Les collaborateurs peuvent effectuer une recherche de formation « par métier » (marché des particuliers, marché de la clientèle patrimoniale, marché des professionnels et des agriculteurs, marché des entreprises et de l'immobilier) ou par compétences (transversales ou managériales).

Le CADS a engagé en 2020 le déploiement de la démarche Amélioration Continue au niveau des services du siège et des agences du réseau. Le dispositif de déploiement s'accompagne d'une formation des collaborateurs et des managers à cette nouvelle démarche permettant d'améliorer l'efficacité et la qualité du service client interne.

La culture de l'amélioration continue est un état d'esprit qui consiste à :

- Revisiter de façon permanente, collaborative et objective les modes de fonctionnement d'une équipe en intégrant la voix du client.
- Mettre en place une animation managériale régulière sur un processus ou une entité pour améliorer ses performances (mesure des résultats, actions correctives).

En 2020, la Caisse Régionale a également lancé un programme de formation spécifique pour les managers de la Caisse Régionale, qu'ils soient manager d'agence ou d'une équipe siège, autour de différents modules : feed-back, gestion des situations sensibles.

En fil rouge, les formations réglementaires dispensées aux collaborateurs et managers à une fréquence régulière permettent le maintien des compétences de chacun dans son métier.

• Limiter le turn-over

Le taux de turn-over diminue d'un point en 2020, passant de 9,73 % en 2019 à 8,56 % en 2020, avec une baisse des départs et donc une baisse des embauches liées.

Le développement de la séniorité a permis de stabiliser les effectifs de la Caisse, notamment sur le métier de CPAR 3 (conseiller clientèle particuliers confirmé). La séniorité consiste à reconnaître l'expertise d'un conseiller sur son métier et la valoriser avec une augmentation de pesée d'emploi. Cette mesure permet de limiter le turn-over sur ce métier, le conseiller s'engageant à rester 2 ans supplémentaires sur son poste, et ainsi stabiliser des conseillers référents au sein des agences pour accompagner les nouveaux arrivants.

Par ailleurs, les travaux autour de la formation des managers, mais également autour du projet CARE, ont pour objectif de développer l'engagement de chacun, l'attachement à l'entreprise, l'IER et in fine doivent impacter le turn-over de la Caisse.

• Accompagner les collaborateurs pendant la crise sanitaire

Pendant le premier confinement, la Caisse régionale a mis en place un dispositif d'accompagnement spécifique pour aider les collaborateurs à s'adapter à leur nouveau mode de travail :

- Un module d'E-learning « Covid-19 : les gestes barrières, les bons réflexes pour faire bloc ensemble »
- deux guides - un à l'attention des managers, l'autre, à destination des équipes - comprenant des conseils pratiques sur le travail à distance (sécurité, ergonomie, maintien du lien social...) ont aussi été développés pour accompagner les nouveaux usages dans le quotidien professionnel, et ancrer ainsi une culture sanitaire.

Indicateurs	2018	2019	2020
% de clients sans conseillers (en client commercial dans un portefeuille vacant)	-	-	3784 clients (octobre) vs 15000 (en août)
Nombre de jours de formation	15 494	14 859	11 393
% du nombre de collaborateurs formés	-	99,91 %	99,8 %
Taux de turn-over	-	9,73 %	8,56 %

2.2.2.4 Tirer parti de notre diversité, pour un collectif renforcé

Risque identifié :

Actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et mesures prises en faveur des personnes handicapées.

Politique :

La discrimination s'entend comme toute distinction opérée entre les personnes sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée.

La discrimination en matière de gestion des ressources humaines se traduit par des décisions s'appuyant sur l'un des critères discriminatoires cités ci-dessus, tant lors de l'embauche que pendant la durée du contrat de travail, exposant l'entreprise à des sanctions pénales.

Le Crédit Agricole des Savoie est vigilant à toute forme de discrimination, en interne avec une approche inclusive de la gestion de leurs ressources humaines, mais également au niveau de ses recrutements externes.

Actions 2020 :

• Promouvoir l'égalité de traitement

Dans le prolongement de l'accord national, un accord local a été signé avec les partenaires sociaux en décembre 2016 pour promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise se traduisant par des conditions qui permettent à l'ensemble des collaborateurs de disposer des mêmes chances et des mêmes moyens d'évolution tout en respectant la liberté de choix de chacun.

Les principales thématiques de cet accord sont :

- > Une politique de recrutement diversifiée
- > La formation des collaborateurs et des managers
- > La gestion des parcours de carrière, des promotions et des mobilités fonctionnelles destinées à favoriser les expériences professionnelles et les mises en situation, dans un environnement évolutif
- > La prise en compte de la parentalité

Cela se traduit par des actions concrètes telle que :

- > La prise en compte de la parentalité avec l'engagement d'un retour sur son propre poste, à temps partiel systématiquement accepté, suite à une maternité
- > La formation sur la diversité à destination des managers
- > Des sessions de recrutements axés sur la mixité
- > Un accord sur l'accompagnement des seniors

La Caisse Régionale réalise chaque année une étude sur la situation professionnelle des salariés, notamment en matière d'égalité salariale. Cette étude s'appuie sur des panels de comparaison hommes - femmes, homogènes et représentatifs, établis sur la base de critères définis dans l'accord

national (ou accord de branche) : métiers, niveau de formation, expérience professionnelle dans l'emploi, compétence et expertise. L'analyse de ce rapport confirme que le système de rémunération de la Caisse Régionale n'est pas, intrinsèquement, facteur de discrimination entre les femmes et les hommes.

En parallèle, le parcours des collaborateurs à tous les âges fait l'objet d'une politique attentive du Crédit Agricole des Savoie, pour garantir notamment l'accès à la formation et la mobilité pour tous. Le contrat de génération, signé en 2013, reprend pour partie l'accord sénior déjà en place, renforce les dispositifs à destination des seniors et le complète par des dispositions à destination des jeunes. Ce contrat réaffirme l'action du Crédit Agricole des Savoie en faveur du recrutement des jeunes et de leur intégration par des processus sécurisés, des actions d'accompagnement des seniors dans leur choix de parcours ou l'accompagnement du rythme de leur activité en prévision de leur retraite.

• Favoriser l'emploi et l'insertion des personnes handicapées

La mission HECA - Handicap et Emploi du Crédit Agricole - vise à faciliter et favoriser l'emploi et l'insertion des personnes handicapées et à assurer un maintien dans l'emploi des collaborateurs par une politique favorable à l'ergonomie au travail. Dans la Caisse régionale, un correspondant HECA est chargé de mettre en œuvre et relayer une politique durable en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

Dans le cadre de cette politique, des actions de sensibilisation et d'accompagnement des collaborateurs sont organisées :

- > Conférences et webinar sur des thèmes de santé

> Accompagnement individuel des collaborateurs du siège d'Annecy, avec l'appui d'un ergonome, lors de l'installation dans les nouveaux locaux

> Groupe spécifique sous Chatter intitulé « SANTÉ AU TRAVAIL », permettant la diffusion régulière à ses membres (environ 300) des informations et préconisations relatives aux bonnes pratiques en matière de santé

> CESU (Chèques Emploi Service Universel) handicap pour permettre à des salariés en situation de handicap de faire appel à des prestataires de services à domicile les soulageant dans leur quotidien (200 € par trimestre).

> Opérations de communication pour sensibiliser au handicap et au bien-être au travail : calendrier 2020, Animations Bande Dessinée à destination des collaborateurs ou des managers

Le recrutement des personnes handicapées est également un point d'attention.

> Conformément à l'accord national du Crédit Agricole visant un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 6 % en moyenne en 2020, il existe un accord local, cet accord est reconduit chaque année.

> En 2007, la Caisse Régionale a participé avec l'université de Savoie à la création d'un Diplôme Universitaire d'Assistant de Clientèle, en faveur des personnes handicapées pour les préparer aux métiers commerciaux. En 2020, 9 nouveaux alternants ont rejoint ce cursus de formation.

> Tous les managers réseau suivent une formation spécifique afin de faciliter l'intégration d'une personne en situation de handicap dans leurs équipes.

Indicateurs	2018	2019	2020
% de travailleurs handicapés	4,56 %	4,83 %	4,64 %
% de femmes dans l'effectif global	68 %	68 %	68 %
% de femmes dans les fonctions d'encadrement (manager d'équipe)	44 %	43 %	43 %
% de femmes dans les nominations	71 % (rider)	63 %	67 %

2.2.3 PILIER 3 : PATRIMOINE - « PRÉSERVER ET ENRICHIR LE PATRIMOINE CULTUREL, SPORTIF ET NATUREL DU TERRITOIRE DES SAVOIE AINSI QUE CELUI DE NOTRE CAISSE RÉGIONALE »

2.2.3.1 Soutenir les projets du territoire en lien avec les enjeux RSE

Risque identifié :

Ne pas soutenir les projets du territoire (soutien des associations, soutien de financement entreprise...) en lien avec les enjeux RSE

Politique :

Le Crédit Agricole des Savoie est une Caisse Régionale ancrée sur son territoire. À ce titre, sa responsabilité est engagée sur le volet sociétal. Être responsable, c'est soutenir des initiatives locales, aux côtés des associations, au service de l'intérêt collectif; valoriser le patrimoine et la culture... La Caisse Régionale se positionne en tant qu'acteur de la vie territoriale et intervient à travers différents dispositifs :

- > Fonds d'Intervention Mutualiste = FIM
- > Partenariats et mécénats du monde associatif
- > Soutien au sport comme école de la vie
- > Promotion de l'excellence territoriale

Le Crédit Agricole des Savoie a structuré sa démarche et son engagement mutualiste sous la forme d'un Fonds d'Intervention Mutualiste. Ce fonds est composé de 5 grandes familles d'actions :

- > Solidarité
- > Economie
- > Patrimoine régional
- > Animation de la vie locale
- > Agriculture

Les objectifs de ce Fonds d'Intervention Mutualiste sont de témoigner et promouvoir ses valeurs mutualistes, de contribuer à son enracinement local et d'impliquer directement ou indirectement les administrateurs des Caisses Locales. La mise en œuvre du Fonds doit permettre d'identifier les actions mutualistes, d'organiser les actions menées sur le terrain, de fédérer les conseils d'administration de Caisses Locales autour de

projets communs, d'affecter un budget dédié au mutualisme.

Pour les projets ayant pour vocation la sauvegarde du patrimoine avec un objectif de développement, la fondation nationale « Crédit Agricole Pays de France » complète la subvention accordée par la Caisse

Actions 2020 :

• Appuyer les initiatives locales et solidaires

Banque des petites et grandes associations, le Crédit Agricole des Savoie est un partenaire et mécène actif du monde associatif local. Les interventions des Caisses Locales et de la Caisse Régionale auprès des associations sont variées : subventions, dons en nature, mise à disposition de locaux, fabrication de supports de communication, et cela dans divers domaines : insertion économique et sociale, sport, culture, éducation, solidarité, logement, handicap, environnement... Salariés et élus s'impliquent sur le terrain aux côtés des associations lors d'opérations ponctuelles ou pérennes.

Yves Martin, Responsable du service Animation du Mutualisme témoigne de l'importance des associations sur le territoire : « L'essence même d'une association est de s'impliquer dans la vie locale, de renforcer les liens entre les habitants et de fédérer des projets communs. Elles assurent des actions de proximité que nous sommes fiers de soutenir, et qui sont en phase avec nos valeurs mutualistes de Solidarité, Proximité et Responsabilité ».

Chaque année, le Concours départemental « Les Trophées des associations, partenaires de la vie locale du Crédit Agricole » récompense des projets lancés par des associations, sélectionnés selon des critères comme leur utilité pour le territoire et leur dynamique durable.

Cette année, malgré les conditions difficiles pour rencontrer leurs responsables et l'annulation de la cérémonie de remise des trophées qui récompense les meilleurs projets, 31 associations savoyardes et haut-savoyardes ont reçu en tout plus de 37 000 € de dons. Chaque association a été choisie par sa Caisse Locale pour son implication et ses actions sur le terrain. Un vote démocratique au sein de l'ensemble des caisses locales et le coup de cœur des collaborateurs déterminent les sommes allouées. Depuis 10 ans, ce sont près de 200 associations qui ont été soutenues grâce à ce dispositif.

Ce coup de pouce donné à ces associations

a pour but de les aider à mettre en œuvre des actions concrètes sur le terrain. Il est d'autant plus important de les aider aujourd'hui car certaines associations ont été rendues particulièrement vulnérables en cette période de crise sanitaire : manque de bénévoles, baisse des dons liés à l'organisation d'événements...

En 2020, le Crédit Agricole a également apporté son soutien à plusieurs associations, notamment :

- > Le secours Populaire : Dans le cadre de la Collecte Nationale des Banques Alimentaires, la Caisse régionale a organisé du 7 au 11 décembre 2020 une action de collecte au profit du Secours Populaire, auprès des collaborateurs, sur les sièges de Chambéry et d'Annecy. Cela permet d'apporter un soutien aux familles défavorisées des départements de Savoie et Haute-Savoie.
- > L'Association « Ma chance Moi Aussi » : Créée en 2014 avec pour objectif la réussite éducative, l'association apporte un suivi pédagogique et éducatif aux enfants fragilisés, en difficultés éducatives dans les quartiers prioritaires. En 2020, le Crédit Agricole des Savoie a prolongé son partenariat avec un financement de 15 000 € pour accompagner l'association dans sa réflexion sur la création d'autres centres. Œuvrer pour que chaque enfant, en particulier les plus vulnérables, reçoive une éducation qui lui permette de se construire un avenir, correspond à nos valeurs mutualistes de solidarité et de responsabilité.
- > L'Épicerie Solidaire de Rumilly, avec le financement des sacs isothermes destinés aux bénéficiaires.
- > Des associations engagées dans l'accompagnement des femmes qui ont subi des interventions chirurgicales suite à des cancers telles que l'institut du sein en Savoie et CEW en Haute-Savoie.
- > Des associations s'occupant de l'accueil des migrants sur la vallée d'Arve.
- > Cet été, un dispositif de don associatif de 5 euros, en partenariat avec PREDICA, a été proposé aux clients du Crédit Agricole des Savoie. 8 945 euros ont été récoltés et versés en septembre à 2 associations ADMR du territoire.
- > Le CADS a mis en marché en décembre 2020 un dispositif permettant aux clients détenteurs d'un Livret de Développement Durable Solidaire LDDS de faire un don

vers une personne morale de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) parmi la liste des 10 bénéficiaires choisis par la Caisse Régionale.

Enfin, la plateforme d'entraide <https://jaimemonterritoire-ca.fr/> a vu le jour au niveau national, pour aider et s'entraider localement. Gratuit et ouvert à tous, c'est un réseau social de partage 100 % local et d'entraide entre voisins et acteurs locaux (commerçants, producteurs locaux, associations, collectivités...). Son objectif est de favoriser le lien social et dynamiser l'économie locale.

Cette plateforme, accessible depuis le site d'information non bancaire du Crédit Agricole des Savoie « tous-acteurs-des-savoie.coop » permet aussi aux sociétaires du Crédit Agricole de découvrir les initiatives solidaires et d'animation du territoire de leur banque coopérative et de leurs caisses locales ainsi que de partager un espace dédié (bons plans sociétaires, événements et informations réservées...).

• Préserver et valoriser le patrimoine local en lien avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France

Les actions menées dans le cadre de la Commission Patrimoine favorisent l'ancrage du Crédit Agricole des Savoie sur les territoires et participent à la préservation du patrimoine. La Commission étudie les projets qui s'inscrivent dans la charte définie par la Fondation Crédit Agricole - Pays de France. Créée il y a plus de quatre décennies et reconnue d'utilité publique, cette Fondation soutient des projets de restauration et de mise en valeur des richesses du patrimoine (bâti, naturel, industriel, agricole...). Ces projets doivent ainsi renforcer l'activité économique, culturelle et touristique sur les territoires (musées, animation locale).

En 2020, la commission patrimoine a inauguré la maison Michel BUTOR à Fillinges, musée créé dans la maison de l'artiste éponyme et financé par le CADS à hauteur de 7 500 €. Il s'agit d'un espace patrimonial qui se décline en 3 sites : maison d'écrivain, manoir des livres et bibliothèque Michel Butor. Son objectif est de valoriser le patrimoine culturel, diffuser la culture au plus grand nombre et soutenir la création culturelle.

De plus en plus de lieux soutenus par le Crédit Agricole offrent des réductions ou autres

avantages aux porteurs de la Carte Sociétaire, comme par exemple l'espace Alu à Saint Michel de Maurienne, l'Abbaye et la Maison du fromage à Abondance ou encore le Village du Musée de la Combe de Savoie.

• **Soutenir les athlètes de notre territoire et renforcer ainsi son rayonnement**

La #TEAM_CADS a été créée en 2019 avec l'envie d'« inspirer positivement les jeunes savoyards et haut-savoyards au-delà du sport en soutenant non pas seulement des athlètes, mais plutôt des personnes, des femmes et des hommes qui portent des valeurs positives, dans lesquelles nous nous retrouvons. » expliquaient alors Richard LABORIE, Directeur Général Adjoint. Être la banque du territoire, c'est aussi contribuer à la promotion et au développement des activités sportives de notre magnifique territoire. Ce projet porte une ambition de long terme, en lien avec la raison d'être du Crédit Agricole des Savoie : faire rayonner son territoire pour les années qui viennent.

En 2020, la #TEAM_CADS s'enrichit de 5 nouveaux membres et les accompagnera dans leurs projets représentant des sports variés : Jules Chappaz - ski de fond, Thaïs Fischer - BMX, Margot Bosch et Carla Sénéchal - bobsleigh, Baptiste Truntschka - VTT.

• **Créer du lien avec les « cafés sociétaires »**

Il s'agit de réunions d'information organisées par les administrateurs, ambassadeurs du sociétariat, à destination des sociétaires. Ces réunions organisées localement ne sont pas liées à la présentation des produits bancaires ou à l'activité commerciale du Crédit Agricole des Savoie, mais concernent des sujets sociétaux, locaux ou économiques. En 2020, 2 cafés sociétaires seulement ont pu avoir lieu avec le contexte de crise, avec comme thème la création d'Entreprise et la gestion des associations.

• **Appuyer les initiatives locales via le crowdfunding**

Le Crédit Agricole va plus loin dans l'exercice de son activité en s'engageant dans un partenariat avec Tudigo autour du financement participatif : le partenariat s'adresse à une large communauté d'internautes locaux et leur donne la possibilité d'investir différemment, mais toujours près de chez eux, en soutien de l'économie locale.

En septembre 2020, le Crédit Agricole des Savoie a relayé localement l'action du groupe destinée aux associations de sport amateur qui ont un projet sportif et besoin d'un coup de pouce financier. Ces dernières peuvent lancer leur campagne de crowdfunding via la plateforme Tudigo et le Crédit Agricole récompensera 3 projets en abondant de 20 % le montant total de la collecte.

Parce que le sport est un formidable vecteur de lien social, une école qui permet à chacun de se construire et d'être plus fort, le Crédit Agricole soutient partout en France ceux qui font vivre le sport et ses valeurs éducatives.

• **Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes**

Pour partager ses valeurs et donner plus de portée à ses actions, le Crédit Agricole des Savoie communique largement auprès de ses clients et sociétaires. Les actions réalisées sur le territoire sont relayées via :

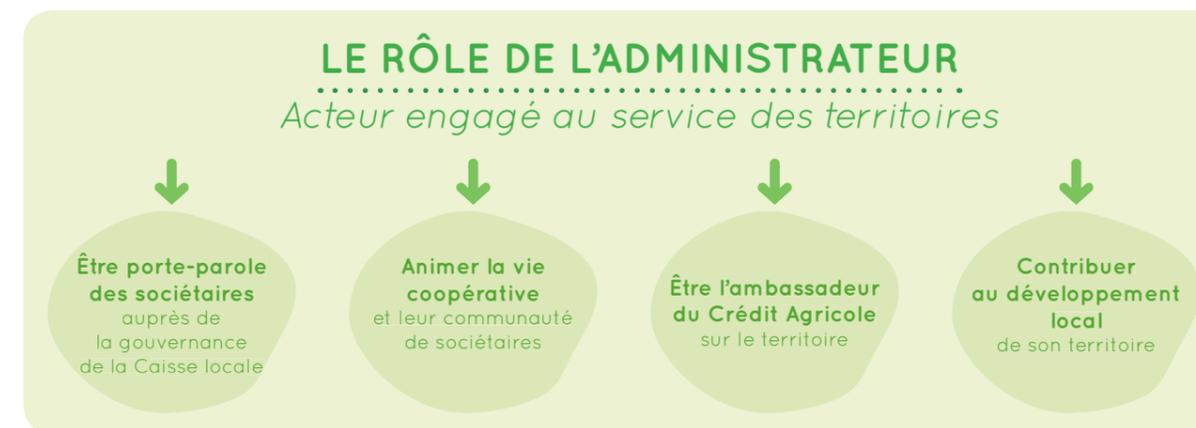
- > le site tous-acteurs-des-savoie.coop et sa E-lettre mensuelle qui récapitule l'ensemble des actualités parues sur le site internet et les événements locaux soutenus par le Crédit Agricole des Savoie.
- > les réseaux sociaux (page Facebook, Twitter).
- > l'affichage réalisé sur les écrans en agence.

Des référents communication sont désignés par la Caisse Locale et sont formés aux techniques de base de la rédaction journalistique et à la prise de photo, afin d'être les relais des actions Crédit Agricole des Savoie sur le territoire.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
Nombre de projets de CL soutenus par la commission Animation Vie Locale	28	45	3
Nombre d'associations soutenues par la Commission AVL	33	36	31
Montant reversé aux associations	41 000 €	46 850 €	45 000 €

2.2.3.2 Développer l'engagement des administrateurs



Risque identifié :

Absence ou baisse de l'engagement et de l'implication des administrateurs dans leurs missions

Politique :

Les administrateurs occupent une place centrale dans la gouvernance du Crédit Agricole, comme indiqué dans le schéma ci-dessus :

Les administrateurs connaissent les enjeux économiques, sociaux et environnementaux des territoires dans lesquels ils vivent et travaillent. Véritables traits d'union entre les sociétaires et leur banque, ils s'engagent au quotidien pour faire vivre le modèle coopératif et préserver le patrimoine des Caisses Régionales du Crédit Agricole.

C'est pourquoi, l'engagement des administrateurs est générateur de performance pour le **Crédit Agricole des Savoie** et contribue à l'image de marque de la banque. L'engagement, c'est l'implication des administrateurs dans les missions qu'ils effectuent pour la caisse. Un administrateur pleinement impliqué aura plus d'impact dans ses actions, contribuera au rayonnement de la caisse sur son territoire et permettra d'enrichir son patrimoine.

Pour permettre aux élus d'assurer pleinement leurs missions, la Caisse régionale a déployé des outils pour s'informer et échanger ainsi que des parcours de formation adaptés à leurs besoins et responsabilités. À cela s'ajoute, depuis 2018, un dispositif d'écoute. Il prend la forme d'une enquête en ligne réalisée auprès des administrateurs de Caisse locale.

Les réponses collectées servent à calculer l'IER - **Indice d'Engagement** et de **Recommandation** - utilisé pour nourrir une démarche d'amélioration continue.

Actions 2020 :

• **Des élus formés et compétents**

Le service Animation du Mutualisme a mis en place des formations pour partager la politique mutualiste de la Caisse Régionale et accompagner/fédérer les élus. Plusieurs programmes sont disponibles et visent à couvrir les besoins des administrateurs ou présidents, qu'ils aient été récemment nommés ou non, à savoir :

- > Nouveaux administrateurs de Caisses Locales (1 j)
- > Nouveaux présidents de Caisses Locales (1 j)
- > Prise de parole en public (1/2 j)
- > Préparer son Assemblée Générale de Caisse Locale (1/2 j)
- > Nouvel administrateur de Caisse Régionale (4 j)
- > Mise à jour des connaissances à l'attention des administrateurs de Caisse Régionale (3,5 j)

Ces formations font intervenir des responsables de service et des administrateurs de la Caisse Régionale, ainsi que des intervenants de l'IFCAM.

• **Des communications et réunions dédiées aux élus**

Les présidents de Caisse Locale participent à des réunions régulières leur permettant de découvrir les politiques et actualités de la Caisse Régionale. Un espace dédié aux élus de Caisses Locales est accessible sur le site : tous-acteurs-des-savoie.coop. Il vise à communiquer les informations relatives aux actions de la Caisse Régionale ainsi que des informations plus spécifiques. Une « charte administrateur » est remise à chaque nouvel administrateur.

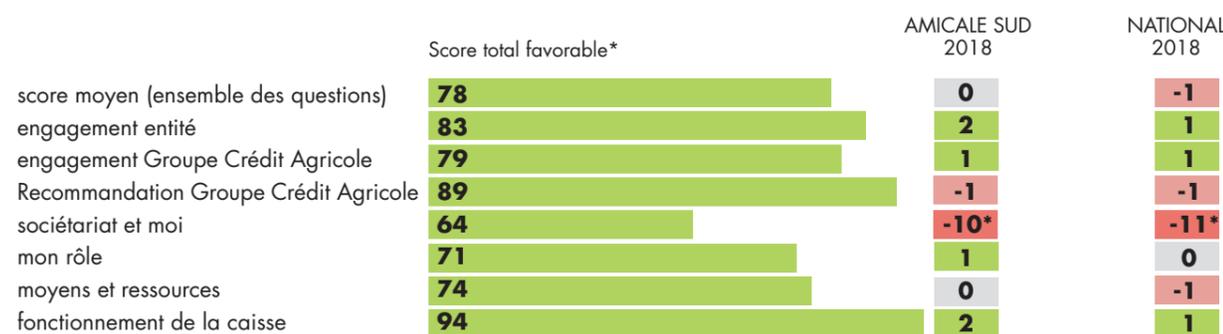
• **Mesurer et analyser l'engagement des administrateurs**

Au Crédit Agricole des Savoie, le niveau d'engagement des administrateurs fait l'objet d'un suivi, par le biais de l'IER administrateur - **I**ndice d'**E**ngagement et de **R**ecommandation. Cet outil permet de mesurer l'adhésion des administrateurs à l'entreprise, la perception qu'ils ont de leur rôle et la satisfaction qu'ils tirent de l'exercice de leur fonction.

En 2020, la caisse régionale a réalisé une campagne « IER administrateurs ». Les résultats seront connus début 2021 et présentés aux présidents de CL lors de la réunion qui leur est dédiée et qui se déroulera en janvier.

La précédente enquête datait de 2018, où le taux de participation était de 42 % des administrateurs. Le résultat de l'IER 2018 était dans la moyenne du groupe, avec une note globale de 78 %, sauf sur le rôle de l'administrateur, où la caisse des Savoie était positionnée en deçà de la moyenne.

RÉSULTATS PAR CATÉGORIES (REGROUPEMENT DE QUESTIONS SUR MÊMES ITEMS)



* **Légende : Les différences statistiques significatives** sont indiquées par des astérisques et des couleurs plus sombres.



* Scores basés sur Total favorable (réponse « plutôt d'accord », « d'accord », « tout à fait d'accord »)

Ce qui ressortait de cette dernière campagne IER :

- > Des administrateurs convaincus du rôle économique joué par une banque mutualiste et coopérative comme le Crédit Agricole ainsi que du rôle du mutualisme.
- > Une question phare sur le rôle des administrateurs et la différence entre un client et un client sociétaire.

Les actions menées à ce jour ont été de :

- > renforcer la communication,
- > créer des comités territoriaux en remplacement des comités des prêts avec plus de remontées du terrain ainsi que des informations économiques de la Banque.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
IER administrateurs	78 %	-	85 %

2.2.3.3 **Préserver et enrichir le patrimoine foncier et financier de la Caisse Régionale**

Risques identifiés :

Non-adéquation de nos produits, offres et conseils aux conséquences du changement climatique & Absence de vigilance concernant nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et plus globalement dans l'utilisation durable des ressources

Des études ont été réalisées en vue des projets de rénovation des agences prévus en 2021 ainsi que des chantiers divers (installation de bureaux supplémentaires, travaux de rafraîchissement, remplacements de DAB, travaux pour mettre en œuvre les mesures sanitaires prises).

Sites d'Annecy et la Motte Servolex : En 2020, les travaux extérieurs du site de La Motte Servolex (parkings, espaces verts...) ont été finalisés et les 2 derniers bâtiments d'Annecy y compris les extérieurs livrés.

• **Gestion de notre patrimoine foncier Politique :**

1. Les grands projets agences se sont terminés en 2020. Le Crédit Agricole des Savoie s'engage dans le développement d'un plan complémentaire d'embellissement des points de vente et de maintenance des sites et agences.
2. Programme de rénovation des biens hors exploitation (logements saisonniers)
3. Organisation de l'exploitation de notre patrimoine : déploiement d'une gestion professionnelle de multi-technique pour l'entretien de notre parc immobilier
4. Gestion de nos espaces de travail en intégrant les nouveaux besoins des managers et collaborateurs

• **Placement de nos fonds propres Politique :**

En 2021, le Crédit Agricole des Savoie s'engage à intégrer les critères ESG dans les décisions d'emploi de ses fonds propres. Pour cela, la Caisse s'appuiera sur la méthodologie du Groupe CASA, élaborée en lien avec la filiale Amundi qui est signataire des Principes de l'Investissement Responsable. Lancés en 2006, les Principes pour l'Investissement Responsable (PRI), soutenus par les Nations Unies, sont une initiative mondiale visant à étudier l'impact des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sur les investissements ainsi qu'à soutenir son réseau international d'investisseurs signataires dans l'intégration de ces facteurs au sein de leurs politiques d'investissement et de décision.

Actions 2020 :

Réseau d'agences : En 2020, 3 agences au concept Cassiopée ont été livrées : Ambilly Parc, Saint-Pierre-en-Faucigny et Thorens-Glières.

Pour le portefeuille de liquidité, la Caisse prendra en compte les notes ESG des émetteurs au moment des investissements.

Concernant son portefeuille de placement, l'objectif est d'avoir au moins 80 % de supports notés en ESG dans son fonds dédié géré par Amundi à horizon 31/12/21 (149 M€ au 31/12/20). Au fur et à mesure de la mise à disposition des données par Amundi, la notation des autres fonds du portefeuille de placement pourra être suivie.

Actions 2020 :

La démarche ESG a été progressivement intégrée à la gestion des placements de fonds propres du Crédit Agricole des Savoie.

Sur le portefeuille des titres de placement, nous avons initié en 2020 l'intégration des critères ESG dans le processus d'investissement de notre fonds dédié, ce qui s'est traduit par une contractualisation de cet engagement avec la société de gestion Amundi début 2021.

La Caisse s'est également engagée, à hauteur de 5M€, dans un fonds consacré à la transition énergétique et à la production d'énergies renouvelables.

Sur le portefeuille des titres d'investissement, 99% des investissements réalisés en 2020 étaient ISR (c'est-à-dire présentaient une note supérieure ou égale D, selon l'évaluation ESG d'Amundi). Le portefeuille de liquidité représente 1 189 M€ au 31/12/2020 et est le premier portefeuille du Crédit Agricole des Savoie à disposer d'une notation ESG, le reste étant en cours d'élaboration. Ainsi au 31 décembre 2020, 84% des titres du portefeuille de liquidité de la Caisse Régionale sont ISR.

• Prises de participation et stratégie d'investissement

Politique :

Le Crédit Agricole des Savoie n'a pas défini de critères ESG dans l'analyse des dossiers de prise de participation; cependant l'orientation de la Caisse Régionale est d'investir en 2020 à 100% sur le territoire des Savoie.

Actions :

À fin 2020, le montant global des participations hors groupe Crédit Agricole sur le territoire s'élève à 245 millions.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs	2018	2019	2020
% de notre portefeuille de liquidité noté ESG représentant 60 % des placements de nos fonds propres	-	82 %	84 %



SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

PILIER	Risque identifié	Indicateur	2018	2019	2020	
GLOBAL		Indice Engagement Sociétal IES Particuliers	pas de mesure	5,4/10	5,6/10	
		Indice Engagement Sociétal IES Marchés Spécialisés	pas de mesure	4,8/10	6,5/10	
PILIER 1 Économie et environnement	Manque de contribution au développement économique local et insuffisance de représentation et de soutien aux parties prenantes locales	Nombre de start-up accompagnées depuis l'ouverture du Village (en cumul)	8	12	23	
		Évolution du nombre de start-up accompagnées depuis l'ouverture du Village	-	25%	50%	
		Nombre d'emplois générés par les start-up hébergées	79 emplois	71 emplois	96 emplois	
		Progression effectif global en 1 an	58%	-10%	35%	
		Hausse moyenne du CA par rapport à année N-1	75%	55%	-60%	
		Montant des levées de fonds réalisées par les start-up accompagnées par le Village depuis son ouverture (en cumul)	5 400 000	5 800 000	6 700 000	
		% des installations AGRI financées sur l'ensemble des installations	-	-	80%	
	Absence de vigilance concernant nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et plus globalement dans l'utilisation durable des ressources	Suivi de nos émissions de Co2	26 243 teq Co2	24 711 teq Co2	pas de bilan carbone	
		Suivi de nos émissions de Co2 par collaborateur	11,63 teq Co2 / collaborateur	10,2 teq Co2 / collaborateur	pas de bilan carbone	
		Évolution de nos émissions de Co2 entre 2015 et 2018	-	Baisse de 13,6% au global Baisse de 7% par collaborateur	pas de bilan carbone	
		% de fournisseurs avec une évaluation RSE lors des appels d'offres	100%	100%	100%	
		Suivi de la consommation d'énergie des sites et agences	1725 teq Co2	1378 teq Co2	1211 teq Co2	
		Évolution de la consommation d'énergie des sites et agences	-	Baisse de 20%	Baisse de 12%	
		Consommation de papier par collaborateur	123 225 kg / 2 426 ETP (CDI+CDD) = 51 kg	116 125 kg / 2 468 ETP (CDI+CDD) = 47 kg	96 000 kg / 2 483 ETP (CDI+CDD) = 39 kg	
		Évolution de la consommation de papier par collaborateur	-	Baisse de 8%	Baisse de 17%	
		Quantité de déchets recyclés en kg	144 tonnes	150 tonnes	117 tonnes	
		Évolution de la quantité de déchets recyclés en kg	-	Hausse de 4%	Baisse de 22%	
		Nombre de cartes bancaires recyclées	97 482 soit 507 kg	88 327 soit 460 kg	85 154 soit 442,80 kg	
		Évolution du nombre de CB recyclées	-	-9%	-4%	
		Nombre de km parcourus par collaborateur (trajet domicile - travail)	31 km AR / jour	38 km AR / jour	pas de bilan carbone	
	Évolution du nombre de km parcourus par collaborateur (trajet domicile - travail)	-	hausse de 23%	pas de bilan carbone		
	Nombre de jours de télétravail en 2020 (effectif en CDI)	-	-	69 936		
	% de J en télétravail sur l'année	-	-	14%		
	Non-adéquation de nos produits, offres et conseils aux conséquences du changement climatique	Évolution du nombre de dossiers de crédits, passant en commission ou comité des affaires et comité d'investissements, intégrant une notation ESG	indicateur suivi en 2021			
		Montant des encours de financements réalisés en EnR tous marchés		21,3 Millions €	18,5 Millions €	
		Evolution des encours de financements EnR			Baisse de 13%	
		Montant des réalisations de prêts Économie Énergie et Eco PTZ sur le marché des particuliers	6,8 Millions €	2,8 Millions €	4,49 Millions €	
		Evolution des montants de financements PEE et PTZ	-	Baisse de 60%	Hausse de 60%	
		Montant des fonds verts détenus par nos clients	-	14,3 Millions €	21,6 Millions €	
		Évolution du montant de fonds verts détenus par nos clients (source RCR)	-	-	Augmentation de 51%	
Prêt BFR « transition » (Bio/HVE)		-	-	3 dossiers, 55 K€		
Prêt « investissement transition » (Bio/HVE)	-	-	7 dossiers, 109 K€			





2.4

ANNEXES

2.4.1 RÉGLEMENTATION

La Directive européenne NFI 2014/95/UE du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières transposée par l'ordonnance 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 induit un changement profond de la communication extra-financière. L'exercice de reporting réalisé jusqu'alors, qui consistait en la fourniture d'une liste d'informations RSE préétablies et identiques pour toutes les sociétés, se transforme en véritable Déclaration de Performance Extra-Financière. Cette nouvelle réglementation impose désormais, à tous les établissements respectant certains critères, d'identifier les risques significatifs suscités par leur activité en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). La nature des informations demandées par le décret d'application n° 2017-1265 du 9 août 2017 a pour objectif de présenter :

- Une description des principaux risques RSE (environnement, social, actions en faveur de droits des hommes et lutte contre la

corruption) liés à l'activité de la société et dont le périmètre est élargi aux relations d'affaires, aux produits et aux services (chaîne de valeurs).

- Une description des politiques et des plans d'action appliqués par la société et, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques.

- Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

Sont concernées par cette réglementation les sociétés cotées ayant un total bilan supérieur à 20 M€ ou un chiffre d'affaires net supérieur à 40 M€ avec un nombre moyen de salariés permanents supérieur à 500; les sociétés non cotées ayant un total bilan supérieur à 100 M€ ou un chiffre d'affaires net supérieur à 100 M€ avec un nombre moyen de salariés permanents supérieur à 500.

2.4.2 PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Le périmètre de reporting des informations RSE concerne l'ensemble de la Caisse Régionale, sièges et agences. Bien qu'étant partie intégrante du périmètre financier consolidé du Crédit Agricole des Savoie, la filiale Crédit Agricole Next Bank n'est pas représentée dans les

indicateurs de la Caisse Régionale des Savoie, exception faite de l'indicateur CRD.

Les informations publiées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020. Les choix opérés pour cette DPEF ont été validés par le Comité de Direction.

2.4.3 EXCLUSIONS

La Déclaration de Performance Extra-Financière se structure autour de 4 thématiques : social et sociétal, environnement, lutte contre la corruption et Droits de l'Homme. Les problématiques associées au gaspillage alimentaire, à l'alimentation responsable, au respect du bien-

être animal ainsi qu'à l'économie circulaire n'étant pas directement liées aux activités du Crédit Agricole des Savoie et ne représentant pas de risques majeurs, ces sujets ont été exclus du périmètre de la Déclaration de Performance Extra-Financière de la Caisse Régionale.

PILIER	Risque identifié	Indicateur	2018	2019	2020	
PILIER 1 Economie et environnement	Dégradation ou absence de notre service client : l'écoute des clients et la reconnaissance de leur fidélité	IRC stratégique PART	-11	-3	-3	
		IRC stratégique PAT géré en Banque Privée	-8	5	33	
		IRC stratégique PAT géré dans le réseau de proximité	6	16	pas de mesure	
		IRC stratégique PRO	-	-13	-1	
		IRC stratégique AGRI	7	7	4	
		IRC ENT	pas de mesure	pas de mesure	20	
		% de réclamations traitées en 15 jours calendaires	38%	58%	65%	
		% de clients fidèles	30,60%	32,10%	34,40%	
		Evolution du % de clients fidèles	-	5%	7%	
	«votre banque sait reconnaître votre fidélité» réponse oui	60%	65%	63%		
	Pratiques contraires aux règles de déontologie et d'éthique de la CR et insuffisance de protection des données personnelles	Taux de conformité sur les formations :				
		«Conformité au quotidien»		97,0%	99,0%	99,8%
		«Lutte anti-blanchiment»		99,5%	98,0%	99,0%
		«Sanctions internationales»		99,8%	99,0%	99,2%
		«RGPD»		99,0%	99,1%	99,2%
		«Fraude externe»		92,1%	98,5%	99,8%
		«Fraude interne»		NA	97,8%	99,4%
«Lutte anti-Corruption»		NA	99,1%	99,9%		
PILIER 2 Inclusion, bien vivre et bien être	Déficit de politique /démarche inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées	% de financements de la rénovation énergétique des bâtiments dont Eco PTZ pour les foyers les plus modestes	indicateur suivi en 2021			
		% de crédits habitat accordés en PAS et dans les quartiers vétustes/défavorisés				
		Taux de retour en situation normale des personnes accompagnées par Passerelle et REA	76%	63%	65%	
		Nombre de client fragiles détectés (source ULC RCR CASA)	-	9 200	15 000	
		Taux de traitement des motifs de contacts des clients fragiles	indisponible	33%	11,20%	
		Nombre de modules «budget protégé» souscrits sur l'année	568	822	750	
		Nombre de clients bénéficiaires du module «budget protégé»	-	1 689	1 909	
	Taux d'équipement en offre inclusion bancaire (yc EKO pour 2020, sans EKO pour 2018 et 2019)	14,40%	18,80%	21%		
	Baisse de l'engagement des collaborateurs	IER	70	66	71	
	Non adaptation des compétences des collaborateurs aux besoins clients et turn over élevé	% de clients sans conseillers (en client commercial dans un portefeuille vacant)	-	-	3784 clients (octobre) vs 15 000 (en août)	
		Nombre de jours de formation	15 494	14 859	11 393	
		% du nombre de collaborateurs formés	-	99,91%	99,8%	
		Taux de turn over	-	9,73%	8,56%	
Actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et mesures prises en faveur des personnes handicapées	% de travailleurs handicapés	4,56%	4,83%	4,64%		
	% de femmes dans l'effectif global	68%	68%	68%		
	% de femmes dans les fonctions d'encadrement (manager d'équipe)	44%	43%	43%		
PILIER 3 Patrimoine	Absence ou baisse de l'engagement et de l'implication des administrateurs dans leurs missions	IER administrateurs	78%	-	85%	
		Nombre de projets de CL soutenus par la commission Animation Vie Locale	28	45	3	
	Insuffisance de soutien aux projets du territoire (soutien des associations, soutien de financement entreprise...) en lien avec les enjeux RSE	Nombre d'associations soutenues par la Commission AVL	33	36	31	
		Montant reversé aux associations	41 000 €	46 850 €	45 000	
	Non adéquation de notre fonctionnement aux conséquences du changement climatique Patrimoine Financier de la CR	% de notre portefeuille de liquidité noté ESG représentant 60% des placements de nos fonds propres	-	82%	84%	

2.4.4 RAPPORT ET PUBLICITÉ

La DPEF doit être insérée dans le rapport de gestion arrêté par le Conseil d'Administration et présentée à l'Assemblée Générale dans un délai de 6 mois à compter de la clôture de l'exercice. Conformément à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, elle doit également être rendue publique sur le site Internet de l'entité dans un délai de huit mois à compter de la clôture de l'exercice et rester disponible sur le site pendant une durée de cinq ans.

Conformément à l'article L225-102-1 du Code du Commerce, les informations figurant dans la DPEF font l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant (OTI).

Le rapport de cet organisme doit comprendre :

- Un avis motivé sur la conformité de la déclaration, ainsi que sur la sincérité des informations fournies.
- Les diligences qu'il a mises en œuvre pour conduire sa mission de vérification.

Le Crédit Agricole des Savoie a mandaté le Cabinet EY pour mener à bien cette mission.

La collecte des informations a été réalisée sous la coordination de la Responsable RSE et Engagement Sociétal et de l'autorité de la Direction Générale.





3

EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIÈRE ET DU RÉSULTAT 2020

3.1.1 ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET FINANCIER GLOBAL

Bilan de l'année 2020

L'année 2020, initialement marquée par un ralentissement ordonné de l'économie mondiale, des marchés financiers rendus optimistes par la réduction des incertitudes (dont un accord commercial sino-américain) et des politiques monétaires durablement accommodantes, aura évidemment été marquée du sceau de l'épidémie de Covid-19. La Covid-19 constitue un choc inédit par sa nature car bouleversant en premier lieu l'économie réelle : mondial, exogène, il affecte l'offre comme la demande, en contraignant des pans entiers d'activité à la mise en sommeil, tout en imposant une contraction de la consommation et, en corollaire, l'accumulation involontaire d'une épargne abondante. Le choc se distingue également par son ampleur, bien supérieure à celle de la crise de 2008-2009. Le FMI livrait ainsi, dès avril, une prévision de contraction du PIB mondial de 3% en 2020 (à rapprocher d'un repli de 0,1% en 2009). En juin, le FMI déclarait anticiper une récession de 4,9% en 2020 suivie d'une reprise de 5,4% en 2021. En octobre, les prévisions de récession puis de reprise mondiales étaient toutes deux légèrement révisées (-4,4% puis 5,2%) pour être finalement revues favorablement en janvier 2021 (-3,5% et 5,5%).

Afin d'amortir la récession anticipée et d'éviter que la crise sanitaire et économique ne se double d'une crise financière, on a ainsi assisté à la mise en œuvre rapide et généralisée de politiques de soutien monétaires et budgétaires inédites par leur taille et leur capacité à s'affranchir des contraintes.

En matière monétaire, les banques centrales ont eu recours à des combinaisons diverses d'outils variés, tout en poursuivant des objectifs similaires : assouplissement des conditions de financement, transmission efficace de la politique monétaire, meilleur fonctionnement possible des marchés financiers et du crédit et, dans le cas de la BCE, apaisement des tensions sur les spreads

obligataires des souverains les plus fragiles de la zone euro. Grâce à des plans de soutien massifs (chômage partiel, aides aux populations les plus fragiles, baisse temporaire des cotisations sociales, reports de charges fiscales et sociales, garanties publiques sur les prêts aux entreprises, prises de participations de l'État), les politiques budgétaires se sont employées à amortir le choc en limitant les destructions d'emplois et de capacités de production afin d'assurer que le redémarrage s'opère le mieux possible, une fois la pandémie passée. Si les politiques monétaires et budgétaires ont permis d'éviter une crise financière et atténué l'effet récessif de la pandémie, ce dernier est néanmoins considérable mais d'ampleur variée selon les pays en fonction, notamment, de leurs caractéristiques structurelles (structure du PIB, de l'emploi, poids des différents secteurs), de leur robustesse pré-crise, de leurs stratégies sanitaires et de leurs marges de manœuvre.

Aux États-Unis, dès la mi-mars, la banque centrale américaine a pris un ensemble de mesures d'assouplissement radicales⁽¹¹⁾

dont certaines ont ensuite été élargies et complétées afin d'assurer un approvisionnement en liquidités des banques et des marchés (achats d'actifs sans limitation, élargissement de l'univers des titres achetables). Cette position accommodante a également été renforcée par l'adoption d'un ciblage de l'inflation moyenne qui permet, explicitement, un dépassement de l'objectif d'inflation après des périodes au cours desquelles l'inflation aurait été constamment inférieure à 2%. À l'issue de sa réunion de décembre, la Réserve fédérale a clairement indiqué qu'elle maintiendrait une position accommodante et ses taux directeurs à zéro pendant une période prolongée comme en témoigne le « dot plot », dans lequel la projection médiane des membres du FOMC indique des taux inchangés jusqu'en 2023 au moins. Tout en restant à l'aise avec le dispositif actuel, la Fed s'est dite prête à agir davantage (plus d'achats d'obligations et/ou une extension de maturité) si nécessaire.

La réponse budgétaire américaine a également été rapide (mars) et massive, sous la forme d'un plan de soutien dit « CARES Act » (Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security) totalisant près de 2200 milliards de dollars (soit 10% du PIB) visant à fournir une aide financière ou un allègement de charges aux ménages et aux entreprises mais aussi aux hôpitaux et aux États. Les mesures phares comprenaient le versement direct d'une allocation aux ménages à revenu faible ou intermédiaire, un plan d'aide au système d'assurance chômage (autorisant une extension des indemnités chômage qui normalement relèvent de la compétence des États), un soutien financier aux PME (350 milliards de dollars), des prêts aux grandes entreprises, aux États et aux collectivités locales (500 milliards de dollars), un déblocage de crédits en faveur des hôpitaux (150 milliards de dollars). Un plan budgétaire supplémentaire (484 milliards de dollars soit un peu plus de 2% du PIB), visant à renforcer le CARES Act de mars et à « rallonger » le programme de prêts aux PME, a été adopté en avril.

En 2020⁽¹²⁾, le déficit budgétaire américain s'est ainsi creusé de près de 10 points à 14,9% du PIB, alors que la dette croissait de 20 points de pourcentage pour atteindre 100% du PIB. L'activité a néanmoins fait le « yo-yo » durant toute l'année. Après un repli de 1,3% au premier trimestre (en variation trimestrielle non annualisée), le recul du PIB au deuxième trimestre a été violent (-9%) mais suivi d'un rebond plus soutenu qu'anticipé (+7,5% au troisième trimestre). À la faveur de la recrudescence de l'épidémie, l'amélioration du marché du travail s'est interrompue en décembre (après avoir culminé à 14,8% en mai, le taux de chômage atteint 6,7% contre 3,5% avant la crise). Au quatrième trimestre, l'activité n'a progressé que de 1%. **En dépit de soutiens monétaires et budgétaires massifs, la récession s'élève finalement à -3,5% (-2,5% en 2009) ; le PIB est inférieur de 2,5% à son niveau pré-crise (fin 2019) et l'inflation atteint 1,4% fin décembre.**

En zone euro, dès le mois de mars, la BCE a déployé des mesures accommodantes offensives qu'elle a ensuite adaptées pour prévenir tout resserrement indésirable des conditions de financement : augmentation du Quantitative Easing (enveloppe supplémentaire de 120 milliards d'euros), lancement d'un nouveau programme d'achats temporaire

(Pandemic Emergency Purchase Programme ou PEPP de 750 milliards d'euros, initialement jusqu'à la fin 2020, achats non contraints par la limite de 33% de détention maximale par souche ce qui autorise un respect plus facile de la clé de répartition du capital), introduction de Long Term Refinancing Operations (LTRO) transitoires jusqu'en juin 2020 (assorties de conditions plus favorables ainsi que de règles moins strictes pour le collatéral), assouplissement des conditions des LTRO III, nouvelles opérations de refinancement à long terme Pandemic Emergency Long Term Operations (PELTRO) et, enfin, allègement des contraintes de solvabilité et de liquidité du secteur bancaire. Fin décembre, face à l'impact plus prononcé de la deuxième vague de pandémie sur le scénario à court terme et aux incertitudes élevées sur la croissance (dont elle a revu la prévision 2021 à la baisse de 5% à 3,9%), la BCE a envoyé un signal très clair de présence substantielle et, surtout, durable ; elle a renouvelé son incitation à prêter à destination des banques et son engagement à limiter les tensions sur les primes de risque des souverains vulnérables : recalibrage de la troisième série d'opérations de refinancement à plus long terme ciblées (TLTRO III, allongement jusqu'en juin 2022 de la période pendant laquelle des conditions très favorables en termes de taux d'intérêt⁽¹³⁾ et d'assouplissement du collatéral adoptées s'appliquent), trois opérations supplémentaires prévues en 2021 (juin, septembre, décembre), augmentation du montant total que les contreparties seront autorisées à emprunter lors des TLTRO III, quatre opérations supplémentaires de refinancement (PELTRO, de mars à décembre 2021 d'une durée d'un an), enveloppe additionnelle de 500 milliards d'euros consacrée au PEPP (total de 1 850 Mds d'euros), extension de l'horizon des achats nets jusqu'à fin mars 2022, réinvestissements des remboursements au titre du principal des titres arrivant à échéance prolongés au moins jusqu'à la fin de 2023.

La politique budgétaire de la zone euro a également rapidement pris une tournure expansionniste avec des mesures nationales (soutien au système de santé, aux entreprises et à l'emploi, garanties publiques sur les nouveaux prêts aux entreprises). En allégeant les entraves aux politiques nationales par la suspension des règles budgétaires, la Commission européenne a permis aux pays de répondre immédiatement à la crise. Face à des

(11) Baisse de taux de 100 points de base (fourchette des Fed funds à [0 ; 0,25%]) du taux de la facilité de prêt marginal (discount window de 1,5% à 0,25%), baisse du taux de réserves obligatoires, programme d'achats d'actifs (500 milliards de dollars USD de Treasuries et 200 milliards de dollars de mortgage-backed securities, MBS, titres adossés à des créances hypothécaires), liquidité sur des segments spécifiques (Commercial Paper Funding Facility, Money Market Mutual Fund Liquidity Facility), forward guidance (pas de hausse de taux tant que la crise sanitaire n'est pas surmontée et que l'économie n'évolue pas conformément à ses objectifs d'inflation et d'emploi).

(12) Année fiscale 2020 se terminant en septembre. / (13) 50 points de base (pb) en-dessous du taux de refinancement pour tous les encours et 50 pb en-dessous du taux de dépôt pour tout encours net égal au niveau des encours octroyés entre octobre 2020 et décembre 2021. La condition préalable pour bénéficier de cette faible incitation à prêter est donc claire : il ne faut ne pas diminuer le soutien existant.

marges de manœuvre nationales si diverses que se posait le risque d'une fragmentation préjudiciable au marché et à la monnaie unique, la mise en commun des ressources s'est imposée. Les fonds existants ont d'abord été mobilisés⁽¹⁴⁾. **À mesure que l'ampleur de la crise se dessinait, de nouvelles ressources communes financées par l'endettement ont vu le jour : fonds SURE (fonds de réassurance contre le chômage, 100 milliards d'euros), garanties d'investissement par la BEI (200 milliards d'euros) puis proposition de la Commission européenne en faveur d'un fonds de soutien à la reprise et à la reconstruction, opérant une redistribution en faveur des pays les plus touchés par la crise et les plus pauvres : le Recovery Fund (soit 750 milliards d'euros levés par émission obligataire garantie par le budget de l'UE).**

En 2020, l'impulsion à l'économie fournie par la politique budgétaire atteindrait un peu moins de 4 points de PIB en moyenne dans la zone euro. Couplée à la détérioration cyclique du solde budgétaire (4 points de PIB), le déficit public se creuserait de près de 9,3% en moyenne dans la zone euro et conduirait à une forte hausse des dettes publiques (presque 18 points en moyenne pour atteindre un peu plus de 104% du PIB). En dépit des dispositifs monétaires et budgétaires, l'économie a néanmoins évolué au gré de la pandémie et des mesures de restriction à la mobilité qu'elle imposait. Après un repli déjà substantiel au premier trimestre (-3,7% en variation trimestrielle), le PIB a chuté de 11,7% au deuxième trimestre avant d'enregistrer un rebond spectaculaire et plus robuste qu'anticipé (+12,5%). Au dernier trimestre, le repli a été moins sévère qu'anticipé (-0,7%). **Alors que l'inflation s'est repliée (-0,3%, glissement annuel en décembre; 0,3% en moyenne), la récession a ainsi atteint 6,8% en 2020 (à rapprocher de -4,5% en 2009), laissant le PIB inférieur de 5,1% à son niveau de fin 2019 et faisant apparaître d'importantes divergences entre grands pays de la zone euro.** À titre d'illustration, en Allemagne, après une croissance quasiment nulle au quatrième trimestre, le PIB a enregistré une contraction moyenne de 5,3% sur 2020, ce qui reste « limité » notamment au regard de la crise financière de 2009 (recul de 5,7%).

En France, après un net rebond, le confinement du mois de novembre a entraîné une contraction du PIB (-1,3% au quatrième trimestre) moins forte

qu'anticipé. Sur l'ensemble de l'année 2020, le PIB recule de -8,3%, un choc bien supérieur à celui de la crise de 2009 (-2,9%), mais finalement inférieur à ce qui avait été anticipé dans le scénario de décembre ou par le consensus des économistes qui prévoyait une contraction d'environ 9%. D'une durée et d'une intensité moindre, le deuxième confinement a été moins négatif pour l'économie que celui du printemps. L'activité au T4 est ainsi 5% inférieure à celle du T4 2019, dernier trimestre d'activité « normale », contre 18,8% inférieure au T2 2020. Au T4, la contraction de l'activité est majoritairement due au recul de la consommation, entraîné par les fermetures administratives et les mesures de couvre-feu. L'investissement continue quant à lui son redressement grâce à la poursuite de l'activité dans des secteurs comme la construction ou la production de biens d'équipements

En enregistrant une croissance même modérée (autour de 2,3%), la Chine aura finalement été la seule économie du G20 à ne pas avoir subi de récession en 2020. Après un premier trimestre historiquement bas, l'activité chinoise a été relancée grâce à une politique axée sur l'offre (soutien aux entreprises via des commandes publiques et des lignes de crédit). Une reprise à deux vitesses s'est ainsi enclenchée avec, d'une part, une trajectoire en V pour la production industrielle, les exportations et l'investissement public et, d'autre part, un rebond plus graduel de la consommation, de l'investissement privé et des importations. En dépit de la reprise, près d'un an après la crise sanitaire, certains stigmates sont encore visibles : les ventes au détail, tout comme certaines activités de service (nécessitant une présence physique) n'ont pas rattrapé leur niveau de 2019 et les créations d'emplois sont encore insuffisantes pour compenser les destructions intervenues début 2020 et absorber les nouveaux entrants.

En 2020, l'activisme monétaire a permis d'éviter que la crise économique ne se double d'une crise financière : un succès manifeste au regard, d'une part, du choc qu'a subi l'économie réelle et, d'autre part, des menaces qui planaient en début d'année, tout particulièrement au sein de la zone euro. Dans le sillage d'une vague puissante d'aversion au risque, en mars, le taux d'intérêt à dix ans allemand se repliait en effet au point de plonger à -0,86%, un creux vite suivi d'un violent écartement des primes de risque acquittées par les autres pays. Les primes de risque offertes par la France, l'Espagne et l'Italie culminaient à,

respectivement, 66 points de base (pb), 147 pb et 280 pb mi-mars. Complété par le Fonds de relance européen, le dispositif monétaire déployé par la BCE a permis, à défaut de faire remonter significativement les taux allemands, d'éviter une fragmentation de la zone euro et d'encourager l'appréciation de l'euro contre dollar (9% sur l'année). Fin décembre, si le Bund se situait à -0,57%, les spreads français, italiens et espagnols n'atteignaient plus que, respectivement, 23 pb, 62 pb et 111 pb. Quant aux taux américains (US Treasuries 10 ans), partis de 1,90% en début d'année, ils se sont repliés jusqu'à 0,50% en mars pour ensuite évoluer à l'intérieur d'une bande relativement étroite (0,60%-0,90%). Lors de sa réunion des 15-16 décembre, la Fed a choisi le statu quo mais confirmé que restaient possibles, si nécessaire, une augmentation de ses achats d'obligations et un allongement de leur maturité. Les taux se sont donc légèrement tendus avant de rapidement s'assagir. Inscrits sur une tendance doucement haussière depuis l'été, ils ont ainsi terminé l'année à 0,91%. Enfin, l'abondance de liquidité et l'engagement de maintien de conditions monétaires accommodantes fournis par les banques centrales ont soutenu les marchés plus risqués. Ainsi, à titre d'illustration, alors que les actions américaines et européennes affichaient mi-mars des reculs respectifs allant jusqu'à 30% et 37% par rapport à leur niveau de début janvier, elles ont clos l'année sur une hausse honorable (de 14%) et un repli limité (de 6,5%).

Perspectives 2021

Le panorama économique reste entaché d'incertitudes fortes, liées à la sortie difficile de la crise sanitaire (virulence persistante de la pandémie, mutations du virus sous une forme plus contagieuse, reprise des contaminations, développement de l'immunité grâce à la vaccination encore très incertain). Le profil et la vigueur de la croissance seront donc encore marqués par le sceau de la pandémie et de l'arbitrage délicat entre croissance et sécurité sanitaire. Après un premier semestre encore anémié, la reprise serait très modeste et très disparate en dépit des perfusions monétaire et budgétaire. Les grandes économies seront en effet encore aidées par des soutiens budgétaires massifs, des politiques monétaires particulièrement accommodantes, et des conditions financières favorables. Si certains totems peuvent encore tomber (comme l'hypothèse de taux négatifs au Royaume-Uni qui ne peut être exclue), il semble que l'exercice d'assouplissement ait atteint un

terme (entendu au sens d'outils nouveaux) et qu'il faille plutôt compter sur des améliorations/ extensions des dispositifs existants. La politique budgétaire constituera un outil décisif de soutien à court terme puis de relance une fois la situation « normalisée ». Le cas du Japon, où l'innovation monétaire semble aboutie, l'indique : la politique budgétaire joue un rôle plus direct dans la réduction de l'écart de production et la Banque du Japon l'accompagne en agissant comme un « stabilisateur intégré » des taux longs via le contrôle de la courbe des taux.

Aux **États-Unis**, alors que la résurgence du virus fait planer un risque de forte décélération au premier semestre, l'élection de Joe Biden à la présidence et le contrôle par le Parti démocrate des deux chambres du Congrès devraient conduire à des mesures de relance supplémentaires en complément de l'accord de 900 milliards de dollars négocié fin 2020. Joe Biden a, en effet, proposé un nouveau plan de relance de 1 900 milliards de dollars ; en raison des contraintes politiques, un plan d'une telle envergure a néanmoins peu de chances d'être voté (un stimulus de l'ordre de 1 000 milliards de dollars est plus probable). En janvier, la Réserve fédérale, attentiste, a prolongé son statu quo⁽¹⁵⁾ tout en notant que l'économie ralentissait, que son scénario de renforcement de la reprise au second semestre était conditionné par les progrès sur le plan de la vaccination et que les rumeurs de « tapering » étaient prématurées. Ainsi, alors que le soutien budgétaire pourrait apporter 1 point de pourcentage à la croissance américaine, celle-ci n'accélérerait qu'au cours du second semestre, à la faveur d'une distribution plus large du vaccin et de la levée des restrictions, pour atteindre près de 4% (en moyenne annuelle).

En **zone euro**, l'incertitude sur la maîtrise de la pandémie et l'absence de visibilité sur la situation économique continueront de peser sur les décisions de dépenses, tant de consommation (risque d'épargne de précaution) que d'investissement, tout au long de 2021. Le risque d'un retrait massif et précoce des mesures de soutien budgétaire semble écarté pour 2021 : la matérialisation du risque (dont des défaillances d'entreprises, et une hausse du taux de chômage) devrait donc intervenir plus tardivement, au début de la phase de normalisation de l'activité. Notre scénario retient une croissance proche de 3,8% (avec un biais désormais baissier) en 2021. Selon les caractéristiques structurelles (dont

(14) Réorientation des fonds de cohésion non utilisés du budget de l'UE à hauteur de 37 milliards d'euros, garanties aux PME fournies par la Banque européenne d'investissement (BEI), utilisation des fonds encore disponibles du Mécanisme européen de stabilité (MES) à hauteur de 240 milliards d'euros (soit 2% PIB de la zone).

(15) Fourchette cible des taux des Fed funds à 0-0,25% ; achats nets de titres à 120 milliards de dollars par mois, soit 2/3 de Treasuries et 1/3 de MBS ; guidage des anticipations sur les taux directeurs consistant à tolérer un dépassement « modéré » de la cible d'inflation pour « un certain moment » ; guidage des anticipations sur les achats d'actifs qui indique qu'ils se poursuivront au moins au rythme actuel, jusqu'à ce qu'un « progrès substantiel » soit réalisé en direction des objectifs d'emploi et d'inflation.

composition sectorielle de l'offre et de l'emploi, poids des services, capacité d'exportation et adéquation des produits exportés, etc.) et les stratégies nationales (arbitrage santé/économie, abondance et efficacité des mesures de soutien), tant l'ampleur du choc que la vitesse et la puissance de la récupération seront extrêmement diverses. Notre scénario retient des taux de croissance moyens proches de 2,5% en Allemagne, 5,9 % en France et 4% en Italie. Fin 2021, le PIB de la zone euro serait encore inférieur de 2,4% à son niveau pré-crise (i.e. fin 2019). Alors que cet écart serait limité à 2% en Allemagne, il resterait proche de 7,4% en Espagne pour se situer autour de 2,2% et 3,9%, respectivement, en France et en Italie.

Les annonces faites par la BCE en décembre ont éloigné toute perspective de normalisation de la politique monétaire. La BCE rassure contre toute remontée précoce des taux alors qu'un effort budgétaire additionnel est déployé et garantit sa présence sur le marché souverain jusqu'en 2023. Elle œuvre à maintenir l'offre de crédit fournie au cours des derniers mois, en assurant des conditions favorables aux banques. À moyen terme, les questions essentielles sont donc moins celles de la soutenabilité des dettes publiques que celles de gouvernance et de la capacité à mobiliser les fonds publics pour organiser la réponse à la crise.

Le **Royaume-Uni** est sorti du marché unique et de l'union douanière le 1^{er} janvier 2021, moyennant un accord de libre-échange de dernière minute. Celui-ci évite les droits de douane et les quotas (sous réserve du respect des règles de concurrence équitable et des règles d'origine) mais implique des barrières non tarifaires significatives. Le commerce sans frictions de biens et de services a donc pris fin, tout comme la libre circulation des personnes. Aux perturbations associées à la mise en œuvre de la nouvelle relation post-Brexit s'ajouteront les conséquences de la pandémie : succédant à une contraction majeure puisqu'estimée à -11,1% en 2020, la croissance approcherait 4,5% en 2021, laissant, fin 2021, le PIB inférieur de 3,8% à son niveau pré-crise 2019.

Dans les **pays émergents**, après une contraction un peu inférieure à 3% en 2020, une reprise proche de 5,5% se profile. Ce chiffre masque une grande diversité : une illusion d'optique qui dissimule à la fois les effets immédiats de la crise, dérivés notamment de contraintes monétaires

et budgétaires plus sévères et diverses que dans l'univers développé, et ses conséquences durables sous la forme du creusement du fossé structurel entre les émergents asiatiques et les autres. L'Asie (notamment l'Asie du Nord) a moins souffert et s'apprête à mieux rebondir, Chine en tête. Lors du cinquième plénum, les autorités chinoises ont rendu publics les premiers objectifs liés au 14^e plan quinquennal. Ce dernier vise un « développement sain et durable » promouvant une « croissance de qualité » sans cible formalisée de croissance économique, afin peut-être de laisser plus de flexibilité dans l'élaboration des politiques économiques. La Chine devrait rebondir fortement en 2021 (+8%) avant de retrouver sa trajectoire prévue en 2022 (+5,1%). Il semble cependant illusoire de compter sur le dynamisme chinois pour tonifier l'Asie et promouvoir le redressement du reste du monde à l'aune de l'expérience de 2009. À la faveur de l'épuisement de la majeure partie du rattrapage, la croissance chinoise a ralenti : la Chine n'a plus les moyens de tracter le reste du monde. De plus, elle n'en a plus envie : sa nouvelle stratégie dite de « circulation duale », visant à limiter sa dépendance vis-à-vis de l'extérieur, l'atteste.

Reprise lente et incertaine, probablement chaotique, incertitudes multiples et assouplissements monétaires : un tel environnement est propice au maintien de taux d'intérêt extrêmement faibles. Il faudra attendre qu'enfin se matérialisent les nouvelles favorables tant en termes sanitaires qu'économiques pour que se dessine une amorce de redressement, limitée par l'absence d'inflation et les excès de capacité. Par ailleurs, c'est notamment à l'aune de l'évolution passée des taux d'intérêt que peuvent être jugés les progrès accomplis par la zone euro : une solidarité manifeste qui se traduit par une fragmentation évitée, un resserrement des primes de risque acquittées par les pays dits « périphériques », une bonne tenue de l'euro. Notre scénario retient donc des taux souverains à dix ans américains et allemands proches fin 2021 de, respectivement, 1,50% et -0,40%, couplés à des spreads au-dessus du Bund de 20 points de base (pb), 50 pb et 100 pb pour la France, l'Espagne et l'Italie où l'on suppose que vont s'apaiser les tensions politiques.

En ligne avec un scénario de reprise même lente, timide et peu synchrone, le dollar pourrait se déprécier très légèrement au profit de l'euro et de devises plus procycliques ou portées par l'appétit pour le risque.

La dépréciation du dollar serait toutefois limitée par la résurgence des tensions sino-américaines pesant, en particulier, sur les devises asiatiques : la crise n'a que temporairement éclipsé les dissensions entre les États-Unis et la Chine. Si le calendrier est incertain (installation de la nouvelle administration américaine, gestion de ses problèmes domestiques, reconstruction de ses alliances internationales), et si la présidence de Joe Biden augure d'un changement de ton, les racines du conflit demeurent.

3.1.2 ENVIRONNEMENT LOCAL ET POSITIONNEMENT DE LA CR SUR SON MARCHÉ

Bilan de l'année 2020

La crise économique et sociale extraordinaire qu'a traversé le monde en 2020 n'a pas épargné les territoires savoyards **dans certaines des activités économiques qui font historiquement leurs forces.**

Concernant l'emploi, les Savoie, dont les **taux de chômage** étaient historiquement faibles, ont **particulièrement été impactées par la crise** du fait de leur **structure d'emploi** (saisonnier touristique, intermédiaire industriel). On a ainsi dénombré 13210 demandeurs d'emploi supplémentaires entre novembre 2019 et novembre 2020, soit +13,9% (catégories A, B, et C). Cette augmentation est plus sensible que pour la région Auvergne Rhône-Alpes (+6,2%) ou la France métropolitaine (+5,1%). Les jeunes ont été particulièrement touchés, le taux de chômage des moins de 30 ans dépassant déjà les 20%, alors que 15 000 jeunes sont rentrés sur le marché du travail cet automne. Par ailleurs, au plus fort de la crise, jusqu'à 280 000 salariés se sont retrouvés en situation de chômage partiel dans nos départements, soit 60% des salariés (similaire à la moyenne nationale).

L'activité économique locale **aura fortement souffert cette année.** En région Auvergne Rhône Alpes, le chiffre d'affaires des entreprises est en recul de 10,7% de janvier à septembre 2020, tandis que les exportations se sont repliées 13,1%. **Sur le territoire des Savoie**, le chiffre d'affaires confié au CADS par ses clients constitue un indicateur imparfait mais néanmoins représentatif de cette année difficile. **Ce chiffre d'affaires est en effet en recul de -6,6% sur un an,**

La montée du protectionnisme et du risque politique étaient propices à l'essoufflement de l'hyper-globalisation : la crise devrait être favorable à une régionalisation accrue des pôles de croissance, comme l'atteste la signature du Regional Comprehensive Economic Partnership unissant la Chine, les pays membres de l'ASEAN et de grands alliés américains (Australie, Corée du Sud, Japon, Nouvelle-Zélande).

avec des situations contrastées. Certains secteurs ont été pénalisés très rapidement (hébergement, restauration, événementiel notamment) tandis que **d'autres ont vu leur situation se dégrader plus lentement** (construction et certaines industries). Enfin, **certaines secteurs ont plutôt bénéficié de la situation actuelle** (agriculture, agroalimentaire, commerces alimentaires, information et communication), même si la situation peut être très hétérogène entre les établissements.

Les **acteurs du tourisme**, qui représentent 20% de l'activité économique des Savoie ont été particulièrement touchés, avec -13% de chiffre d'affaires confiés au CADS sur les douze derniers mois. Les professionnels ont subi l'effet des **restrictions de circulations internationales et interrégionales**, de même que **plusieurs semaines de fermetures administratives.** Ainsi, malgré un démarrage dynamique fin 2019 et début 2020, la saison hivernale a généré un CA inférieur de -10% à -20% selon les acteurs. De même, **la saison estivale a connu une baisse du chiffre d'affaires confié entre -10% et -15%** selon les régions, résultant d'une période de juin/début juillet dégradée par la sortie progressive du confinement, contrastant avec la période de fin juillet/août qui s'est avérée très dynamique.

L'activité agricole, naturellement liée à l'activité touristique en Savoie et en Haute-Savoie (vente de vin et de fromages, notamment, aux touristes et aux cafés-hôtels-restaurants), a également été pénalisée, même si la consommation locale a bien soutenu la demande (+7% sur les 12 derniers mois).

L'**industrie** a vu son chiffre d'affaires confié au CADS baisser de -6% cette année avec un fort ralentissement au printemps. La situation économique des entreprises est toutefois très variée. Selon leurs marchés et leurs débouchés, certaines entreprises se retrouvent en situation très favorable, d'autres en situation plus difficile. Les **activités de décolletage** (20 000 emplois directs et indirects, essentiellement en Haute-Savoie et dans la Vallée de l'Arve en particulier) **ont été singulièrement touchées** (-17% d'activité globale sur 12 mois) : le marché automobile, principal débouché (60%), déjà ralenti à l'échelle mondiale avant la crise, a été durement et durablement touché (avec des perspectives très incertaines sur le moteur thermique, consommateur important de pièces usinées par ces industriels), tout comme le marché aéronautique (10% des débouchés). Au contraire, les débouchés médicaux, notamment, sont restés naturellement très dynamiques.

Les **commerces** ont également connu des situations variées en fonction de leur nature. Ainsi, les **commerces alimentaires**, restés ouverts pendant les périodes de confinement parce que fournisseurs de biens quotidiens vitaux, **ont bien résisté à la crise**, avec un chiffre d'affaires confié au CADS en progression de 1% sur un an. En revanche, les **commerces non alimentaires** ont subi de plein fouet les mesures de sécurité sanitaire (fermetures administratives, effondrement de la consommation) et voient le **chiffre d'affaires confié au CADS diminuer de -6%** sur un an, malgré les efforts d'adaptation mis en œuvre (e-commerce, « clic and collect ») et la période estivale très dynamique.

Enfin, le **secteur de l'immobilier et de la construction** a également été marqué par la crise sanitaire. Si **la situation est restée très correcte dans l'ancien** (marché dynamique et demande renforcée pour les grands volumes ou les espaces extérieurs), la **situation est moins satisfaisante dans le neuf**, avec une contraction de l'offre et de la demande. La **construction** voit son chiffre d'affaires confié au CADS baisser de -8% cette année. Très impactée au printemps (peu de possibilités de télétravail ou d'automatisation), la construction a repris lentement (difficultés d'approvisionnement en matières premières, accès à la main-d'œuvre étrangère, délais de paiement allongés, reprise lente des chantiers).

Malgré ces indicateurs globalement en baisse, nos territoires ont pu compter sur une dynamique entrepreneuriale restée importante sur nos territoires. À fin octobre, les **créations d'entreprises** avaient augmenté de +6,3% depuis début 2020, contre +1,3% sur l'ensemble du territoire national. En revanche, si les **défaillances d'entreprises** sont restées très faibles jusqu'à l'automne (moratoire sur les remboursements de crédits et activité très ralentie des juridictions commerciales), elles ont sensiblement augmenté en fin d'année (+157% entre début septembre et début décembre, contre +140% sur l'ensemble du territoire national).

Par son **ancrage territorial historique** et son modèle coopératif et mutualiste, le Crédit Agricole des Savoie est un **acteur majeur dans le jeu économique de son territoire** et de ses acteurs, ce qui lui permet d'être **plus que jamais à leur soutien**. La raison d'être du Crédit Agricole des Savoie « agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société » est plus que jamais d'actualité.

Durant cette année particulière, le Crédit Agricole des Savoie s'est mobilisé pour soutenir l'économie et les acteurs de son territoire, au travers notamment de la distribution de **654M€** de Prêts Garantis par l'Etat (y.c. PGE « saison ») ainsi qu'une mise en œuvre massive de pauses crédits non contractuelles (jusqu'à 120M€ d'échéances de crédits pausées au plus fort de la crise).

Au-delà des PGE et des pauses crédits, le Crédit Agricole des Savoie a également mis en œuvre des mesures spécifiques de soutien à son économie, avec notamment le **gel de certaines lignes de facturation** (rejets, opposition, prélèvements, TPE inactifs) durant le confinement, ainsi que la **prise en charge élargie des pertes d'exploitation de ses clients** assurés dans le cadre du **geste mutualiste**. De même, notre soutien aux territoires s'est matérialisé par les **opérations Bol d'Air** (remise d'un bon de 30€ à tout souscripteur de contrat pour consommer auprès des acteurs locaux) et **J'M mon producteur** (exposition de petits commerçants et agriculteurs qui souhaitent promouvoir leurs produits en circuit court). De plus, le Crédit Agricole des Savoie **a fourni à ses clients commerçants les solutions adaptées** pour développer la **vente à distance** (site e-commerce, brique de paiement) ou **à emporter** (clic&collect,

paiement par lien/E-mail, Up2Pay Access Mobilité). Enfin des mesures de soutien ciblées sur notre clientèle jeune ont été mises en place, avec notamment des actions favorisant l'emploi, en mettant en lien jeunes et recruteurs (plateforme Youzful, sessions E-job dating) et des promotions spéciales sur nos dispositifs bancaires

Perspectives 2021

Comme au national, les perspectives de l'économie des Savoie pour l'année à venir sont **marquées d'incertitudes**. La saison hivernale 2021 s'annonce évidemment préoccupante.

3.1.3 ACTIVITÉ DE LA CAISSE RÉGIONALE AU COURS DE L'EXERCICE

Le Crédit Agricole des Savoie, banque universelle de proximité des Savoyards et Hauts Savoyards, a apporté son soutien aux acteurs de son territoire tout au long de cette année marquée par la crise sanitaire et ses conséquences économiques. 2020 a conforté la Caisse régionale dans son rôle d'établissement leader sur les deux Savoie et de 1er financeur du territoire.

La conquête de nouveaux clients

Plus de 28 700 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole des Savoie en 2020 portant à 717 814 le nombre de clients qui nous accordent leur confiance (+1 785 clients par rapport à 2019). Parmi nos clients, 49% sont sociétaires d'une Caisse locale du Crédit Agricole des Savoie, démontrant leur confiance dans le modèle et les valeurs mutualistes du groupe Crédit Agricole.

La collecte de ressources

En 2020, les encours de Collecte, ont connu une progression record de +1,7 milliard d'euros. Ils atteignent 24 milliards d'euros, en hausse de +7,8%.

La **collecte monétaire** progresse +1,1 milliard d'euros pour atteindre un encours de 8,5 milliards d'euros, en hausse de +14,5%. Les **Dépôts à Vue (y.c. Comptes d'Excédent de Trésorerie)** constituent la plus grande part de cette collecte (7,3 milliards d'euros) et continuent de croître à un rythme soutenu (+21,4% en

La fermeture prolongée des remontées mécaniques et des bars-café-restaurants, à Noël comme en février, va amputer la saison de la majeure partie de son activité.

Les conditions d'accès aux stations, difficilement prévisibles pour les touristes étrangers (35% des nuitées) au pouvoir d'achat important (jusqu'à 90% de l'activité économique d'une station) comme pour les touristes domestiques ont également pesé sur les réservations. On notait au 1^{er} décembre 2020 une baisse de -40% de réservations et des groupes hôteliers ont annoncé qu'ils n'ouvriront pas de la saison.

2020 après +10,1% en 2019). En revanche la décollecte se poursuit pour les **dépôts à terme** dont les encours se contractent à 0,8 milliard d'euros (soit -13,1% sur un an contre -5,6% un an plus tôt). De même, les livrets Fortissimo ont vu leur encours se contracter à 494 millions d'euros, soit -15,2% sur un an.

La **collecte CAM** est composée de produits d'épargne mutualisés au niveau du Groupe Crédit Agricole pour l'obtention de meilleures conditions de refinancement. Suite à un changement de présentation intervenu sur 2020, les emprunts CASA et les emprunts Tiers sont désormais affectés à la collecte Tiers. À périmètre constant la collecte CAM a vu ses encours progresser sur l'année de **+9,2%** (contre +4,3% en 2019). Son encours atteint **8,8 milliards d'euros**. Elle est tirée par la **belle performance des livrets Sociétaires** (+14,6% à 0,9 milliard d'euros), des **Livrets A et LDD** (+11,2% à 2,8 milliards d'euros) et de l'**Épargne logement** (+4,9% à 3,4 milliards d'euros), qui restent attrayants dans le contexte de taux bas.

Enfin, à périmètre constant, le compartiment de la **Collecte Tiers, est en recul de -1% (contre +2,3% l'an dernier)**. Il atteint **6,9 milliards d'euros** en fin d'année, dont 6 milliards d'euros d'assurance-vie (-0,2%). Avec la forte baisse des marchés financiers au 1^{er} trimestre, et malgré le rebond observé sur la fin d'année, les encours des Sicav et FCP se contractent de -6,8%. Ils s'élèvent à 0,4 milliard.

Les crédits

L'année 2020 est marquée par une forte activité crédit. L'encours de crédits atteint 19,8 milliards d'euros, en hausse de +11,1% depuis le début d'année. Avec une part de marché en légère progression (à 37,19% à fin novembre), la Caisse régionale demeure le 1er financeur du territoire.

4,4 milliards de nouveaux financements ont été accordés sur l'ensemble des marchés soit une progression de +15,2% (contre +10,1% l'an passé). Les réalisations sont tirées à la hausse par les Prêts Garantis par l'État qui représentent 627 millions d'euros. Hors Prêts Garantis par l'état les réalisations seraient en baisse de -1,3%. Les réalisations **Habitat** atteignent 2,5 milliards d'euros, en hausse de +3,5%, sur un an. Les réalisations **Équipement** sont en retrait de -5,3% sur un an, à 988M€. De même les réalisations **Consommation** baissent de -20,1% à 227M€.

Sur un périmètre individuel, **l'encours total** atteint le montant de **19,8 milliards d'euros** au 31 décembre 2020. Il s'accroît de **+11,1%** en un an.

Si l'on y intègre les crédits titrisés par la Caisse régionale de 2015 à 2019, **l'encours total** atteint **20,3 milliards d'euros** en hausse de +9,4% sur un an (+9,3% si le cours du Franc Suisse était resté constant durant l'année).

3.1.4 LES FAITS MARQUANTS

Crise sanitaire liée à la COVID-19

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

• Prêts Garantis par l'État (PGE)

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

L'encours total de crédits se répartit à hauteur de 69 % pour l'habitat, 23 % pour le financement de l'investissement des entreprises, et 8 % pour les crédits de trésorerie et consommation.

Les autres produits et services

Le Crédit Agricole des Savoie a poursuivi en 2020 le développement de son activité assurances. Très implantée sur le territoire, la Caisse régionale détient un portefeuille de plus de 520 200 contrats d'assurance des biens et des personnes avec ses filiales Pacifica et Predica. Le portefeuille Pacifica dépasse les 383 000 contrats d'assurance des biens et des personnes, en hausse de 2,5%. Le portefeuille Predica comprend près de 136 800 contrats d'assurance prévoyance (+0,8%).

Le stock de comptes à composer à connu une progression de +5,8% en 2019, soit une progression nette de +12 162 contrats, pour atteindre plus de 219 600 contrats. Les assurances parabancaires souscrites dans le cadre d'un compte à composer sont en hausse de 7,7% sur 2020 pour atteindre 481 576 contrats. Le parc de cartes bancaires avec plus de 485 600 cartes est en progression de +3% sur l'année

massif et inédit de Prêts Garantis par l'État. Les entreprises peuvent demander à bénéficier de ces prêts jusqu'au 30 juin 2021.

Ces financements prennent la forme d'un prêt sur 12 mois, avec la faculté pour l'emprunteur de l'amortir sur une période supplémentaire de 1 à 5 ans.

Sur cette période supplémentaire, le prêt pourra avoir durant la phase d'amortissement, une nouvelle période d'un an au cours de laquelle seuls les intérêts et le coût de la garantie d'État seront payés.

La durée totale du prêt ne pourra jamais excéder 6 ans.

L'offre Groupe pour la première année se présente sous la forme d'un prêt à taux zéro; seul le coût de la garantie est refacturé (via une commission payée par le client) conformément

aux conditions d'éligibilité définies par l'État pour bénéficier de la garantie.

Ces prêts peuvent atteindre jusqu'à 3 mois de chiffre d'affaires, permettant ainsi aux entrepreneurs d'avoir accès au financement nécessaire pour traverser la période actuelle très perturbée.

Ces prêts, pour une grande majorité, appartiennent à un modèle de gestion « Collecte » et satisfont au test des caractéristiques contractuelles. Ils sont donc pour l'essentiel enregistrés au coût amorti.

Au 31 décembre 2020, le solde des encours des prêts garantis par l'État octroyés à la clientèle par la Caisse régionale du Crédit Agricole des Savoie s'élève à 654 407 milliers d'euros (y.c. PGE « saison »).

• Report d'échéance sur concours octroyés aux clients

Le Groupe s'est associé à l'initiative de place des banques françaises, avec la coordination de la Fédération des Banques Françaises (FBF), pour offrir un report des échéances des prêts en cours jusqu'à 6 mois pour la clientèle des Entreprises et des Professionnels, sans coûts additionnels.

La mise en œuvre d'un tel report des échéances sans pénalité ni frais additionnels et avec maintien du taux contractuel sur une durée maximale de 6 mois implique que seuls les intérêts intercalaires seront perçus après le report sur la durée restante du crédit et hors frais de garantie éventuels de la Banque Publique d'Investissement.

Tel que proposé par le Groupe, le report des échéances implique :

- Soit un allongement de durée du prêt si le client souhaite conserver ses échéances initiales de prêt;
- Soit une augmentation de ses échéances après la pause si le client souhaite garder sa durée initiale.

Ce report d'échéance se traduit par un décalage dans le temps des échéances initiales à percevoir.

Au 31 décembre 2020, l'encours de prêts à la clientèle ayant bénéficié de report d'échéance s'élève à 498 363 milliers d'euros (dont 32 654 milliers d'euros d'échéances d'encours de prêts reportées).

• Impacts de ces mesures sur le risque de crédit

Conformément à la communication de l'IASB du 27 mars 2020 relative à la comptabilisation des pertes de crédit attendues en application de la norme IFRS 9 sur les instruments financiers dans les circonstances exceptionnelles actuelles, il a été rappelé l'importance de l'exercice du jugement dans l'application des principes d'IFRS 9 du risque de crédit et le classement des instruments financiers qui en résulte.

Le report d'échéance sur concours octroyés aux clients n'a pas systématiquement comme conséquence une remise en cause de la situation financière des clients : il n'y a pas automatiquement d'augmentation du risque de contrepartie. Les modifications du contrat ne peuvent généralement pas être considérées comme des évolutions liées à des cas de restructurations pour difficultés financières.

Ce report n'a donc pour conséquence ni le basculement mécanique de l'encours dont la dépréciation est fondée sur les pertes attendues de crédits sur 12 mois (Bucket 1) vers une comptabilisation de la dépréciation des pertes attendues à maturité (Bucket 2), ni le passage automatique des encours vers la catégorie douteux (Bucket 3).

De même, le calcul du montant des pertes attendues doit s'effectuer en prenant en considération les circonstances spécifiques et les mesures de soutien mises en œuvre par les pouvoirs publics.

Dans le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, le Groupe a aussi revu ses prévisions macroéconomiques prospectives (forward looking) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit.

Nouvelle définition du défaut

Au 31 décembre 2020, la Caisse régionale du Crédit Agricole des Savoie a mis en place les nouvelles règles liées à l'application de la définition du défaut (orientations de l'EBA (EBA/GL/2016/7) et seuils définis par l'Union européenne (Article 1 du règlement (UE) 2018/1845 BCE du 21 novembre 2018)). Cette évolution sur le défaut est qualifiée de changement d'estimation comptable. Son impact est comptabilisé en compte de résultat dans la rubrique « Coût du risque ». Il est estimé à 2344 milliers d'euros et se caractérise notamment par une évolution du coût de risque de 10847 milliers d'euros du Bucket 2 vers le Bucket 3. Au bilan, cette évolution a donné lieu à des reclassements d'encours de 71907 milliers d'euros.

FCT Crédit Agricole Habitat 2020

Au 31/12/2020, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2020) a été consolidée au sein du groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les 39 Caisses régionales le 12 mars 2020. Cette transaction est un RMBS (Residential Mortgage Backed Security) français placé sur le marché.

Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les 39 Caisses régionales au FCT Crédit Agricole Habitat 2020 pour un montant de 1 milliard d'euros. Les titres seniors adossés au portefeuille de créances habitat ont été placés auprès d'investisseurs (établissements de crédit (43%), fonds d'investissement (32%), banques centrales (25%)).

Dans le cadre de cette titrisation non décomptabilisante, la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie a cédé, à l'origine, des crédits habitat pour un montant de 33 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2020. Elle a souscrit pour 4,6 millions d'euros de titres subordonnés.

Garantie spécifique apportée par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. (Switch)

Crédit Agricole S.A. a démantelé le 2 mars 2020 35% du mécanisme de garantie « Switch » mis en place entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A.

Le mécanisme de garantie « Switch » correspond à un transfert vers les Caisses régionales d'une partie des exigences prudentielles s'appliquant à Crédit Agricole S.A. au titre de ses activités d'assurances contre une rémunération fixe des Caisses régionales.

Pour la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie, cette opération s'est traduite par une baisse des engagements donnés de 76,6 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A. de 25,9 millions d'euros.

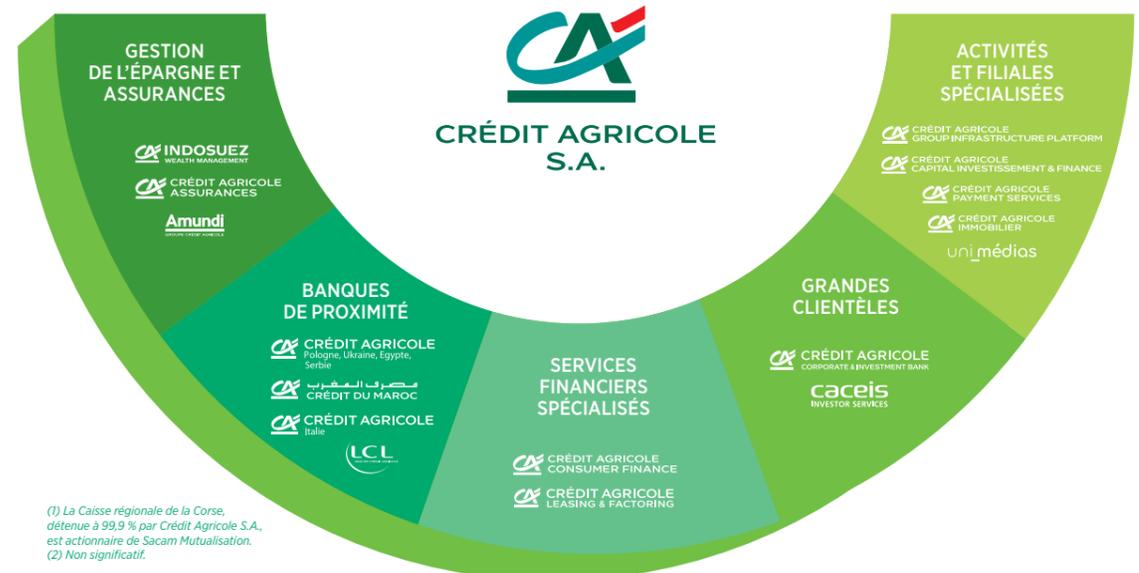
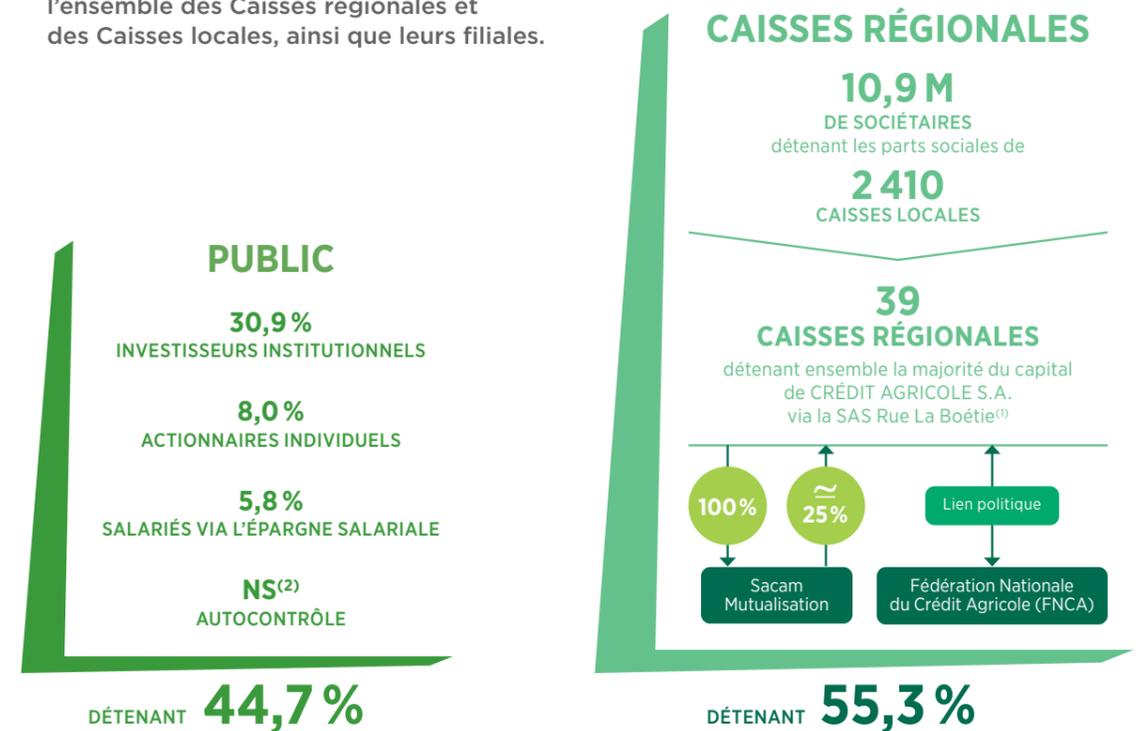
3.2

ANALYSE DES COMPTES CONSOLIDÉS

3.2.1 ORGANIGRAMME DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Le périmètre du Groupe Crédit Agricole rassemble Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales, ainsi que leurs filiales.



(1) La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9 % par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de Sacam Mutualisation.
(2) Non significatif.



L'organisation du Crédit Agricole fait de lui un Groupe uni et décentralisé : sa cohésion financière, commerciale et juridique va de pair avec la décentralisation des responsabilités.

Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 10,9 millions de sociétaires qui élisent quelque 29 271 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure partie du capital des Caisses régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

La SAS Rue La Boétie, détenue exclusivement par les Caisses régionales, détient la majorité du capital de Crédit Agricole S.A. Les titres SAS Rue La Boétie ne sont pas cessibles en dehors de la communauté des Caisses régionales. Par ailleurs, les transactions éventuelles sur ces titres entre Caisses régionales sont encadrées par une convention de liquidité qui fixe notamment les modalités de détermination du prix de transaction. Ces opérations recouvrent les cessions de titres entre les Caisses régionales et les augmentations de capital de la SAS Rue la Boétie.

3.2.2 PRÉSENTATION DU GROUPE DE LA CAISSE RÉGIONALE

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie présente des comptes consolidés en appliquant les normes de consolidation prévues dans le référentiel international.

En accord avec les autorités de régulation française, le Crédit Agricole a défini une société-mère conventionnelle régionale constitué de la Caisse régionale et des Caisses locales qui lui sont affiliées.

Le périmètre de consolidation du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie n'a pas évolué au cours de l'année 2020.

Le Groupe est donc constitué de :

- > La Caisse régionale de Crédit Mutuel des Savoie
- > 64 Caisses Locales de Crédit Agricole affiliées à la Caisse régionale

La Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) constitue une instance d'information, de dialogue et d'expression pour les Caisses régionales.

Crédit Agricole S.A. en qualité d'organe central du réseau Crédit Agricole, tel que défini à l'article R. 512-18 du Code monétaire et financier veille, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier (article L. 511-31 et article L. 511-32), à la cohésion du réseau Crédit Agricole, au bon fonctionnement des établissements de crédit qui le composent et au respect des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont propres en exerçant sur ceux-ci un contrôle administratif, technique et financier.

À ce titre, Crédit Agricole S.A. peut prendre toute mesure nécessaire, notamment pour garantir la liquidité et la solvabilité tant de l'ensemble du réseau que de chacun des établissements qui lui sont affiliés.

- > Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A.
- > Swiss Home Loan
- > CADS Développement
- > CADS Capital
- > Société d'Exploitation des Téléphériques Tarentaise-Maurienne (SETAM)
- > Le Fonds dédié Adret Gestion
- > Les FCT CA Habitat 2015, 2017, 2018, 2019 & 2020, issues des opérations de titrisation des créances habitat des Caisses régionales du groupe Crédit Agricole réalisées en octobre 2015, février 2017, avril 2018, mai 2019 et mars 2020

Hormis la SETAM qui est consolidée selon la méthode de mise en équivalence, ces sociétés sont toutes consolidées selon la méthode de l'Intégration Globale.

3.2.3 CONTRIBUTION DES ENTITÉS DU GROUPE DE LA CAISSE RÉGIONALE

En milliers d'€	Contribution au PNB consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat Brut d'exploitation consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat net consolidé du groupe de la CR
Caisse régionale	441 837	163 342	69 221
Caisses locales	3 576	2 972	2 588
Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A.	64 483	7 854	4 961
Swiss Home Loan	319	1	5
FCT	1 037	1 037	1 312
CADS Développement	367	297	228
CADS Capital	2 196	2 153	1 616
Adret Gestion	-3 201	-3 244	-1 413
SETAM			2 025

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et Caisses locales

La Caisse régionale détient au passif de son bilan des bons à moyen terme négociables et dépôts à vue des Caisses locales à hauteur de 299 millions d'euros qu'elle rémunère.

Le cumul des comptes de résultat de l'exercice 2020 des 64 Caisses locales fait apparaître un résultat net social de 6,3 millions d'euros, après l'encaissement de 3,7 millions d'euros d'intérêts sur les parts sociales détenues en Caisse régionale et de 3,3 millions d'euros d'intérêts des BMTN. La contribution des Caisses locales au résultat consolidé du groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie est de 2,6 millions d'euros.

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A., société de droit suisse

Cette structure, créée fin 2000, initialement spécialisée dans le financement des ménages, a diversifié son offre pour devenir une véritable banque de détail (crédit, collecte, moyens de paiement). Elle est détenue à hauteur de 54% par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie.

L'entité contribue au total bilan à hauteur de 5,0 milliards d'euros dans les comptes consolidés

au 31 décembre 2020. À cette date les encours de crédits atteignent 4,6 milliards d'euros et augmentent de 1,8% sur l'année essentiellement en raison des variations de change. Exprimé en francs Suisse, l'encours est en hausse de 78 millions de francs Suisse.

Dans le cadre de la sécurisation de son portefeuille de crédits, Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A. demande une garantie financière d'un établissement bancaire étranger compétent lorsque le bien financé est situé hors de la Suisse. À ce titre, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie garantit pour CANB un encours de 254 millions d'euros et a perçu en 2019 une commission de 0,5 million d'euros.

Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A. a également recours à des emprunts subordonnés pour renforcer ses fonds propres, dont 6 millions de CHF soit 5,5 millions d'euros sont souscrits auprès de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie.

À fin décembre 2020, la contribution de CANB au résultat consolidé du groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie est de 5 millions d'euros contre 4,3 M€ en 2019.

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et CADS Développement

La société CADS Développement, société par action simplifiée unipersonnelle au capital de 16,5 millions d'euros, détenue à 100% par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, exerce principalement des activités de holding financière : souscription et gestion de participations financières. À fin décembre 2020, l'entité contribue au résultat consolidé à hauteur de 0,2 M€.

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et SAS CADS Capital

La société CADS Capital, société par action simplifiée au capital de 1,6 millions d'euros, détenue à 100% par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, exerce principalement des activités de holding financière : souscription et gestion de participations financières. L'entité contribue à hauteur de 1,6 million d'euros au résultat consolidé 2020.

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et Adret Gestion

Adret Gestion est un fonds commun de placement dédié à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie. Il est géré par Amundi. Il est investi très majoritairement en OPCVM du Groupe Crédit Agricole dans le cadre d'une gestion diversifiée. Il est consolidé comme une entité spécifique. Au 31 décembre 2020, le total bilan IFRS affichait 155 millions d'euros, pour une contribution au résultat consolidé de -1,4 million d'euros.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et le Fonds Commun de Titrisation

Au 31/12/2015, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2015) a été consolidée au sein du Groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales le 21 octobre 2015. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 262 millions d'euros et une souscription des titres émis par le FCT pour 264,9 millions d'euros. Cette première opération a été intégralement auto-souscrite par les Caisses Régionales. Le résultat du « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » s'est élevé à +1,4 million d'euros au 31/12/2020.

Au 31/12/2017, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2017) a été consolidée au sein du Groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales le 23 février 2017. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie au « FCT Crédit Agricole Habitat 2017 » pour un montant de 30 millions d'euros et une souscription des titres émis par le FCT pour 3,6 millions d'euros. Cette seconde opération a été placée sur le marché pour 26,4 millions d'euros. Le résultat du « FCT Crédit Agricole Habitat 2017 » s'est élevé à +0,01 million d'euros au 31/12/2020.

Au 31/12/2018, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2018) a été consolidée au sein du Groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales le 26 avril 2018. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie au « FCT Crédit Agricole Habitat 2018 » pour un montant de 33 millions d'euros et une souscription des titres émis par le FCT pour 4,3 millions d'euros. Cette troisième opération a été placée sur le marché pour 28,5 millions d'euros. Le résultat du « FCT Crédit Agricole Habitat 2018 » s'est élevé à +0,01 million d'euros au 31/12/2020.

Au 31/12/2019, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2019) a été consolidée au sein du Groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales le 23 mai 2019. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie au « FCT Crédit Agricole Habitat 2019 » pour un montant de 352 millions d'euros et une souscription des titres émis par le FCT d'un même montant. Cette opération a été intégralement auto-souscrite par les Caisses Régionales. Le résultat du « FCT Crédit Agricole Habitat 2019 » s'est élevé à -0,3 million d'euros au 31/12/2020.

Au 31/12/2020, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2020) a été consolidée au sein du Groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales le 12 mars 2020. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie au « FCT Crédit Agricole

Habitat 2020 » pour un montant de 33 millions d'euros et une souscription des titres émis par le FCT pour 4,6 millions d'euros. Cette opération a été placée sur le marché. Le résultat du « FCT Crédit Agricole Habitat 2020 » s'est élevé à +0,2 million d'euros au 31/12/2020.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et la Société SETAM (Société d'Exploitation des Téléphériques Tarentaise-Maurienne)

La société SETAM est constituée en société anonyme et a été créée le 27/10/1972. Elle est en charge de l'ensemble des remontées mécaniques de la station savoyarde de Val Thorens par le biais d'une concession de 30 ans allant à ce jour jusqu'au 30 novembre 2027.

Les états financiers de cette filiale de la CR ayant dépassé les seuils de consolidation du groupe, la SETAM a été consolidée pour la première fois en date du 31/12/2015 dans les comptes du groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie par mise en équivalence.

Le Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie a acquis historiquement, par lots successifs, des titres de la SETAM, dont le pourcentage d'intérêt direct et indirect s'élève à 38,13% au 31/12/2020 (inchangé par rapport au 31/12/2019). La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie détient 5% des titres de la société SETAM en direct et CADS Capital (détenue à 100% par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie) en détient 33,13%.

À cette date, la valeur de mise en équivalence s'établit à 50,6 millions d'euros.

Les impacts sur les capitaux propres au 31/12/2020 sont :

- > intégration de la quote-part de réserves consolidées à la clôture pour 48,6 millions d'euros.
- > intégration de la quote-part de résultat consolidé à la clôture pour 2,0 millions d'euros.

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A. (CANB) et Swiss Home Loan, société de titrisation de la filiale Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A., société de droit suisse

Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A. a réalisé une opération de titrisation de crédit habitat hypothécaire suisse en date du 12 décembre 2016. Le montant de l'opération s'est élevé à 200,7 MCHF, dont 154,6 MCHF ont été placés (titres séniors) auprès d'investisseurs extérieurs.

Les titres subordonnés, 46,1 MCHF ont été intégralement souscrits par Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A. Crédit Agricole Next Bank (Suisse) SA possède l'intégralité du capital et conserve la gestion et les risques rattachés aux crédits.

Pour réaliser cette opération, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie s'est portée garante dans la limite de 7,9 MCHF.

Au 31/12/2020, la garantie donnée par la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie à Swiss Home Loan a rapporté une commission de 0,05 M€.

3.2.4 RÉSULTAT CONSOLIDÉ

Montant en K€	2020	2019	Variations	
			Montants	%
PNB	510 615	550 993	-40 378	-7%
Charges générales d'exploitation	-308 161	-305 762	2 399	-1%
Résultat brut d'exploitation	174 412	220 480	46 068	26%
Coût du risque	-55 416	-23 324	-32 092	138%
Résultat d'Exploitation	118 996	197 156	-78 160	-40%
Résultat avant impôt	121 186	202 143	-80 957	-40%
Impôt sur les bénéfices	-36 412	-55 461	19 049	-34%
Résultat net	84 774	146 682	-61 908	-42%
Résultat net part du groupe	80 543	143 023	-62 480	-44%

PNB

À 510,6 millions d'euros, le PNB du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie est en diminution de 7% (-40,4 M€) sur l'exercice 2020. Cette diminution est détaillée selon la décomposition ci-dessous :

• Marge d'intermédiation globale

Les produits d'intérêts sont en baisse de 8,1 millions d'euros. Cette baisse porte essentiellement sur les intérêts sur les créances à la clientèle qui diminuent de -6,0 millions d'euros pour les entités CR et FCT (y compris créances douteuses). Le recul des produits d'intérêts sur les créances à la clientèle est essentiellement lié à un effet taux, le stock de crédits ayant continué de croître sur 2020.

Les charges d'intérêts sont quant à elles en baisse de 23,5 millions d'euros, ce qui permet de conserver une marge d'intermédiation globale consolidée en hausse sur l'exercice 2020. Cette contraction des charges est la conséquence d'une diminution du coût de la ressource, baisse également constatée chez la filiale suisse Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A.

• Marge sur commissions

La marge sur commissions diminue de 4,8 millions d'euros sur l'exercice 2020.

Cette baisse est essentiellement expliquée par le recul des commissions clientèles compensée par la dynamique positive des commissions assurance. Cette tendance baissière de la marge sur commissions est appuyée par la hausse des échanges de commissions avec Crédit Agricole S.A.

• Gains et pertes nets sur actifs/passifs à la juste valeur par résultat

L'évolution de ce poste est essentiellement liée à la variation de juste valeur du portefeuille de placement de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie. Sur l'exercice 2020, la juste valeur des OPCVM a baissé de -8,7 millions d'euros, contre une hausse de +19,8 millions d'euros en 2019, soit une variation de -28,5 millions d'euros entre les deux périodes.

• Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes)

L'exercice 2020 est marqué par la baisse des dividendes, essentiellement liée à l'absence de dividende du titre Rue La Boétie (24M€ en N-1). Pour rappel, le dividende perçu sous forme de versement de la prime d'émission est n'est pas reconnu en résultat conformément à la réglementation IFRS.

Charges générales d'exploitation

Les charges générales d'exploitation sont en baisse de -1% (-2,4 M€) sur l'exercice 2020. Cela traduit une bonne maîtrise des charges générales. La diminution des charges de personnel est la conséquence de la diminution de 4,5 millions d'euros de la charge d'intéressement à verser aux salariés (en lien avec la diminution du résultat).

Coût du risque

Au 31/12/2020, le coût du risque s'établit à 55,4 millions d'euros, en hausse de 32,1 millions d'euros sur la période. Cette hausse est essentiellement la conséquence de l'anticipation du risque de crédit lié à la crise sanitaire, (dotation en Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie de - 41 millions d'euros contre une reprise de +2 M€ en 2019). Le coût du risque affecté reste pour sa part maîtrisé (13 M€) et à un niveau inférieur à celui de l'année dernière (18 M€).

Impôts sur les bénéfices

L'impôt du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie s'élève à 36,4 millions d'euros à fin 2020, en baisse de 19 millions d'euros sur l'exercice. Cette baisse s'explique essentiellement par la baisse de l'impôt courant de 9,1 millions d'euros. Cette diminution est liée à la baisse du résultat de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, donc de l'assiette imposable pour laquelle la réintégration des provisions sur les crédits sains est compensée par la diminution de la fiscalisation des plus et moins-values latentes sur les OPCVM. Cette réduction de l'assiette imposable est combinée à la baisse du taux d'IS de 34,43% à 32,02%. De la même manière, le taux d'impôt suisse a diminué sur l'exercice.

La charge d'impôts différée du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie est en diminution de 9,6 millions d'euros, essentiellement en raison du produit d'impôt différé résultant de la réintégration des provisions sur les crédits sains.

La répartition de l'impôt sur les bénéfices est la suivante :

(En milliers d'euros)	2020	2019
Impôt courant	-48 897	-58 106
Impôt différé	12 484	2 645
Impôt sur les bénéfices	-36 413	-55 461

3.2.5 BILAN CONSOLIDÉ ET VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

Bilan ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	512 355	462 050	50 304	10,89%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	807 262	677 400	129 862	19,17%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	12 171	10 281	1 890	18,38%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	795 091	667 119	127 972	19,18%
Instruments dérivés de couverture	14 159	19 189	-5 030	-26,22%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	1 386 753	1 499 351	-112 598	-7,51%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>			0	
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	1 386 753	1 499 351	-112 598	-7,51%
Actifs financiers au coût amorti	28 900 085	26 195 871	2 704 214	10,32%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	2 809 088	2 043 291	765 797	37,48%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	24 844 198	23 053 240	1 790 957	7,77%
<i>Titres de dettes</i>	1 246 799	1 099 339	147 460	13,41%
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	36 862	30 763	6 099	19,83%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	124 507	102 730	21 777	21,20%
Comptes de régularisation et actifs divers	286 617	317 753	-31 138	-9,80%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence	50 579	49 911	669	1,34%
Immeubles de placement	708	376	332	88,30%
Immobilisations corporelles	203 790	199 281	4 509	2,26%
Immobilisations incorporelles	30 753	30 747	6	0,02%
Écarts d'acquisition			0	
TOTAL DE L'ACTIF	32 354 430	29 585 422	2 769 007	9,36%
Bilan PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	13 914	11 440	2 474	21,63%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	13 914	11 440	2 474	21,63%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			0	
Instruments dérivés de couverture	139 356	134 018	5 339	3,98%
Passifs financiers au coût amorti	28 100 503	25 341 042	2 759 460	10,89%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	18 028 597	16 480 085	1 548 511	9,40%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	9 913 390	8 708 614	1 204 776	13,83%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	158 516	152 343	6 173	4,05%
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	2 687	4 224	-1 538	-36,40%
Passifs d'impôts courants et différés	24 956	25 973	-1 018	-3,92%
Comptes de régularisation et passifs divers	342 636	338 771	3 864	1,14%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Provisions	113 191	109 364	3 826	3,50%
Dettes subordonnées	0	3 680	-3 680	-100,00%
Total dettes	28 737 242	25 968 513	2 768 729	10,66%
Capitaux propres	3 617 188	3 616 909	279	0,01%
Capitaux propres part du Groupe	3 441 891	3 445 193	-3 302	-0,10%
Capital et réserves liées	564 970	548 050	16 920	3,09%
Réserves consolidées	2 601 990	2 468 465	133 525	5,41%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	194 388	285 655	-91 267	-31,95%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées			0	
Résultat de l'exercice	80 543	143 023	-62 480	-43,69%
Participations ne donnant pas le contrôle	175 297	171 716	3 581	2,09%
TOTAL DU PASSIF	32 354 430	29 585 422	2 769 007	9,36%

• À L'ACTIF

Les prêts et créances sur la clientèle

La hausse des encours de crédits à la clientèle est essentiellement portée par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et ses sociétés de titrisation (+1,6 Mds€), et dans une moindre mesure par CANB (+83 M€).

L'encours de crédits progresse de +9,4% depuis le début de l'année (contre +7,8% l'an passé), et ce malgré les difficultés liées à la crise sanitaire. Ainsi, à fin décembre, la croissance totale des crédits de la Caisse régionale de Crédit Agricole des Savoie est supérieure de +30% à celle observée en 2019, malgré un effet CHF moins favorable que l'année dernière.

La hausse se décompose comme suit selon les marchés :

- > Crédits trésorerie : + 464 millions d'euros
- > Crédits équipement : + 458 millions d'euros
- > Crédits habitat : + 822 millions d'euros



La décomposition des encours du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie par Bucket est présentée dans le tableau ci-après :

(en milliers d'euros)	Actifs sains				Actifs dépréciés (Bucket 3)		Total		
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)		Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)		Valeur comptable brute	Correction de valeur pour pertes	Valeur comptable brute (a)	Correction de valeur pour pertes (b)	Valeur nette comptable (a) + (b)
	Valeur comptable brute	Correction de valeur pour pertes	Valeur comptable brute	Correction de valeur pour pertes					
Au 31 décembre 2019	21 716 836	(59 472)	1 241 586	(75 266)	436 163	(206 606)	23 394 584	(341 344)	23 053 240
Transferts d'actifs en cours de vie d'un bucket à l'autre	(348 095)	1 197	276 587	4 787	71 508	(17 038)	-	(11 055)	
Transferts de Bucket 1 vers Bucket 2	(831 115)	11 522	831 115	(26 817)			-	(15 295)	
Retour de Bucket 2 vers Bucket 1	534 284	(11 356)	(534 284)	28 463			-	17 107	
Transferts vers Bucket 3 (1)	(65 072)	1 101	(49 219)	4 332	114 291	(25 048)	-	(19 615)	
Retour de Bucket 3 vers Bucket 2 / Bucket 1	13 808	(71)	28 975	(1 191)	(42 783)	8 010	-	6 748	
Total après transferts	21 368 741	(58 276)	1 518 173	(70 479)	507 671	(223 644)	23 394 584	(352 399)	23 042 186
Variations des valeurs comptables brutes et des corrections de valeur pour pertes	1 848 010	(5 460)	18 612	(35 563)	(76 895)	15 549	1 789 727	(25 474)	
Nouvelle production : achat, octroi, origination,... (2) (4)	4 789 865	(25 096)	243 386	(20 041)			5 033 251	(45 137)	
Décomptabilisation : cession, remboursement, arrivée à échéance...	(2 947 177)	10 148	(225 120)	13 052	(62 573)	28 744	(3 234 870)	51 943	
Passages à perte					(14 285)	11 559	(14 285)	11 559	
Modifications de flux sur restructurations pour cause de difficultés financières	(15)	-	(96)	35	(140)	1 057	(251)	1 092	
Évolution des paramètres de risque de crédit des modèles sur la période		(4 789)		(14 276)		(28 995)		(48 060)	
Changements dans le modèle / méthodologie		-	-	-	-	-	-	-	
Variations de périmètre		-	-	-	-	-	-	-	
Autres	5 336	14 277	442	(14 333)	103	3 184	5 882	3 129	
Total	23 216 750	(63 736)	1 536 785	(106 041)	430 776	(208 095)	25 184 312	(377 872)	24 806 439
Variations de la valeur comptable attribuables à des modalités d'évaluation comptable spécifiques (sans impact significatif sur le montant de correction de valeur pour perte) (3)	(1 760)		(1 025)		40 544		37 759		
Au 31 décembre 2020 (5)	23 214 990	(63 736)	1 535 760	(106 041)	471 320	(208 095)	25 222 070	(377 872)	24 844 198
Encours contractuels des actifs financiers qui ont été sortis du bilan au cours de la période et qui font encore l'objet de mesures d'exécution									

(1) Les transferts vers le Bucket 3 correspondent à des encours classés initialement en Bucket 1, qui, au cours de l'année, ont fait l'objet d'un déclassement directement en Bucket 3, ou en Bucket 2 puis en Bucket 3.

(2) Les originations en Bucket 2 peuvent inclure des encours originés en Bucket 1 reclassés en Bucket 2 au cours de la période.

(3) Inclut les variations des réévaluations de juste valeur des instruments micro-couverts, les variations relatives à l'utilisation de la méthode du TIE (notamment amortissements des surcotes/décotes), les variations relatives à la désactualisation des décotes constatées sur crédits restructurés (reprise en PNB sur la maturité résiduelle de l'actif), les variations des créances rattachées

(4) Au 31 décembre 2020, le montant des prêts garantis par l'État (PGE) accordés à la clientèle par la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie dans le cadre des mesures de soutien à l'économie suite à la crise sanitaire liée à la COVID-19 s'élève à 654 407 milliers d'euros.

(5) Au 31 décembre 2020, l'encours de prêts à la clientèle ayant fait l'objet de reports d'échéances accordés par la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie dans le cadre des mesures de soutien à l'économie suite à la crise sanitaire liée à la COVID-19 s'élève à 498 363 milliers d'euros (dont 32 654 milliers d'euros d'échéances d'encours de prêts reportées).

Prêt et créances sur les établissements de crédit

Les prêts et créances sur les établissements de crédit s'élèvent à 2 809 millions d'euros, en hausse de 765,8 millions d'euros sur l'exercice 2020, soit une hausse de +37,5%. Cette hausse s'explique essentiellement par la hausse du DAV de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie ouvert dans les comptes de Crédit Agricole S.A. de + 581 millions d'euros, ainsi qu'à divers placements monétaires à terme (+130 M€) et prêts en blanc souscrits auprès de CASA (+21 M€).

Les titres de dettes

Les titres de dettes du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie s'élèvent à 1 247 millions d'euros au 31/12/2020 contre 1 099 millions d'euros au 31/12/2019, soit une hausse de +147 millions d'euros sur l'exercice. Cela s'explique essentiellement par une hausse nette du portefeuille obligataire de 142 millions d'euros opérée dans le cadre de la gestion de la liquidité.

Les actifs financiers à la JV par résultat

La variation des actifs financiers à la juste valeur par résultat est essentiellement liée au portefeuille de placement d'OPCVM de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie. La variation s'explique par la hausse nette de +142 millions d'euros du portefeuille de placement, dont des souscriptions pour 162 millions d'euros et des cessions pour 10 millions d'euros. Le reste de la variation est lié à la baisse de la juste valeur des OPCVM pour -12,6 millions d'euros.

Les actifs financiers à la JV par capitaux propres recyclables et non recyclables

Les principales variations portent sur l'évolution de la juste valeur des titres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables (-91M€ dont -21M€ sur les titres SAS Rue La Boétie et -51M€ sur les titres Sacam Mutualisation).

À noter qu'il n'y a pas eu d'acquisition ou de cession significative.

Comptes de régularisations et actifs divers

Les comptes de régularisation et actifs divers diminuent de -37 millions d'euros sur l'exercice 2020.

L'essentiel des variations est lié à l'activité bancaire du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie (cotisation d'assurances appelées, valeurs reçues à l'encaissement, chèques et virements en attente). Ces évolutions sont la conséquence d'opérations courantes n'appelant pas de commentaire particulier et nécessaire à la compréhension du présent document. Les variations significatives à relever sur l'exercice 2020 concernent néanmoins les postes suivants : -6M€ d'étalement de primes +8M€ d'appel de marge (lié à la baisse de JV des dérivés) -8,2M€ de CI PTZ acquis +7,1M€ d'acomptes versés sur l'IS -19 M€ de fonds en attente d'affectation dans le cadre de dossiers de crédits en pool bancaire.

• AU PASSIF

Les dettes envers la clientèle

Les dettes envers la clientèle sont en hausse de + 1 205 millions d'euros (+14%). Cette hausse porte sur la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A.

En conséquence de la crise sanitaire et tout particulièrement des différents confinements qui ont eu pour effet de limiter la consommation des ménages et l'investissement des entreprises, la collecte clientèle a fortement augmenté sur l'exercice 2020. Cela se traduit dans les comptes par une collecte monétaire soutenue, essentiellement stimulée par une croissance des DAV de 1 275 millions d'euros par rapport à l'exercice précédent. À noter également la croissance des CET compensée par le recul des DAT qui présentent une décollecte de sur douze mois de -55 millions d'euros.

Chez Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A., les dettes envers la clientèle augmentent de + 132 millions d'euros, sous les mêmes effets de la crise sanitaire internationale.

Les dettes envers les établissements de crédit

Les dettes envers les établissements de crédits sont en hausse de + 1 549 millions d'euros (+9,4%). Cette hausse est expliquée par l'accès à 1,1 Mds € de ressources auprès de la Banque Centrale Européenne (TLTRO III). Cette augmentation est également portée par la hausse nette de +0,45 Mds € d'avances souscrites auprès de Crédit Agricole S.A.

Chez Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A., les refinancements à terme augmentent de +0,1Mds€ sur l'exercice.

Ces emprunts ont pour vocation de financer les projets et investissements des différentes parties prenantes sur le territoire (particuliers, entreprises, collectivités, associations...) par le biais de crédits ou autres moyens de financements proposés. Ils ont également permis le soutien de l'économie du territoire des Savoie en finançant les Prêts Garantis par l'Etat.

Les dettes représentées par un titre

La variation de ce poste est essentiellement liée à l'émission des titres senior de la société de titrisation créée en 2020 pour 29 millions d'euros. Cette hausse est compensée par l'amortissement des titres senior émis par Swiss Home Loan (société de titrisation de Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A.) pour - 20,8 millions d'euros.

Comptes de régularisations et passifs divers

L'essentiel de la variation de ce poste est expliqué par les appels de marges comptabilisés pour 1,1 million d'euros et générés dans le cadre de la mise en pension de titres.

Cette variation s'accompagne d'une hausse de +2,3 millions d'euros liée à des mouvements non libérés sur titres de placement (+1,7 M€) et sur titres de participation (+0,7 M€).

Les capitaux propres (explications des capitaux propres consolidés et l'évolution des gains et pertes comptabilisées directement en capitaux propres...)

L'évolution des capitaux propres s'explique par la réalisation du résultat 2020 des entités du Groupe Crédit Agricole des Savoie (80,5 M€) ainsi que par la distribution du résultat de 2019 à ses actionnaires et sociétaires. Cette distribution s'est opérée conformément à la décision prise par l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 mars 2020, à savoir une distribution de 10 millions d'euros à Sacam Mutualisation et 4 M€ aux sociétaires.

Intrinsèquement, le capital social des Caisses locales a augmenté de 17 millions d'euros suite aux souscriptions des nouveaux sociétaires aux nouvelles capitalisations des sociétaires déjà présents dans le capital.

Enfin, le capital a varié corollairement à la variation de valeur des titres de participations (-91M€) dont -21 millions d'euros sur les titres SAS Rue La Boétie et -51M€ sur les titres Sacam Mutualisation.

3.2.6 ACTIVITÉ ET RÉSULTAT DES FILIALES

Dans cette partie du présent rapport de gestion, les données du Fonds commun de titrisation et des Caisses locales ne seront pas présentées.

TABLEAU DE PRÉSENTATION DE L'ENDETTEMENT DES ENTITÉS CONSOLIDÉES
(HORS CAISSE RÉGIONALE ET STT)
(DONNÉES SOCIALES EN K€)

Filiales	Total des dettes (A)	Dont dettes contractualisées avec une entité consolidée (Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie)	Capitaux Propres (B)	Taux d'endettement (A) / (B)
Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A.	3 534 981	0	413 544	854,80%
Swiss Home Loan	0	0	16	0,00%
CADS Développement	0	0	32 985	0,00%
CADS Capital	0	0	8 508	0,00%
Adret Gestion	0	0	139 092	0,00%
SETAM (1)	2 192	0	132 639	1,65%

(1) Données au 31/12/2019

La présentation de l'activité et du résultat des filiales est présentée dans le paragraphe 3.2.3 « Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale » du présent rapport de gestion.

Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A.

Cette structure, créée fin 2000, initialement spécialisée dans le financement des ménages, a diversifié son offre pour devenir une véritable banque de détail (crédit, collecte, moyens de paiement). Elle est détenue à hauteur de 54% par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie.

L'activité crédit permet de compenser le stock de créances qui arrivaient à échéance sur l'exercice. L'encours de crédits reste ainsi stable et ne favorise pas la hausse des revenus d'intérêts qui diminuent de 3,4% (-2,2 MCHF).

Néanmoins, le PNB Crédits se montre résilient puisqu'il augmente de 2,3 millions de francs suisses à +5% sous l'effet de la baisse du coût du refinancement et de la collecte (-5,1 MCHF). Combiné à un effet favorable sur les commissions (essentiellement grâce à un effet volume sur les commissions change), le PNB de CANB augmente de +4.5 millions de francs suisses (+7%).

Cette hausse de l'activité est néanmoins contrebalancée par la progression des charges d'exploitation et amortissements.

Enfin, malgré l'effet d'une baisse de la charge d'impôt, le résultat net normes suisses termine à 6,6 millions de francs suisses, en baisse de 3,3 millions de francs suisse sur l'exercice 2020.

Swiss Home Loan

L'entité Swiss Home Loan est la société de titrisation des créances habitat de Crédit Agricole Next Bank (Suisse) S.A. À fin décembre 2020, l'entité affiche un résultat de 0,01 MCHF.

CADS Développement

CADS Développement exerce principalement des activités de holding financière : souscription et gestion de participations financières. Au 31/12/2020, son résultat individuel s'élève à 3,2 millions d'euros. Le résultat est essentiellement constitué des plus-values de cession réalisées sur des cessions de titres.

CADS Capital

CADS Développement exerce principalement des activités de holding financière : souscription et gestion de participations financières. Au 31/12/2020, son résultat individuel s'élève à -7,6 millions d'euros. Le résultat est essentiellement constitué de la constatation des dépréciations nettes sur titres de participations pour -11,6 millions d'euros. Ces dépréciations sont partiellement amorties par des résultats de cession de titres pour 1,2 millions d'euros.

Adret Gestion

Adret Gestion est un fonds commun de placement dédié à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie. Il est géré par Amundi. Il est investi très majoritairement en OPCVM du Groupe Crédit Agricole dans le cadre d'une gestion diversifiée. Au 31/12/2020, son résultat net s'est élevé à 0,2 million d'euros. Ce résultat est, pour la majorité, la conséquence directe de la combinaison des plus et moins-values de cessions d'OPCVM et autres bonds (-0,3 M€) et du résultat des Futures et Options détenus par le Fonds (0,7 M€).

Société d'Exploitation des Téléphériques Tarentaise-Maurienne (SETAM)

La société SETAM est constituée en société anonyme et a été créée le 27/10/1972. Elle est en charge de l'ensemble des remontées mécaniques de la station savoyarde de Val Thorens par le biais d'une concession de 30 ans allant à ce jour jusqu'au 30 novembre 2027. Malgré les effets des différents confinements liés à la crise sanitaire, le résultat prévisionnel de la SETAM s'établit à un niveau de 4,7 millions d'euros à fin 2020, en particulier grâce à une saison estivale satisfaisante.



ANALYSE DES COMPTES INDIVIDUELS

3.3.1 RÉSULTAT FINANCIER SUR BASE INDIVIDUELLE

Montant en K€	2020	2019	Variations	
			Montants	%
PNB	489 848	480 392	9 456	2,0%
Charges générales d'exploitation (y compris dotations aux amortissements et aux dépréciations sur immobilisations incorporelles et corporelles)	-280 615	-279 467	-1 148	0,4%
Résultat brut d'exploitation	209 233	200 925	8 308	4,1%
Coût du risque	-55 415	-19 491	-35 924	184,3%
Résultat d'Exploitation	153 818	181 434	-27 616	-15,2%
Résultat net sur actif immobilisé	-3 969	-1 401	-2 568	183,3%
Résultat avant impôt	149 849	180 033	-30 184	-16,8%
Impôt sur les bénéfices	-45 847	-54 202	8 355	-15,4%
Dotations/ reprises FRBG et provisions réglementées	4 667	8 446	-3 779	-44,7%
Résultat net	108 669	134 277	-25 608	-19,1%

Produit net bancaire

L'activité des établissements bancaires se mesure par le **Produit Net Bancaire (PNB)**, différence entre les produits financiers et accessoires et les charges financières.

En 2020, le PNB s'établit à 489,8 millions d'euros, en hausse de +2%, soit +9 millions d'euros sur un an.

Le **PNB d'activité** progresse +3,4% sur un an soit une hausse de +14 millions d'euros pour atteindre 426,4 millions d'euros en décembre 2020.

Cette hausse provient de la **marge d'intermédiation globale** qui progresse de 7% et +13,6 millions d'euros, du fait notamment de charges de soutes moins importantes (10,1M€ d'écart par rapport à 2019) ainsi qu'une dotation moins élevée de la provision Épargne Logement (6,9M€ d'écart par rapport à 2019).

En dehors de ces deux éléments, la MIG se dégrade de -3,4 M€ par rapport à celle de 2019 (-1,5%) avec notamment des tombées d'échéances de placements anciens renouvelés à des taux inférieurs, ainsi que des frais de dossiers et des IRA en recul.

Si on ne considère que les intérêts perçus des crédits et le coût des ressources, on observe une marge stable entre 2019 et 2020 : la croissance des volumes de crédit (+11% en encours fin de mois) ainsi que la baisse du coût de la collecte et du refinancement ont compensé l'augmentation des volumes de collecte de +7,8% et une rémunération du stock de crédit toujours orientée à la baisse (-25bp en un an).

Les **commissions clientèles** sont globalement stables à 218,3 millions d'euros (+0,2% sur un an) mais on observe une grande disparité dans les évolutions selon les produits considérés. Ainsi, les commissions adossées à des activités de stock ont bien résisté à la crise, tandis que celles adossées à des activités « à flux » ont souffert de la crise.

Les commissions Assurances sont en hausse +7,6 millions d'euros (dont +4,4M€ sur l'ADE, +2,7M€ sur l'IARD et +0,5M€ sur la prévoyance). De même, l'épargne progresse de +1,4 million d'euros (dont +0,9M€ de commissions d'Assurance Vie et +0,6M€ de PNB Titres).

Au rang des baisses, le PNB dysfonctionnements a fortement été impacté, avec une baisse de -6,4M€, sous l'effet conjugué d'une baisse des incidents de paiement et de la mise en œuvre de nouveaux plafonds de prélèvement. Le PNB Cartes se replie également de -1,6 millions d'euros (avec la baisse d'activité de nos clients porteurs et adhérents ainsi que des frais perçus sur les opérations à l'étranger). Enfin, le Change et les autres Commissions (dont autres moyens de paiements) régressent de -0,7 millions d'euros.

Le **PNB Fonds Propres** est en retrait de -6 millions d'euros par rapport à décembre 2019, malgré la réception du dividende RLB (24,4 M€) et SACAM Mutualisation (9M€). Les externalisations nettes de plus-value sur titres de placement se sont élevées à 5,6 millions d'euros en 2020 (vs 8,7 M€ en 2019). Des provisions pour moins-value latentes ont été enregistrées et impactent le résultat 2020 pour -1,1 millions d'euros contre +0,9 million d'euros fin décembre 2019.

Le PNB lié aux produits accessoires progresse de +1,5 million d'euros.

Le résultat brut d'exploitation

Les **charges générales d'exploitation** sont en légère progression à 280,6 millions d'euros (+0,4% sur un an). Ainsi, les frais de personnel s'établissent à 154,5 millions d'euros, stables par rapport à 2019. Les charges informatiques portées par CA Technologies diminuent de -4,1%, soit -1,2 millions d'euros.

Les dotations aux amortissements augmentent de +13,9%, sous l'effet de la mise en service des nouveaux sites administratifs d'Annecy et La Motte Servolex. Les autres charges diminuent de -0,3%.

L'évolution respective du PNB et des charges de fonctionnement conduit à une hausse de +8,3 millions d'euros du résultat brut d'exploitation qui s'établit à 209,2 millions d'euros. Le coefficient d'exploitation s'améliore de 0,9 point par rapport à 2019. Il s'affiche à 57,3%.

Le résultat d'exploitation

Le **coût du risque** atteint -55,4 millions d'euros. Il est supérieur de 35,9 millions d'euros à celui enregistré en 2019.

Malgré la crise, le coût du risque affecté (pertes et provisions affectées à des crédits en défaut) est resté limité en 2020, à -13,3 millions d'euros. Les provisions non affectées ont en revanche été fortement dotées (-40,9 millions d'euros), anticipant une matérialisation future des risques du portefeuille. Les provisions FLC (Forward Looking Central) sont ainsi renforcées de -11,2M€ tandis que les provisions FLL (Forward Looking Local) progressent de -29,5M€, principalement sur les filières Frontaliers, Montagne et CHR.

Le ratio « total provisions sur total créances » diminue à 3,01% (contre 3,12% en décembre 2019).

Compte tenu de la hausse du coût du risque le résultat d'exploitation baisse de -15,2% sur un an, à 153,8 millions d'euros.

Le résultat Net

Le résultat net sur actif immobilisé est négatif, à -4 millions d'euros contre -1,4 million d'euros l'an passé. Cette évolution est essentiellement liée aux dépréciations sur les titres de participation SACAM Avenir (participation BforBank) à hauteur de 2,2 millions d'euros et SACAM International (participation CA Italia) à hauteur de 2,5 millions d'euros.

L'impôt sur les sociétés, qui représente -45,8 millions d'euros, est en baisse de 15,4% sur un an.

Sur 2020, le FRBG est repris à hauteur de +4,6 millions d'euros, compensant les dépréciations sur les titres de participation mentionnées ci-dessus.

Le résultat net de l'exercice 2020 s'affiche à 108,7 millions d'euros soit une diminution de -25,6 millions d'euros par rapport à 2019.

3.3.2 BILAN ET VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES SUR BASE INDIVIDUELLE

Les comptes annuels sont présentés conformément aux réglementations en vigueur pour les établissements financiers et en application des instructions diffusées par Crédit Agricole SA.

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	2020	2019	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	478 536	521 525	-42 989	-8,2%
Opérations internes au Crédit Agricole	2 704 850	1 942 131	762 719	39,3%
Opérations avec la clientèle	19 675 484	17 695 983	1 979 501	11,2%
Opérations sur titres	2 019 459	1 999 908	19 551	1,0%
Valeurs immobilisées	1 723 668	1 679 760	43 908	2,6%
Capital souscrit non versé	0	0	0	
Actions propres	0	0	0	
Comptes de régularisation et actifs divers	351 926	388 549	-36 623	-9,4%
TOTAL DE L'ACTIF	26 953 923	24 227 856	2 726 067	11,3%

Le bilan social évolue de +2 726 millions d'euros sur un an. Les principales variations des postes du bilan sont :

• À L'ACTIF

- Les opérations internes au Crédit Agricole progressent de +762,7 millions d'euros par rapport à 2019 (+39,3%). La variation s'explique principalement par la hausse du DAV Crédit Agricole S.A. (+0,6M€), et la variation des placements monétaires réalisés par la Caisse régionale auprès de Crédit Agricole S.A. dans le cadre des Relations Financières Internes.
- Les « Opérations avec la clientèle », s'élèvent à 19 675,5 millions d'euros, en progression sur un an de 19 799,5 millions d'euros (+ 11,2%). Il s'agit des encours de crédit diminués des dépréciations sur créances douteuses et litigieuses. L'année 2020 a été marquée par une forte activité crédit avec +4,4 milliards de nouveaux financements accordés sur l'ensemble des marchés y compris les Prêts Garantis par l'État.

Au 31 décembre 2020, dans le cadre des mesures de soutien à l'économie suite à la crise sanitaire liée à la COVID-19, le montant des encours de prêts garantis par l'État (PGE) accordés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie s'élève à 654 millions d'euros (y.c PGE « saison ») et celui des reports d'échéances d'encours de prêts à la clientèle à 498,4 millions d'euros (dont 32,6 millions d'euros d'échéances d'encours de prêts reportées).

- Les « valeurs immobilisées » progressent de +43,9 millions d'euros à 1723,7 millions d'euros. Cette évolution s'explique principalement par la variation nette des immobilisations corporelles suite à la rénovation des sites administratifs d'Annecy et La Motte Servolex pour 9M€, par l'avance en compte courant pour la Rue de la Boétie correspondant au versement du dividende pour 24,4M€ et par l'augmentation de la participation de la Caisse régionale dans le capital de Crédit Agricole Next Bank pour +4,8 millions d'euros.

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	2020	2019	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	77 152	226 848	-149 696	-66,0%
Opérations internes au Crédit Agricole	14 759 251	13 111 523	1 647 728	12,6%
Comptes créditeurs de la clientèle	8 512 976	7 438 141	1 074 835	14,5%
Dettes représentées par un titre	301	379	-78	-20,6%
Comptes de régularisation et passifs divers	315 531	311 565	3 966	1,3%
Provisions et dettes subordonnées	553 444	494 389	59 055	11,9%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	236 649	241 316	-4 667	-1,9%
Capitaux propres hors FRBG	2 498 619	2 403 695	94 924	3,9%
TOTAL DU PASSIF	26 953 923	24 227 856	2 726 067	11,3%

• AU PASSIF

- Les « opérations interne au Crédit Agricole » augmentent de +1 647,7 millions d'euros du fait de recours à des avances complémentaires pour financer le développement de l'activité crédit à la clientèle. En 2020, la Caisse régionale a reçu 1 216,4 millions de ressources TLTRO III.
- Les « comptes créditeurs à la clientèle » sont en hausse de +1 074,8 millions d'euros en lien avec le développement commercial et le contexte de crise sanitaire, qui se sont traduits par une forte hausse des encours de dépôts à vue (+21,4 % en 2020, soit +1,3 milliard)

- Le FRBG a été repris à hauteur de +4,6 millions d'euros, compensant les dépréciations sur les titres de participation.
- Les capitaux propres hors FRBG progressent de +94,9 millions d'euros principalement du fait de la mise en réserve de la part non distribuée du résultat 2019 pour 120 millions d'euros.

3.3.3 HORS BILAN SUR BASE INDIVIDUELLE

Montant en K€	2020	2019	Variations	
			Montants	%
Engagements donnés	2 548 950	2 788 092	-239 142	-8,6%
Engagement de financement	1 624 062	1 695 197	-71 135	-4,2%
Engagement de garantie	923 849	1 092 339	-168 490	-15,4%
Engagements sur titres	1 039	556	483	86,9%

Les engagements donnés sont en baisse de -239,2M€ sur un an, dont -71,1M€ au titre des engagements de financement qui correspondent pour -49M€ à la variation des ouvertures de crédits confirmées. En effet le contexte de crise sanitaire, les entreprises ont eu moins recours à ce type de ressources.

Les engagements de garantie diminuent de -168,5 millions d'euros. Les principales les variations sont les suivantes : -76 millions d'euros au titre de la garantie Switch, -88 millions d'euros au titre des cautions immobilières, -49 millions d'euros de garanties apportées à CA Next Bank en contrepartie des crédits faits en devises pour les clients frontaliers, et +54 millions d'euros de cautions auprès de CA Leasing

Montant en K€	2020	2019	Variations	
			Montants	%
Engagements reçus	8 090 790	6 558 433	1 532 357	23,4%
Engagement de financement	41 011	41 011	0	0,0%
Engagement de garantie	8 047 490	6 515 616	1 531 874	23,5%
Engagements sur titres	2 289	1 806	483	26,7%

Les engagements de garantie reçus progressent de 1 531,8 millions d'euros sur un an.

Dans le cadre des mesures de soutien à l'économie suite à la crise sanitaire liée à la COVID-19, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie a accordé des prêts pour lesquels elle a reçu des engagements de garantie de l'Etat français (PGE). AU 31 décembre 2020, le montant de ces engagements de garantie reçus s'élève à 557,2 millions d'euros.

Par ailleurs, en corrélation avec la progression de l'encours de crédit les engagements de garanties reçus de la CAMCA sont en hausse de +559 millions d'euros et ceux en provenance d'autres organismes (crédit logement, Oséo,...) progressent de +268 millions d'euros.

3.4 CAPITAL SOCIAL ET SA RÉMUNÉRATION

Le capital social de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie n'a pas évolué au cours de l'exercice 2020.

L'affectation du résultat la fixation et la mise en paiement du dividende 2020 sont proposées dans le projet de résolutions présentées par le Conseil d'administration à l'Assemblée générale de la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel des Savoie du 25 mars 2021.

Le texte de la résolution est le suivant :
« L'Assemblée Générale Ordinaire, après avoir pris connaissance du rapport de gestion du Conseil d'Administration et du rapport général des Commissaires aux Comptes, décide,

sur proposition du Conseil d'Administration, d'affecter ainsi qu'il suit, le résultat de l'exercice de 108 669 119,41 euros :

- > 383 410,56 euros au titre de l'intérêt à payer aux parts sociales présentes en nos livres au titre de l'année 2020, correspondant à un intérêt de 0,48 euro par part sociale.
- > 8 153 098,12 euros au titre de la rémunération versée aux CCA, soit un dividende de 3,47 euros par CCA.
- > 72 849 458,05 euros à la Réserve Légale
- > 24 283 152,68 euros à la Réserve Facultative

Intérêts et dividendes seront mis en paiement à compter du 18 avril 2021. »

3.4.1 LES PARTS SOCIALES

Il est précisé que les sommes distribuées sous forme d'intérêts aux parts au titre des 3 exercices précédents ont été de :

(en euros)	Intérêts aux parts	Abattement*
EXERCICE 2019	3 665 361,44	1 466 144,58
EXERCICE 2018	3 665 361,44	1 466 144,58
EXERCICE 2017	3 806 339,04	1 522 535,62

* Conditions prévues à l'article 158-3-2° du Code Général des Impôts; abattement auquel les sociétaires peuvent prétendre en fonction de leur statut fiscal.

3.4.2 LES CERTIFICATS COOPÉRATIFS D'ASSOCIÉ

Il est précisé que les sommes distribuées sous forme de dividendes au titre des 3 exercices précédents ont été de :

(en euros)	Dividende unitaire	Abattement*
EXERCICE 2019	4,29	1,72
EXERCICE 2018	4,53	1,81
EXERCICE 2017	4,41	1,76

* Conditions prévues à l'article 158-3-2° du Code Général des Impôts; abattement auquel les sociétaires peuvent prétendre en fonction de leur statut fiscal

3.5 AUTRES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Les titres de participation et de filiales sont présentés la note 6 des annexes aux comptes sociaux de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie ainsi que dans les note 6.4 Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres et 14. Participations et entités structurées non consolidées des annexes aux comptes consolidés du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie.

Sur la base des comptes du Groupe Crédit Agricole Mutuel des Savoie présentés conformément aux normes IFRS, le poste autres filiales et participations est représenté pour 88 % par les titres SAS Rue la Boétie et Sacam Mutualisations, Sacam Assurance Caution, Sacam Avenir, Sacam Développement, Sacam Fireca, Sacam Immobilier, Sacam international, Sacam Participations.

3.5.1 FILIALES NON CONSOLIDÉES

Les entités sous contrôle exclusif, sous contrôle conjoint et sous influence notable non intégrées dans le périmètre de consolidation, sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Noms des filiales	Chiffres d'affaires (k€)	Résultat (en K€)	Valeur d'acquisition (en K€)	Capital détenu (en %)
BISSY 1 (1)	455	120	75	20%
ADELA (1)	0	25	70	24,96%
CAHS IMMO	2 522	141	0	100%
FONCIÈRE (1)	1 426	181	8 502	100%
CRÉDIT AGRICOLE RHÔNE-ALPES INVESTISSEMENT (1)	0	6	290	46,03%
CAHS INVEST (1)	47	-79	8	100%
CADS IMMOBILIER (1)	952	51	500	100%
SQUARE HABITAT ANNECY (2)	943	0	37	100%
SQUARE HABITAT SAVOIE (2)	1 716	-102	1 389	100%
SQUARE HABITAT GENEVOIS (2)	1 465	-70	525	100%
CRÉDIT AGRICOLE ARC ALPIN	0	0	20	50%
SOCIÉTÉ D'AMÉNAGEMENT DE LA SAVOIE PATRIMOINE SAVOIE (1)	48 022	1 104	3 704	24,50%
VAL THORENS LE CAIRN (1)	5 656	-33	11 548	49,76%
CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCE RÉGION (2)	0	0	0	20%
CADS PROMOTION (1)	0	308	1 000	100%
PERFORM SPIRIT INDUSTRY (1)	531	11	119	25%
LE VILLAGE BY CA DES SAVOIE (1)	198	-9	475	94,94%
GROUPE PAN EUROPÉENNE (1)	0	694	100	20%
SQUARE HABITAT NEUF DES SAVOIE (2)	3 108	956	50	100%
BIONNASSAY M&P TECHNOLOGY (1)	1 029	-8 730	2 725	25%
SAS LE GIFFRE	NC	NC	750	20%
CAD INVEST	NC	NC	45	45%

(1) Données financières arrêtées en 2019

(2) Données financières arrêtées en 2018

3.5.2 PARTICIPATIONS

Les participations significatives détenues par le Groupe Crédit Agricole des Savoie sont détaillées dans le tableau ci-dessous. Elles sont détenues par soit en propre dans la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, soit par le biais des filiales CADS Développement et CADS Capital. Sont considérées comme significatives les participations dont la valeur brute dépasse 1% du capital social de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et qui ne sont pas présentées dans le tableau précédent « Filiales non consolidées ».

Noms des participations	Chiffres d'affaires (k€)	Résultat (en K€)	Valeur d'acquisition (en K€)	Capital détenu (en %)
COMPAGNIE DES ALPES (2)	615 600	-104 300	39 725	6,88%
GRAND MASSIF DOMAINES SKIABLES (1)	40 158	2 026	4 912	14,29%
SOCIÉTÉ DES 3 VALLÉES (S.3.V) (1)	71 169	6 965	15 761	13,03%
SOCIÉTÉ AMÉNAGEMENT DE LA SAVOIE (SAS) (1)	48 022	1 104	3 703	10,52%
SEVABEL (2)	40 107	7 020	6 074	8,16%
SAVOIE STATIONS INGÉNIERIE TOURISTIQUE (SSIT) (2)	495	1 397	9 929	15,30%
STGM (SOCIÉTÉ DES TÉLÉPHÉRIQUES DE LA GRANDE MOTTE) (2)	39 528	2 776	2 391	3,55%
COMPAGNIE DU MONT-BLANC (2)	94 006	13 743	2 002	1,79%
MURS LA ROSIÈRE (1)	203	-54	2 000	13,33%

(1) Données financières arrêtées en 2019

(2) Données financières arrêtées en 2020

Les principaux mouvements enregistrés pour l'année sur les titres de participation sont les suivants :

En milliers d'euros	Taux de détention avant l'acquisition	Acquisitions	Taux de détention après l'acquisition	Activités
4 826,04	54%	CANB	54%	Banque de détail
1 281,77	4,01%	SACAM IMMOBILIER	4,07%	Immobilier
1 212,00	12,12%	S3V	13,13%	Domaines skiabiles

Les cessions significatives enregistrées sur l'année sont les suivantes :

Cession de 22.2 % de la société Val Thorens Le Cairn (immobilier de tourisme) pour 8 360 K€ (Taux de détention post-opération 22.2 %).

3.6

TABLEAU DES CINQ DERNIERS EXERCICES

Résultats financiers du CA des Savoie au cours des 5 derniers exercices					
	Exercice 2020	Exercice 2019	Exercice 2018	Exercice 2017	Exercice 2016
1 Situation Financière en fin d'exercice					
Capital Social (K€)	140 975	140 975	140 975	140 976	140 976
Nombre de parts sociales (KU)	7 049	7 049	7 049	7 049	7 049
Nombre de CCA (KU)	2 350	2 350	2 350	2 350	2 350
2 Résultat individuel Global des opérations effectives					
Produit Net Bancaire (K€) (***)	489 848	480 391	667 892	692 608	726 869
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements (K€) (**)	229 971	219 134	240 626	206 870	259 433
Impôt sur les bénéfices (K€)	45 847	54 202	47 147	25 433	63 687
Bénéfice après impôt, amort. et provisions (K€)	108 669	134 277	141 916	138 224	137 711
Bénéfices distribués (K€)	11 537	13 745	14 286	14 168	13 275
3 Résultat des opérations réduit à 1 titre (€)					
Résultat après impôt, mais avant amort. et provisions	23,61	21,94	35,24	23,36	28,62
Résultat après impôt, amortissements et provisions	15,42	19,05	20,13	19,61	19,54
Intérêt net versé à chaque part sociale	0,48	0,52	0,52	0,54	0,42
Dividende net versé à chaque CCA	3,47	4,29	4,52	4,41	4,39
4 Personnel					
Nombre de salariés au 31 décembre (U)	2 567	2 540	2 478	2 450	2 430
Montant de la masse salariale (K€)	89 576	87 511	90 482	84 494	81 818
Sommes versées au titres des avantages sociaux (*)	47 635	46 782	47 455	43 687	42 430

* intégration en 2018 du forfait social pour 3,6M€

** le rapport de gestion reprenait jusqu'en 2019 le Résultat avant impôt, amort. et provisions (K€) (avec Retraitement des provisions de classe 5 en 2019 et retraitement de l'incidence des provisions les années antérieures). En 2020 c'est le Résultat Brut d'exploitation qui est remonté (avec reprise de l'historique) pour harmonisation de la communication financière au sein du groupe CA.

*** Remontée du PNB en 2019, avant remontée du Produit d'Activité Bancaire

3.7

ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE ET PERSPECTIVES POUR LE GROUPE CR

3.7.1 ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Crédit Agricole S.A. a démantelé le 1^{er} mars 2021, 15 % du mécanisme de garantie « Switch » mis en place entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A. Pour la Caisse régionale de Crédit Agricole

Mutuel des Savoie, cette opération se traduira par une baisse des engagements donnés de 32,4 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A. de 11,0 millions d'euros.

3.7.2 LES PERSPECTIVES 2021

Dans un environnement qui restera très incertain, La Caisse régionale poursuivra son activité de soutien à l'économie et aux acteurs de son territoire.

Cette volonté se traduira notamment par la poursuite de la mise en œuvre du projet d'entreprise CARE (Crédit Agricole Réussir Ensemble).

3.8

INFORMATIONS DIVERSES

3.8.1 INFORMATIONS SUR LES DÉLAIS DE PAIEMENT

L'article L. 441-6-1 du Code de commerce impose aux sociétés dont les comptes annuels sont certifiés par un Commissaire aux comptes de publier dans leur rapport de gestion le solde des dettes à l'égard des fournisseurs par date d'échéance suivant les modalités du décret n° 2008-1492 article D. 441-4.

Ces informations n'incluent pas les opérations bancaires et les opérations connexes.

L'article D.441-4 du Code de Commerce stipule :

I. - Pour l'application de l'article L. 441-6-1, les sociétés présentent dans le rapport de gestion :

- 1° Pour les fournisseurs, le nombre et le montant total des factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu ; ce montant est ventilé par tranches de retard et rapporté en pourcentage au montant total des achats de l'exercice ;
- 2° Pour les clients, le nombre et le montant total des factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu ; ce montant est ventilé par tranches de retard et rapporté en pourcentage au chiffre d'affaires de l'exercice.

II. - Par dérogation, les sociétés peuvent présenter en lieu et place des informations mentionnées au I le nombre et le montant cumulés des factures reçues et émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice et la ventilation de ce montant par tranche de retard. Elles les rapportent aux nombre et montant total des factures, respectivement reçues et émises dans l'année.

En application des articles L. 441-6-1 et D. 441-4 du Code de commerce, la Caisse régionale de Crédit Agricole des Savoie présente ci-après les informations sur le solde des dettes à l'égard des fournisseurs et des clients par date d'échéance. Les opérations de banques et opérations connexes ne sont pas incluses dans les informations sur les délais de paiement.

FACTURES REÇUES ET ÉMISES NON RÉGLÉES À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE DONT LE TERME EST ÉCHU (TABLEAU PRÉVU AU I DE L'ARTICLE D. 441-4)

	Article D. 441 I.- 1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D. 441 I.- 2° : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif) Échéance à partir du 31/12/20	1 à 30 jours Échéance du 01/12 au 30/12/20	31 à 60 jours Échéance du 01/11 au 30/11/20	61 à 90 jours Échéance du 01/10 au 31/10/20	91 jours et plus Échéance antérieure au 01/10/20	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif) Échéance à partir du 31/12/20	1 à 30 jours Échéance du 01/12 au 30/12/20	31 à 60 jours Échéance du 01/11 au 30/11/20	61 à 90 jours Échéance du 01/10 au 31/10/20	91 jours et plus Échéance antérieure au 01/10/20	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	482					81	104					6
Montant total des factures concernées H.T. (en €)	1 269 228	43 276	32 150	71 020	175 144	321 589	1 849 247	42 379	0	0	1 456	43 835
Pourcentage du montant total des achats H.T. de l'exercice	0,94%	0,03%	0,02%	0,05%	0,13%	0,24%						
Pourcentage du chiffre d'affaires H.T. de l'exercice*							0,38%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre des factures exclues						129						N/A
Montant total des factures exclues H.T. (en €)						427 407						N/A
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)												
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Le délai de paiement utilisé par la Caisse des Savoie est le délai légal. Les conditions de règlement de la Caisse des Savoie sont fixées à 30 jours net, sauf pour les fournisseurs indiquant leurs conditions de paiement sur la facture.						Le délai de paiement utilisé par la Caisse des Savoie est le délai légal. Les factures émises par la Caisse des Savoie sont payables à 30 jours net.					

* il s'agit du PNB total

Lecture du tableau :

(A) Au 31/12/20, le CADS a 482 factures non réglées ne présentant pas de retard de paiement, pour un montant global de 1 269 K€ HT.

Au 31/12/20, le CADS a 81 factures non réglées présentant plus d'1 jour de retard de paiement, pour un montant global de 322 K€ HT.

(B) Le système d'information du CADS ne permet pas d'extraire les factures relatives à des dettes et créances litigieuses. Chaque service gestionnaire est responsable de son budget et du suivi de ses factures. Le chiffre 129 correspond au nombre de factures non comptabilisées au 31/12/20 : il s'agit de factures saisies (statut incomplète) dans l'outil Smartstream qui ont fait l'objet de charges à payer en fin d'année.

(A) Au 31/12/20, le CADS a 104 factures émises non réglées ne présentant pas de retard de paiement, pour un montant global de 1 849 K€.

Au 31/12/20, le CADS a 6 factures émises non réglées présentant plus d'1 jour de retard de paiement, pour un montant global de 44 K€.

NB : les factures clients prises dans le calcul du délai de règlement des factures correspondent aux factures à destination de tiers, autres que les clients concernés par les opérations bancaires et connexes.

L'information sur les délais de paiement des clients n'est pas pertinente au regard de l'activité bancaire de la Caisse régionale de Crédit Agricole.

3.8.2 INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPTES INACTIFS

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la loi relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (Loi Eckert n°2014- 617 du 13 juin 2014), change profondément la législation concernant les règles d'inactivité et les modalités de traitement des fonds impactés par cette inactivité. Au bout de 10 ans, les comptes inactifs d'un client, ayant cessé toute relation avec sa banque, sont clôturés. Les fonds sont alors consignés à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) durant 20 ans. Ces fonds seront ensuite reversés à l'État si aucun bénéficiaire ne s'est manifesté ente temps auprès de cette même CDC.

En 2020, au Crédit Agricole des Savoie, 550 comptes ont été clôturés, pour un encours de 543 758,97 € transféré à la CDC.

Au total, les comptes inactifs sont au nombre de 11 853, et leur encours s'élève à 5 447 098,24 € à fin 2020.

3.8.3 CHARGES NON FISCALEMENT DÉDUCTIBLES

Le montant global des charges non déductibles, visées à l'article 39-4 du code général des impôts, s'élève à 51 322 euros, assorti d'un montant de l'impôt sur les sociétés de 16 433 euros.

3.8.4 ACTIVITÉS EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

La Caisse régionale de Crédit Agricole des Savoie n'est pas concernée.





4

FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES

Composition et pilotage du capital

Dans le cadre des accords de Bâle 3, le règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 (Capital Requirements Regulation, dit « CRR ») tel que modifié par CRR n° 2019/876 (dit « CRR 2 ») impose aux établissements assujettis (incluant notamment les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) de publier des informations quantitatives et qualitatives relatives à leur activité de gestion des risques. Le dispositif de gestion des risques et le niveau d'exposition aux risques de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE sont décrits dans la présente partie et dans la partie « Gestion des risques ».

Les accords de Bâle 3 s'organisent autour de trois piliers :

- > le **Pilier 1** détermine les exigences minimales d'adéquation des fonds propres et le niveau des ratios conformément au cadre réglementaire en vigueur;
- > le **Pilier 2** complète l'approche réglementaire avec la quantification d'une exigence de capital couvrant les risques majeurs auxquels est exposée la banque, sur la base de méthodologies qui lui sont propres;
- > le **Pilier 3** instaure des normes en matière de communication financière à destination du marché; cette dernière doit détailler les composantes des fonds propres réglementaires et l'évaluation des risques, tant au plan de la réglementation appliquée que de l'activité de la période.

Le pilotage de la solvabilité vise principalement à évaluer les fonds propres et à vérifier qu'ils sont suffisants pour couvrir les risques auxquels la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE est, ou pourrait être exposée compte tenu de ses activités.

Les ratios de solvabilité font partie intégrante du dispositif d'appétence au risque appliqué au sein de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE (décrit dans les chapitres « Facteurs de risque » et « Gestion des risques »).

Cadre réglementaire applicable

Renforçant le dispositif prudentiel, les accords de Bâle 3 ont conduit à un rehaussement de la qualité et du niveau des fonds propres réglementaires requis et ont introduit la prise en compte de nouveaux risques dans le dispositif prudentiel.

En complément, un cadre réglementaire spécifique, permettant une alternative à la mise en faillite des banques a été instauré suite à la crise financière de 2008.

Les textes concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement ont été publiés au Journal officiel de l'Union européenne le 26 juin 2013. Ils comprennent la directive 2013/36/EU (Capital Requirements Directive, dite CRD 4), et le règlement 575/2013 (Capital Requirements Regulation, dit CRR) et sont entrés en application le 1^{er} janvier 2014, conformément aux dispositions transitoires prévues par les textes.

La directive 2014/59/EU, « Redressement et résolution des banques » ou Bank Recovery and Resolution Directive (dite BRRD), a été publiée le 12 juin 2014 et est applicable en France depuis le 1^{er} janvier 2016. Le règlement européen « Mécanisme de Résolution Unique » ou Single Resolution Mechanism Regulation (dit SRMR, règlement 806/2014) a été publié le 15 juillet 2014 et est entré en vigueur le 19 août 2016, conformément aux dispositions transitoires prévues par les textes.

Le 7 juin 2019, quatre textes constituant le paquet bancaire ont été publiés au Journal officiel de l'Union européenne :

- > BRRD 2 : Directive (UE) 2019/879 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 modifiant la Directive 2014/59/EU;
- > SRMR 2 : Règlement (UE) 2019/877 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 modifiant le règlement (UE) No°806/2014 ;
- > CRD 5 : Directive (UE) 2019/878 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 modifiant la Directive 2013/36/EU;

- > CRR 2 : Règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 modifiant le Règlement (UE) N° 575/2013.

Les règlements SRMR 2 et CRR 2 sont entrés en vigueur 20 jours après leur publication, soit le 27 juin 2019 (toutes les dispositions n'étant toutefois pas d'application immédiate). Les directives CRD 5 et BRRD 2 ont été respectivement transposées le 21 décembre 2020 en droit français par les ordonnances 2020-1635 et 2020-1636 et sont entrées en vigueur 7 jours après leur publication, soit le 28 décembre 2020.

Le règlement 2020/873 dit « Quick-Fix » a été publié le 26 juin 2020 et est entré en application le 27 juin 2020 venant amender les règlements 575/2013 (« CRR ») et 2019/876 (« CRR2 »). Dans le régime CRR 2/CRD 5 (et dans l'attente de la transposition de CRD 5), quatre niveaux d'exigences de fonds propres sont calculés :

- > le ratio de fonds propres de base de catégorie 1 ou ratio Common Equity Tier 1 (CET1);
- > le ratio de fonds propres de catégorie 1 ou ratio Tier 1 ;
- > le ratio de fonds propres globaux;
- > le ratio de levier (qui deviendra une exigence réglementaire de Pilier 1 à compter de juin 2021).

Le calcul de ces ratios est phasé de façon à gérer progressivement :

- > la transition entre les règles de calcul Bâle 2 et celles de Bâle 3 (les dispositions transitoires ont été appliquées aux fonds propres jusqu'au 1^{er} janvier 2018 et s'appliquent aux instruments de dette hybride jusqu'au 1^{er} janvier 2022);
- > les critères d'éligibilité définis par CRR 2 (jusqu'au 28 juin 2025).

Les ratios sont également en vision non phasée comme si les nouvelles dispositions réglementaires étaient d'application immédiate.

Les exigences applicables à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE sont respectées.

Supervision et périmètre prudentiel

Les établissements de crédit et certaines activités d'investissement agréés visés à l'annexe 1 de la directive 2004/39/CE sont assujettis aux ratios de solvabilité, de résolution et de grands risques sur base individuelle ou, le cas échéant, sous-consolidée.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a accepté que certaines entités du Groupe puissent bénéficier de l'exemption à titre individuel ou, le cas échéant, sur base sous-consolidée dans les conditions prévues par l'article 7 du règlement CRR. Dans ce cadre, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE a été exemptée par l'ACPR de l'assujettissement sur base individuelle.

Le passage sous supervision unique le 4 novembre 2014 par la Banque centrale européenne n'a pas remis en cause les exemptions individuelles accordées précédemment par l'ACPR.

Politique de capital

Lors de la journée Investisseurs du 6 juin 2019, le Groupe Crédit Agricole a dévoilé sa trajectoire financière pour le plan à moyen terme 2022. Des objectifs en termes de résultat et de ressources rares ont été précisés à cette occasion.

• Groupe Crédit Agricole

Le groupe Crédit Agricole vise à rester parmi les établissements d'importance systémique mondiale les plus capitalisés en Europe en atteignant et conservant un ratio CET1 supérieur à 16% à horizon 2022. Cet objectif sera réalisé grâce à la conservation de plus de 80% de ses résultats, portant ses fonds propres de base de catégorie I (CET1) à 100 milliards d'euros d'ici fin 2022.

Le groupe Crédit Agricole se donne comme cible d'atteindre un niveau de ratio MREL subordonné (hors dette senior préférée) de 24% à 25% des emplois pondérés d'ici fin 2022, et de garder un niveau de ratio MREL subordonné (hors dette senior préférée) d'au moins 8% du TLOF (Total Liabilities and Own Funds).

L'atteinte de ces deux objectifs permettra de confirmer la robustesse et la solidité financière du groupe Crédit Agricole, confortant ainsi la sécurisation des dépôts de ses clients et sa notation vis-à-vis des agences de notation.

• Groupe Crédit Agricole S.A.

Le groupe Crédit Agricole S.A. se fixe comme objectif un ratio CET1 de 11% sur la durée du plan. Il s'engage à distribuer 50% en numéraire (en 2020, cette politique de distribution a toutefois dû être adaptée pour tenir compte des circonstances exceptionnelles, avec un paiement du dividende au titre de 2020 à 80 centimes par action, avec option de paiement du dividende en action, soit 2,3 milliards d'euros dont 0,9 milliard d'euros en numéraire, respectant scrupuleusement la recommandation du 15 décembre 2020 de la Banque Centrale Européenne).

Dans un contexte économique-réglementaire incertain, ce modèle permet d'aboutir à un équilibre entre une politique de distribution attractive pour l'actionnaire et une allocation de capital agile.

• Caisses régionales

Grâce à leur structure financière, les Caisses régionales ont une forte capacité à générer du capital par la conservation de la majeure partie de leur résultat. Le capital est également renforcé par les émissions de parts sociales réalisées par les Caisses locales.

• Filiales

Les filiales de Crédit Agricole S.A. sous contrôle exclusif et assujetties au respect d'exigences en fonds propres sont dotées en capital à un niveau cohérent, prenant en compte les exigences réglementaires locales, les besoins en fonds propres nécessaires au financement de leur développement et un coussin de gestion adapté à la volatilité de leur ratio CET1.

Gouvernance

Le comité de financier se réunit mensuellement sous la présidence du Directeur Général Adjoint ou du Directeur financier. Garant de la politique financière de la Caisse régionale, il assure le suivi des risques financiers liés à la gestion actif-passif ainsi qu'au placement des fonds propres de la Caisse régionale et entérine les décisions liées à la maîtrise de ces risques. Par ailleurs, les ratios réglementaires, notamment de solvabilité, et les exercices de capital planning sont régulièrement suivis en comité financier en amont de leur présentation en Conseil d'Administration.

Fonds propres prudentiels

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

- > les fonds propres de base de catégorie 1 ou Common Equity Tier 1 (CET1);
- > les fonds propres de catégorie 1 (Tier 1), constitués du Common Equity Tier 1 et des fonds propres additionnels de catégorie 1 ou Additional Tier 1 (AT1);
- > les fonds propres globaux, qui sont constitués des fonds propres de catégorie 1 et des fonds propres de catégorie 2 (Tier 2).

L'ensemble des tableaux et commentaires ci-après inclut le résultat conservé de la période.

• Fonds propres de base de catégorie 1 ou Common Equity Tier 1 (CET1)

Ils comprennent :

- > le capital;
- > les réserves, y compris les primes d'émission, le report à nouveau, le résultat net d'impôt après distribution ainsi que les autres éléments du résultat global accumulés incluant notamment les plus ou moins-values latentes sur les actifs financiers détenus à des fins de collecte et vente et les écarts de conversion;
- > les intérêts minoritaires, qui font l'objet d'un écrêtage, voire d'une exclusion, selon que la filiale est un établissement de crédit éligible ou non; cet écrêtage correspond à l'excédent de fonds propres par rapport au niveau nécessaire à la couverture des exigences de fonds propres de la filiale et s'applique à chaque compartiment de fonds propres;
- > les déductions, qui incluent principalement les éléments suivants :
 - les détentions d'instruments CET1, au titre des contrats de liquidité et des programmes de rachat;
 - les parts sociales en attente de remboursement;
 - les actifs incorporels, y compris les frais d'établissement et les écarts d'acquisition;
 - la prudent valuation ou « évaluation prudente » qui consiste en l'ajustement du montant des actifs et des passifs de l'établissement si, comptablement, il n'est pas le reflet d'une valorisation jugée prudente par la réglementation;
 - les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des déficits reportables;

- les insuffisances de provisions par rapport aux pertes attendues pour les expositions suivies en approche notations internes ainsi que les pertes anticipées relatives aux expositions sous forme d'actions;
- les instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments CET1 dans le total des instruments de fonds propres détenus; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise);
- les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %);
- les instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %);
- la somme des impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles et des instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond commun de 17,65 % des fonds propres CET1 de l'établissement, après calculs des plafonds individuels explicités ci-dessus; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %);

• Fonds propres additionnels de catégorie 1 ou Additional Tier 1 (AT1)

Ils comprennent :

- > les fonds propres additionnels de catégorie 1 (AT1) éligibles qui correspondent aux instruments de dette perpétuelle, dégagés de toute incitation ou obligation de remboursement (en particulier le saut dans la rémunération ou step up clause).
- > les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments AT1 dans le total des instruments de fonds propres détenus; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise);
- > les autres éléments de fonds propres AT1 ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en AT1).

La Caisse régionale n'émet pas d'instruments de fonds propres AT1.

Le règlement CRR 2 ajoute des critères d'éligibilité. Par exemple, les instruments émis par un établissement installé dans l'Union européenne qui relèvent d'un droit de pays tiers doivent comporter une clause de bail-in (renflouement interne) pour être éligibles. Ces dispositions s'appliquent pour chacune des catégories d'instruments de fonds propres AT1 et Tier 2.

• Fonds propres de catégorie 2 (Tier 2)

Ils comprennent :

- > les instruments de dette subordonnée qui doivent être d'une durée minimale de 5 ans et pour lesquels :
 - les incitations au remboursement anticipé sont interdites;
 - une décote s'applique pendant la période des cinq années précédant leur échéance.
- > les déductions de détentions directes d'instruments Tier 2 (dont market making);
- > l'excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligibles déterminées selon l'approche notations internes, limité à 0,6 % des emplois pondérés en IRB (Internal Rating Based);

- > les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments Tier 2 dans le total des instruments de fonds propres détenus; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise);
- > les déductions d'instruments Tier 2 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants), majoritairement du secteur des assurances;
- > les éléments de fonds propres Tier 2 ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en Tier 2).

Le montant des instruments Tier 2 retenu dans les ratios non phasés correspond aux instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles au CRR n° 575/2013 tel que modifié par CRR n° 2019/876 (CRR 2).

• Dispositions transitoires

Pour faciliter la mise en conformité des établissements de crédit avec CRR 2/CRD 5, des assouplissements ont été consentis à titre transitoire, grâce à l'introduction progressive des nouveaux traitements prudentiels sur les fonds propres.

Toutes ces dispositions transitoires ont pris fin au 1^{er} janvier 2018, excepté celles portant sur les instruments de dette hybride qui s'achèvent le 1^{er} janvier 2022.

Les instruments de dette hybride qui étaient éligibles en fonds propres sous CRD 3 et qui ne le sont plus du fait de l'entrée en vigueur de la réglementation CRD 4 peuvent sous certaines conditions être éligibles à la clause de maintien des acquis :

- > tout instrument émis après le 31 décembre 2011 et non conforme à la réglementation CRR est exclu depuis le 1^{er} janvier 2014;

- > les instruments dont la date d'émission est antérieure peuvent sous conditions être éligibles à la clause de grand-père et sont alors progressivement exclus sur une période de 8 ans, avec une diminution de 10 % par an. En 2014, 80 % du stock global déclaré au 31 décembre 2012 était reconnu, puis 70 % en 2015 et ainsi de suite;
- > La partie non reconnue peut être incluse dans la catégorie inférieure de fonds propres (d'AT1 à Tier 2 par exemple) si elle remplit les critères correspondants.

CRR 2 est venu compléter ces dispositions en introduisant une nouvelle clause de maintien des acquis (ou clause de grand-père) : les instruments non éligibles émis avant le 27 juin 2019 restent éligibles en dispositions transitoires jusqu'au 28 juin 2025.

Pendant la phase transitoire, le montant de Tier 2 retenu dans les ratios correspond à la somme :

- > du Tier 2 éligible CRR 2;
- > des instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles CRR émis avant le 27 juin 2019;
- > d'une fraction du Tier 2 non éligible CRR émis avant le 1^{er} janvier 2014, égale au minimum :
 - du montant prudentiel des titres Tier 2 non éligibles en date de clôture et, le cas échéant, du report des titres Tier 1 en excédent par rapport au seuil de 20 % (seuil pour l'exercice 2020) des titres Tier 1 non éligibles;
 - de 20 % (seuil pour 2020) du stock de Tier 2 non éligible CRR existant au 31 décembre 2012.

• Situation au 31 décembre 2020

Le tableau ci-après présente les fonds propres prudentiels au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019.

Fonds propres prudentiels simplifiés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
Capitaux propres part du groupe	3 442	3 442	3 445	3 445
(-) Prévision de distribution	(14)	(14)	(15)	(15)
Intérêts minoritaires éligibles	50	50	51	51
(-) Prudent valuation	(9)	(9)	(9)	(9)
(-) Déductions des écarts d'acquisition et des autres immobilisations incorporelles	(31)	(31)	(31)	(31)
(-) Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	(15)	(15)	(16)	(16)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement ne détient pas d'investissement important	(880)	(880)	(978)	(978)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement détient un investissement important et des impôts différés actifs déductibles dépendant de bénéfices futurs et résultant de différences temporelles	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	0	0	0	0
Autres éléments du CET1	(10)	(10)	(9)	(9)
FONDS PROPRES DE BASE DE CATÉGORIE 1 (CET1)	2 533	2 533	2 438	2 438
(-) Instruments AT1 d'entités du secteur financier dans lesquelles l'établissement ne détient pas d'investissement important	(3)	(3)	(3)	(3)
(-) Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1 (déduit du CET1)	0	0	0	0
Autres éléments du Tier 1	17	17	16	16
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATÉGORIE 1	14	14	13	13
FONDS PROPRES DE CATÉGORIE 1 (TIER 1)	2 547	2 547	2 451	2 451
Instruments de capital éligibles Tier 2	0	0	0	0
Instruments de capital Tier 2 non éligibles bénéficiant d'une clause d'antériorité	0	0	0	0
Excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligible selon l'approche notations internes	24	24	24	24
Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2 (déduit des AT1)	0	0	0	0
Autres éléments du Tier 2	8	8	9	9
FONDS PROPRES DE CATÉGORIE 2	32	32	33	33
FONDS PROPRES GLOBAUX	2 579	2 579	2 484	2 484

Évolution des fonds propres prudentiels sur la période :

Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) s'élevaient à 2 533 millions d'euros au 31 décembre 2020 et font ressortir une hausse de 95 millions d'euros par rapport à la fin de l'exercice 2019.

Les variations sont détaillées ci-dessous par rubrique du ratio :

Evolution des fonds propres prudentiels phasés (en millions d'euros)	31/12/2020 VS 31/12/2019
Fonds propres de base de catégorie 1 au 31/12/2019	2 438
Augmentation de capital	17
Résultat comptable attribuable de l'exercice avant distribution	81
Prévision de distribution	(14)
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	(91)
Intérêts minoritaires éligibles	(1)
Ecarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	0
Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	1
Dépassement de franchises	98
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	0
Autres éléments du CET1	4
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020	2 533
Fonds propres additionnels de catégorie 1 au 31/12/2019	13
Variation des autres éléments du Tier 1	1
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020	14
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020	2 547
Fonds propres de catégorie 2 au 31/12/2019	33
Emissions	0
Remboursements	0
Autres éléments du Tier 2	(1)
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 au 31/12/2020	32
FONDS PROPRES GLOBAUX AU 31/12/2020	2 579

Adéquation du capital

L'adéquation du capital en vision réglementaire porte sur les ratios de solvabilité, sur le ratio de levier et sur les ratios de résolution. Chacun de ces ratios rapporte un montant de fonds propres prudentiels et d'instruments éligibles à une exposition en risque, en levier, ou en bilan. Les définitions et les calculs de ces expositions sont développés dans la partie 2 « Composition et évolution des emplois pondérés ».

• Ratios de solvabilité

Les ratios de solvabilité ont pour objet de vérifier l'adéquation des différents compartiments de fonds propres (CET1, Tier 1 et fonds propres globaux) aux emplois pondérés issus des risques de crédit, des risques de marché et des risques opérationnels. Ces risques sont calculés soit en approche standard soit en approche interne (cf. partie « Composition et évolution des emplois pondérés »).

• Au numérateur des ratios de solvabilité

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

- Les fonds propres de base de catégorie 1 ou Common Equity Tier 1 (CET1),
- Les fonds propres de catégorie 1 ou Tier 1, constitués du Common Equity Tier 1 et des fonds propres additionnels de catégorie 1 ou Additional Tier 1 (AT1),
- Les fonds propres globaux, qui sont constitués des fonds propres de catégorie 1 et des fonds propres de catégorie 2 (Tier 2).

• Au dénominateur des ratios de solvabilité

Bâle 3 définit plusieurs types de risque : les risques de crédit, les risques de marché et les risques opérationnels qui donnent lieu à des calculs d'emplois pondérés. Conformément au règlement (UE) 575/2013 du 26 juin 2013, les expositions au risque de crédit restent mesurées selon deux approches :

- L'approche "Standard" qui s'appuie sur des évaluations externes de crédit et des pondérations forfaitaires selon les catégories d'exposition bâloises ;

➤ L'approche "Notations internes" (IRB – Internal Ratings Based) qui s'appuie sur le système de notations internes de l'établissement. On distingue :

- l'approche "Notations internes fondation" selon laquelle les établissements peuvent utiliser uniquement leurs estimations des probabilités de défaut ;
- l'approche "Notations internes avancées" selon laquelle les établissements utilisent l'ensemble de leurs estimations internes des composantes du risque : expositions en cas de défaut, maturité, probabilités de défaut, pertes en cas de défaut.

• Exigences prudentielles

Les exigences en fonds propres au titre du Pilier 1 sont régies par le règlement CRR.

Exigences minimales	31/12/2020	31/12/2019
Common Equity Tier 1 (CET1)	4,5%	4,5%
Tier 1 (CET1 + AT1)	6,0%	6,0%
Fonds propres globaux (Tier 1 + Tier 2)	8,0%	8,0%
Coussin de conservation	2,50%	2,50%
Coussin contracyclique	0,01%	0,19%
Coussin pour risque systémique	0,00%	0,00%
Exigence globale de coussins de fonds propres	2,51%	2,69%

Exigences minimales y compris coussins de fonds propres		
Ratio CET1	7,01%	7,19%
Ratio Tier 1	8,51%	8,69%
Ratio global	10,51%	10,69%

Excédent de capital	31/12/2020	31/12/2019
CET1	1 743	1 615
Tier 1	1 588	1 456
Fonds propres globaux	1 395	1 260

Exigence globale de coussins de fonds propres et seuil de restrictions de distribution

La réglementation a prévu la mise en place de coussins de fonds propres dont la mise en application est progressive :

- > le coussin de conservation (2,5 % des risques pondérés depuis le 1^{er} janvier 2019);
- > le coussin contracyclique (taux en principe fixé dans une fourchette de 0 à 2,5 %), le coussin au niveau de l'établissement étant une moyenne pondérée par les valeurs exposées au risque (EAD) pertinentes des coussins définis au niveau de chaque pays d'implantation de l'établissement; lorsque le taux d'un coussin contracyclique est calculé au niveau d'un des pays d'implantation, la date d'application est 12 mois au plus après la date de publication sauf circonstances exceptionnelles;
- > les coussins pour risque systémique (entre 0 % et 3 % dans le cas général et jusqu'à 5 % après accord de la Commission européenne et plus exceptionnellement au-delà); pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII) entre 0 % et 3,5 %; ou pour les autres établissements

d'importance systémique (O-SII), entre 0 % et 2 %). Ces coussins ne sont pas cumulatifs et, de manière générale, sauf exception, c'est le taux du coussin le plus élevé qui s'applique. Seul le groupe Crédit Agricole fait partie des établissements d'importance systémique et a un coussin de 1 % depuis le 1^{er} janvier 2019. La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE n'est pas soumise à ces exigences.

Ces coussins sont entrés en application en 2016 et doivent être couverts par des fonds propres de base de catégorie 1.

À ce jour, des coussins contracycliques ont été activés dans 6 pays par les autorités nationales compétentes. De nombreux pays ont relâché leur exigence de coussin contracyclique suite à la crise du COVID-19. En ce qui concerne les expositions françaises, le Haut Conseil de stabilité financière (HCSF) a porté le taux de coussin contracyclique de 0,25 % à 0 % le 2 avril 2020.

Compte tenu des expositions dans ces pays, le taux de coussin contracyclique s'élève à 0,01 % au 31 décembre 2020.

• Situation au 31 décembre 2020

Synthèse chiffres-clés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	2 547	2 547	2 451	2 451
FONDS PROPRES GLOBAUX	2 579	2 579	2 484	2 484
TOTAL DES EMPLOIS PONDERES	11 264	11 264	11 443	11 443
RATIO CET1	22,5%	22,5%	21,3%	21,3%
RATIO TIER 1	22,6%	22,6%	21,4%	21,4%
RATIO GLOBAL	22,9%	22,9%	21,7%	21,7%

Les exigences minimales applicables sont respectées; le ratio CET1 de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE est de 22,5 %.

En date du 9 septembre 2020, le Tribunal de l'Union Européenne a rendu sa décision concernant la déduction des engagements de paiement irrévocables relatifs au Fonds de résolution unique (FRU) et au Fonds de

Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) qui était exigée par la BCE via sa lettre SREP. Cette décision permet de ne plus déduire les engagements de paiement au titre du FRU et du FGDR des ratios de solvabilité en vision pilier 2, supprimant ainsi l'écart de traitement entre les ratios de solvabilité en vision pilier 2 et en vision pilier 1.

Ratio de levier

• Cadre réglementaire

Le ratio de levier a pour objectif de contribuer à préserver la stabilité financière en agissant comme filet de sécurité en complément des exigences de fonds propres fondées sur le risque et en limitant l'accumulation d'un levier excessif en période de reprise économique. Il a été défini par le Comité de Bâle dans le cadre des accords de Bâle 3 et transposé dans la loi européenne via l'article 429 du CRR, modifié par le règlement délégué 62/2015 en date du 10 octobre 2014 et publié au Journal officiel de l'Union européenne le 18 janvier 2015.

Le ratio de levier est le rapport entre les fonds propres de catégorie 1 et l'exposition en levier, soit les éléments d'actifs et de hors-bilan après certains retraitements sur les dérivés, les opérations entre entités affiliées du Groupe, les opérations de financements sur titres, les éléments déduits du numérateur et le hors-bilan.

Depuis la publication au Journal officiel de l'Union européenne le 7 juin 2019 du règlement européen CRR 2, le ratio de levier devient une exigence minimale de Pilier 1 applicable à compter du 28 juin 2021 :

- > L'exigence minimale de ratio de levier sera de 3 %;
- > À ce niveau s'ajoutera, à partir du 1^{er} janvier 2023, pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII), donc pour le groupe Crédit Agricole, un coussin de ratio de levier, défini comme la moitié du coussin systémique de l'entité;
- > Enfin, le non-respect de l'exigence de coussin de ratio de levier entraînera une restriction de distributions et le calcul d'un montant maximal distribuable (L-MMD).

La publication du ratio de levier est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2015 au moins une fois par an : les établissements peuvent choisir de publier un ratio non phasé ou un ratio phasé. Si l'établissement décide de modifier son choix de publication, il doit effectuer, lors de la première publication, un rapprochement des données correspondant à l'ensemble des ratios publiés précédemment, avec les données correspondant au nouveau ratio choisi.

Le groupe Crédit Agricole a retenu comme option de publier le ratio de levier en format phasé.

• Situation au 31 décembre 2020

Le ratio de levier de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des SAVOIE s'élève à 8,6 % sur une base de Tier 1 phasé.

(en millions d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Eléments du bilan (excepté dérivés et SFT)	32 036	29 555
Montant des actifs déduits	-948	-1 044
Expositions au bilan (excepté dérivés et SFT)	31 088	28 511
Expositions sur dérivés	84	87
Expositions sur opérations de financement sur titres (SFT)	300	1
Autres expositions de hors-bilan	1 421	1 509
Expositions exemptées au titre de l'article 429, paragraphes 7 et 14, du règlement (UE) no 575/2013 (expositions au bilan et hors bilan)	-3 145	-2 370
Exposition totale aux fins du ratio de levier	29 748	27 739
Fonds propres de catégorie 1 (Tier 1)	2 547	2 451
Ratio de levier	8,6%	8,8%

Le ratio de levier est en baisse de 28 pbs sur l'année.



4.2

FACTEURS DE RISQUES

Liens en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales

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

Les exigences prudentielles sur la participation de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances ont fait l'objet d'un transfert de risque aux Caisses régionales à travers la mise en place de garanties spécifiques (Switch), depuis le 2 janvier 2014. Le montant garanti s'élevait, au 31 décembre 2019, à 9,2 milliards d'euros, dont 216 millions consentis par la Caisse régionale.

(cf. détail dans Comptes consolidés au 31 décembre 2020)

Crédit Agricole S.A. a informé les Caisses régionales en janvier 2020 son intention de rembourser 35 % de la garantie en date du 2 mars 2020. Depuis cette date, le montant garanti s'élève à 6,0 milliards d'euros (-35 %).

• Autres liens de capital entre les Caisses régionales et Crédit Agricole SA

Les relations en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales sont régies selon les termes d'un protocole conclu entre ces dernières et Crédit Agricole S.A., préalablement à l'introduction en Bourse de Crédit Agricole S.A. En application de ce protocole, le contrôle des Caisses régionales sur Crédit Agricole S.A. s'exerce à travers la société SAS Rue La Boétie, détenue en totalité par les Caisses régionales. SAS Rue La Boétie a pour objet la détention d'un nombre d'actions suffisant pour lui conférer à tout moment plus de 50 % du capital et des droits de vote de Crédit Agricole S.A.

Composition et évolution des emplois pondérés

(en millions d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Risque de crédit	10 356	10 646
dont approche standard	3 673	3 546
dont approche fondation IRB	1 689	1 583
dont approche avancée IRB	2 281	2 490
dont actions en approche NI selon la méthode de pondération simple ou sur les modèles internes	2 671	2 984
dont risque d'ajustement de l'évaluation de crédit	41	42
dont positions de titrisations	0	0
Risque de marché	175	185
dont risque de change	175	185
Risque opérationnel	733	612
dont approche standard	98	100
dont approche par mesure avancée	635	512
TOTAL	11 264	11 443

Le compartiment « actions en approche NI » du risque de crédit contient notamment les exigences au titre des participations financières détenues par la Caisse régionale dans notamment SAS Rue La Boétie et SACAM Mutualisation, mais également les exigences liées à l'engagement de garantie donné relatif au contrat Switch.

4.2.1 RISQUES DE CRÉDIT ET DE CONTREPARTIE

a) La Caisse régionale est exposée au risque de crédit de ses contreparties

Le risque d'insolvabilité de ses clients et contreparties est l'un des principaux risques auxquels le Groupe Crédit Agricole est exposé. Le risque de crédit affecte les comptes consolidés du Groupe Crédit Agricole lorsqu'une contrepartie n'est pas en mesure d'honorer ses obligations et que la valeur comptable de ces obligations figurant dans les livres de la banque est positive.

Cette contrepartie peut être une banque, un établissement financier, une entreprise industrielle ou commerciale, un État ou des entités étatiques, un fonds d'investissement ou une personne physique. Le taux de défaut des contreparties pourrait augmenter par rapport aux taux récents historiquement bas, le Groupe Crédit Agricole pourrait avoir à enregistrer des charges et provisions significatives pour créances douteuses ou irrécouvrables, ce qui affecterait alors sa rentabilité.

Bien que le Groupe Crédit Agricole cherche à réduire son exposition au risque de crédit en utilisant des méthodes d'atténuation du risque telles que la constitution de collatéral, l'obtention de garanties, la conclusion de contrats de dérivés de crédit et d'accords de compensation, il ne peut être certain que ces techniques permettront de compenser les pertes résultant des défauts des contreparties.

En outre, le Groupe Crédit Agricole est exposé au risque de défaut de toute partie qui lui fournit la couverture du risque de crédit (telle qu'une contrepartie au titre d'un instrument dérivé) ou au risque de perte de valeur du collatéral.

Par ailleurs, seule une partie du risque de crédit supporté par le Groupe Crédit Agricole est couverte par ces techniques. En conséquence, le Groupe Crédit Agricole est exposé de manière significative au risque de défaut de ses contreparties.

Au 31 décembre 2020, l'exposition au risque de crédit et de contrepartie du groupe Caisse régionale de crédit agricole mutuel des Savoie s'élevait à 33,882 milliards d'euros avant prise en compte des méthodes d'atténuation du risque. Celle-ci est répartie à hauteur de 68 % sur la clientèle de détail, 32 % sur la clientèle Corporate.

Par ailleurs, les montants des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque de crédit et au risque de contrepartie auxquels est exposé le groupe Caisse régionale de Crédit Agricole mutuel des Savoie était de 10,315 milliards d'euros

b) Toute augmentation substantielle des provisions pour pertes sur prêts ou toute évolution significative du risque de perte estimé par la Caisse régionale lié à son portefeuille de prêts et de créances pourrait peser sur ses résultats et sa situation financière

Dans le cadre de ses activités de prêt, la Caisse Régionale comptabilise périodiquement, lorsque cela est nécessaire, des charges pour créances douteuses afin d'enregistrer les pertes réelles ou potentielles de son portefeuille de prêts et de créances, elles-mêmes comptabilisées dans son compte de résultat au poste "Coût du risque". Le niveau global des provisions de la Caisse Régionale est établi en fonction de l'historique de pertes, du volume et du type de prêts accordés, des normes sectorielles, des arrêtés des prêts, de la conjoncture économique et d'autres facteurs liés au taux de recouvrement des divers types de prêts, ou à des méthodes statistiques basées sur des scénarios collectivement applicables à tous les actifs concernés. Bien que la Caisse Régionale s'efforce de constituer des provisions adaptées, il pourrait être amené à l'avenir à augmenter les provisions pour créances douteuses en réponse à une augmentation des actifs non performants ou pour d'autres raisons, comme la dégradation des conditions de marché ou des facteurs affectant certains pays ou industries.

Au 31 décembre 2020, le montant brut des prêts, avances et titres de créance, de la Caisse régionale s'élevait selon le bilan comptable à 24 399, 8 millions d'euros. Au titre du risque de crédit, les montants de provisions, dépréciations cumulées, et des ajustements s'y rapportant s'élevaient à 359,3 millions d'euros. Le coût du risque sur encours 2020 de la Caisse régionale ressort à 55,4M€.

c) Une détérioration de la qualité de crédit des entreprises industrielles et commerciales pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats de la Caisse Régionale

La qualité du crédit des emprunteurs Corporate pourrait être amenée à se détériorer de façon significative, principalement en raison d'une augmentation de l'incertitude économique et, dans certains secteurs, aux risques liés aux politiques commerciales des grandes puissances économiques. Les risques pourraient être amplifiés par des pratiques récentes ayant

consisté pour les prêteurs à réduire leur niveau de protection en termes de covenants bancaires inclus dans leur documentation de prêt, ce qui pourrait réduire leurs possibilités d'intervention précoce pour protéger les actifs sous-jacents et limiter le risque de non-paiement. Si une tendance de détérioration de la qualité du crédit devait apparaître, la Caisse Régionale pourrait être contrainte d'enregistrer des charges de dépréciation d'actifs ou déprécier la valeur de son portefeuille de créances, ce qui pourrait se répercuter de manière significative sur la rentabilité et la situation financière de la Caisse Régionale.

d) La Caisse régionale pourrait être impactée de manière défavorable par des événements affectant les secteurs auxquels il est fortement exposé

Au 31/12/2020, les expositions crédit sur l'habitat représentaient 14,15 milliards d'euros (en EAD) soit près de 64 % des expositions au risque de crédit.

de clients et augmenté le montant des retraits, réduisant ainsi les revenus tirés par la Caisse régionale de ces activités.

Même en l'absence de repli du marché, toute sous-performance des organismes de placement collectif du Groupe Crédit Agricole ou de ses produits d'assurance-vie pourrait entraîner une accélération des rachats et une diminution des souscriptions, ce qui aurait pour conséquence une contraction des revenus issus de ses activités de gestion d'actifs et d'assurance.

c) Des ajustements apportés à la valeur comptable des portefeuilles de titres et d'instruments dérivés, ainsi que de la dette, pourraient impacter le résultat net et les capitaux propres

La valeur comptable des portefeuilles de titres, d'instruments dérivés et de certains autres actifs, et de dette propre inscrite dans son bilan, est ajustée à chaque date d'établissement des états financiers. Les ajustements de valeur effectués reflètent notamment le risque de crédit inhérent à la dette propre. La plupart de ces ajustements sont effectués sur la base de la variation de la juste valeur des actifs et des passifs au cours

d'un exercice comptable, cette variation étant enregistrée au niveau du compte de résultat ou directement dans les capitaux propres. Les variations comptabilisées dans le compte de résultat, si elles ne sont pas compensées par des variations inverses de la juste valeur d'autres actifs, ont un impact sur le résultat net consolidé du Crédit Agricole des Savoie. Tout ajustement à la juste valeur affecte les capitaux propres et, par conséquent, le ratio d'adéquation des fonds propres. Le fait que les ajustements à la juste valeur soient comptabilisés pour un exercice comptable donné ne signifie pas que des ajustements complémentaires ne seront pas nécessaires pour des périodes ultérieures.

d) La Caisse régionale peut subir des pertes liées à la détention de titres de capital

La valeur des titres de capital détenus pourrait décliner, occasionnant ainsi des pertes. La Caisse régionale supporte le risque d'une baisse de valeur des titres de capital qu'elle détient dans l'exercice de ses activités de prises de participations stratégiques dans le capital de sociétés en vue d'exercer le contrôle et d'influencer la stratégie de l'émetteur. Dans l'hypothèse de participations stratégiques, le degré de contrôle de la Caisse Régionale peut être limité et tout désaccord avec d'autres actionnaires ou avec la Direction de l'entité concernée pourrait avoir un impact défavorable sur la capacité de la Caisse régionale à influencer les politiques de cette entité. Si la valeur des titres de capital détenus venait à diminuer de manière significative, la Caisse régionale pourrait être contrainte de réévaluer ces titres à leur juste valeur ou de comptabiliser des charges de dépréciation dans ses états financiers consolidés, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur ses résultats et sa situation financière.

e) La Caisse régionale doit assurer une gestion actif-passif adéquate afin de maîtriser le risque de perte, néanmoins des replis prolongés du marché pourraient réduire la liquidité, rendant plus difficile la cession d'actifs et pouvant engendrer des pertes significatives

La Caisse régionale est exposée au risque que la maturité, le taux d'intérêt ou la devise de ses actifs ne correspondent pas à ceux de ses passifs. L'échéancier de paiement d'un certain nombre d'actifs est incertain, et si les revenus perçus sont inférieurs aux prévisions à un moment

donné, il pourrait avoir besoin d'un financement supplémentaire provenant du marché pour faire face à ses obligations. Bien que des limites strictes concernant les écarts entre ses actifs et ses passifs dans le cadre de ses procédures de gestion des risques, il ne peut être garanti que ces limites seront pleinement efficaces pour éliminer toute perte potentielle qui résulterait de l'inadéquation entre ces actifs et passifs.

L'objectif de la Caisse régionale en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées. Au 31 décembre 2020, le Crédit Agricole des Savoie affichait, dans sa partie gestion des risques, un ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio – ratio prudentiel destiné à assurer la résilience à court terme du profil de risque de liquidité) de 166,7 % supérieur au plancher réglementaire de 100 %

f) L'évolution des prix, la volatilité ainsi que de nombreux paramètres exposent la Caisse régionale à des risques de marché

Les activités sont impactées de manière significative par les conditions des marchés financiers qui sont, à leur tour, affectées par la conjoncture économique, actuelle et à venir, en France, en Europe et dans les autres régions du monde. Une évolution défavorable des conditions du marché, de la conjoncture économique ou du contexte géopolitique pourrait à l'avenir mettre les établissements financiers à l'épreuve en complexifiant l'environnement au sein duquel ils opèrent. La Caisse régionale est ainsi fortement exposée aux risques suivants : les fluctuations des taux d'intérêt, des cours des titres, des taux de change.

Des stress tests sont réalisés, afin de quantifier l'exposition potentielle dans des scénarios extrêmes. Toutefois, ces techniques reposent sur des méthodologies statistiques basées sur des observations historiques qui peuvent s'avérer peu représentatives des conditions de marché futures. En conséquence, l'exposition aux risques de marché dans des scénarios extrêmes pourrait être plus importante que les expositions anticipées par ces techniques de quantification.

4.2.2 RISQUES FINANCIERS

a) Le Crédit Agricole Des Savoie est exposé à l'environnement de taux bas et toute variation significative des taux d'intérêt pourrait avoir un impact défavorable sur les revenus ou la rentabilité de la Caisse Régionale.

Le montant des revenus nets d'intérêts encaissés sur une période donnée impacte de manière significative les revenus et la rentabilité pour cette période. Les taux d'intérêt sont sensiblement affectés par de nombreux facteurs sur lesquels le CADS n'a aucune emprise. L'évolution des taux d'intérêt du marché pourrait affecter différemment les actifs porteurs d'intérêts et les taux d'intérêt payés sur la dette. Toute évolution défavorable de la courbe des taux pourrait diminuer les revenus nets d'intérêt des activités de prêts du Groupe Crédit Agricole.

b) Les revenus tirés par les activités d'assurance, de gestion d'actifs, de courtage et autres pourraient être impactés par une dégradation des conditions de marché

Par le passé, les replis des marchés ont entraîné une diminution de la valeur des portefeuilles

g) Les événements futurs pourraient s'écarter des hypothèses et estimations retenues par la Caisse régionale dans le cadre de la préparation des états financiers, ce qui pourrait engendrer des pertes imprévues

Conformément aux normes et interprétations IFRS en vigueur, le CADS est tenu de prendre en compte certaines estimations dans la préparation de ses états financiers, y compris notamment des estimations comptables pour déterminer les provisions pour pertes sur prêts, les provisions pour litiges futurs et la juste valeur de certains actifs et passifs.

Si les estimations ainsi déterminées s'avéraient substantiellement inexactes, ou si les méthodes permettant de déterminer ces estimations étaient modifiées dans les normes ou interprétations IFRS, le CADS pourrait enregistrer des pertes imprévues.

h) Les stratégies de couverture mises en place par la Caisse régionale pourraient ne pas écarter tout risque de pertes

Si l'un quelconque des instruments ou stratégies de couverture utilisés pour couvrir différents types de risques auxquels le CADS est exposé dans la conduite de ses activités s'avérait inopérant, cela pourrait se traduire par des pertes. Nombre de stratégies sont fondées sur l'observation du comportement passé du marché et l'analyse des corrélations historiques. Par exemple, si le CADS détient une position longue sur un actif, il pourra couvrir le risque en prenant une position courte sur un autre actif dont le comportement permet généralement de neutraliser toute évolution de la position longue. Toutefois, la couverture mise en place pourrait n'être que partielle ou les stratégies pourraient ne pas permettre une diminution effective du risque dans toutes les configurations de marché ou ne pas couvrir tous les types de risques futurs. Toute évolution inattendue du marché pourrait également diminuer l'efficacité des stratégies de couverture.

4.2.3 RISQUES OPÉRATIONNELS ET RISQUES CONNEXES

Le risque opérationnel de la Caisse régionale inclut le risque de non-conformité, le risque juridique et également les risques générés par le recours à des prestations externalisées.

Pour la période 2018-2020, les incidents de risque opérationnel pour la Caisse régionale des Savoie sont détaillés dans la partie ad hoc de la gestion des risques et se répartissent tel que suit : la catégorie "Exécution, livraison et gestion processus" représente 34 % des pertes opérationnelles, la catégorie "Clients, produits et pratiques commerciales" représente 36 % des pertes opérationnelles et la catégorie "Fraude externe" représente 16 % des pertes opérationnelles. Les autres incidents de risque opérationnel se répartissent entre la pratique en matière d'emploi et sécurité (13 %), la fraude interne (0,1 %), le dysfonctionnement de l'activité et des systèmes (1 %) et les dommages aux actifs corporels (0,1 %).

Par ailleurs, le montant des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque opérationnel auquel est exposée la Caisse régionale s'élevait à 732,65 millions d'euros au 30 décembre 2020.

a) La Caisse régionale est exposée au risque de fraude externe et interne

La fraude se définit comme un acte intentionnel effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel au détriment d'une personne ou d'une organisation perpétré en contrevenant aux lois, règlements ou règles internes ou en portant atteinte aux droits d'autrui ou encore en dissimulant tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

À fin 2020, le montant de la fraude avérée pour la Caisse régionale s'élève à 10,4 millions d'euros (en hausse de 23 % par rapport à 2019).

La répartition des risques de fraudes est la suivante :

- > fraude identitaire et documentaire : 4 %;
- > fraude aux moyens de paiement (monétique, virements et chèques) : 78 %;
- > autres fraudes externes (escroqueries diverses) : 13 %;
- > la cybercriminalité : 5 %.

Dans un contexte d'augmentation des tentatives de fraude externe et de complexification de leurs modes opératoires (via notamment la cybercriminalité), les principaux enjeux résident désormais dans la proactivité des acteurs bancaires. La prévention de la fraude vise ainsi à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Les conséquences de ces risques de fraude pourraient s'avérer significatives.

b) La Caisse régionale est exposée aux risques liés à la sécurité et à la fiabilité de ses systèmes informatiques et de ceux des tiers

La technologie est au cœur de l'activité des banques en France, et le Groupe Crédit Agricole continue à déployer son modèle multicanal au sein des caisses dans le cadre d'une relation durable avec ses clients.

Dans ce contexte, la Caisse régionale est confrontée au cyber risque, c'est-à-dire au risque causé par un acte malveillant et/ou frauduleux, commis virtuellement, avec pour intention de manipuler des informations (données personnelles, bancaires/assurantielles, techniques ou stratégiques), processus et utilisateurs dans le but de porter significativement préjudice aux sociétés, leurs employés, partenaires et clients. Le cyber risque est devenu une priorité en matière de risques opérationnels.

Le patrimoine informationnel des entreprises est exposé à de nouvelles menaces complexes et évolutives qui pourraient impacter de manière significative, en termes financiers comme de réputation, toutes les entreprises et plus spécifiquement les établissements du secteur bancaire. La professionnalisation des organisations criminelles à l'origine des cyberattaques a conduit les autorités réglementaires et de supervision à investir le champ de la gestion des risques dans ce domaine.

Comme la plupart des banques, la caisse régionale dépend étroitement de ses systèmes de communication et d'information dans la conduite de l'ensemble de ses métiers. Toute panne, interruption ou défaillance dans la sécurité dans ces systèmes pourrait engendrer des pannes ou des interruptions au niveau des systèmes de gestion des fichiers clients, de comptabilité générale, des dépôts, de service et/ou de traitement des prêts. Si, par exemple, le système d'information devenait défaillant, même sur une courte période, la caisse régionale se trouverait dans l'incapacité de répondre aux besoins de certains de ses clients dans les délais impartis et pourrait ainsi perdre des opportunités commerciales. De même, une panne temporaire des systèmes d'information, en dépit des systèmes de sauvegarde et des plans d'urgence qui pourraient être déployés, pourrait engendrer des coûts significatifs en termes de récupération et de vérification d'information. La caisse régionale ne peut assurer que de telles défaillances ou interruptions ne se produiront pas ou, si elles se produisaient, qu'elles seraient traitées d'une manière adéquate. La survenance de toute défaillance ou interruption pourrait en conséquence impacter sa situation financière et ses résultats.

La Caisse régionale est aussi exposée au risque d'interruption ou de dysfonctionnement opérationnel d'un agent compensateur, de marchés des changes, de chambres de compensation, de banques dépositaires ou de tout autre intermédiaire financier ou prestataire externe de services auxquels elle a recours pour exécuter ou faciliter ses transactions sur instruments financiers. En raison de son interconnexion grandissante avec ses clients, la caisse régionale pourrait également voir augmenter son exposition au risque de dysfonctionnement opérationnel des systèmes d'information de ses clients. Les systèmes de communication et d'information de la caisse, et ceux de ses clients, de ses prestataires de services et de ses contreparties, pourraient également être sujets à des dysfonctionnements ou interruptions en conséquence d'un cyber-crime ou d'un acte de cyber-terrorisme. La caisse régionale ne peut garantir que de tels dysfonctionnements ou interruptions dans ses propres systèmes ou dans ceux de tiers ne se produiront pas ou, s'ils se produisent, qu'ils seront résolus de manière adéquate.

Pour la Caisse régionale, les pertes opérationnelles au titre du risque de dysfonctionnement de l'activité et des systèmes ont représenté 1 % des pertes opérationnelles conformément aux informations mentionnées dans la gestion des risques (soit 63.1K€) sur l'année 2020.

c) Les politiques, procédures et méthodes de gestion des risques mises en œuvre par la Caisse régionale pourraient l'exposer à des risques non identifiés ou non anticipés, susceptibles d'engendrer des pertes significatives

Les techniques et stratégies de gestion des risques utilisées par la Caisse régionale pourraient ne pas garantir une diminution effective de son exposition au risque dans tous les environnements de marché ou de son exposition à tout type de risques, y compris aux risques qu'elle ne saurait pas identifier ou anticiper. Par ailleurs, les procédures et politiques de gestion des risques utilisées par la Caisse régionale ne permettent pas non plus de garantir une diminution effective de son exposition dans toutes les configurations de marché. Ces procédures pourraient également s'avérer inopérantes face à certains risques, en particulier ceux que la Caisse régionale n'a pas préalablement identifiés ou anticipés. Certains des indicateurs et outils qualitatifs que la Caisse régionale utilise dans le cadre de la gestion des risques s'appuient sur des observations du comportement passé du marché. Pour évaluer son exposition, la Caisse régionale applique des outils statistiques et autres à ces observations. Ces outils et indicateurs pourraient toutefois ne pas prédire efficacement l'exposition au risque de la Caisse régionale. Cette exposition pourrait, par exemple, naître de facteurs qu'elle n'aurait pas anticipés ou correctement évalués dans ses modèles statistiques ou de mouvements de marché sans précédent. Ceci diminuerait sa capacité à gérer ses risques et pourrait impacter son résultat. Les pertes subies par la Caisse régionale pourraient alors s'avérer être nettement supérieures aux pertes anticipées sur la base des mesures historiques.

Par ailleurs, certains des processus que la Caisse régionale utilise pour évaluer son exposition au risque sont le résultat d'analyses et de facteurs complexes qui pourraient se révéler incertains. Les modèles tant qualitatifs que quantitatifs utilisés par la Caisse régionale pourraient ne pas s'avérer exhaustifs et pourraient exposer la Caisse régionale à des pertes significatives ou imprévues. En outre, bien qu'aucun fait significatif

n'ait à ce jour été identifié à ce titre, les systèmes de gestion du risque sont également soumis à un risque de défaut opérationnel, y compris la fraude.

Au 31 décembre 2020, la Caisse régionale a indiqué une exigence de fonds propres prudentiels de 58,61 millions d'euros au titre de la couverture de ses risques opérationnels.

d) Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait avoir un impact défavorable sur son activité

Les activités de la Caisse régionale dépendent en grande partie du maintien d'une réputation solide en matière de conformité et d'éthique. Toute procédure judiciaire ou mauvaise publicité visant la Caisse régionale sur des sujets tels que la conformité ou d'autres questions similaires pourrait porter préjudice à sa réputation, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur ses activités. Ces questions englobent une gestion inadéquate de conflits d'intérêts potentiels ou d'exigences légales et réglementaires ou des problématiques en matière de concurrence, de déontologie, de blanchiment, de sécurité de l'information et de pratiques commerciales. La Caisse régionale est exposée à tout manquement d'un salarié, ainsi qu'à toute fraude ou malversation commise par des intermédiaires financiers, ce qui pourrait également nuire à sa réputation. Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait entraîner une baisse d'activité, susceptible de peser sur ses résultats et sa situation financière. Une gestion inadéquate de ces problématiques pourrait également engendrer un risque juridique supplémentaire, ce qui pourrait accroître le nombre de litiges et exposer la Caisse régionale à des amendes ou des sanctions réglementaires.

Le risque de réputation est significatif pour la Caisse régionale et est géré par le Service Conformité et Sécurité Financière de la Caisse régionale qui assure notamment la prévention et le contrôle des risques de non-conformité avec dans ce cadre, la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude et de la corruption, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs.

e) La Caisse régionale est exposée au risque de payer des dommages-intérêts ou des amendes élevés résultant de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives qui pourraient être engagées à son encontre

Le Groupe Crédit Agricole a fait par le passé, et pourrait encore faire à l'avenir, l'objet de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives de grande ampleur, dont notamment des actions de groupe. Lorsqu'elles ont une issue défavorable pour le Groupe Crédit Agricole, ces procédures sont susceptibles de donner lieu au paiement de dommages et intérêts, d'amendes ou de pénalités élevés. Les procédures judiciaires, arbitrales ou administratives dont le Groupe a été l'objet par le passé étaient notamment fondées sur des allégations d'entente en matière de fixation d'indices de référence, de violation de sanctions internationales ou de contrôles inadéquats. Bien que, dans de nombreux cas, le Groupe Crédit Agricole a des moyens de défense importants, le Groupe pourrait, même lorsque l'issue de la procédure engagée à son encontre lui est finalement favorable, devoir supporter des coûts importants et mobiliser des ressources importantes pour la défense de ses intérêts.

Organisée en ligne métier, la Direction des affaires juridiques a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement générateur de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire aux entités afin de leur permettre d'exercer leurs activités.

f) La dimension internationale des activités de la Caisse régionale l'expose à des risques juridiques et de conformité

La dimension internationale des activités de la Caisse régionale l'expose aux risques inhérents à l'exercice d'activités à l'étranger, notamment à la nécessité de se conformer à de multiples lois et réglementations, souvent complexes, régissant les activités concernées dans chacun des pays où la Caisse régionale les exerce, telles que les lois et réglementations bancaires locales, les exigences en matière de contrôle interne et d'information, les règles en matière de confidentialité des données, les lois et réglementations européennes, américaines et locales sur le blanchiment de capitaux, la corruption et les sanctions internationales, ainsi que d'autres règles et exigences.

Toute violation de ces lois et réglementations pourrait nuire à la réputation de la Caisse régionale, faire naître des litiges, engendrer le prononcé de sanctions civiles ou pénales, ou avoir un impact défavorable important sur l'activité du Groupe Crédit Agricole.

4.2.4 RISQUES LIÉS À L'ENVIRONNEMENT DANS LEQUEL LA CAISSE RÉGIONALE ÉVOLUE

a) La pandémie de coronavirus (COVID-19) en cours pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières de la Caisse régionale

En décembre 2019, une nouvelle souche du coronavirus (COVID-19) est apparue en Chine. Le virus s'est propagé dans de nombreux pays à travers le monde, conduisant l'Organisation mondiale de la santé à qualifier la situation de pandémie en mars 2020. Cette pandémie a eu et devrait continuer à avoir, des impacts

défavorables significatifs sur l'économie et les marchés financiers à l'échelle mondiale.

Les marchés financiers ont été affectés de manière significative, comme en attestent la volatilité accrue, la chute des indices boursiers et du cours des matières premières et l'accroissement des spreads de crédit affectant de nombreux emprunteurs et émetteurs. L'ampleur de l'impact défavorable, dans la durée, de la pandémie sur l'économie et les marchés à l'échelle mondiale dépendra, notamment, de sa durée et de son intensité, ainsi que de l'impact des mesures

gouvernementales adoptées pour limiter la propagation du virus et les effets de ces dernières sur l'économie.

Cet impact incluait et pourrait inclure à l'avenir (1) une dégradation de la liquidité du Groupe Crédit Agricole, (2), une baisse des revenus imputable notamment à (a) un ralentissement de la production dans des activités telles que le crédit immobilier et le crédit à la consommation, (b) une baisse des revenus de commissions et de frais, conséquence notamment de la moindre collecte en gestion d'actifs et d'une baisse des commissions bancaires et d'assurance, et (c) une baisse des revenus dans la gestion d'actifs et l'assurance, (3) une augmentation du coût du risque résultant d'une dégradation supplémentaire des perspectives macroéconomiques, de l'octroi de concessions et/ou de moratoires et plus généralement de détérioration des capacités de remboursement des entreprises et des consommateurs, (4) un risque accru de dégradation des notations suite aux revues sectorielles annoncées par certaines agences de notation et suite aux revues internes des modèles du Groupe Crédit Agricole, et (5) des actifs pondérés par les risques (risk weighted assets ou RWAs) plus élevés en raison de la détérioration des paramètres de risque, qui pourraient à leur tour affecter la situation de capital du Crédit Agricole des Savoie (et notamment son ratio de solvabilité).

b) Des conditions économiques et financières défavorables ont eu par le passé, et pourraient avoir à l'avenir, un impact sur la Caisse régionale et les marchés sur lesquels elle opère

Une détérioration des conditions économiques pourrait notamment avoir une ou plusieurs des conséquences suivantes :

- un contexte économique défavorable pourrait affecter les activités et les opérations des clients, ce qui pourrait accroître le taux de défaut sur les emprunts et autres créances clients ;
- les politiques macroéconomiques adoptées en réponse aux conditions économiques, réelles ou anticipées, pourraient avoir des effets imprévus, et potentiellement des conséquences sur les paramètres de marché tels que les taux d'intérêt et les taux de change, lesquels pourraient à leur tour impacter les activités du CADS les plus exposées au risque de marché ;
- la perception favorable de la conjoncture économique, globale ou sectorielle, pourrait favoriser la constitution de bulles spéculatives, ce qui pourrait, en conséquence, exacerber

l'impact des corrections qui pourraient être opérées lorsque la conjoncture se détériorera ;

- une perturbation économique significative (à l'image de la crise financière de 2008 ou de la crise de la dette souveraine en Europe en 2011) pourrait avoir un impact significatif sur l'absence de liquidité sur les marchés, qui rendrait difficile la cession de certaines catégories d'actifs à leur valeur de marché estimée, voire empêcherait toute cession.

À ce titre, dans un contexte de croissance globale modeste et de politiques monétaires très accommodantes, une détérioration des conditions économiques accroîtrait les difficultés et les défaillances d'entreprises et le taux de chômage pourrait repartir à la hausse, augmentant la probabilité de défaut des clients.

Une dégradation du contexte global, conduirait à un assouplissement supplémentaire des politiques monétaires qui, combiné à un regain d'aversion au risque, entraîne un maintien prolongé de taux très bas dans les pays jugés sans risque (Allemagne, États-Unis).

Le contexte politique et géopolitique global, plus conflictuel et tendu, induit une incertitude plus forte et augmente le niveau global de risque. Cela peut conduire, en cas de hausse de tensions ou de matérialisation de risques latents, à des mouvements de marché importants et peser sur les économies : guerre commerciale, Brexit, tensions au Moyen-Orient, crises sociales ou politiques au travers le monde, etc.

En France, peut également s'opérer une baisse de confiance sensible dans le cas d'une dégradation plus marquée du contexte social qui conduirait les ménages à moins consommer et à épargner par précaution, et les entreprises à retarder leurs investissements, ce qui serait dommageable à la croissance et à la qualité d'une dette privée qui a davantage progressé que dans le reste de l'Europe.

Le niveau très bas des taux conduit les investisseurs, à la recherche de rendement, à s'orienter vers des actifs plus risqués et entraîne la formation de bulles d'actifs financiers et sur certains marchés immobiliers. Il conduit également les agents économiques privés et les États à s'endetter et les niveaux de dette sont parfois très élevés. Cela renforce les risques en cas de retournement de marché.

c) La prolongation ou la fin de l'environnement actuel de taux d'intérêt bas pourrait impacter la rentabilité et la situation financière de la Caisse régionale

Ces dernières années, les marchés mondiaux ont été caractérisés par des taux d'intérêt bas. Si cet environnement de taux bas devait perdurer, la rentabilité de la Caisse Régionale pourrait être affectée de manière significative. Durant des périodes de taux d'intérêt bas, les différentiels des taux d'intérêt tendent à se resserrer, et la Caisse Régionale pourrait alors ne pas être en mesure d'abaisser suffisamment son coût de financement pour compenser la baisse de revenus liée à l'octroi de prêts à des taux de marché plus bas. Les efforts déployés pour réduire le coût des dépôts pourraient être contrecarrés par la prédominance, notamment en France, des produits d'épargne réglementés (tels que le Plan d'Épargne Logement (PEL)) rémunérés par des taux d'intérêt fixés au-dessus des taux de marché actuels.

En outre, en raison de la baisse des taux, la Caisse Régionale a dû faire face à une hausse des remboursements anticipés et des refinancements de prêts hypothécaires et autres prêts à taux fixe consentis aux particuliers et aux entreprises, les clients cherchant à tirer parti de la baisse des coûts d'emprunt.

La survenance d'une nouvelle vague de remboursements anticipés ne peut être exclue. Ceci, conjugué avec l'octroi de nouveaux prêts aux faibles taux d'intérêt en vigueur sur le marché, pourrait entraîner une diminution globale du taux d'intérêt moyen des portefeuilles de prêts. Une réduction des spreads de crédit et une diminution des revenus générés par la banque de détail résultant de la baisse des taux d'intérêt des portefeuilles de créances pourraient affecter de manière significative la rentabilité des activités de banque de détail.

Un environnement persistant de taux d'intérêt bas pourrait également avoir pour effet d'inciter les institutions financières à s'engager dans des activités plus risquées en vue d'obtenir le niveau de taux escompté, ce qui pourrait être de nature à accroître le risque et la volatilité du marché de manière globale.

Inversement, la fin d'une période prolongée de taux d'intérêt bas comporte des risques. Une augmentation des taux d'intérêt sur le marché devrait entraîner une perte de valeur de tout portefeuille de créances rémunérées par des taux d'intérêt bas résultant d'une période prolongée de taux bas ou d'actifs à revenu fixe. Si les stratégies de couverture de la Caisse régionale s'avéraient inefficaces ou ne fournissaient qu'une couverture partielle contre cette diminution de valeur, la Caisse régionale pourrait subir des pertes significatives. En outre, toute augmentation des taux plus forte ou plus rapide que prévu pourrait menacer la croissance économique dans l'Union européenne, aux États-Unis et ailleurs. Concernant les prêts octroyés par la Caisse régionale, cela pourrait éprouver la résistance des portefeuilles de prêts et d'obligations, et conduire à une augmentation des créances douteuses et des cas de défaut. Plus généralement, la fin des politiques monétaires accommodantes pourrait entraîner des corrections importantes sur certains marchés ou catégories d'actifs (par exemple, les sociétés et emprunteurs souverains ne bénéficiant pas d'une notation investment grade, certains marchés actions et immobiliers) qui ont particulièrement bénéficié d'un environnement prolongé de taux d'intérêt bas et d'une importante liquidité.

Ces corrections pourraient se propager à l'ensemble des marchés financiers, du fait notamment d'une hausse importante de la volatilité.

Cette partie du rapport de gestion présente l'appétence au risque de la Caisse régionale, la nature des principaux risques auxquels elle est exposée, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.

L'information présentée au titre de la norme IFRS 7 relative aux informations à fournir sur les instruments financiers couvre les principaux types de risques suivants⁽¹⁶⁾ :

- > les risques de crédit;
- > les risques de marché;
- > les risques structurels de gestion de bilan : risque de taux d'intérêt global, risque de change et risque de liquidité, y compris les risques du secteur de l'assurance.

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

- > les risques opérationnels;
- > les risques juridiques;
- > les risques de non-conformité.

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

(16) Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2020 et, à ce titre, elle est couverte par le rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés.

4.3.1 APPÉTENCE AU RISQUE, GOUVERNANCE ET ORGANISATION DE LA GESTION DES RISQUES

Brève déclaration sur les risques

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

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale exprime annuellement son appétence au risque par une déclaration formelle. Pour l'année 2020, celle-ci a été discutée et validée le 12 novembre 2020 après examen et recommandation du Comité des risques. La déclaration d'appétence est une partie intégrante et directrice du cadre de référence de la gouvernance englobant la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière. Les orientations stratégiques du Plan à moyen terme, de la déclaration d'appétence, du processus budgétaire et de l'allocation des ressources aux différents métiers sont cohérentes entre elles.

L'appétence au risque (Risk Appetite) de la Caisse régionale est le type et le niveau agrégé de risque qu'elle est prête à assumer, dans le

cadre de ses objectifs stratégiques.

La détermination de l'appétence au risque s'appuie en particulier sur la politique financière et la politique de gestion des risques qui sont fondées sur :

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

La formalisation de l'appétence au risque permet à la Direction générale et au Conseil d'administration de définir la trajectoire de développement du Groupe et de la Caisse régionale en cohérence avec le Plan Moyen Terme et de la décliner en stratégies opérationnelles. Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre les Directions finances, risques et conformité.

La déclaration d'appétence au risque est coordonnée avec les Directions opérationnelles des différentes entités et vise notamment à :

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

L'appétence au risque du Groupe s'exprime au moyen :

- > d'indicateurs clés :
 - la solvabilité qui garantit la pérennité de la Caisse régionale en assurant un niveau de fonds propres suffisants au regard des risques pris par l'établissement,
 - la liquidité dont la gestion vise à éviter un assèchement des sources de financement pouvant conduire à un défaut de paiement, voire à une mise en résolution,
 - le risque d'activité ou « business risk », dont le suivi permet d'assurer l'atteinte de la stratégie définie par la Caisse régionale et ainsi de garantir sa pérennité à long terme,

- le résultat, car il nourrit directement la solvabilité future,
- le risque de crédit qui constitue son principal risque.

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

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

- > l'appétence correspond à une gestion normale et courante des risques. Elle se décline sous forme d'objectifs budgétaires;
- > la tolérance correspond à une gestion exceptionnelle d'un niveau de risque dégradé. Le dépassement des seuils de tolérance sur des indicateurs ou limites clés déclenche une information immédiate au Président du Comité des risques, puis le cas échéant, au Conseil d'administration;
- > la capacité reflète le niveau maximal de risques que la Caisse régionale pourrait théoriquement assumer sans enfreindre ses contraintes opérationnelles ou réglementaires.

Le dispositif d'appétence au risque s'appuie sur le processus d'identification des risques qui vise à recenser de la manière la plus exhaustive possible les risques majeurs et à les classer par catégorie et sous catégories selon une nomenclature homogène.

Profil de risque global :

Le profil de risque de la Caisse régionale est suivi et présenté a minima trimestriellement en Comité des risques et Conseil d'administration. Le franchissement des niveaux tolérés des indicateurs ou des limites centrales du dispositif conduisent à l'information et à la proposition d'actions correctrices au Conseil d'administration. Les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance sont ainsi régulièrement informés de l'adéquation du profil de risque avec l'appétence au risque.

Un échantillon des indicateurs clefs de la déclaration d'appétence au risque est repris dans le tableau ci-dessous :

	Ratio CET 1	Ratio LCR (niveau de fin d'année)	Coût du risque	Résultat net part du Groupe
31 décembre 2020	22,49 %	177 %	55 M€	81 M€
31 décembre 2019	21,3 %	116 %	23 M€	143 M€

Au 31 décembre 2020, les indicateurs d'appétence au risque se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse régionale. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

Organisation de la gestion des risques

La gestion des risques, inhérente à l'exercice des activités bancaires, est au cœur du dispositif de contrôle interne.

La responsabilité de la mesure des risques et de leur surveillance est assurée par une fonction dédiée, la Direction des Risques et de la Transformation des données, indépendantes des métiers et rapportant directement à la Direction générale.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des métiers qui assurent le développement de leur activité, la Direction des risques a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposée la Caisse régionale sont conformes aux stratégies risques définies par les métiers et compatibles avec les objectifs de croissance et de rentabilité.

L'action de la Direction des risques s'inscrit dans le cadre des instances de gouvernance tout particulièrement :

- > le Comité des risques (émanation du Conseil d'administration avec quatre réunions par an) : analyse des facteurs clés de la déclaration d'appétence au risque, examen du dispositif de gestion des risques et de contrôle interne, revue de l'information semestrielle et du rapport annuel de contrôle interne sur la mesure et la surveillance des risques...;

- > le Comité de Contrôle Interne (CCI) et le Comité de Management de la Conformité (CMC) trimestriels sont présidés par le Directeur Général. Ils sont notamment composés des cadres de direction dont le Directeur des risques, des responsables de service des Risques et du contrôle permanent, de la Conformité et du Contrôle périodique. Le Comité de Contrôle Interne veille à la cohérence et à l'efficacité du contrôle interne sur base consolidée. Le Comité de Management de la Conformité est en charge du suivi de la conformité des activités avec un examen particulier sur la protection de la clientèle, la lutte anti blanchiment, les sanctions internationales, la déontologie, la fraude, la lutte contre la corruption, le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)... ;
- > le Comité financier, mensuel, présidé par un Dirigeant effectif;

4.3.2 DISPOSITIF DE STRESS TESTS

Les stress tests, simulations de crises ou tests de résistance font partie intégrante du dispositif de gestion des risques du groupe Crédit Agricole. Les stress tests contribuent à la gestion prévisionnelle des risques, à l'évaluation de l'adéquation du capital et répondent à des exigences réglementaires. À ce titre, par la mesure de l'impact économique, comptable ou réglementaire de scénarios économiques sévères mais plausibles, le dispositif de stress tests apporte une mesure de la résilience d'un portefeuille, d'une activité, d'une entité ou du Groupe utilisée dans le cadre de l'ICAAP et de l'Appétence au Risque. Le dispositif de stress tests couvre le risque de crédit, de marché, opérationnel, ainsi que le risque de liquidité et les risques liés aux taux et changes. Le dispositif de stress tests pour la gestion des risques du groupe Crédit Agricole regroupe des exercices de natures diverses.

Différents types de stress tests

- > **Gestion prévisionnel du risque par les stress tests** : des exercices spécifiques récurrents ou réalisés à la demande sont effectués en Central afin de compléter et d'enrichir les diverses analyses assurant le bon suivi des risques. Ces études font l'objet d'une présentation à la Direction Générale dans le cadre du Comité des Risques Groupe. À ce titre, des stress tests encadrant le risque de marché ou le risque de liquidité sont produits périodiquement. Pour le risque de crédit, des stress tests ont été réalisés afin de mesurer le risque lié à l'évolution économique sur les risques majeurs du Groupe. Ces exercices viennent appuyer les décisions prises en Comité des Risques Groupe en matière de limites globales d'exposition.
- > **Stress tests**
L'objectif de cet exercice est d'estimer un ratio de solvabilité en mesurant les impacts **sur budgétaires ou stress tests ICAAP** : un exercice annuel est mené par le Groupe Crédit Agricole dans le cadre du processus budgétaire et les résultats de ce stress test sont intégrés dans l'ICAAP.

Il contribue à la planification des besoins en capital et permet d'estimer la capacité bénéficiaire du Groupe à horizon trois ans en fonction de scénarios économiques. L'objectif de ce stress test dans le processus budgétaire et ICAAP est de mesurer les effets et la sensibilité de leurs résultats des scénarios économiques (central – baseline et stressé – adverse) sur les activités, les entités, et le Groupe dans son ensemble. Il repose obligatoirement sur un scénario économique (évolution d'un ensemble de variables économiques) à partir duquel sont déterminés les impacts sur les différents risques et zones géographiques. Ce scénario est complété pour tenir compte des risques opérationnels et de mauvaise conduite. le compte de résultat (coût du risque, marge d'intérêt, commissions...), les emplois pondérés et les fonds propres et de le confronter aux niveaux de tolérance et de capacité du Groupe.

- > **Stress tests réglementaires** : cette typologie de stress tests regroupe l'ensemble des demandes de la BCE, de l'EBA ou émanant d'un autre superviseur.

Gouvernance

Reprenant les orientations de l'EBA (European Banking Authority), le programme de stress tests au niveau du Groupe et des principales entités explicite clairement la gouvernance et les responsabilités de chacun des acteurs pour les stress tests couvrant le risque de crédit, de marché, opérationnel, liquidité et les risques liés aux taux et changes.

Les scénarios utilisés dans les processus ICAAP, Appétence au risque ou pour des besoins réglementaires sont élaborés par la Direction Economique (ECO) et font l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration. Ces scénarios économiques présentent l'évolution centrale et stressée des variables macroéconomiques et financières (PIB, chômage, inflation, taux d'intérêt et de change...) pour l'ensemble des pays pour lesquels le Groupe est en risque.

4.3.3 PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES

L'organisation du contrôle interne du groupe Crédit Agricole témoigne d'une architecture en phase avec les exigences légales et réglementaires, ainsi qu'avec les recommandations du Comité de Bâle.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein du groupe Crédit Agricole, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations, conformément aux références présentées au point 1 ci-après.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne se caractérisent par les objectifs qui leur sont assignés :

- > application des instructions et orientations fixées par la Direction générale;
- > performance financière, par l'utilisation efficace et adéquate des actifs et ressources du Groupe, ainsi que la protection contre les risques de pertes;
- > connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques;
- > conformité aux lois et règlements et aux normes internes;
- > prévention et détection des fraudes et erreurs;
- > exactitude, exhaustivité des enregistrements comptables et établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Ces procédures comportent toutefois les limites inhérentes à tout dispositif de contrôle interne, du fait notamment de défaillances techniques ou humaines.

Conformément aux principes en vigueur au sein du Groupe, le dispositif de contrôle interne s'applique sur un périmètre large visant à l'encadrement et à la maîtrise des activités, ainsi qu'à la mesure et à la surveillance des risques sur base consolidée. Ce principe, appliqué par chaque entité de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales à ses propres filiales, permet de décliner le dispositif de contrôle interne selon une logique pyramidale et sur l'ensemble des entités.

Le dispositif mis en œuvre par Crédit Agricole S.A., qui s'inscrit dans le cadre de normes et principes rappelés ci-dessous, est ainsi déployé d'une façon adaptée aux différents métiers et aux différents risques, à chacun des niveaux du groupe Crédit Agricole afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

Les moyens, outils et reportings mis en œuvre dans cet environnement normatif permettent une information régulière, notamment au Conseil d'administration, au Comité des risques, à la Direction générale et au management, sur le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne et sur leur adéquation (système de contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctives, etc.).

I. Références en matière de contrôle interne

Les références en matière de contrôle interne procèdent des dispositions du Code monétaire et financier ⁽¹⁷⁾, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), du Règlement général de l'AMF et des recommandations relatives au contrôle interne, à la maîtrise des risques et à la solvabilité émises par le Comité de Bâle.

Ces normes sont complétées de normes internes propres à la Caisse régionale, telle que la charte de contrôle interne, la charte d'audit, la charte du contrôle comptable, la politique de gestion des risques.

II. Principes d'organisation du dispositif de contrôle interne

Afin que les dispositifs de contrôle interne soient efficaces et cohérents entre les différents niveaux d'organisation du Groupe, le groupe Crédit Agricole s'est doté d'un corps de règles et de recommandations communes, basées sur la mise en œuvre et le respect de principes fondamentaux.

Ainsi, chaque entité du groupe Crédit Agricole (Caisses régionales, Crédit Agricole S.A., filiales établissements de crédit ou entreprises d'investissement, assurances, autres, etc.) se doit d'appliquer ces principes à son propre niveau.

a. Principes fondamentaux

Les principes d'organisation et les composantes des dispositifs de contrôle interne recouvrent des obligations en matière :

- > d'information de l'organe de surveillance (stratégies risques, limites fixées aux prises de risques, activité et résultats du contrôle interne, incidents significatifs);
- > d'implication directe de l'organe de direction dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne;
- > de couverture exhaustive des activités et des risques, de responsabilité de l'ensemble des acteurs;
- > de définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour;
- > de normes et procédures formalisées et à jour.

Ces principes sont complétés par :

- > des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques : de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels (traitements opérationnels, qualité de l'information financière et comptable, processus informatiques), risques de non-conformité et risques juridiques;
- > un système de contrôle, s'inscrivant dans un processus dynamique et correctif, comprenant des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés, et des contrôles périodiques (réalisés par les unités d'Inspection générale ou d'audit);
- > l'adaptation des politiques de rémunérations du Groupe

b. Pilotage du dispositif

Depuis l'entrée en vigueur des modifications du règlement 97-02 sur le contrôle interne relatives à l'organisation des fonctions de contrôle, éléments repris dans l'arrêté du 3 novembre 2014 abrogeant ce règlement, l'obligation est faite à chaque responsable d'entité ou de métier, chaque manager, chaque collaborateur et instance du Groupe, d'être à même de rendre compte et de justifier à tout moment de la

correcte maîtrise de ses activités et des risques induits, conformément aux normes d'exercice des métiers bancaires et financiers, afin de sécuriser de façon pérenne chaque activité et chaque projet de développement et d'adapter les dispositifs de contrôle à mettre en œuvre à l'intensité des risques encourus.

Cette exigence repose sur des principes d'organisation et une architecture de responsabilités, de procédures de fonctionnement et de décision, de contrôles et de reportings à mettre en œuvre de façon formalisée et efficace à chacun des niveaux de la Caisse régionale.

• Comité de contrôle interne

Le Comité de Contrôle Interne, instance de pilotage des dispositifs, s'est réuni trimestriellement sous la présidence du Directeur général de la Caisse régionale.

Ce Comité a pour objectif de renforcer les actions à caractère transversal à mettre en œuvre au sein de la Caisse régionale. Il a vocation à examiner les problématiques de contrôle interne et à s'assurer de la cohérence et de l'efficacité du contrôle interne sur base consolidée.

• Trois lignes métiers intervenant sur l'ensemble de la caisse régionale

Le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques (RCPR) et le responsable du Contrôle périodique (Audit) sont directement rattachés au Directeur général de la Caisse régionale et disposent d'un droit d'accès au Comité des risques ainsi qu'au Conseil d'administration.

Par ailleurs, en application de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques (RCPR) a été désigné comme responsable de la gestion des risques pour la Caisse régionale.

(17) Article L. 511-41.

Les fonctions de contrôle sont chargées d'accompagner les métiers et les unités opérationnelles pour assurer la régularité, la sécurité et l'efficacité des opérations. Elles effectuent à ce titre :

- > le pilotage et le contrôle des risques de crédit, de marché, de liquidité, financiers et opérationnels, par la Direction des risques, également en charge du contrôle de dernier niveau de l'information comptable et financière et du suivi du déploiement par le responsable de la sécurité informatique de la sécurité des systèmes d'information et des plans de continuité d'activités;
- > la prévention et le contrôle des risques de non-conformité par le Responsable du Contrôle de la Conformité qui assure notamment la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs;
- > le contrôle indépendant et périodique du bon fonctionnement de l'ensemble des entités et des filiales par le Contrôle périodique.

En complément de l'intervention des différentes fonctions de contrôle, les directions et les lignes métiers concourent à la mise en œuvre des dispositifs de contrôle interne sur base consolidée, que ce soit au sein de comités spécialisés ou via des actions de normalisation des procédures et de centralisation de données.

L'unité Juridique a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement générateur de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire aux entités afin de leur permettre d'exercer leurs activités, tout en maîtrisant les risques juridiques et en minimisant les coûts associés.

• Rôle du conseil d'administration

Le Conseil d'administration a connaissance de l'organisation générale de l'entreprise et approuve son dispositif de contrôle interne. Il approuve l'organisation générale ainsi que celle de son dispositif de contrôle interne et définit l'appétence au risque du Groupe, dans le cadre d'une déclaration annuelle. Il est informé de l'organisation, de l'activité et des résultats du contrôle interne.

Outre les informations qui lui sont régulièrement transmises, il dispose du Rapport annuel et de la présentation semestrielle sur le contrôle interne qui lui sont communiqués, conformément à la réglementation bancaire et aux normes définies par Crédit Agricole S.A.

Le Conseil est informé, au travers du Comité des risques, des principaux risques encourus par l'entreprise et des incidents significatifs révélés par les systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.

Le Président du Comité des risques rend compte au Conseil des travaux du Comité et en particulier du Rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques. À la date de l'Assemblée générale, le Rapport annuel aura été présenté au Comité des risques, transmis à bonne date à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et aux Commissaires aux comptes. Il aura également fait l'objet d'une présentation au Conseil d'administration.

• Rôle du directeur général en matière de contrôle interne

Le Directeur général définit l'organisation générale de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre efficace par des personnes habilitées et compétentes. Il est directement et personnellement impliqué dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne. En particulier, il fixe les rôles et responsabilités en matière de contrôle interne et lui attribue les moyens adéquats.

Il s'assure que les stratégies et limites de risques sont compatibles avec la situation financière (niveaux des fonds propres, résultats) et les stratégies arrêtées par le Conseil d'administration, dans le cadre de la déclaration d'appétence au risque de la Caisse régionale.

Il veille à ce que des systèmes d'identification et de mesure des risques, adaptés aux activités et à l'organisation de l'entreprise, soient adoptés. Il veille également à ce que les principales informations issues de ces systèmes lui soient régulièrement reportées.

Il s'assure que le dispositif de contrôle interne fait l'objet d'un suivi permanent, destiné à vérifier son adéquation et son efficacité. Il est informé des dysfonctionnements que le dispositif de contrôle interne permettrait d'identifier et des mesures correctives proposées. À ce titre, le Directeur général est destinataire des notes de synthèse circonstanciées présentant les conclusions du service Audit.

III. Dispositifs de contrôle interne spécifiques et dispositifs de maîtrise et surveillance des risques

La Caisse régionale met en œuvre des processus et dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques (risques de contrepartie, de marché, opérationnels, risques financiers, etc.) adaptés à ses activités et à son organisation, faisant partie intégrante du dispositif de contrôle interne, dont il est périodiquement rendu compte à l'organe de direction, à l'organe de surveillance, au Comité des risques, notamment via les rapports sur le contrôle interne et la mesure et la surveillance des risques.

a. Fonction Risques et contrôles permanents

La fonction Risques a en charge à la fois la gestion globale et le dispositif de contrôle permanent des risques : risques de crédit, financiers et opérationnels, notamment ceux liés à la qualité de l'information financière et comptable, à la sécurité physique et des systèmes d'information, à la continuité d'activité et à l'encadrement des prestations de services essentielles externalisées. La fonction Risques s'appuie sur un dispositif selon lequel les stratégies des métiers, y compris en cas de lancement de nouvelles activités ou de nouveaux produits, font l'objet d'un avis risques, et de limites de risques formalisées dans les stratégies risques. Ces limites sont revues au moins une fois par an ou en cas d'évolution d'une activité ou des risques. La cartographie des risques potentiels, la mesure et le suivi des risques avérés font l'objet d'adaptations régulières au regard de l'activité.

Les plans de contrôle sont adaptés au regard des évolutions de l'activité et des risques, auxquels ils sont proportionnés.

Les effectifs Risques et contrôles permanents s'élèvent à près de 13,9 personnes à fin 2020 (en équivalents temps plein) sur le périmètre de la Caisse régionale.

• Fonctions risques et contrôles permanents centrales de Crédit Agricole S.A.

Au sein de Crédit Agricole S.A., la Direction des risques Groupe assure le pilotage et la gestion globale des risques et des dispositifs de contrôle permanent du Groupe.

> Gestion globale des risques Groupe

La mesure consolidée et le pilotage de l'ensemble des risques du Groupe sont assurés de façon centralisée par la Direction des risques Groupe, avec des unités spécialisées par nature de risque qui définissent et mettent en œuvre les dispositifs de consolidation et de risk management (normes, méthodologies, système d'information).

Le dispositif de la Direction des risques Groupe comprend également une fonction de "pilotage risques métier" en charge de la relation globale et individualisée avec chacune des filiales de Crédit Agricole S.A. La supervision des risques des Caisses régionales est assurée par un département spécifique de la Direction des risques Groupe.

Le suivi des risques Groupe par les unités de pilotage risque métiers s'effectue notamment dans le cadre du Comité des risques Groupe et du comité de suivi des risques des Caisses régionales.

Il s'effectue également au travers d'une procédure d'alerte déclinée sur l'ensemble des entités et qui permet une présentation des risques les plus significatifs à un Comité de direction générale sur un rythme bimensuel (Comité de surveillance des risques Groupe).

Crédit Agricole S.A. mesure ses risques de manière exhaustive et précise, c'est-à-dire en intégrant l'ensemble des catégories d'engagements (bilan, hors bilan) et des positions, en consolidant les engagements sur les sociétés appartenant à un même groupe, en agrégeant l'ensemble des portefeuilles et en distinguant les niveaux de risques.

Ces mesures sont complétées par des mesures périodiques de déformation de profil de risque sous scénarios de stress et d'une évaluation régulière basée sur différents types de scénarios.

Outre les exercices réglementaires, du point de vue de la gestion interne, des stress sont réalisés a minima annuellement par l'ensemble des entités. Ces travaux sont réalisés notamment dans le cadre du processus budgétaire annuel afin de renforcer la pratique de la mesure de sensibilité des risques et du compte de résultat du Groupe et de ses différentes composantes à une dégradation significative de la conjoncture économique. Ces stress globaux sont complétés par des analyses de sensibilité sur les principaux portefeuilles.

La surveillance des risques par Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales sur base individuelle ou collective passe par un dispositif de suivi des dépassements de limites et de leur régularisation, du fonctionnement des comptes, de la correcte classification des créances au regard de la réglementation en vigueur (créances dépréciées notamment), de l'adéquation du niveau de provisionnement aux niveaux de risques sous le contrôle des Comités risques ainsi que par la revue périodique des principaux risques et portefeuilles, portant en particulier sur les affaires sensibles.

Dans un contexte de risque contrasté et incertain, Crédit Agricole S.A. mène une politique de revue active des politiques et stratégies de risques appliquées par les filiales. Par ailleurs, les principaux portefeuilles transverses du Groupe (habitat, énergie, professionnels et agriculteurs, crédits à la consommation, capital investissement, etc.) ont fait l'objet d'analyses présentées en Comité des risques du Groupe (CRG). Le périmètre des risques couverts dans les stratégies risque examinées en CRG intègre également le risque de modèle, le risque opérationnel et le risque conglomérat. Des procédures d'alerte et d'escalade sont en place en cas d'anomalie prolongée, en fonction de leur matérialité.

> **Contrôles permanents des risques opérationnels**

La Direction des risques Groupe assure la coordination du dispositif du Contrôle Permanent (définition d'indicateurs de contrôles clés par type de risques, déploiement d'une plateforme logicielle unique intégrant l'évaluation des risques opérationnels et le résultat des contrôles permanents, organisation d'un reporting des résultats de contrôles auprès des différents niveaux de consolidation concernés au sein du Groupe).

• **Fonctions risques et contrôles permanents au niveau de la Caisse régionale**

La réglementation bancaire relative aux risques s'applique à chacune des Caisses régionales à titre individuel. Chacune d'elles est responsable de son dispositif de risques et contrôles permanents et dispose d'un responsable des Risques et contrôles permanents, rattaché à son Directeur général, en charge du pilotage des risques et des contrôles permanents. Celui-ci peut également avoir sous sa responsabilité le responsable de la Conformité.

En outre, en qualité d'organe central, Crédit Agricole S.A., via la Direction des risques Groupe, consolide les risques portés par les Caisses régionales et assure l'animation de la ligne métier Risques dans les Caisses régionales, notamment en leur diffusant les normes nécessaires, en particulier pour la mise en place d'un dispositif de contrôle permanent de niveau Groupe.

b. Dispositif de contrôle interne en matière de plans de continuité d'activité et de sécurité des systèmes d'information

Une gouvernance sécurité Groupe a été mise en œuvre avec un Comité sécurité Groupe (CSG), faitier décisionnaire et exécutoire, qui définit la stratégie sécurité Groupe par domaine en y intégrant les orientations des politiques sécurité, détermine les projets sécurité Groupe, supervise l'exécution de la stratégie sur la base d'indicateurs de pilotage des projets Groupe et d'application des politiques et enfin, apprécie le niveau de maîtrise du Groupe dans les quatre domaines relevant de sa compétence : plan de continuité des activités, protection des données, sécurité des personnes et des biens et sécurité des systèmes d'information.

Le dispositif de contrôle interne mis en place au sein de la caisse régionale permet d'assurer auprès des instances de gouvernance de la sécurité un reporting régulier sur le suivi des risques relatifs aux plans de continuité d'activité et à la sécurité des systèmes d'information.

La Gouvernance repose sur deux instances au sein de la caisse :

- > le Comité Sécurité Informatique et PCA sous la responsabilité du RCPR et animé par le CISO qui valide les Analyses de Risques Métier (ARM) des projets informatiques conduits sur le SI (Système Informatique) privatif de la caisse, suit les incidents et résultats de contrôles et pilote les plans d'actions...
- > le Comité de Contrôle Interne sous la responsabilité du Directeur Général et animé par le RCPR.

Un reporting sur les domaines SSI et PCA est également réalisé semestriellement et lors de la survenance d'un sinistre ou d'une crise auprès de la Direction des Risques Groupe (DRG).

En 2020 la caisse régionale a rédigé en 2020 sa politique Data et mis en place une gouvernance DATA déclinée selon les orientations du Groupe avec la création :

- > d'un comité stratégique qui a pour objectifs d'informer et arbitrer sur l'avancée des travaux de la Gouvernance Data au sein de la caisse
- > d'un comité opérationnel data qui a pour objectif la mise en œuvre opérationnelle

Plans de continuité d'activité

Pour couvrir l'indisponibilité des systèmes d'information, de l'environnement de travail local et du personnel, la Caisse régionale a établi un plan de continuité de l'activité (PCA) centré sur les processus essentiels et répondant aux normes Groupe Crédit Agricole.

Les PCA des processus essentiels font l'objet d'une mise à jour régulière et de tests organisés et/ou inopinés afin de répondre aux exigences de la BCE et de respecter le cycle réglementaire de 3 ans : de 2019 à 2021 tous les processus essentiels devront être testés au moins 1 fois.

Le PCA en cas d'indisponibilité des sites opérationnels et du personnel s'appuie sur un plan de repli utilisateur inter-sites et le télétravail. La caisse régionale dispose en effet de deux sites administratifs distants de 55 km (un site situé à Chambéry et un à Annecy). La rénovation du site d'Annecy a été terminée en juillet 2020.

Chacun des sites dispose de positions de repli dans des salles de formation équipées de postes de travail, qui seraient réquisitionnées en cas de crise. Le site de Chambéry dispose aussi d'une salle PRU (plan de repli utilisateur) équipée de l'architecture téléphonique Genesis utilisée notamment par le centre de relation client basé à Annecy.

Sur 2019/2020 l'ensemble des collaborateurs ont été équipés en pc portable et softphonie facilitant ainsi la mise en place du télétravail notamment durant la crise sanitaire Covid19 : aucune rupture d'activité n'a d'ailleurs été enregistrée durant cette crise.

En ce qui concerne les plans de secours informatique, les productions informatiques de la majorité des filiales de Crédit Agricole S.A. ainsi que celles des 39 Caisses régionales hébergées sur le bi-site sécurisé Greenfield bénéficient structurellement de solutions de secours d'un site sur l'autre et font l'objet de tests réguliers.

L'exercice PSI 2020 devant permettre de valider une tenue de charge sur une semaine (S46) a été annulé par le CSG du 06/11 sur proposition de CA-GIP de par le contexte à risque du reconfinement lié à la COVID et sera réalisé sur la semaine 11, soit du 13 au 21/03/2021.

Les filiales de Crédit Agricole S.A. dont l'informatique n'est pas géré sur Greenfield ont aussi des solutions de secours informatique testées régulièrement avec une assurance raisonnable de redémarrage en cas de sinistre.

Sécurité des systèmes d'Information

La sécurité des systèmes d'information de la caisse régionale repose, pour sa part, sur les politiques de sécurité Groupe.

Les fonctions Management des risques systèmes d'information (MRSI) et Chief Information Security Officer (CISO) sont déployées au sein de la caisse régionale des Savoie : le MRSI, rattaché au RCPR (responsable Contrôle permanent et Risques), consolide les informations lui permettant d'exercer un second regard.

Le groupe a poursuivi le renforcement de sa capacité de résilience face à l'ampleur des risques informatiques et en particulier des cybermenaces et ce, en termes d'organisation et de projets. Ces cybermenaces imposent aux entités de combiner des capacités de prévention, de détection et de réaction.

Au regard du contexte, la caisse régionale a donc réalisé en 2020 suite à la demande du Groupe auprès des entités, le Cyber Check-Up (CCU) qui est une évaluation du degré de préparation des entreprises face à l'augmentation des cybermenaces (vols de données, ransomwares, dénis de service...) au travers de plusieurs indicateurs. De plus la caisse régionale a souscrit de deux assurances couvrant les risques d'attaque informatique malveillante et d'atteinte à la confidentialité des données personnelles ou confidentielles.

Dans le cadre du programme de renforcement de la sécurité informatique, un test de cyber-crise doit être organisé annuellement au sein de la caisse régionale. Cet exercice n'a pu être réalisé en 2020 du fait de la crise sanitaire et a été reporté sur 2021.

En cas d'indisponibilité massive des postes de travail, des solutions de reconstruction de postes (proposées par CATS aux 39 caisses) existent au sein de notre caisse et font l'objet de tests techniques afin de les fiabiliser et vérifier leur caractère opérationnel sur les modèles et versions des postes utilisés.

c. Prévention et contrôle des risques de non-conformité

Voir partie 4.3.9 "Risques de non-conformité" ci-après.

d. Contrôle périodique

L'Audit Interne, directement rattaché au Directeur général la Caisse régionale est le niveau ultime de contrôle. Il a pour responsabilité quasi-exclusive d'assurer le contrôle périodique de la Caisse régionale et de son périmètre sous surveillance consolidé au travers des missions qu'il mène. On notera toutefois que l'Inspection Générale mène également des missions de contrôle périodique (monographies) de la Caisse régionale, en complément des missions de l'audit interne.

À partir d'une approche cartographique actualisée des risques se traduisant par un cycle d'audit, soit découlant des LJ Groupe annuelles, soit répondant à un cycle d'audit standard en général compris entre 3 et 5 ans, il conduit des missions de vérification sur place et sur pièces au sein de la CR, de ses filiales et PSEE critiques éventuelles.

Ces vérifications périodiques intègrent un examen critique du dispositif de contrôle interne mis en place par les entités auditées. Ces diligences sont établies pour apporter des assurances raisonnables sur l'efficacité de ce dispositif en termes de sécurité des opérations, de maîtrise des risques et de respect des règles externes et internes.

Elles consistent notamment, au sein des entités auditées, à s'assurer du respect de la réglementation externe et interne, à apprécier la sécurité et l'efficacité des procédures opérationnelles, à s'assurer de l'adéquation des dispositifs de mesure et de surveillance des risques de toute nature et à vérifier la fiabilité de l'information comptable.

Des missions d'audit conjointes entre l'Inspection générale Groupe et les services d'audit de la Caisse régionale, ou déléguées par l'Inspection Générale Groupe au service d'audit de la Caisse régionale sont régulièrement menées, ce qui contribue aux échanges sur les meilleures pratiques d'audit. Une importance particulière est donnée aux investigations à caractère thématique et transversal.

Par ailleurs, le Comité de contrôle interne auquel participent la Direction générale, le responsable de l'Audit interne, le responsable Risques et contrôle permanent et le responsable de la Conformité s'assure du bon déroulement des plans d'audit, de la correcte maîtrise des risques et d'une façon générale, de l'adéquation des dispositifs de contrôle interne de chaque entité.

Les missions réalisées par l'Audit Interne, l'Inspection Générale de Crédit Agricole S.A., ou tout audit externe (autorités de tutelle, cabinets externes le cas échéant) font l'objet d'un dispositif formalisé de suivi dans le cadre de missions de suivi contrôlé à caractère réglementaire, inscrites au plan d'audit sur base trimestrielle. Pour chacune des recommandations formulées,

ce dispositif permet de s'assurer de l'avancement des actions correctrices programmées, mises en œuvre selon un calendrier précis, en fonction de leur niveau de priorité, et au Responsable d'Audit Interne d'exercer, le cas échéant, le devoir d'alerte auprès de l'organe de surveillance et du Comité des Risques en vertu de l'article 26 b) de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de

la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

En application de l'article 23 de l'arrêté, le Responsable d'Audit Interne rend compte de l'exercice de ses missions au Conseil d'Administration de la Caisse régionale, via le Comité des Risques le cas échéant.

4.3.4 RISQUES DE CRÉDIT

Un risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Banque. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'il contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

Un risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Banque. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'il contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

Définition du défaut

La définition du défaut utilisée en gestion, identique à celle utilisée pour les calculs réglementaires, a évolué en 2020 en conformité avec les exigences prudentielles relatives au nouveau défaut dans les différentes entités du Groupe.

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

- un arriéré de paiement de plus de 90 jours et supérieur aux seuils de matérialité réglementaires sauf si des circonstances particulières démontrent que l'arriéré est dû à des causes non liées à la situation du débiteur ;

- l'entité estime improbable que le débiteur s'acquitte intégralement de ses obligations de crédit sans qu'elle ait recours à d'éventuelles mesures telles que la réalisation d'une sûreté.

L'engagement peut être constitué de prêts, de titres de créances ou de propriété ou de contrats d'échange de performance, de garanties données ou d'engagements confirmés non utilisés. Ce risque englobe également le risque de règlement-livraison inhérent à toute transaction nécessitant un échange de flux (espèce ou matière) en dehors d'un système sécurisé de règlement.

Prêts restructurés

Les restructurations au sens de l'EBA (forbearance) correspondent à l'ensemble des modifications apportées à un ou plusieurs contrats de crédit, ainsi qu'aux refinancements, accordés en raison de difficultés financières rencontrées par le client. Dès lors que l'opération de restructuration au sens de l'EBA a été réalisée, l'exposition conserve ce statut de « restructuré » pendant une période minima de 2 ans si l'exposition était saine au moment de la restructuration, ou de 3 ans si l'exposition était en défaut au moment de la restructuration. Ces périodes sont prolongées en cas de survenance de certains événements prévus par les normes du Groupe (nouveaux incidents par exemple).

Dans ce contexte, les entités du Groupe ont mis en œuvre des solutions d'identification et de gestion de ces expositions, adaptées à leurs spécificités et à leurs métiers, selon les cas : à dire d'expert, algorithmique ou une combinaison de ces deux approches. Ces solutions ont été maintenues et adaptées autant que nécessaire au contexte de crise sanitaire, dans le respect des textes EBA. Ces dispositifs permettent également de répondre à l'exigence de production trimestrielle des états réglementaires sur cette thématique.

Les montants des expositions performantes en situation de forbearance au sens de l'ITS 2013-03 sont déclarés dans la note annexe 3.1. Les principes et méthodes comptables applicables aux créances sont précisés dans la note annexe 1.2 des états financiers du Groupe.

I. Objectifs et politique

La prise de risque de crédit doit s'inscrire dans le cadre de l'appétence au risque du Groupe et des entités et des stratégies risques validées par le Conseil d'administration et approuvées par le Comité des risques Groupe, émanation du Comité exécutif de Crédit Agricole S.A. présidé par le Directeur général. Les stratégies risques sont adaptées à chaque métier et à leur plan de développement. Elles décrivent les limites globales applicables, les critères d'intervention (notamment type de contreparties autorisées, nature et maturité des produits autorisés, sûretés exigées) et le schéma de délégation de décision. Ces stratégies risques sont déclinées autant que de besoin par métier, entité, secteur d'activité ou pays. Le respect de ces stratégies risques relève de la responsabilité des métiers et est contrôlé par les responsables des Risques et contrôles permanents.

Afin de réduire le risque associé à la dégradation de la qualité de son exposition au risque de crédit et de contrepartie, la Caisse régionale peut avoir recours à une stratégie de couverture consistant notamment en l'achat d'instruments dérivés de crédit (cf. Risques de crédit paragraphe II.4.3 « utilisation des dérivés de crédit », voir également Risques de marché partie II.2 « Utilisation des dérivés de crédit » et Gestion du bilan partie V « politique de couverture »).

Lorsque le risque est avéré, une politique de dépréciation individuelle ou sur base de portefeuille est mise en œuvre.

S'agissant plus spécifiquement du risque de contrepartie sur opération de marché, la

politique en matière de constitution de réserves de crédit sur ce type de risque est similaire au risque de crédit avec, pour les clients « sains » un mécanisme d'évaluation du risque CVA (Credit Valuation Adjustment) économiquement comparable à une provision collective, et pour les clients en défaut une dépréciation adaptée à la situation du dérivé, tenant compte de l'existence du montant de CVA constitué avant le défaut.

En cas de défaut, le niveau de dépréciation est examiné suivant les mêmes principes que pour le risque de crédit (estimation du risque de perte des dérivés relativement à leur rang dans le « waterfall »), en tenant compte de l'existence du mécanisme de CVA, selon deux cas : soit les dérivés sont maintenus en vie (CVA ou dépréciation individuelle), soit ils sont dénoués (dépréciation individuelle).

II. Gestion du risque de crédit

1. Principes généraux de prise de risque

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement et de la façon la plus efficiente de structurer l'opération, notamment en termes de sûretés et de maturité. Elle doit s'inscrire dans la stratégie risques du métier ou de l'entité concerné et dans le dispositif de limites en vigueur, tant sur base individuelle que globale. La décision finale d'engagement s'appuie sur la note interne de la contrepartie et est prise par des unités d'engagement ou des Comités de crédit, sur la base d'un avis risque indépendant du représentant de la ligne métier Risques et contrôles permanents concerné, dans le cadre du système de délégation en vigueur. Par ailleurs, le principe d'une limite de risque sur base individuelle est appliqué à tout type de contrepartie : entreprise, banque, institution financière, entité étatique ou parapublique.

2. Méthodologies et systèmes de mesure des risques

2.1 Les systèmes de notation interne et de consolidation des risques de crédit

Les systèmes de notation interne couvrent l'ensemble des méthodes, des procédés et des contrôles qui permettent l'évaluation du risque de crédit, la notation des emprunteurs ainsi que l'évaluation des pertes en cas de défaut de l'emprunteur. La gouvernance du système de notation interne s'appuie sur le Comité des normes et méthodologies (CNM) présidé par le Directeur des risques et des contrôles permanents Groupe,

qui a pour mission de valider et de diffuser les normes et les méthodologies de mesure et de contrôle des risques au sein du groupe Crédit Agricole. Le CNM examine notamment :

- > les règles d'identification et de mesure des risques, en particulier les méthodes de notation des contreparties, les scores d'octroi et en particulier les estimations des paramètres bâlois (probabilité de défaut, facteur de conversion, perte en cas de défaut) et les procédures organisationnelles associées ;
- > la segmentation entre clientèle de détail et grande clientèle avec les procédures associées comme l'alimentation du système d'information de consolidations des risques ;
- > la performance des méthodes de notation et d'évaluation des risques, au travers de la revue au minimum annuelle des résultats des travaux de backtesting ;

- > l'utilisation des notations (validation des syntaxes, glossaires et référentiels communs).

Sur le périmètre de la clientèle de détail, qui couvre les crédits aux particuliers (notamment les prêts à l'habitat et les crédits à la consommation) et aux professionnels, la Caisse régionale a la responsabilité de définir, mettre en œuvre et justifier son système de notation, dans le cadre des standards Groupe définis par Crédit Agricole S.A.

Sur le périmètre de la grande clientèle, une échelle de notation unique sur quinze positions, qui a été établie sur la base d'une segmentation du risque "au travers du cycle", permet de disposer d'une vision homogène du risque de défaillance. Elle est constituée de treize notes (A+ à E-) qualifiant les contreparties qui ne sont pas en défaut et de deux notes (F et Z) qualifiant les contreparties en défaut.

CORRESPONDANCES ENTRE LA NOTATION GROUPE ET LES AGENCES DE NOTATION

Groupe Crédit Agricole	A+	A	B+	B	C+	C	C-	D+	D	D-	E+	E	E-
Équivalent indicatif Moody's	Aaa	Aa1/Aa2	Aa3/A1	A2/A3	Baa1	Baa2	Baa3	Ba1	Ba2	Ba3	B1/B2	B3	Caa/Ca/C
Équivalent indicatif Standard & Poor's	AAA	AA+/AA	AA-/A+	A/A-	BBB+	BBB	BBB-	BB+	BB	BB-	B+/B	B-	CCC/CC/C
Probabilité de défaut à 1 an	0,001 %	0,01 %	0,02 %	0,06 %	0,16 %	0,30 %	0,60 %	0,75 %	1,25 %	1,90 %	5,0 %	12,00 %	20,00 %

Au sein du groupe Crédit Agricole, la grande clientèle regroupe principalement les États souverains et Banques centrales, les entreprises, les collectivités publiques, les financements spécialisés, ainsi que les banques, les assurances, les sociétés de gestion d'actifs et les autres sociétés financières.

Chaque type de grande clientèle bénéficie d'une méthode de notation interne propre, adaptée à son profil de risque, s'appuyant sur des critères d'ordre financier et qualitatif. Concernant la grande clientèle, les entités du groupe Crédit Agricole disposent de méthodologies communes de notation interne.

La notation des contreparties s'effectue au plus tard lors d'une demande de concours et est actualisée à chaque renouvellement ou lors de tout événement susceptible d'affecter la qualité du risque. L'affectation de la note doit être approuvée par une unité indépendante du Front Office. Elle est revue au minimum annuellement. Afin de disposer d'une notation unique pour chaque contrepartie au sein du groupe Crédit Agricole, une seule entité du Groupe assure la responsabilité de sa notation pour le compte de l'ensemble des entités accordant des concours à cette contrepartie.

Qu'il s'agisse de la grande clientèle ou de la clientèle de détail, le dispositif de surveillance mis en œuvre par Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales sur l'ensemble du processus de notation porte sur :

- > les règles d'identification et de mesure des risques, en particulier les méthodes;
- > l'uniformité de mise en œuvre de la gestion du défaut sur base consolidée;
- > la correcte utilisation des méthodologies de notation interne;
- > la fiabilité des données support de la notation interne.

Le Comité normes et méthodologies entre autres, s'assure du respect de ces principes en particulier lors de la validation des méthodologies de notation et de leurs backtestings annuels.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. et ses filiales continuent de porter leurs efforts d'amélioration du dispositif de pilotage des risques sur :

- > la gestion des tiers et des groupes, qui a pour objet de garantir la correcte identification des tiers et groupes porteurs de risque au sein des entités et d'améliorer la gestion transverse des informations sur ces tiers et groupes de risque, indispensable au respect de l'unicité de la notation et à l'affectation homogène des encours aux portefeuilles bâlois;
- > le processus d'arrêté, qui vise à garantir la qualité du processus de production du ratio de solvabilité.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a autorisé le groupe Crédit Agricole à utiliser ses systèmes de notation interne pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles de détail et de grande clientèle pour l'essentiel de son périmètre.

Le déploiement généralisé des systèmes de notation interne permet au Groupe de mettre en place une gestion des risques de contrepartie qui s'appuie sur des indicateurs de risque conformes à la réglementation prudentielle en vigueur. Sur le périmètre de la grande clientèle, le dispositif de notation unique (outils et méthodes identiques, données partagées) mis en place depuis plusieurs années a contribué au renforcement du suivi des contreparties notamment des contreparties communes à plusieurs entités du Groupe. Il a aussi permis de disposer d'un référentiel commun sur lequel s'appuient les normes et procédures, les outils de pilotage, le dispositif d'alertes et les politiques de provisionnement des risques.

Enfin, sur les métiers de banque de financement et d'investissement, des mesures de pertes attendues, de capital économique et de rentabilité ajustée du risque sont utilisées lors des processus décisionnels d'octroi des crédits, de définition des stratégies risques et de limites.

2.2 Mesure du risque de crédit

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés augmentés des engagements confirmés non utilisés.

Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales utilisent différents types d'approches pour estimer le risque courant et potentiel inhérent aux instruments dérivés (swaps ou produits structurés par exemple).

Le modèle interne est utilisé pour la gestion des limites internes accordées pour les opérations avec chaque contrepartie, et également pour le calcul du capital économique au titre du pilier 2 de Bâle 3, via la détermination profil de risque moyen (« Expected Positive Exposure ») dans une approche globale de portefeuille.

Le groupe Crédit Agricole intègre dans la juste valeur des dérivés l'évaluation du risque de contrepartie sur les dérivés actifs (Credit Value Adjustment ou CVA); cet ajustement de valeur est décrit dans les notes annexes consolidées 1.3 sur les principes et méthodes comptables et 10.2 sur les informations sur les instruments financiers évalués à la juste valeur.

La juste valeur brute positive des contrats, ainsi que les bénéfices de la compensation et les sûretés détenues, et l'exposition nette sur instruments dérivés après effets de la compensation et des sûretés sont détaillées dans la note annexe consolidée 6.9 relative à la compensation des actifs financiers.

3. Dispositif de surveillance des engagements

Des règles de division des risques, de fixation des limites, des processus spécifiques d'engagements et de critères d'octroi sont mises en place dans le but de prévenir toute concentration excessive du portefeuille et de limiter l'impact de toute dégradation éventuelle.

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

Les engagements consolidés de l'ensemble des entités du groupe Crédit Agricole sont suivis par contrepartie d'une part et par groupe de contreparties liées d'autre part. On entend, par groupe de contreparties, un ensemble d'entités juridiques françaises ou étrangères liées entre elles, quels que soient leur statut et leur activité économique, permettant de prendre la mesure de l'exposition totale aux risques de défaillance sur ce groupe du fait de celle de l'une ou plusieurs de ces entités. Les engagements sur une contrepartie ou sur un groupe de contreparties liées incluent l'ensemble des crédits accordés par le Groupe, mais également les opérations de haut de bilan, les portefeuilles d'obligations, les engagements par signature et les risques de contrepartie liés à des opérations de marché. Les limites sur les contreparties et sur les groupes de contreparties liées sont enregistrées au sein des systèmes d'information internes à chaque filiale ou métier. Lorsqu'une contrepartie est partagée entre plusieurs filiales, un dispositif de limite globale de niveau Groupe est alors mis en place à partir de seuils d'autorisation d'engagement dépendant de la notation interne.

LA Caisse régionale transmet mensuellement ou trimestriellement à la Direction des risques et contrôles permanents du Groupe le montant de ses engagements par catégorie de risques. Les grandes contreparties non bancaires, c'est-à-dire celles sur lesquelles les engagements cumulés du groupe Crédit Agricole dépassent 300 millions d'euros après effet de compensation, font l'objet d'une présentation spécifique au Comité des risques du Groupe.

3.2 Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

Des revues périodiques de portefeuille par entité ou métier étoffent le processus de surveillance et permettent ainsi d'identifier les dossiers qui se dégradent, d'actualiser la notation des contreparties, d'opérer le suivi des stratégies risques et de surveiller l'évolution des concentrations (par filière économique par exemple).

La Caisse régionale organise un processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel adapté à son profil de risques.

3.3 Processus de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance

Les contreparties défaillantes ou sous surveillance font l'objet d'une gestion rapprochée par les métiers, en liaison avec les responsables des Risques et contrôles permanents. Elles font l'objet d'un suivi formel par les Comités dédiés aux engagements sensibles des entités et d'un suivi trimestriel sur base consolidée pour les principales par le Comité des risques Groupe et le Comité des risques.

3.4 Processus de surveillance et de gestion du risque pays

Le risque pays est le risque que les conditions économiques, financières, politiques, juridiques ou sociales d'un pays affectent les intérêts financiers de la Banque. Il ne constitue pas une nature de risque différente des risques "élémentaires" (crédit, marché, opérationnel) mais une agrégation des risques résultant de la vulnérabilité à un environnement politique, social, macroéconomique, et financier spécifique. Le concept de risque pays recouvre l'évaluation de l'environnement global d'un pays, par opposition au risque souverain, qui concerne le risque de contrepartie relatif à un État.

Le système d'appréciation et de surveillance du risque pays au sein du groupe Crédit Agricole est fondé sur une méthodologie propre de notation. La notation interne des pays repose sur des critères de solidité financière de l'État, du système bancaire et de l'économie, de capacité et volonté à payer, de gouvernance et de stabilité politique.

Chaque pays justifiant d'un volume d'affaires suffisant fait l'objet de limites revues annuellement et de stratégies risques sauf exception.

Cette approche est complétée par des analyses de scénarios qui visent à tester l'impact d'hypothèses macroéconomiques et financières défavorables, et qui donnent une vision intégrée des risques auxquels le Groupe pourrait être exposé dans des situations de tensions extrêmes.

3.5 Stress tests de crédit

Le dispositif stress test pour le risque de crédit s'appuie principalement sur des modèles satellites qui relient l'évolution des paramètres de risques de crédit aux variables macroéconomiques et financières. Ces modèles font l'objet d'une revue indépendante et sont validés par le Comité Normes et Méthodologies au même titre que les modèles Bâlois. En complément, chaque année, le dispositif quantitatif de stress test est backtesté. En outre, depuis le 1^{er} janvier 2018, ces modèles contribuent au calcul des ECL selon la norme IFRS9 (cf. partie IV.1 ci-dessous).

En cohérence avec la méthodologie EBA, les stress tests pour le risque de crédit s'appuient sur les paramètres Bâlois (PD, LGD, EAD) et visent à estimer l'évolution du coût du risque incluant le provisionnement sur les actifs non en défaut et également l'impact en emploi pondéré.

4. Mécanismes de réduction du risque de crédit

- Garanties reçues et sûretés

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

Les principes d'éligibilité, de prise en compte et de gestion des garanties et sûretés reçues sont établis par le Comité des normes et méthodologies (CNM) du groupe Crédit Agricole (en application du dispositif CRR/CRD 4 de calcul du ratio de solvabilité).

Ce cadre commun, défini par des normes de niveau Groupe, permet de garantir une approche cohérente entre les différentes entités du Groupe. Sont documentées notamment les conditions de prise en compte prudentielle, les méthodes de valorisation et revalorisation de l'ensemble des techniques de réduction du risque de crédit utilisées : sûretés réelles (notamment sur les financements d'actifs : biens immobiliers, aéronefs, navires, etc.), sûretés personnelles, assureurs de crédit publics pour le financement export, assureurs de crédit privés, organismes de caution, dérivés de crédit, nantissements d'espèces.

La déclinaison opérationnelle de la gestion, du suivi des valorisations et de la mise en action est du ressort des différentes entités.

Les engagements de garanties reçus sont présentés en note 3.1 et en note 8 de l'annexe aux états financiers consolidés.

Concernant les actifs financiers obtenus par exécution de garanties ou mobilisation de rehaussement de crédit, la politique du Groupe consiste à les céder dès que possible.

III. Expositions

> Coût du risque

Les principaux facteurs ayant eu un impact sur le niveau des dépréciations observé au cours de l'année :

- Principaux facteurs économiques et sectoriels de l'année 2020 Une description de l'environnement global et des perspectives macroéconomiques est détaillée au paragraphe 3.1.1 « Environnement économique et financier » du rapport de gestion. Le ralentissement économique mondial observé en 2019 n'a pas entraîné globalement de dégradation notable de la qualité des encours ou d'évolution défavorable marquée des indicateurs de risque malgré quelques tensions sur le portefeuille corporate avec le passage en défaut au cours de l'année d'un nombre limité de dossiers de montant unitaire élevé.

- Données chiffrées

Le coût du risque de la Caisse régionale s'élève à 55,4 millions d'euros au 31 décembre 2020 contre 19,5 millions d'euros en 2019. Risque de contrepartie sur instruments dérivés

Le risque de contrepartie sur instruments dérivés est établi à partir de la valeur de marché et du risque de crédit potentiel, calculé et pondéré selon les normes prudentielles. La mesure associée à ce risque de crédit est détaillée dans la partie ci-dessus 2.2 "Mesure du risque de crédit" de la section II "Gestion du risque de crédit".

IV. Application de la norme IFRS9

1. Évaluation des pertes attendues

Le groupe a utilisé trois scénarios principaux pour le calcul des paramètres de provisionnement IFRS9 avec des projections à l'horizon 2022.

Ces trois scénarios intègrent des hypothèses différenciées quant aux impacts de la crise du Covid-19 sur l'économie, fonctions du caractère plus ou moins rapide et complet du retour à la normale de la mobilité, de l'activité et de la consommation, et dépendant en grande partie des évolutions sanitaires, aujourd'hui encore très incertaines (2^{ème} re-confinement pris en compte, mais également les perspectives favorables liées à la découverte de vaccins sur la fin d'année). La solidité de la confiance des agents économiques est également décisive : selon les anticipations sur le plan sanitaire, économique et de l'emploi, elle conduit à des comportements d'attente et de précaution plus ou moins marqués qui déterminent en conséquence la propension des ménages à consommer l'épargne abondante accumulée durant le confinement et la capacité des entreprises à engager des investissements. L'ampleur, l'efficacité et le calendrier des mesures de soutien de relance gouvernementales ont également un impact important sur l'évolution de l'activité.

Le rebond du T3 2020, permis par le déconfinement opéré dans la plupart des pays européens, a été plus fort que prévu. En France, le PIB a rebondi de 18.2% au T3 vs T2, après une baisse de 13.7% au T2 vs T1. L'ampleur de la 2^{ème} vague a conduit à des mesures de restrictions marquées en Europe au T4. En France, il semblait probable que le 2^{ème} confinement soit étendu au-delà de début décembre, afin d'obtenir le retour de la circulation du virus à un niveau plus contrôlé (objectif de 5000 contaminations par jour maximum). Avec une hypothèse d'un confinement jusqu'à mi-décembre, il était prévu une baisse du PIB France d'environ 8% au T4 vs T3. La croissance moyenne annuelle 2020 devait en être peu affectée (-10,1% vs -9.1% prévu en septembre), mais l'acquis de croissance (soit la croissance annuelle 2021 si les PIB trimestriels sont égaux au T4 2020 donc une croissance trimestrielle nulle) est négatif pour 2021 (-1.6%).

Le premier scénario décrit une sortie de crise graduelle mais pas synchronisée, le profil de croissance dépend fortement des hypothèses

sanitaires, pour lesquelles l'incertitude est forte. De plus, les évolutions sanitaires et les mesures décidées ne sont pas homogènes entre les pays européens.

Ce scénario 1 fait l'hypothèse d'une persistance de l'épidémie en 2021 avec un scénario de 'stop and go' au cours du T1 et T2 (alternance de relâchements, restrictions et courtes périodes de confinement), mais moins pénalisant qu'en 2020 (meilleure maîtrise des flux épidémiques, restrictions moins fortes sur la mobilité). Même avec un vaccin mis sur le marché, il est supposé qu'un large déploiement n'interviendrait qu'à partir de mi-2021.

Pour 2021, il est prévu une croissance du PIB en France de 4,6%, contre 7,3% dans le scénario retenu pour fin Juin, comprenant au T1 2021, un rebond assez net, mais plus modéré qu'au T3 2020, du fait d'un déconfinement prudent avec maintien probable de mesures restrictives du type couvre-feu ; et au T2 2021, il est supposé une troisième vague (liée notamment à l'état climatique et une efficacité insuffisante de la stratégie de tests) qui conduit à un nouvel épisode plus court de confinement et une baisse du PIB. Enfin, au second semestre 2021, un rebond (nouveau déconfinement) et une amélioration de la conjoncture liée aux campagnes de vaccination. Mais une reprise prudente, malgré les mesures de soutien : certains secteurs resteront nettement fragilisés (aéronautique, automobile, commerce, tourisme, hôtellerie, restauration, culture...), des incertitudes sur le redémarrage de l'investissement malgré le plan de relance, faillites, maintien d'une épargne de précaution élevée des ménages confrontés à la hausse du chômage qui limite l'utilisation du surplus d'épargne accumulé pendant les confinements successifs.

En conséquence, la BCE irait vers plus d'assouplissement et plus d'achats de titres de dettes souveraines. En effet, avec les perspectives encore dégradées de croissance et d'inflation, les émissions de dettes souveraines à venir devraient conduire la BCE à en faire plus. Il n'est pas retenu pas de baisse de taux à horizon prévisible. Les achats nets d'actifs au titre du PEPP (750 milliards d'euros en mars portés à 1350 milliards d'euros en juin) doivent prendre fin en juin 2021. Ce scénario suppose que la BCE augmente ses programmes d'achats couvrant le second semestre 2021 ainsi que 2022 (via une extension et expansion du PEPP ou une simple augmentation de l'APP).

Depuis le pic d'aversion au risque de mars, le rendement du Bund dix ans a tenté de se redresser, mais il a systématiquement été ramené vers -0,50%/-0,60%. Absence de visibilité sur l'évolution de l'épidémie, sur le profil de la croissance 2021 et, plus généralement, degré très élevé d'incertitude. Également, il y a un maintien du Bund à un niveau très faible.

Le deuxième scénario implique une évolution sanitaire plus dégradée et des mesures restrictives plus sévères.

Le 2^{ème} scénario reprend des prévisions identiques à celles du 1^{er} scénario pour l'année 2020. Pour l'année 2021, il est supposé un profil assez comparable au T1-21 (dé-confinement prudent), mais en revanche, au T2-21, il est supposé une troisième vague plus forte et plus rapide, qui conduit à un re-confinement plus sévère, d'environ deux mois contre un mois dans le central. Ce scénario 2 conduirait à un recul du PIB nettement plus marqué au T2, mais suivi d'un rebond plus fort au T3.

Dans ce scénario, pour 2021 : il serait constaté une hausse du PIB en moyenne prévue à 3% vs +4.6% dans le scénario 1.

Le troisième scénario est légèrement plus favorable que le scénario 1 et suppose une reprise sensiblement plus forte en 2021 (croissance du PIB France de 7,1 % en raison d'une situation sanitaire plus rapidement sous contrôle).

Par ailleurs, concernant :

- la prise en compte des mesures de soutien dans les projections IFRS9 : le processus de projection des paramètres de risque a été révisé en 2020 afin de mieux refléter l'impact des dispositifs gouvernementaux dans les projections IFRS9. Cette révision a pour conséquence d'atténuer la soudaineté de l'intensité de la crise, ainsi que la force de la relance et de la diffuser sur une période plus longue (3 ans). Les variables portant sur le niveau des taux d'intérêt et plus généralement toutes les variables liées aux marchés de capitaux, n'ont pas été modifiées car leurs prévisions intègrent déjà structurellement les effets des politiques de soutien.

- Les Scénarios filières et locaux : des compléments sectoriels établis au niveau local (« forward looking local ») par certaines entités du Groupe peuvent compléter les scénarios macroéconomiques définis en central.

2. Évolution des ECL

L'évolution de la structure des encours et des ECL au cours de la période est détaillée dans la partie 3.1 des états financiers au 31 décembre 2020.

Les commentaires ci-dessous portent sur le périmètre des actifs financiers au coût amorti (prêts et créance sur la clientèle) qui représente environ 90% des corrections de valeurs pour pertes,

Structure des encours

L'année 2020 a été atypique avec une activité crédit qui est restée très dynamique, notamment avec l'accompagnement réalisé via l'octroi des prêts garantis par l'État. Les expositions de la Caisse régionale ont progressé de 1 744 milliards d'euros sur l'année.

Malgré la crise, la structure des portefeuilles n'a que peu évolué sur l'année : le poids des encours sains les moins risqués (Bucket 1) reste très proche du niveau pré-crise à 97,7% vs 93,6% en début d'année, comprenant une croissance de 1,2 milliard (+5,6%).

La part des encours sains présentant une indication de dégradation significative du risque de crédit (Bucket 2) a fortement diminué sur l'année (5,3% vs 6,4% en début d'année) avec une diminution de l'assiette de 162M€ (-11,68%), sous l'effet de l'octroi des prêts garantis de l'État. Les encours défaillants (Bucket 3) sont restés stables malgré la crise (hausse de seulement 1,12% soit 2M€ d'euros) avec un comportement homogène dans les différentes natures de crédits.

Évolution des ECL

Les corrections de valeur pour perte sur les contreparties les mieux notées (Bucket 1) ont fortement progressé (+47,73%) en lien avec la croissance des encours, mais essentiellement avec l'intégration dans les paramètres de calculs des ECL de scénarios macro-économiques construits depuis le début de la crise. Le taux de couverture progresse de +9 points de base à 0,33%.

Les ECL du portefeuille en Bucket 2 sont en hausse également, en lien avec la croissance des encours, la mise à jour des scénarios macro-économiques dans les paramètres de calcul, et également les renforcements locaux de couverture sur les secteurs les plus affectés par la crise. Le taux de couverture du Bucket 2 s'élève à 8,87% en moyenne au niveau du Groupe contre 6,69% en début d'année.

4.3.5 RISQUES DE MARCHÉ

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marché notamment :

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

Le taux de couverture des créances dépréciées (Bucket 3) s'inscrit en baisse sur le Crédit Agricole des Savoie (45,12% vs 49,18% fin 2019), reflétant le démarrage des usages de la nouvelle définition du défaut au sein du groupe à partir du T3-2020, avec notamment l'introduction de la notion de créance dépréciée en période d'observation. Ce segment est provisionné à un taux sensiblement inférieur au reste du Bucket 3 en raison de la nature de ses expositions qui ont en principe vocation, à terme, à être reclassées en Bucket 2.

ou des émetteurs. Pour les produits plus complexes de crédit s'ajoute également le risque de variation de juste valeur lié à l'évolution de la corrélation entre les défauts des émetteurs.

I. Objectifs et politique

L'exposition aux risques de marché de la Caisse régionale découle essentiellement de son portefeuille de titres et des éléments de couverture qui lui sont rattachés. On distingue les portefeuilles comptabilisés au coût amorti et à la juste valeur par résultat. L'activité d'intermédiation d'instruments dérivés pour le compte de la clientèle est parfaitement adossée et ne génère pas de risque de marché. La maîtrise des risques de marché du Crédit Agricole des Savoie repose sur un dispositif structuré, comprenant une organisation indépendante des hiérarchies opérationnelles, des méthodologies d'identification et de mesure des risques.

II. Gestion du risque

1. Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du Groupe est structuré sur deux niveaux distincts et complémentaires :

- > au niveau central, la Direction des risques et contrôles permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et de contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles. Elle tient informés les organes exécutifs (Direction générale de Crédit Agricole S.A.) et délibérants (Conseil d'administration, Comité des risques du conseil) de l'état des risques de marché;
- > au niveau de la Caisse régionale, le responsable des Risques et Contrôles Permanents pilote le dispositif de surveillance et de contrôle des risques de marché issus des activités de l'entité.

2. Les Comités de décision et de suivi des risques

Les organes de suivi des risques de marché sont structurés sur deux niveaux distincts :

Organes de suivi des risques de niveau Groupe Crédit Agricole :

- > Comité des Risques Groupe,
- > Comité de Surveillance des Risques,
- > Comité Normes et Méthodologies.

Organes de suivi des risques propres à la Caisse régionale :

- > Comité Financier :
 - Définit annuellement la politique financière pour la proposer à validation au Conseil d'Administration,
 - Fixe les orientations sur la gestion des risques de taux et de liquidité, ainsi que la gestion pour compte propre,
 - Fixe le dispositif de maîtrise et d'encadrement des risques financiers (RTIG, liquidité, marché, contrepartie et change) et en suit le reporting,
 - Assure le suivi des ratios prudentiels de solvabilité et liquidité,
 - Se prononce sur l'opportunité de mettre en place les opérations nécessitant l'accord du Comité (opérations pour compte propre, et opérations de gestion bilancielle).
 - Le Comité Financier est l'instance de

délibération et de décision concernant l'application de la politique financière sur l'ensemble de son périmètre. Ses décisions sont mises en œuvre par la Direction de la Gestion Financière.

> Conseil d'Administration et Comité des Risques :

- Le Conseil d'Administration, organe délibérant, se prononce sur la politique générale, le niveau de tolérance aux risques, son périmètre d'application, ainsi que sur l'adéquation des risques pris aux dispositifs d'identification, de mesure et de gestion des risques financiers.
- En cours d'exercice, le Comité des Risques est tenu informé de l'évolution des différents indicateurs de risques, du suivi des limites, et des mesures prises en cas de dépassements de seuils d'alertes. Il examine toute modification substantielle des méthodologies internes à la Caisse régionale, avant validation en Conseil d'Administration.

Le Contrôle Financier, indépendant hiérarchiquement de la Gestion Financière, effectue le reporting au Comité Financier et indique son avis sur les orientations de la politique financière lors des présentations au Conseil d'Administration.

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

Les risques de marché sont encadrés par des limites globales qui peuvent être complétées par des limites opérationnelles et des seuils d'alerte. CASA transmet mensuellement 3 résultats de simulations de stress du marché sur les portefeuilles de placement et d'investissement de la Caisse régionale :

- > 1 stress Groupe sur le portefeuille comptabilisé à la juste valeur,
- > 1 stress historique 1 an sur le portefeuille comptabilisé à la juste valeur,
- > 1 stress Groupe sur le portefeuille comptabilisé au coût amorti.

Les résultats de ces exercices sont présentés dans le carnet de bord de la gestion financière.

Par ailleurs, le middle office s'assure quotidiennement, par l'intermédiaire d'un portefeuille synthétique représentatif de l'allocation réelle, du respect des différents seuils internes et limites propres à la Caisse régionale calibrés selon des niveaux de plus-values latentes.

Pour le Crédit Agricole des Savoie, les risques de marché se situent à 2 niveaux :

- > Les placements de fonds propres.
- > Les instruments dérivés figurant dans le hors-bilan des comptes sociaux.

Placements des excédents de fonds propres :

Une grille d'allocation cible des placements est établie annuellement en Comité de Gestion Financière puis présentée en Conseil d'Administration pour validation. Elle est déterminée à partir de plusieurs paramètres et études :

- > Grille d'allocation cible de l'année en cours et grille réelle.

4.3.6 GESTION DU BILAN

I. Gestion du bilan – Risques financiers structurels

La Gestion Financière de la Caisse régionale a la responsabilité de l'organisation des flux financiers, de la mise en œuvre des règles de refinancement, de la gestion actif-passif et du pilotage des ratios prudentiels; sous le contrôle du Comité Financier et dans le respect des limites définies et normes du Groupe Crédit Agricole.

II. Risque de taux d'intérêt global

1. Objectifs

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à stabiliser les marges futures des entités du Groupe contre les impacts défavorables d'une évolution adverse des taux d'intérêt.

Les variations de taux d'intérêt impactent en effet la marge d'intérêt en raison des décalages de durées et de type d'indexation entre les emplois et les ressources. La gestion du risque de taux vise par des opérations de bilan ou de hors-bilan à limiter cette volatilité de la marge.

- > Contexte économique et marchés de taux et d'indices anticipés.
- > Besoin de contribution au Produit Net Bancaire, de constitution de réserves en plus-value latente et en liquidité.
- > Analyse selon la méthodologie interne du service Trésorerie-Finances.
- > Confrontation à plusieurs scénarii catastrophes internes et de Crédit Agricole SA.
- > Détermination de seuils d'alerte à 3 niveaux : Directeur Finances et Recouvrement, membres du Comité Financier, puis du Conseil d'Administration. Ces seuils sont suivis en temps réel à partir d'un portefeuille synthétique miroir du véritable portefeuille.

Les instruments dérivés :

Les instruments dérivés utilisés au Crédit Agricole des Savoie sont classés en macro couverture ou en micro couverture.

2. Dispositif de mesure et d'encadrement

2.1 Mesure

La mesure du risque de taux s'appuie principalement sur le calcul mensuel de gaps ou impasses de taux.

Cette méthodologie consiste à projeter dans le futur les encours à taux connu et les encours indexés sur l'inflation en fonction de leurs caractéristiques contractuelles (date de maturité, profil d'amortissement) ou d'une modélisation de l'écoulement des encours lorsque :

- > le profil d'échéancement n'est pas connu (produits sans échéance contractuelle tels que les dépôts à vue, les livrets ou les fonds propres);
- > des options implicites vendues à la clientèle sont incorporées (remboursements anticipés sur crédits, épargne-logement...).

La définition de ces modèles repose sur l'analyse statistique du comportement passé de la clientèle complétée d'une analyse qualitative (contexte économique et réglementaire, stratégie commerciale...).

2.2 Dispositif de limites

Les limites mises en place, permettent de borner la somme des pertes maximales actualisées sur les 30 prochaines années et le montant de perte maximale annuelle sur les 10 prochaines années en cas de choc de taux.

Les règles de fixation des limites visent à limiter la volatilité dans le temps de la marge d'intérêts en évitant des concentrations de risque importantes sur certaines maturités.

La couverture en taux des risques qui découlent de cette organisation financière est réalisée par le biais d'instruments financiers de bilan ou de hors-bilan, fermes ou optionnels.

2.3 Évaluation du besoin en capital interne

Le besoin en capital interne au titre du risque de taux est mesuré selon une approche duale en valeur économique et en revenu. L'impact en valeur économique est réalisé en tenant compte :

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

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

3. Exposition

Les impasses de taux sont ventilées par nature de risque (taux nominal/taux réel) dans les différentes devises (EUR et CHF à la Caisse régionale). Elles mesurent l'excédent ou le déficit de ressources à taux fixe. Conventionnellement, un chiffre positif (négatif) représente un risque à la baisse (hausse) des taux sur l'année considérée. Il indique une sensibilité économique à la variation des taux d'intérêt.

III. Risque de change

La gestion du risque de change est traitée de manière distincte selon qu'il s'agit des positions de change structurelles ou des positions de change opérationnelles.

• Le risque de change structurel

Le risque de change structurel de la Caisse régionale résulte des investissements durables dans des actifs en devises étrangères (fonds propres en CHF investis dans la filiale Crédit Agricole Next Bank).

• Le risque de change opérationnel

Le risque de change opérationnel résulte de l'ensemble des produits et charges de toutes natures en devises autres que l'euro (principalement les provisions en euros passées sur les crédits en CHF, et des encaisses en CHF).

IV. Risque de liquidité et de financement

La Caisse régionale est exposée, comme tous les établissements de crédit, au risque de liquidité, c'est-à-dire de ne pas disposer des fonds nécessaires pour faire face à ses engagements. La réalisation de ce risque correspondrait, par exemple, à une crise de confiance générale des investisseurs des marchés monétaires et obligataires, ou à des retraits massifs des dépôts de la clientèle.

1. Objectifs et politique

L'objectif en matière de gestion de la liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées.

Pour ce faire, le Groupe s'appuie sur un système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité qui a pour objectifs :

- > le maintien de réserves de liquidité;
- > l'adéquation de ces réserves avec les tombées de passifs à venir;
- > l'organisation du refinancement (répartition dans le temps de l'échéancier des refinancements à court et long terme, diversification des sources de refinancement);
- > un développement équilibré des crédits et des dépôts de la clientèle.

Ce système comprend des indicateurs, des limites et seuils d'alerte ainsi que le respect des contraintes réglementaires relatives à la liquidité.

2. Méthodologie et gouvernance du système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité

Le système de gestion et d'encadrement de la liquidité est structuré autour d'indicateurs définis dans une norme et regroupés en deux ensembles :

- > les indicateurs de court terme, constitués notamment des simulations de scénarios de crise et dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme;
- > les indicateurs de long terme, qui permettent de mesurer et d'encadrer l'échéancement de la dette long terme : les concentrations d'échéances sont soumises au respect de limites afin d'anticiper les besoins de refinancement du Groupe et de prévenir le risque de non-renouvellement du refinancement de marché;

Chacune des Caisses régionales se voit notifier des limites sur les indicateurs encadrés au niveau Groupe. En complément de cette déclinaison du système Groupe, le Comité Financier définit un jeu de limites spécifique portant sur les risques propres à l'activité de la Caisse régionale.

3. Ratios réglementaires

Depuis le mois de mars 2014, les établissements de crédit de la zone euro ont l'obligation de transmettre à leurs superviseurs les reportings du Liquidity Coverage Ratio (LCR) définis par l'EBA (European Banking Authority).

Le LCR a pour objectif de favoriser la résilience à court terme du profil de risque de liquidité des banques en veillant à ce qu'elles disposent d'un encours suffisant d'actifs liquides de haute qualité (HQLA, High Quality Liquid Assets) non grevés pouvant être convertis en liquidités, facilement et immédiatement, sur des marchés privés, dans l'hypothèse d'une crise de liquidité qui durerait 30 jours calendaires.

Les établissements de crédit sont assujettis à un seuil sur ce ratio, fixé à 100% à compter du 1^{er} janvier 2018.

V. Politique de couverture

Au sein du Crédit Agricole des Savoie, l'utilisation d'instruments dérivés répond à 2 objectifs principaux :

- > apporter une réponse aux besoins de la grande clientèle,
- > couvrir les risques de taux et de change de la Caisse régionale.

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

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à concilier deux approches :

- > la protection de la valeur, qui suppose d'adosser les postes du bilan/hors-bilan sensibles à la variation des taux d'intérêt (i.e. de manière simplifiée, les postes à taux fixe) à des instruments à taux fixe également, afin de neutraliser les variations de juste valeur observées en cas de variation des taux d'intérêt. Lorsque cet adossement est fait au moyen d'instruments dérivés (principalement des swaps de taux fixe et inflation, caps de marché), ceux-ci sont considérés comme des dérivés de couverture de juste valeur (Fair Value Hedge) dès lors que les instruments identifiés (micro FVH) ou les groupes d'instruments identifiés (macro FVH) comme éléments couverts (actifs à taux fixe et inflation : crédits clientèle, passifs à taux fixe et inflation : dépôts à vue et épargne) sont éligibles au sens de la norme IAS 39. En vue de vérifier l'adéquation de la couverture, les instruments de couverture et les éléments couverts sont échéancés par bande de maturité en utilisant les caractéristiques des contrats ou, pour certains postes du bilan (collecte notamment) des hypothèses qui se basent notamment sur les caractéristiques financières des produits et sur des comportements historiques. La comparaison des deux échéanciers (couvertures et éléments couverts) permet de documenter la couverture de manière prospective, pour chaque maturité.

> la protection de la marge d'intérêt, qui suppose de neutraliser la variation des futurs flux de trésorerie associés d'instruments ou de postes du bilan liée à la refixation dans le futur du taux d'intérêt de ces instruments, soit parce qu'ils sont indexés sur des indices de taux qui fluctuent, soit parce qu'ils seront refinancés à taux de marché à un certain horizon de temps. Lorsque cette neutralisation est effectuée au moyen d'instruments dérivés (swaps de taux d'intérêt principalement), ceux-ci sont considérés comme des dérivés de couverture des flux de trésorerie (Cash Flow Hedge). Dans ce cas également, cette neutralisation peut être effectuée pour des postes du bilan ou des instruments identifiés individuellement (micro CFH) ou des portefeuilles de postes ou instruments (macro CFH). Au Crédit Agricole des Savoie, il s'agit des marges des crédits en CHF. Celles-ci sont micro couvertes en flux de trésorerie à 90% les deux premières années, puis de façon dégressive jusqu'à 50% à 10 ans par des ventes à terme de CHF.

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

Une troisième catégorie de couverture concerne la couverture d'investissements réalisés dans des entités (essentiellement des filiales ou succursales étrangères) dont la devise fonctionnelle est différente de celle du Groupe.

Le niveau de couverture est calibré devise par devise avec comme principal objectif l'immunisation du ratio CET1 contre les variations des cours de change. Les instruments de couverture de ces investissements à l'étranger (essentiellement des emprunts dans la devise ou des swaps de change) font l'objet d'une documentation comptable dite de Net Investment Hedge.

Les variations de valeur de ces couvertures liées au risque couvert (à savoir ici le risque de change) sont enregistrées, pour la part efficace, par contrepartie des capitaux propres recyclables dès lors que le montant de l'actif net en devise couvert est supérieur ou égal au nominal (ou notionnel) de l'instrument de couverture. Toute inefficacité est enregistrée directement par contrepartie du compte de résultat.

Identification et évaluation qualitative des risques à travers de la cartographie des risques opérationnels

La cartographie est réalisée annuellement par la Caisse régionale et exploitée par cette dernière avec une validation des résultats et plans d'action associés en Comité des Risques opérationnels, et en Comité de Contrôle Interne. Une présentation est faite par ailleurs en Comité des Risques et au Conseil d'Administration.

Elle est complétée par la mise en place d'indicateurs de risque permettant la surveillance des processus les plus sensibles.

Collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents sensibles et significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque

La fiabilité et la qualité des données collectées font l'objet de contrôles systématiques en local au niveau de la Caisse régionale par le Manager des Risques Opérationnels et en central au niveau de la Direction des Risques Groupe. Chaque trimestre, la Caisse régionale procède à la remontée de la collecte des incidents auprès de la Direction des Risques Groupe via un outil dédié OLIMPIA.

Calcul et reporting réglementaire des fonds propres au titre du risque opérationnel au niveau consolidé et au niveau local.

Analyse trimestrielle des risques opérationnels au niveau de la Caisse régionale, complétée par une synthèse groupe Crédit Agricole reprenant les principales sources de risques impactant les métiers et les plans d'action associés sur les incidents les plus importants.

Outils

La plateforme outil RCP (Risque et contrôle permanent) réunit les quatre briques fondamentales du dispositif (collecte des pertes, cartographie des risques opérationnels, contrôles permanents et plans d'action) partageant les mêmes référentiels et permettant un lien entre dispositif de cartographie et dispositif de maîtrise de risque (contrôles permanents, plans d'actions, etc.).

S'agissant de la composante du système d'information relative au calcul et à l'allocation des fonds propres réglementaires, le plan d'évolution s'est poursuivi avec une rationalisation des référentiels, une meilleure granularité des informations, une automatisation des contrôles des données reprises dans les états réglementaires COREP, visant ainsi à répondre aux principes de saine gestion du SI risque du Comité de Bâle.

Ces composantes font l'objet de contrôles consolidés communiqués en central et de contrôles réalisés en local par le MRO.

Par ailleurs, les risques liés aux prestations essentielles externalisées sont intégrés dans chacune des composantes du dispositif Risque opérationnel et font l'objet d'un reporting dédié ainsi que de contrôles consolidés communiqués en central. Le dispositif du groupe Crédit Agricole est en cours d'adaptation conformément aux lignes directrices de l'EBA relatives à l'externalisation diffusées en 02/2019.

II. Méthodologie

La Caisse régionale utilise l'approche des mesures avancées (AMA) comme l'ensemble des autres Caisses. L'utilisation de l'AMA pour ces entités a été validée par l'Autorité de contrôle prudentiel en 2007.

La filiale Crédit Agricole Next Bank utilise la méthode standard (TSA), les coefficients de pondération réglementaires utilisés pour le calcul d'exigence en fonds propres sont ceux préconisés par le Comité de Bâle (pourcentage du produit net bancaire en fonction des lignes métiers).

Méthodologie de calcul des exigences de fonds propres en méthode AMA

La méthode AMA de calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel a pour objectifs principaux :

- > d'inciter à une meilleure maîtrise du coût du risque opérationnel ainsi qu'à la prévention des risques exceptionnels des différentes entités du Groupe;
- > de déterminer le niveau de fonds propres correspondant aux risques mesurés;
- > de favoriser l'amélioration de la maîtrise des risques dans le cadre du suivi des plans d'actions.

4.3.7 RISQUES OPÉRATIONNELS

Le risque opérationnel est défini comme le risque de pertes découlant d'une inadéquation ou d'une défaillance des processus, du personnel et des systèmes internes ou d'événements extérieurs.

Il inclut le risque juridique, le risque de non-conformité, le risque de fraude interne et externe, le risque de modèle et les risques induits par le recours à des prestations externalisées, dont les PSEE (prestations de service essentielles externalisées).

I. Organisation et dispositif de surveillance

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné dans la Caisse régionale, comprend les composantes suivantes, communes à l'ensemble du Groupe.

Organisation et gouvernance de la fonction Gestion des risques opérationnels

- > supervision du dispositif par la Direction générale (via le Comité des risques opérationnels, le Comité des risques et le Comité de Contrôle Interne);
- > mission du Responsable du Contrôle Permanent et des Risques et du Manager Risques opérationnels en matière de pilotage du dispositif de maîtrise des risques opérationnels de la Caisse régionale;
- > Déclinaison des corpus de normes et procédures internes;
- > déclinaison de la démarche groupe Crédit Agricole d'appétence au risque mise en place en 2015 intégrant le risque opérationnel (Déclaration d'Appétence aux risques de la Caisse régionale)

Les dispositifs mis en place dans le Groupe visent à respecter l'ensemble des critères qualitatifs (intégration de la mesure des risques dans la gestion quotidienne, indépendance de la fonction Risques, déclaration périodique des expositions au risque opérationnel, etc.) et des critères quantitatifs Bâle 3 (intervalle de confiance de 99,9 % sur une période d'un an ; prise en compte des données internes, des données externes, d'analyses de scénarios et de facteurs reflétant l'environnement ; prise en compte des facteurs de risque influençant la distribution statistique, etc.).

Le modèle AMA de calcul des fonds propres repose sur un modèle actuariel unique de type Loss Distribution Approach.

Les facteurs internes (évolution du profil de risque de l'entité) sont pris en compte en fonction :

- > de l'évolution de la Caisse régionale (organisationnelle, nouvelles activités...);
- > de l'évolution des cartographies de risques;
- > d'une analyse de l'évolution de l'historique de pertes internes et de la qualité du dispositif de maîtrise du risque au travers notamment du dispositif de contrôles permanents.

S'agissant des facteurs externes, le Groupe utilise :

- > la base externe consortiale ORX Insight à partir de laquelle une veille est réalisée sur les incidents observés dans les autres établissements;
- > les bases externes publiques SAS OpRisk et ORX News pour :
 - Sensibiliser les entités aux principaux risques survenus dans les autres établissements,
 - Aider les experts à la cotation des principales vulnérabilités du Groupe (scénarios majeurs).

Les principes qui ont gouverné la conception et la mise au point du modèle sont les suivants :

- > intégration dans la politique de risques;
- > pragmatisme, la méthodologie devant s'adapter aux réalités opérationnelles;
- > caractère pédagogique, de manière à favoriser l'appropriation par la Direction générale et les métiers;
- > robustesse, capacité du modèle à donner des estimations réalistes et stables d'un exercice à l'autre.

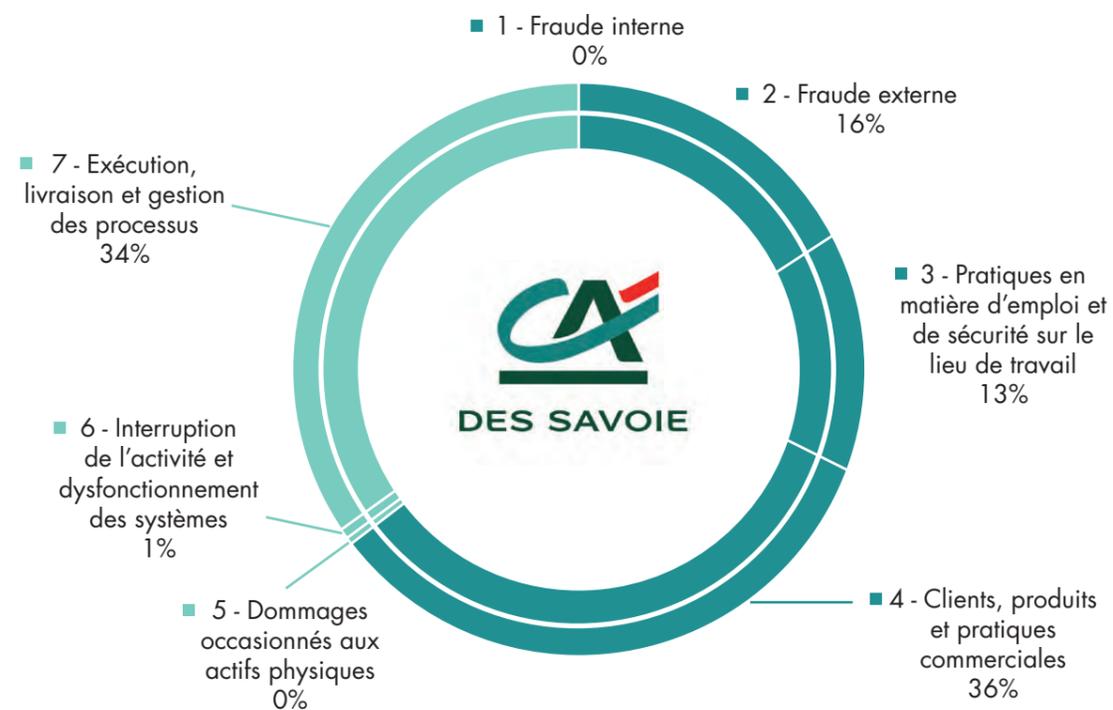
Un comité semestriel de backtesting du modèle AMA (Advanced Measurement Approach) est en place et se consacre à analyser la sensibilité du modèle aux évolutions de profil de risques des entités. Chaque année, ce comité identifie des zones d'améliorations possibles qui font l'objet de plans d'action.

Le dispositif et la méthodologie Risques opérationnels ont fait l'objet de missions d'audit externe de la BCE en 2015 et 2016 et 2017. Ces missions ont permis de constater les avancées du Groupe, mais aussi de compléter l'approche prudentielle relative aux risques émergents (cyber risk, conformité/conduct risk). Ainsi deux add-ons supplémentaires au titre des risques émergents et au titre de la correction du mécanisme de la diversification ont été mis en place au niveau des Caisse régionales.

Au T4 2020, la Caisse régionale des Savoie est impactée à hauteur de 5,03M€ pour les risques émergents, et de 4,36M€ pour la correction de la diversification.

III. Exposition

RÉPARTITION DES PERTES OPÉRATIONNELLES PAR CATÉGORIE DE RISQUES BALOISE CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE (2018 à 2020)



D'une manière générale, le profil d'exposition en termes de risques opérationnels détectés ces trois dernières années reflète les principales activités de la Caisse régionale :

- > une exposition principalement partagée :
 - entre la catégorie Exécution, d'une part, liée à des erreurs de traitement (absence ou non-exhaustivité des documents légaux, gestion des garanties, erreurs de saisie...),
 - une exposition à la catégorie Clients marquée par les assignations concernant le défaut de calcul du TEG, et le devoir d'information concernant les prêts en devises

> une exposition à la fraude externe qui reste significative, principalement liée à la fraude aux moyens de paiement (cartes bancaires, virements frauduleux);

Des plans d'action locaux ou Groupe correctifs et préventifs sont mis en place en vue de réduire l'exposition de la Caisse régionale au Risque Opérationnel. Un suivi périodique des plans d'action sur les incidents supérieurs à 5 millions d'euros a été mis en place depuis 2014 au sein du Comité Groupe risques opérationnels et depuis 2016 en Comité des Risques Groupe. Les principaux incidents font par ailleurs l'objet d'une présentation au Comité de Contrôle et du Conseil d'administration de la Caisse régionale.



IV. Assurance et couverture des risques opérationnels

La couverture du risque opérationnel de la Caisse régionale par les assurances est mise en place dans une perspective de protection de son bilan et de son compte de résultat. Pour les risques de forte intensité, des polices d'assurance sont souscrites par la Caisse pour son propre compte auprès de la CAMCA.

Elles permettent d'harmoniser la politique de transfert des risques relatifs aux biens et aux personnes et la mise en place de politiques d'assurances différenciées selon les métiers en matière de responsabilité civile professionnelle et de fraude.

En France, les risques de responsabilité civile vis-à-vis des tiers sont garantis par des polices de Responsabilité Civile Exploitation, Générale, Professionnelle. Il est à noter que les assurances de dommages aux biens d'exploitation (immobiliers

et informatiques) incorporent également une garantie des recours des tiers pour tous les immeubles exposés à ces risques.

Les polices Pertes d'exploitation, Fraude et Tous risques valeurs, responsabilité civile professionnelle de la Caisse régionale et responsabilité civile des dirigeants et mandataires sociaux ont été renouvelées en 2020.

Les polices "éligibles Bâle 2" sont ensuite utilisées au titre de la réduction de l'exigence de fonds propres au titre du risque opérationnel (dans la limite des 20 % autorisés).

Les risques combinant une faible intensité et une fréquence élevée qui ne peuvent être assurés dans des conditions économiques satisfaisantes sont conservés sous forme de franchise ou mutualisés au sein du groupe Crédit Agricole.

4.3.8 RISQUES JURIDIQUES

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2020 susceptibles d'avoir une influence négative sur le patrimoine du Crédit Agricole des Savoie ont fait l'objet de provisions adéquates tenant compte des informations dont dispose la Direction Générale.

À ce jour, le Crédit Agricole des Savoie n'a pas connaissance d'autres procédures gouvernementales, judiciaire ou d'arbitrage (y compris toute procédure en suspens ou dont la Caisse régionale est menacée), susceptibles d'avoir ou ayant eu au cours des 12 derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité du Crédit Agricole des Savoie.

4.3.9 RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

La Conformité s'entend comme un ensemble de règles et d'initiatives ayant pour objet le **respect de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires** propres aux activités bancaires et financières, des **normes et usages professionnels et déontologiques**, des principes fondamentaux qui figurent dans la **Charte Ethique** du Groupe et des instructions, **codes de conduite** et procédures internes à la Caisse régionale, en relation avec les domaines relevant de la Conformité. Ceux-ci recouvrent en particulier la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.), la prévention de la fraude interne et externe, la lutte contre la corruption et l'exercice

du droit d'alerte, le respect de l'intégrité des marchés financiers, la protection de la clientèle, les règles en matière de conformité fiscale et la protection des données personnelles.

Au-delà de répondre aux exigences réglementaires et pour satisfaire aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, sociétaires, actionnaires, collaborateurs), la Caisse régionale se fixe comme objectif de **faire de la Conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et d'une performance durable**. Pour ce faire, elle s'appuie sur la Direction de la Conformité Groupe, qui a lancé la feuille de route stratégique Smart Compliance, dont l'objectif recherché est de

faire entrer la fonction Conformité, désormais organisée et structurée, dans une dimension plus opérationnelle au service des directions et des entités, **sans renoncer à ses missions fondamentales de contrôle**. La vision de la Smart Compliance se décline selon deux axes avec, tout d'abord, un axe défensif visant à protéger le Groupe du risque réglementaire et d'image et un axe offensif qui place l'ensemble des intervenants internes, du back au front office, dans un objectif de qualité et de loyauté au service du client. Trois leviers contribuent au succès du dispositif avec, tout d'abord, l'organisation et la gouvernance au sens large incluant la communication. Vient ensuite le levier Humain qui comprend la mise en responsabilité et le déploiement des Formations à destination des collaborateurs. Enfin le troisième levier mobilise l'innovation, les technologies et l'utilisation des données au service de la Conformité.

La Caisse régionale a défini et mis en place un **dispositif de maîtrise des risques de non-conformité**, actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux, qui implique l'ensemble des acteurs (collaborateurs, management, fonctions de contrôle dont la Conformité). Ce dispositif s'appuie notamment sur des organisations, des procédures, des systèmes d'information ou des outils, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller, contrôler ces risques, et déterminer les plans d'actions nécessaires. Ce dispositif fait l'objet de reportings à l'attention des instances de gouvernance de la Caisse régionale et du Groupe Crédit Agricole. Un dispositif de contrôle dédié s'assure de la maîtrise de ces risques et de leurs impacts (pertes financières, sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires), avec l'objectif constant de préserver la réputation de la Caisse régionale et du Groupe.

Ce dispositif est structuré et déployé par la Ligne Métier Conformité du Groupe Crédit Agricole. Celle-ci est placée sous l'autorité du Directeur de la Conformité du Groupe, lui-même rattaché directement au Directeur Général de Crédit Agricole SA. **Afin de développer l'intégration de la filière et de garantir l'indépendance de ces fonctions**, les Responsables Conformité des filiales de Crédit Agricole SA sont rattachés hiérarchiquement au Directeur de la Conformité du Groupe, sauf lorsque le droit local s'y oppose. Un lien d'animation fonctionnelle est par ailleurs mis en place avec les Caisses Régionales, au

niveau soit du Responsable Contrôle Conformité (RCC) lorsque celui-ci est directement rattaché à la Direction Générale de son entité, soit du Responsable Risques lorsque la Conformité relève de son périmètre. À fin 2019, ces fonctions sont exercées en équivalent temps plein par plus de 1 500 personnes au sein de Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales.

La Direction de la conformité Groupe de Crédit Agricole S.A. (DDC) élabore les **politiques Groupe** relatives au respect des dispositions législatives et réglementaires et s'assure de leur bonne diffusion et application. Elle dispose pour ce faire d'équipes **spécialisées par domaine d'expertise** : conformité des marchés financiers, protection de la clientèle, sécurité financière, fraude et corruption. Une équipe projet est par ailleurs dédiée au pilotage du déploiement de l'ensemble des engagements du Groupe Crédit Agricole pris dans le cadre du plan de remédiation OFAC. Dans le cadre de l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe a été rattachée directement au Directeur de la Conformité Groupe, et est en charge de l'animation de la **filière DPO du Crédit Agricole**.

La DDC assure également l'animation et la **supervision de la filière**. Au sein de la ligne métier Conformité, chaque responsable de Conformité met en particulier à jour une cartographie des risques de non-conformité, consolidée par la Direction de la conformité Groupe. La maîtrise des risques de non-conformité s'appuie plus largement sur un dispositif intégrant des indicateurs et contrôles permanents régulièrement déployés au sein des entités et dont la DDC assure la supervision de niveau Groupe (y.c. remontée des réclamations clients ou analyses de dysfonctionnements de conformité).

Enfin, le dispositif s'organise autour d'une gouvernance pleinement intégrée au cadre de contrôle interne du Groupe. Le **Comité de Management de la Conformité Groupe**, présidé par la Direction générale, se réunit dans sa forme plénière tous les deux mois. Ce Comité prend les décisions nécessaires tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance.

Les risques de non-conformité et décisions prises en vue de leur maîtrise sont régulièrement présentés au Comité des risques du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A.

Le Comité de Management de la Conformité (CMC) de la Caisse régionale a lieu chaque trimestre sous la présidence du Directeur Général. Il est notamment composé des cadres de direction dont le Directeur des risques, des responsables de service des Risques et du contrôle permanent, de la Conformité et du Contrôle périodique

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose en premier lieu sur la diffusion d'une **culture éthique et conformité** solide auprès de l'ensemble des collaborateurs et dirigeants du Groupe. La culture éthique et conformité s'appuie sur le déploiement de la **Charte Éthique**. Celle-ci, commune à l'ensemble des entités du Groupe, promeut les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe. La diffusion de la culture éthique s'appuie également sur des **actions de sensibilisation et de formation** aux enjeux et risques de non-conformité qui mobilisent fortement la filière Conformité et plus largement l'ensemble des parties prenantes du Groupe : collaborateurs, dirigeants et administrateurs. Des modules et supports de formation – généralistes ou destinés aux collaborateurs plus exposés – couvrent l'ensemble des domaines de conformité au quotidien, de prévention et détection de la fraude, de protection des données personnelles, de lutte contre le blanchiment et prévention du financement du terrorisme, relatifs aux sanctions internationales.

Dans le prolongement de cette Charte éthique, la Caisse régionale est dotée d'un **Code de conduite**, qui vient la décliner opérationnellement. Le Code de Conduite s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs de la Caisse régionale, quelles que soient leur situation et leur fonction. Le Code de Conduite a pour objet de guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles.

S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

Le groupe Crédit Agricole poursuit son engagement en matière de lutte contre la corruption. Après la certification de son dispositif par SGS en 2016 (Spécialiste de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification - certification BS 10500), le Groupe Crédit Agricole est la **première banque française à avoir obtenu en juillet 2017 la certification ISO 37001 de son dispositif**, marquant l'attention portée par le Groupe sur cette thématique. Cette Certification a fait l'objet d'un renouvellement en juillet 2019 à l'issue d'une procédure dite de « full audit du Groupe ». Cette démarche a été prolongée sur 2018 et 2019 avec la finalisation du déploiement opérationnel de la loi Sapin II sur les volets prévention de la corruption et lanceurs d'alerte. La Caisse régionale a déployé son propre dispositif de lutte contre la corruption, conformément aux préconisations du groupe

La maîtrise des risques relatifs aux exigences de sécurité financière et notamment de sanctions internationales constitue une priorité forte du Groupe et de la Caisse régionale. Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre d'un vaste projet de renforcement du dispositif de gestion des sanctions internationales, **le plan de remédiation OFAC**, conséquence des accords signés avec les autorités américaines le 19 octobre 2015 suite à des manquements au régime des « Sanctions OFAC » sur des opérations en USD de la période 2003/2008. Ce plan de remédiation a été approuvé par la Réserve Fédérale américaine (Fed) le 24 avril 2017 et fait l'objet d'un pilotage rapproché et d'un reporting régulier à la gouvernance du Groupe et aux autorités américaines. Les poursuites pénales à l'encontre de CACIB ont été levées le 19 octobre 2018. Pour autant, CACIB, comme l'ensemble du groupe Crédit Agricole, demeure pleinement engagé afin de garantir vis-à-vis de la Fed la réussite du programme OFAC du Groupe, d'ici avril 2021.

En effet, le volet civil des accords se poursuit et des travaux sont engagés dans l'ensemble du Groupe Crédit Agricole. En 2019, d'importantes réalisations ont été accomplies, **notamment l'enrichissement des données des clients risqués et la centralisation sur les plateformes du Groupe du criblage des clients et tiers des entités de la banque de détail France**.

Par ailleurs, les dispositifs de **connaissance client et de lutte contre le blanchiment et de prévention du financement du terrorisme** font l'objet de plans d'actions continus au regard tant de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision. Ainsi, l'année 2019 a été l'occasion de repositionner la feuille de route de la connaissance client (Know Your Customer – KYC) en l'adaptant aux différents segments de clients du Groupe. Une nouvelle norme de KYC a été ainsi diffusée et des outils d'aide aux entrées en relation ont été développés et déployés, dans un premier temps, sur le périmètre des Caisses régionales.

La fiabilisation des bases clients se poursuit afin de s'assurer de la qualité des données d'identité essentielles et permettre un criblage efficace de ces bases. La remédiation en cours doit également améliorer le niveau de connaissance client sur le long terme pour en faire un facteur de loyauté et prévenir et détecter les risques, notamment de blanchiment et de financement du terrorisme.

En parallèle, des travaux ont été lancés avec l'ensemble des entités du Groupe afin de constituer les éléments clés de révision périodique du KYC et de publier, au deuxième trimestre 2020, la norme afférente.

Enfin, le Groupe a lancé le chantier de déploiement plus large et systématique du partage du KYC et identifié les priorités de déploiement pour 2020.

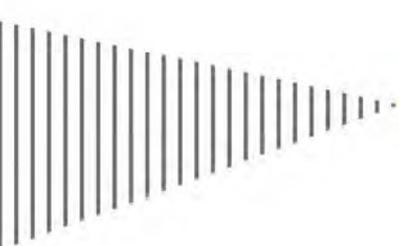
Les années 2019 et 2020 ont également été marquées par la consolidation du programme relatif au règlement européen sur la **protection des données personnelles** (RGPD). Le dispositif du Groupe Crédit Agricole déployé en 2018 dans le respect de ces nouvelles exigences a fait l'objet d'actions d'industrialisation et de remédiation, tout en inscrivant le Privacy by Design dans le cadre de la gouvernance de la donnée et des projets du Groupe.

Enfin, la **protection de la clientèle** reste une priorité affirmée de la Caisse régionale et du Groupe Crédit Agricole. Elle s'inscrit totalement dans les volets « Excellence relationnelle » et « Engagement sociétal » du Projet Groupe 2022.

Le Groupe a finalisé, en 2019, le déploiement dans ses processus opérationnels des réglementations MIF II, PRIIPS et IDD.

En outre, le Groupe a renforcé le dispositif d'inclusion bancaire avec notamment l'instauration d'une gouvernance idoine, la refonte des modules de formation et la mise en place d'un plan de contrôle ad hoc. Enfin le Groupe a placé la gouvernance « produits » au centre des mesures d'excellence relationnelle afin d'en faire un instrument majeur de la loyauté et de la transparence des offres et services mis à la disposition de nos clients.





Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des
Savoie

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

EY & Associés

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la Caisse régionale.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

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

- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie et les Caisses locales affiliées, qui couvrent 100 % des effectifs ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et février 2021 pour une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions, services et centres des ressources humaines, financier, financement des professionnels, développement de l'agriculture, marketing et transformation de la relation clients, relation clients et animation du mutualisme.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 1^{er} mars 2021

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés



Hassan Baaj
Associé



Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Part de collaborateurs formés (%). Nombre de jours de formation (Nb). Indice d'engagement et de recommandation (IER) (%).	La qualité de vie et la santé au travail. La gestion des compétences et la rétention des talents.
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Montant des réalisations de prêts Economie Energie et Eco PTZ (Nb). Montant des prêts BFR transition BIO / HVE (Nb). Montant des prêts « investissement transition » BIO / HV (Nb).	Les offres vertes à destination des marchés des professionnels et entreprises. Les offres vertes à destination des particuliers. Les offres vertes à destination du marché des agriculteurs. Les placements des fonds propres.
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
IRC Stratégique Particuliers (%). Taux de traitement des réclamations en 15 jours calendaires (%). Taux de retour en situation normale des personnes accompagnés par Passerelle (%). Taux d'équipement en offre inclusion bancaire (%). IER Administrateur (%).	L'écoute et la satisfaction clients. Le dispositif d'inclusion bancaire et d'accompagnement des populations fragiles. Le développement de l'engagement des administrateurs.