Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

RAPPORT DE GESTION

Exercice 2016

FINISTÈRE
Toute une banque pour vous

SOMMAIRE

I – ACTIVITES ET RESULTATS COMMERCIAUX 2

II – RAPPORT FINANCIER 5

III – GESTION DES RISQUES..... 23

IV – AUTRES INFORMATIONS REGLEMENTAIRES 62

V – RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE..... 65

FINISTÈRE
Toute une banque
pour vous

RAPPORT DE GESTION

Exercice 2016

PARTIE I – ACTIVITES ET RESULTATS COMMERCIAUX

Fidèle à ses valeurs mutualistes et coopératives, la Caisse Régionale du Finistère s'est engagée tout au long de l'année 2016 au service de l'économie du département et des patrimoines de tous les Finistériens. Cet engagement est important sur trois domaines majeurs :

- le financement des nouveaux patrimoines
- la valorisation des patrimoines acquis
- et enfin l'assurance de l'ensemble des patrimoines.

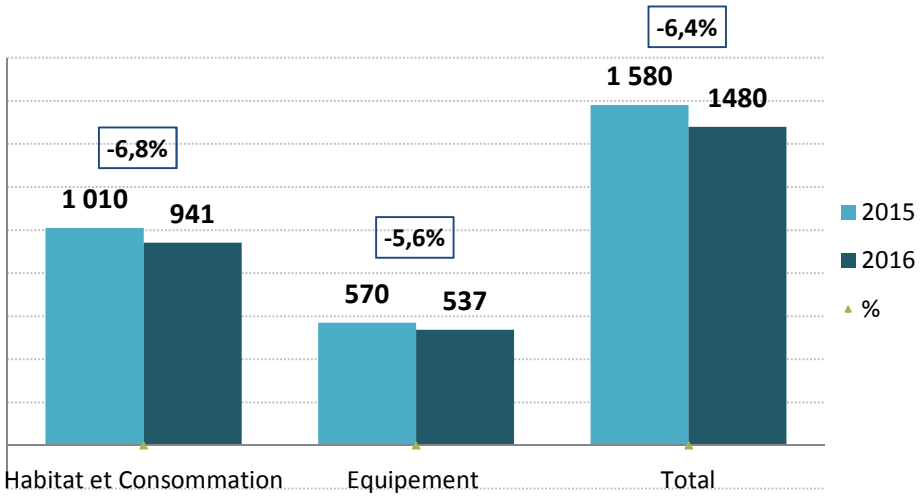
1. Financer les nouveaux patrimoines

Malgré un contexte de taux historiquement bas, très favorable aux emprunteurs, le contexte économique encore difficile ne permet pas une forte progression de la demande des ménages et des entrepreneurs.

Ainsi, la Caisse Régionale consolide son encours de crédits à l'économie du département à hauteur de 8,7 milliards d'euros, stable par rapport à l'année passée. L'encours Habitat s'établit à 4,9 milliards d'euros, en progression de +1,4% sur un an.

En termes de réalisations, la demande de crédits avait été fortement accentuée en 2015 par une hausse importante des rachats de crédits, principalement sur le marché de l'Habitat. Cela explique un léger recul des réalisations en 2016, qui atteignent 1,5 milliards d'euros.

Réalisations Crédits - *Millions d'euros*



Pour les ménages, ce sont près de 1 milliard d'euros engagés dans les crédits à l'habitat et à la consommation. Et pour les acteurs économiques – *agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités* – la Caisse Régionale a accordé des nouveaux financements à hauteur de 0,5 million d'euros. Cette forte activité confirme l'engagement quotidien du Crédit Agricole du Finistère pour soutenir l'économie du département.

2. Valoriser les patrimoines acquis

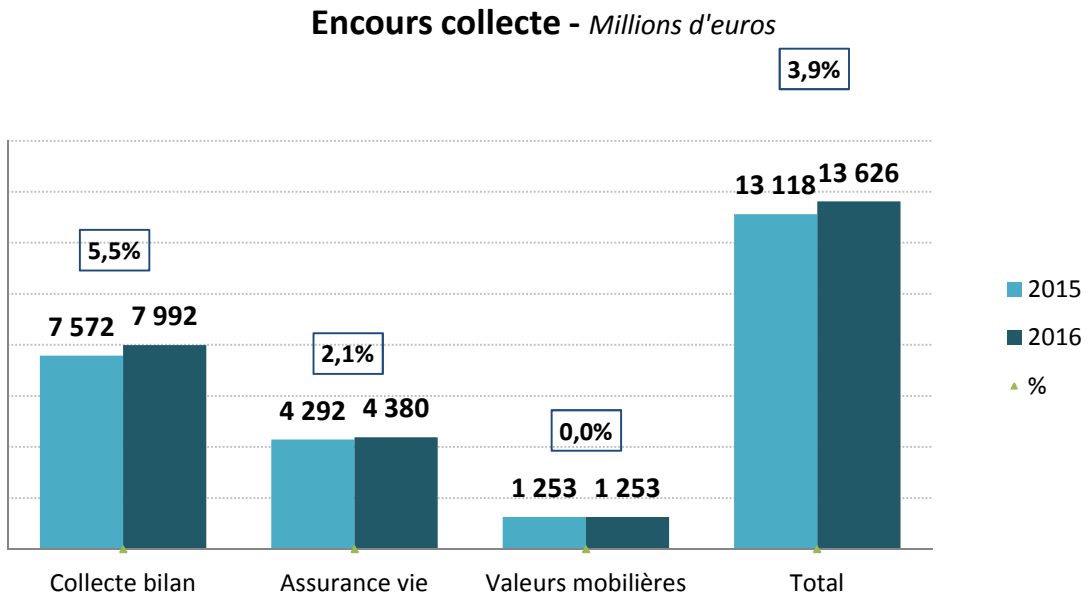
Au 31 décembre 2016, l'encours de collecte globale de la Caisse Régionale atteint 13,6 milliards d'euros, en progression de 3,9% par rapport à l'année passée.

La collecte Bilan enregistre des évolutions contrastées selon les produits :

- la collecte monétaire augmente fortement, de 8,0%. Cette progression se concentre sur les DAV, notamment ceux issus des Entreprises. A l'inverse, la collecte sous forme de dépôts à terme est devenue moins attractive en termes de rémunération et de fiscalité et recule de 3,8%
- après le recul de 2015, la collecte des livrets se redresse légèrement, en hausse de 2,1% sur l'année. Mais cette progression reste limitée car les clients ont réorienté leurs placements face à la forte baisse des taux de rémunération de ces produits.
- Ainsi, comme l'année passée, l'épargne logement reste le premier support qui bénéficie de cette réallocation, avec un encours en hausse de 7,6% sur l'année.

L'assurance vie est le second support privilégié par les ménages, avec un encours qui atteint pratiquement 4,4 milliards d'euros, en hausse de 2,1%.

Enfin, **les valeurs mobilières** sont stables, à 1,25 milliards d'euros. Le contexte boursier plus favorable au second semestre ne s'est pas traduit par une remontée de ces placements. .

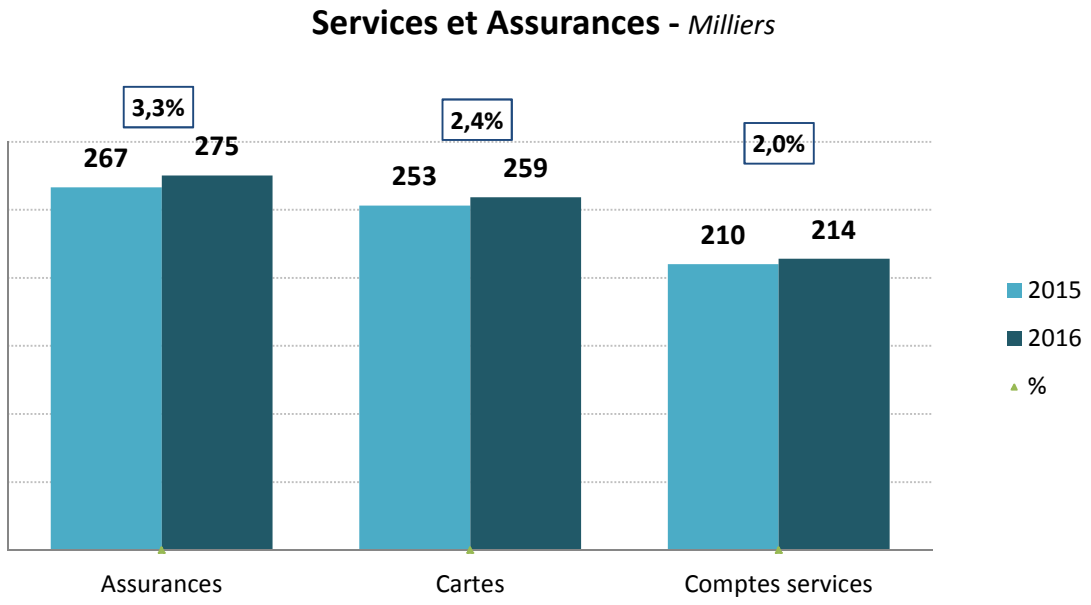


Au 31 décembre 2016, le CREDIT AGRICOLE DU FINISTERE détient dans ses livres 11.654 comptes inactifs pour un montant total de dépôts et avoirs de 12 950 188,20 €. Sur l'année 2016, conformément à la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence, le CREDIT AGRICOLE DU FINISTERE a déposé à la Caisse des Dépôts et Consignations, la somme de 523 851.01 € issue de 1462 comptes ayant atteint le délai légal maximum d'inactivité et/ou de déshérence.

3. Assurer l'ensemble des patrimoines

En terme d'assurances, l'activité a été une nouvelle fois soutenue, avec au final sur l'année 2016, une progression nette de près de 9.000 contrats. Désormais, **le stock de contrats d'assurances des biens et des personnes** souscrits par les clients dépasse 275.000.

Nous pouvons également rappeler les nombreux autres services que la Caisse Régionale propose à ses clients, aux premiers rangs desquels nous trouvons les Cartes et les Comptes à Composer. Sur ces deux activités, la Caisse Régionale consolide l'équipement de la clientèle avec près de 475.000 contrats distribués.



En synthèse, dans un contexte économique toujours peu porteur, le Crédit Agricole du Finistère reste fortement engagé au service des patrimoines des Finistériens. Cela se traduit à la fois dans le financement, dans la valorisation et dans l'assurance de ces patrimoines. Et cela se concrétise par des progressions de l'ensemble des activités de crédit, de collecte et d'assurances des biens et des personnes.

PARTIE II – RAPPORT FINANCIER

Les états financiers de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère sont établis dans le respect des principes comptables applicables aux établissements bancaires et conformément aux règles définies par Crédit Agricole S.A., agissant en tant qu'Organe Central et chargé d'adapter les principes généraux aux spécificités du groupe Crédit Agricole. Ces principes et méthodes comptables, ainsi que les faits marquants ayant eu des incidences sur les comptes de l'exercice, sont précisés dans les notes annexes de ce rapport.

Faits marquants et événements postérieurs à la clôture

Les faits marquants de l'exercice sont détaillés en première partie des annexes aux comptes individuels et consolidés ; la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère n'a pas connu d'événement significatif postérieur à la clôture.

1. COMPTES SOCIAUX

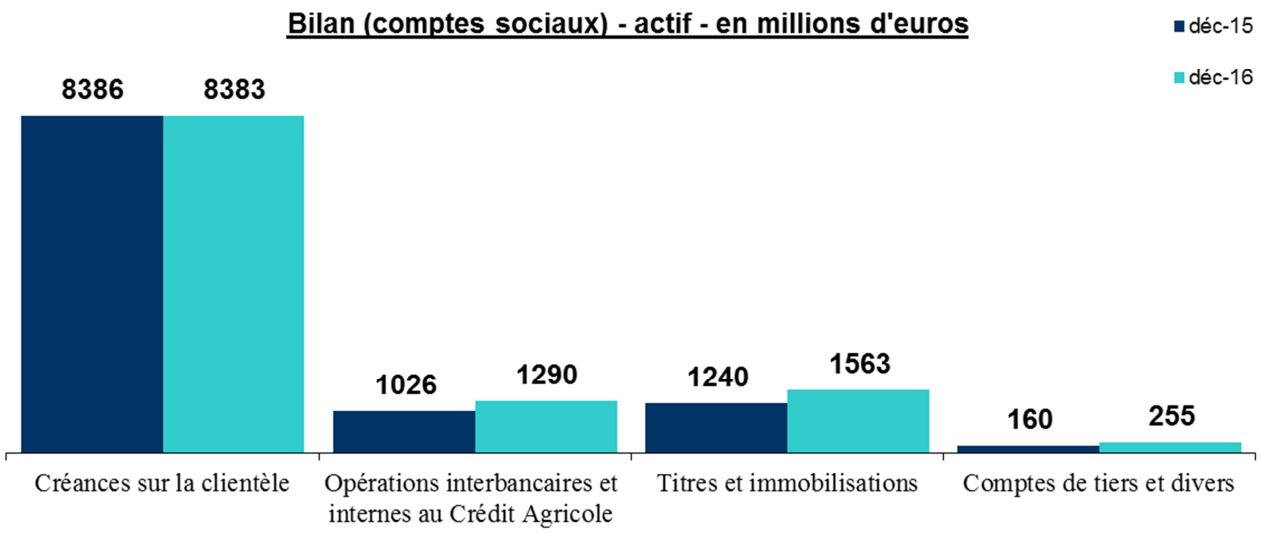
Le total du Bilan social arrêté au 31 décembre 2016 s'établit à 11.490 millions d'euros, en hausse de 6,3% par rapport à fin décembre 2015.

Bilan – Actif social

A l'actif, plus de 70% du bilan est constitué des **créances sur la clientèle**. Ce poste est stable par rapport à l'année précédente en relation avec l'activité crédit commentée précédemment.

Ainsi, la hausse du bilan se concentre sur deux agrégats principaux :

- **Les opérations internes au Crédit Agricole Mutuel**, en relation avec les opérations de refinancement au passif, qui laissent plus d'excédents disponibles par rapport à l'année passée.
- **Les valeurs immobilisées**, qui comptabilisent notamment la nouvelle prise de participation dans la SACAM Mutualisation, dans le cadre de la restructuration capitalistique du Groupe intervenue en août dernier. Au sein de ce poste, notons également que la participation de la Caisse Régionale du Finistère dans la SAS rue de La Boétie est de 435,3 millions d'euros, contre 414,8 millions d'euros fin 2015. La hausse correspond à la capitalisation du dividende perçu au cours de l'exercice.



Bilan – Passif social

Au passif, deux agrégats permettent d'assurer le refinancement des créances à la clientèle.

En premier lieu, les **opérations interbancaires et internes au Crédit Agricole**, à hauteur de 6,3 milliards d'euros. Cet agrégat regroupe à la fois :

- ⇨ les « avances miroirs », qui représentent 50 % des ressources d'épargne collectées par la Caisse Régionale et remontées à Crédit Agricole S.A. Malgré la hausse de la collecte bilan, ce poste est stable car une part croissante des encours est centralisée auprès de la Caisse des Dépôts et Consignation.
- ⇨ Les « avances traditionnelles » qui représentent 50 % des prêts sur avances antérieurs au 1er janvier 2004 ; cet encours diminue au rythme de l'amortissement des crédits correspondants.
- ⇨ les « avances globales », que la Caisse Régionale peut solliciter auprès de Crédit Agricole S.A. depuis le 1er janvier 2004, à hauteur maximale de 50 % des nouvelles réalisations de crédits amortissables de 24 mois ou plus.
- ⇨ des avances « spécifiques » mises en œuvre dans le cadre des mesures qui ont suivi la crise financière de 2008 (SFEF, CA COVERED BONDS, …),
- ⇨ et enfin les ressources de marchés acquises auprès de Crédit Agricole SA.

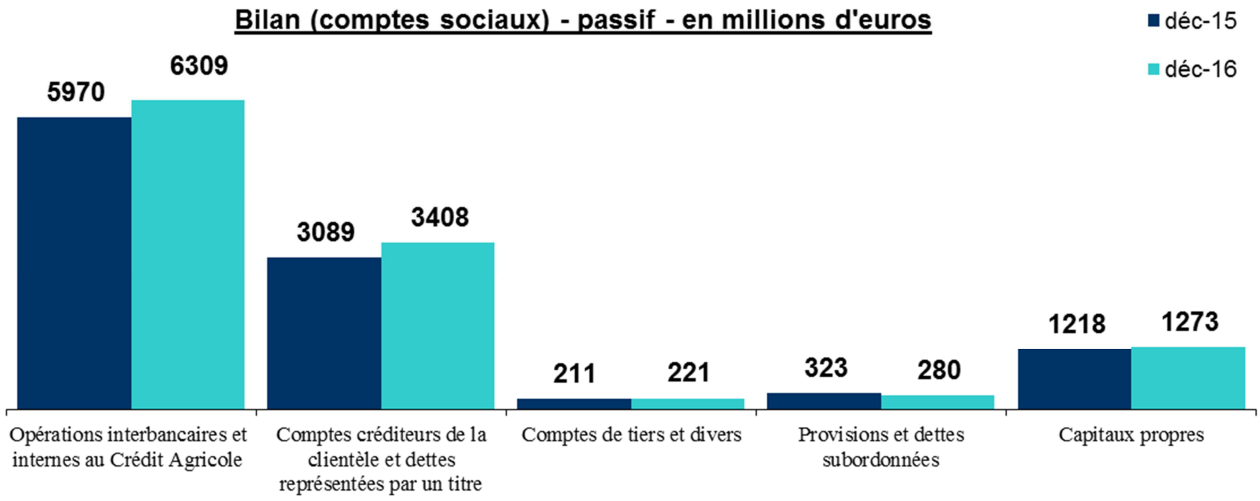
Cet agrégat progresse de 5,7% en 2016 compte tenu des programmes de refinancement mis en place.
Il intègre également un prêt de 201 millions d'euros mis en place pour financer une partie de de la nouvelle participation SACAM Mutualisation (le solde ayant été financé en quasi-totalité par le remboursement d'un dépôt de garantie que la Caisse Régionale avait auprès de Crédit Agricole SA).

En second lieu, les **comptes créditeurs de la clientèle et dettes représentées par un titre**. Cet agrégat progresse de 10,3% Cela s'explique par deux évolutions favorables:

- ⇨ d'une part : la hausse des comptes créditeurs de la clientèle de +7,9%. Il s'agit là de la collecte conservée à 100% par la Caisse Régionale dans son bilan. Cela traduit les évolutions d'activités sur la collecte monétaire qui ont été commentées dans la première partie.
- ⇨ D'autre part : la hausse des dettes représentées par un titre, Cette variation est également liée aux programmes de refinancement mis en place.

Par ailleurs, il convient de noter :

- Le remboursement de 30 millions d'euros de dettes subordonnées
- La hausse des **capitaux propres** de 4,5% à 1.273 millions d'euros sous les effets de la mise en réserve du résultat conservé de 2015.



Compte de Résultat social

Le produit net bancaire atteint 248,6 millions d'euros au 31 décembre 2016, soit une baisse de 2,9% par rapport à l'année précédente.

⇨ Deux agrégats expliquent ce recul :

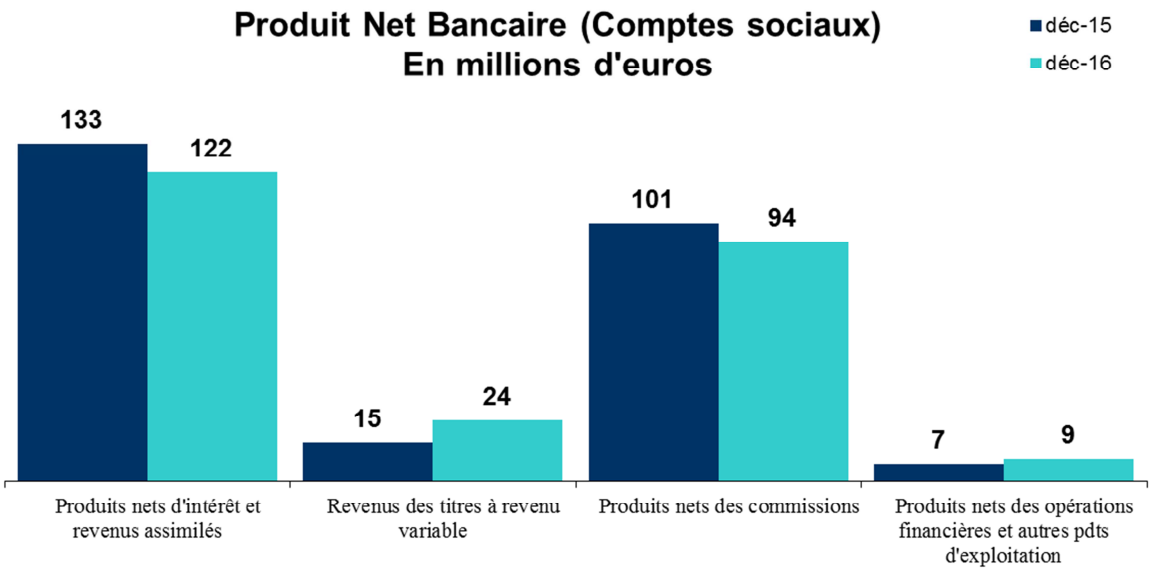
Les **produits nets d'intérêts et assimilés** tout d'abord, à 122 millions d'euros.
Nous constatons ici la poursuite de la baisse des produits des prêts et assimilés. En effet, ce poste est toujours fortement affecté par le taux de renouvellement du stock, par les réaménagements et par le niveau des remboursements anticipés.
La baisse des charges d'intérêts et assimilées ne compense que partiellement la baisse des produits d'intérêts. Ces charges d'intérêts bénéficient de la baisse du taux des ressources clientèles et des refinancements interbancaires, et d'un impact de soultes légèrement inférieur à celui de l'année passée. Sur ce dernier point, notons que la Caisse Régionale a donc poursuivi la gestion engagée les années précédentes, et qui vise à réduire les coûts des refinancements futurs au regard de la baisse du taux moyen du stock de créances.

Les **Produits nets des commissions** ensuite, à 94 millions d'euros.
Cet agrégat est pénalisé à la fois par la baisse des revenus liés à l'assurance emprunteur, et par la chute des commissions liées à la collecte non conservée au bilan. En effet, ces dernières sont impactées défavorablement par la baisse des taux des marché financiers, qui ne sont que partiellement répercutés dans les taux règlementés des livrets et de l'épargne logement.

⇨ <u>Deux agrégats viennent réduire l'impact défavorable</u>

Les **« revenus des titres à revenu variable »** à 24 millions d'euros. Il s'agit pour l'essentiel de la perception de dividendes issus de la participation de la Caisse Régionale dans la SAS Rue La Boétie, en forte progression par rapport à l'année passée.

Les « **produits nets sur opérations financières et autres produits d'exploitation**» enfin, à 9 millions d'euros. Cela correspond à des coupons, intérêts ou plus-values externalisées dans le cadre de la gestion des placements de fonds propres.



<u>Les charges d'exploitation (yc amortissement)</u> s'établissent à 159 millions d'euro à fin 2016, en progression de 1,9% seulement.

Les **« frais de personnel »** baissent de 1,0%, à 89,5 millions d'euros. Cette évolution bénéficie d'un montant de refacturation plus important dans le cadre notamment des coopérations et des activités informatiques du Groupe. Ainsi, les charges de personnel brutes (avant refacturation) affichent une hausse proche de 1%, qui traduit mieux l'évolution de la masse salariale.

Les **« autres frais administratifs »** progressent de 6,2%, à 63,7 millions d'euros. Cette hausse provient de trois postes principaux :

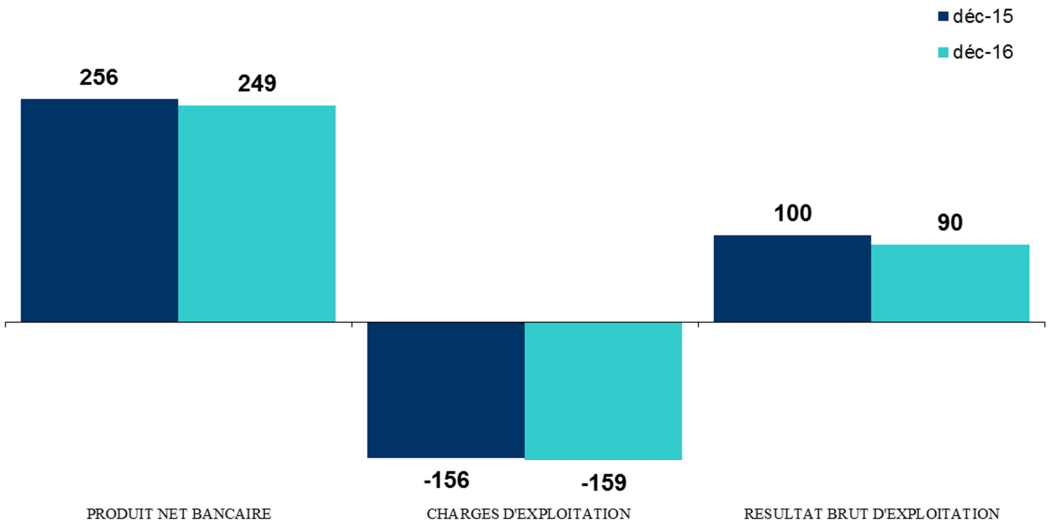
- Après plusieurs années de baisse - à la suite de la mise en commun des moyens informatiques de l'ensemble des Caisses Régionales dans le système d'information NICE - , les charges informatiques progressent à nouveau, en lien notamment avec les plans de développement des outils au service de la relation clientèle
- Nous comptabilisons aussi une hausse des dépenses liées aux coopérations. Car si nos charges de personnel sont minorées de la refacturation des effectifs que nous mettons à disposition des quatre Caisses Régionales Bretonnes, à l'inverse, nos charges de fonctionnement sont majorées des moyens supplémentaires que nous partageons.
- Enfin, notons une hausse des autres charges courantes ; cela s'explique notamment par les prestations facturées par les filiales du Groupe et par des frais d'installation dans le cadre du changement du parc de distributeurs.

En dehors de ces éléments les autres frais administratifs sont maîtrisés et n'appellent pas de commentaires particuliers.

Enfin, les **« dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles »** progressent de 2,2%, en lien avec la politique d'investissement de la Caisse Régionale au service de l'activité clientèle.

La baisse du Produit Net Bancaire et la hausse des charges se traduisent par une détérioration du coefficient d'exploitation, qui passe de 60,92% fin 2015 à 63,94% fin 2016.

Le Résultat Brut d'Exploitation ressort à 90 millions d'euros, contre 100 millions d'euro fin 2015.



Trois agrégats conduisent ensuite au résultat net de l'exercice :

⇨ Le **coût du risque** représente globalement 6,1 millions d'euros.

Ce niveau est en repli par rapport à l'année passée, car il bénéficie de **reprises importantes de provisions collectives**, compte tenu de l'amélioration de la situation de certains dossiers. Les provisions collectives intègrent à la fois les provisions bâloises règlementaires, ainsi que des provisions filières concentrées sur les grands risques et sur les secteurs économiques les plus sensibles au regard de la conjoncture actuelle.

Cette conjoncture toujours difficile se traduit par un **coût du risque individuel toujours important,** à 9 millions d'euros, mais en repli par rapport à 2015.
En tenant compte des créances titrisées et auto souscrites en totalité, le taux de créances douteuses et litigieuses passe de 3,30% fin 2015 à 3,22% fin 2016. Dans le même temps, le taux de couverture de ces créances progresse légèrement de 62,0% à 62,4%.

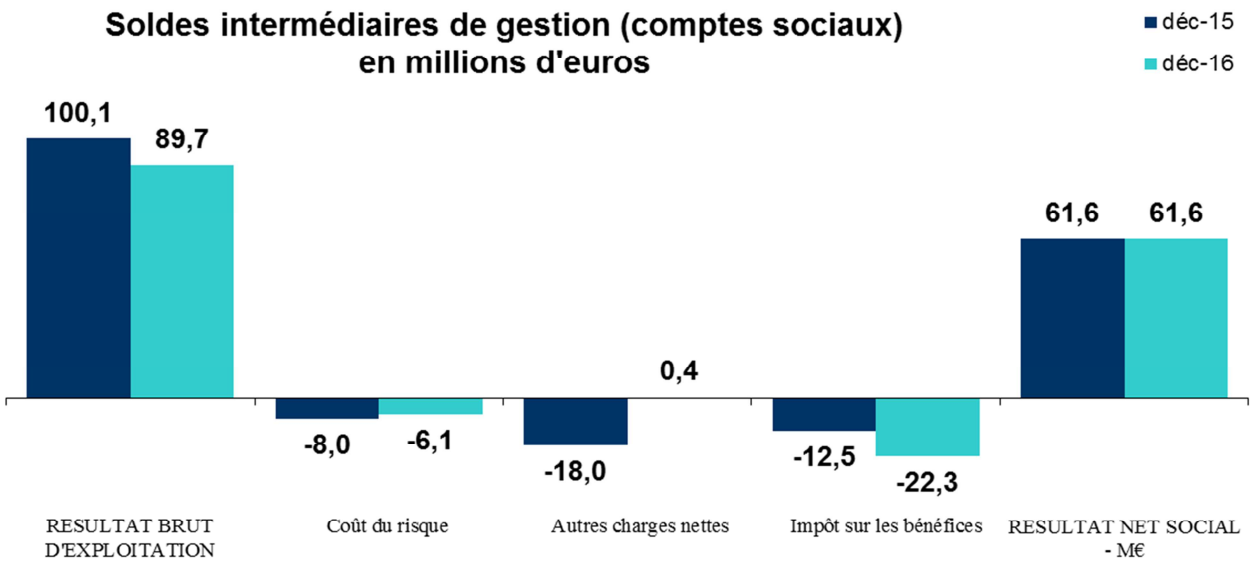
⇨ Les **autres charges nettes** sont pratiquement nulles.

Pour rappel, l'année passée, le montant important correspond à l'impact du dénouement d'un dossier d'impôt différé, et trouve sa contrepartie dans la réduction de la charge fiscale. Hors cette opération qui est globalement neutre sur le résultat net, les autres charges nettes sont également proches de 0.

⇨ La **charge fiscale** ressort à 22,3 millions d'euros.

En ajoutant les 18 millions liés à l'opération évoquée ci-dessus, la charge fiscale « réelle » de 2015 était proche de 30 millions d'euros. Ainsi, nous « observons » une baisse de la charge fiscale qui provient à la fois de la baisse du résultat imposable – en lien avec le recul du RBE notamment - et de la baisse du taux d'imposition.

Après prise en compte de ces éléments, le résultat net de 2016 est de 61,6 millions d'euros.



Le total Bilan progresse à 11,5 milliards d'euros (+6,3%), et les capitaux propres (hors résultat de l'année en cours et report à nouveau) augmentent de 4,5%. Avec un résultat stable, ces évolutions se traduisent par une baisse du « ROE » et du « ROA ».

	2014	2015	2016
ROE (Ratio de rentabilité des fonds propres)	5,79%	5,32%	5,08%
ROA (Ratio de rentabilité du total bilan)	0,58%	0,57%	0,54%

Sur base sociale

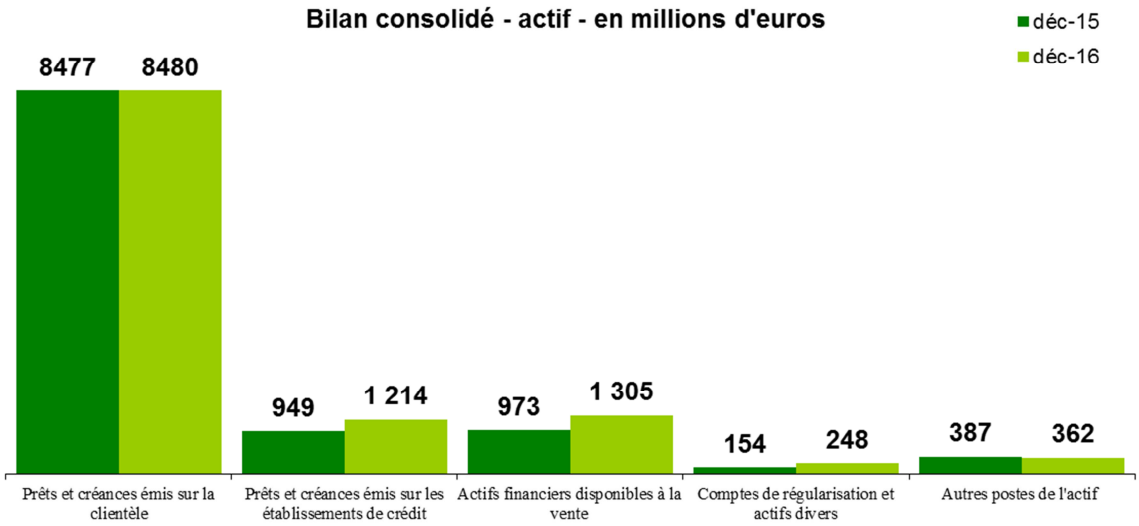
2. COMPTES CONSOLIDES

Le total du Bilan consolidé arrêté au 31 décembre 2016 s'établit à 11.608 millions d'euros, en hausse de 6,1% par rapport à décembre 2015. Il est supérieur au bilan social de 1% seulement.

Bilan – Actif Consolidé

A l'actif, nous retrouvons

- la part prépondérante des prêts et créances émis sur la clientèle, qui représentent plus de 70% du total bilan.
- la hausse des prêts et créances émis sur les établissements de crédits, compte tenu de la hausse des refinancements au passif qui accroissent les excédents de trésorerie placés.
- la hausse des actifs financiers disponibles à la vente, avec la nouvelle participation dans SACAM Mutualisation



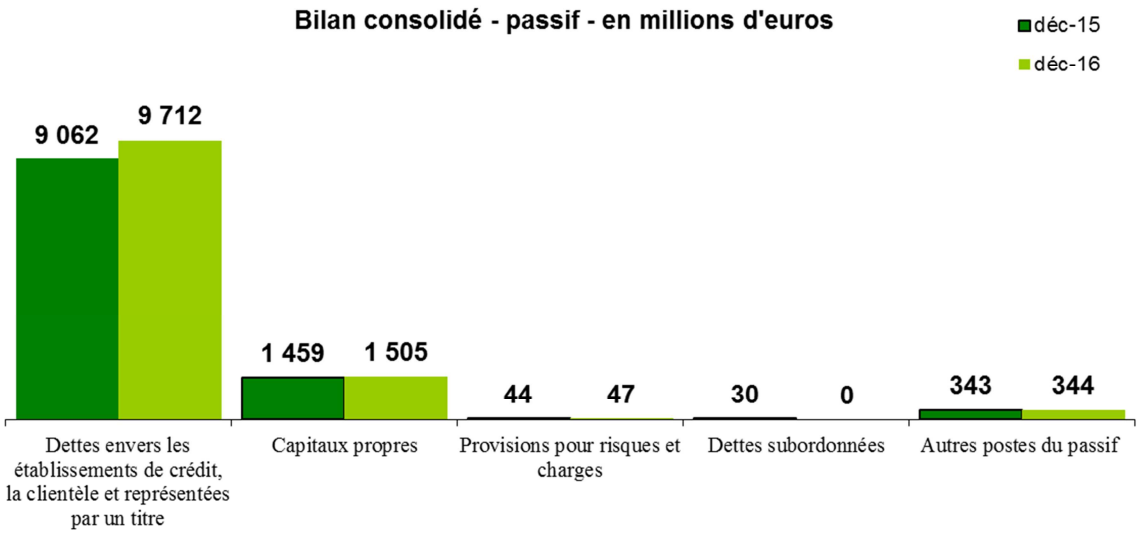
Bilan – Passif Consolidé

Au passif, nous retrouvons pour près de 9,7 milliards d'euros les différentes dettes (interbancaires ou clientèles) qui financent principalement les crédits, et qui ont été commentées dans les comptes sociaux.

Notons également le remboursement des dettes subordonnées pour 30 millions d'euros.

Par ailleurs, le poste « capitaux propres » progresse de 46 millions d'euros, avec principalement :

- la mise en réserve du résultat non distribué de l'année précédente, pour 67,2 millions d'euros
- la diminution du capital des Caisses Locales à hauteur de 10,4 millions d'euros environ.



Compte de Résultat Consolidé

Le résultat net consolidé ressort à 63,8 millions d'euros, soit un niveau supérieur au résultat social.

Parmi les écarts de consolidation au niveau des différents Soldes Intermédiaires de Gestion, il convient de signaler :

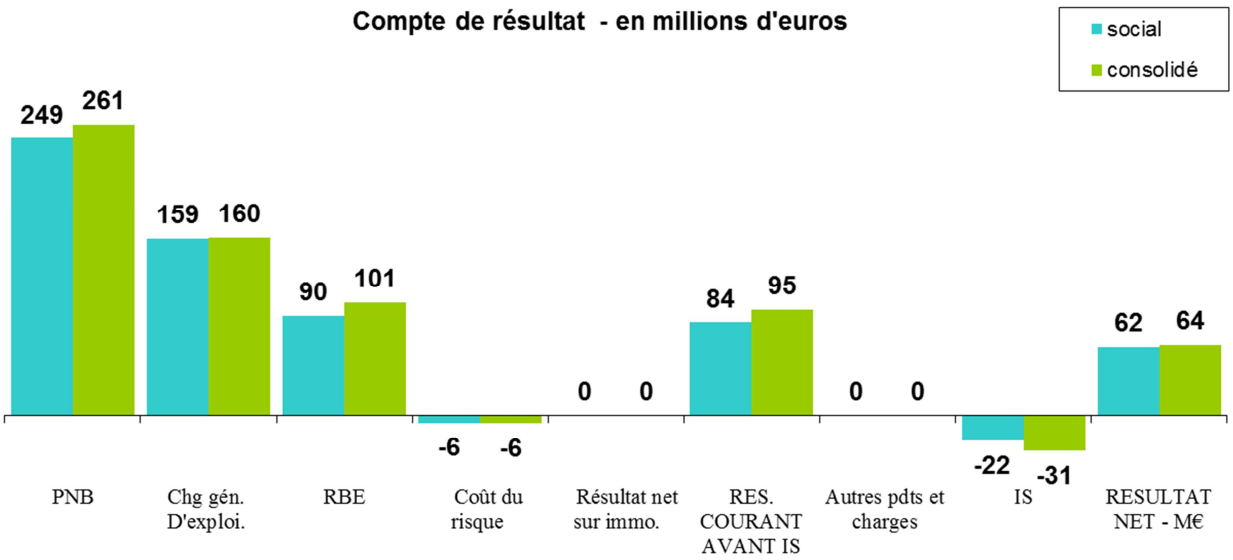
⇨ Un écart de +12,4 millions d'euros entre le PNB consolidé et le PNB social qui s'explique notamment par :

- l'annulation de la soulte de remboursement anticipé d'avances globales de 2016 pour +11 millions d'euros
- l'étalement en IFRS de la soulte de remboursement anticipé des emprunts en blanc et avances globales de 2015 et 2016 pour -7,4 millions d'euros
- l'annulation de la soulte de résiliation des swaps de macro couverture étalée en normes IFRS et prise flat en résultat en normes françaises pour +6,4 millions d'euros
- les charges financières des placements des Caisses Locales comptabilisées dans les comptes sociaux de la Caisse Régionale mais éliminées dans les comptes consolidés pour +1,6 million d'euros.
- l'externalisation des plus-values de cession du fond dédié pour +1 million d'euros

⇨ Un écart de -0,7 million d'euros sur les charges générales d'exploitation s'expliquant principalement par la comptabilisation de charges spécifiques dans la comptabilité des Caisses Locales et de la SAS Force 29, non éliminées en consolidation pour respectivement -0,5 et -0,2 million d'euros.

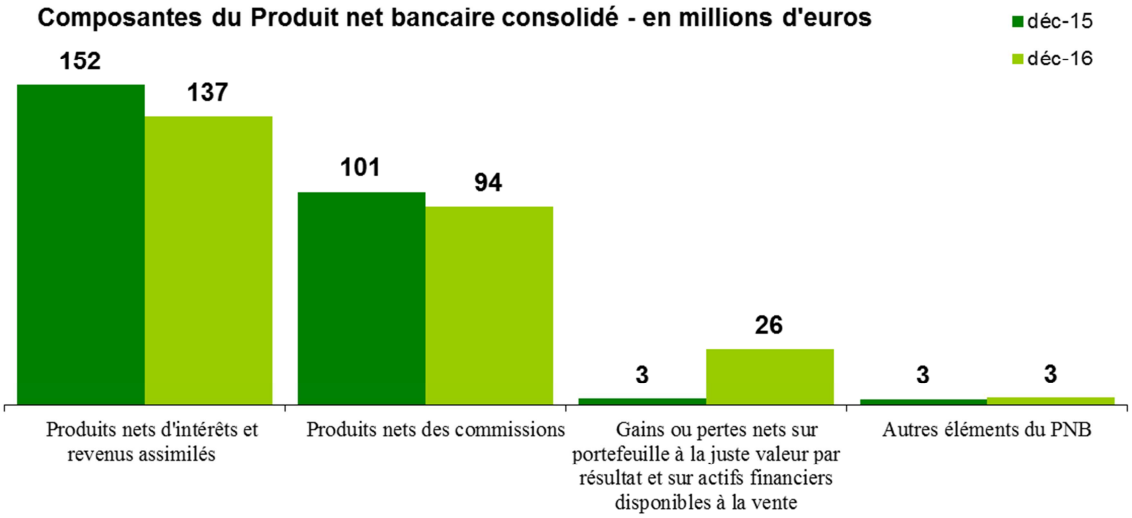
⇨ Un écart de -9,4 millions d'euro sur l'impôt sur les bénéfices s'expliquant par :

- l'impôt différé sur les décalages temporaires pour -6,8 millions d'euro
- les impôts différés sur les impacts résultat spécifiques aux normes IFRS pour -1,7 million d'euro
- l'impôt courant sur les OPCVM neutralisé dans les comptes consolidés pour -0,9 million d'euros.



Le PNB consolidé présente les principales évolutions suivantes :

- ⇨ <u>une baisse des produits nets d'intérêts et assimilés</u> de 15 millions d'euros
  - nous retrouvons comme dans les comptes sociaux la baisse des produits des prêts et la baisse plus limitées des charges des ressources clientèles et interbancaires.
  - mais contrairement aux comptes sociaux, les indemnités de gestion liées aux opérations de remboursements anticipés ne sont pas intégralement enregistrées « flat », mais étalées en résultat dans les comptes IFRS.
- ⇨ <u>une baisse des produits nets des commissions</u> de -7%, identique à celle des comptes sociaux.
- ⇨ une <u>hausse des produits nets sur portefeuille et sur actifs financiers,</u> en rapport avec l'opération Ty Nay évoquée précédemment qui pénalisait le niveau de 2015 et avec la hausse du dividende SAS La Boétie.

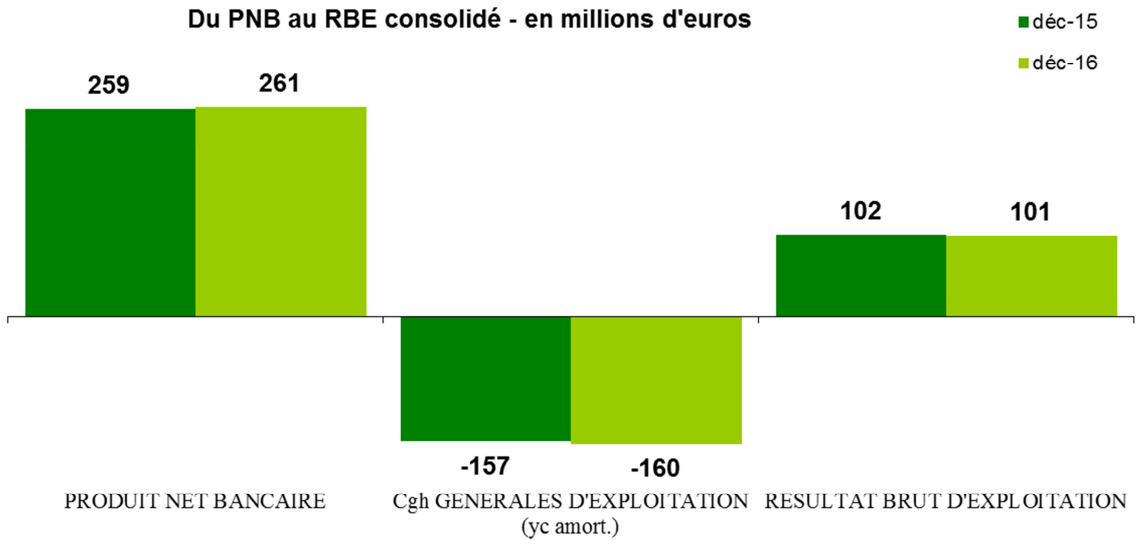


Ainsi, le produit net bancaire ressort à 261 millions d'euros, en hausse de 0,9% par rapport à 2015.

Les charges générales d'exploitation consolidées ressortent à 160 millions d'euros, sans écart majeur par rapport aux charges des comptes sociaux. Les principales évolutions ont déjà été commentées

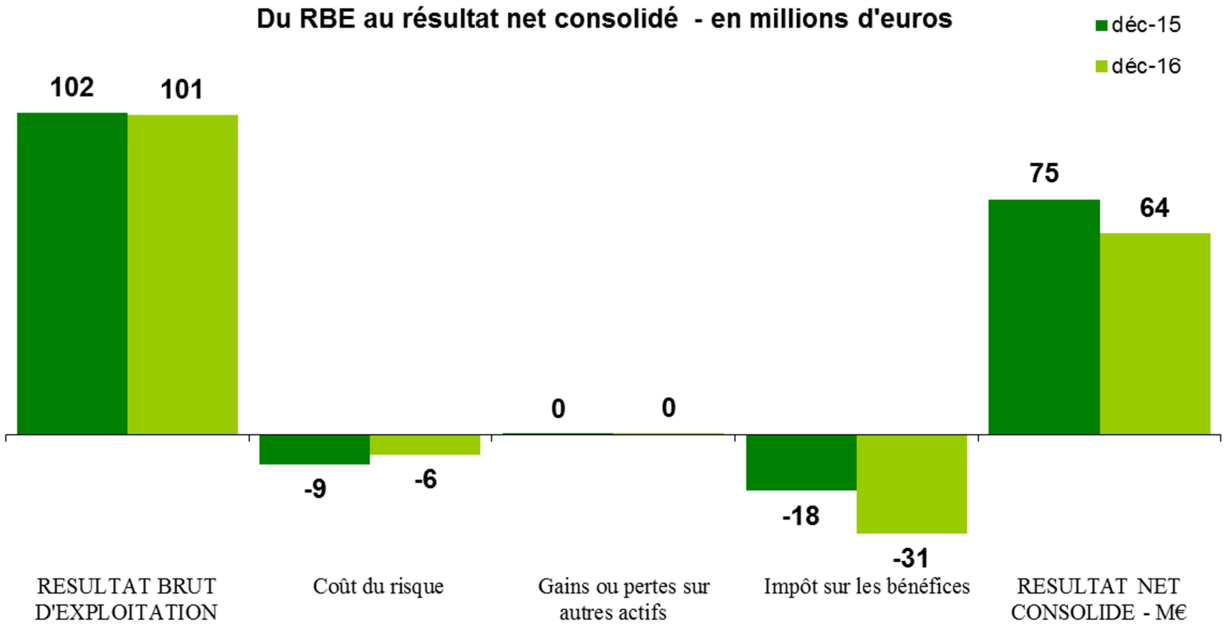
précédemment dans les comptes sociaux, notamment les facteurs concernant les charges informatiques, et les charges des coopérations bretonnes.

Ainsi, le Résultat brut d'exploitation ressort à 101 millions d'euros.



Du RBE au résultat net, nous observons :

- la baisse du coût du risque, de 9 à 6 millions d'euros ; cette évolution est comparable à celle commentée dans les comptes sociaux.
- la hausse de la charge fiscale, en raison principalement de l'opération Ty Nay en 2015 et de la prise en compte des impôts différés.



Au final, le Résultat net consolidé atteint 64 millions d'euros en baisse de 14,7% par rapport à l'année 2015.

3. PERSPECTIVES 2017

Sur le plan économique, l'année 2017 s'annonce encore incertaine. Le contexte de taux bas devrait rester favorable aux emprunteurs, mais la croissance économique devrait rester limitée et le niveau toujours important du chômage ne favorise pas le dynamisme de la consommation.

Dans ce contexte, la Coopérative de Crédit Agricole du Finistère entend poursuivre ses actions en faveur du territoire :

- Il s'agira d'abord d'accompagner tous les projets porteurs pour notre territoire et d'aider tous les clients à constituer leur patrimoine. Pour cela, la Caisse Régionale dispose bien sûr des financements classiques au travers des crédits. Mais elle renforcera aussi ses moyens dans ses filiales de développement et de capital risque créées au cours des dernières années.
- Il s'agira ensuite de développer et de mieux valoriser les patrimoines des clients au travers des offres de placements. Là aussi, au-delà des produits habituels de collecte, la Caisse Régionale poursuivra ses investissements - dans la Banque Privée notamment - pour répondre au mieux aux attentes de chacun.
- Il s'agira enfin de sécuriser tous les patrimoines des clients. Cela concerne bien sûr les biens matériels, mais cela concerne aussi et surtout les personnes, leur capital humain le plus précieux.

Depuis plusieurs années, la coopérative prend des initiatives pour préparer l'avenir :

- La création de sociétés de capital risques,
- Le lancement de la filière Mer,
- Le lancement du pôle Santé & Bien Vieillir.

Ce sont ces investissements qui permettent aujourd'hui d'enrichir notre offre au bénéfice des particuliers et des entreprises du département.

Aussi, pour entretenir et accentuer encore cette dynamique, 2017 sera une nouvelle année d'investissements, à l'image par exemple du Village By CA sur le plateau des Capucins à Brest, qui hébergera tout un ensemble de start-up afin d'accélérer le développement économique du Finistère.

4. TABLEAUX DETAILLES

BILAN SOCIAL - ACTIF
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-16	déc.-15	Variations en %
Opérations interbancaires et assimilées	**77 380**	**95 462**	**-18,9**
Caisse, banques centrales, CCP	32 176	35 892	-10,4
Effets publics et valeurs assimilées	42 458	42 817	-0,8
Créances sur les établissements de crédit	2 746	16 753	-83,6
Opérations internes au Crédit Agricole mutuel	**1 212 331**	**930 418**	**30,3**
Opérations avec la clientèle	**8 382 830**	**8 385 616**	**0,0**
Opérations sur titres	**636 487**	**676 798**	**-6,0**
Obligations et autres titres à revenu fixe	206 649	217 087	-4,8
Actions et autres titres à revenu variable	429 838	459 711	-6,5
Valeurs immobilisées	**926 790**	**562 785**	**64,7**
Participations et autres titres détenus à long terme	855 474	498 756	71,5
Parts dans les entreprises liées	14 683	10 030	46,4
Immobilisations incorporelles	684	742	-7,8
Immobilisations corporelles	55 949	53 257	5,1
Capital souscrit non versé			
Actions propres			
Comptes de régularisation et actifs divers	**254 906**	**159 870**	**59,4**
Autres actifs	193 910	111 865	73,3
Comptes de régularisation	60 996	48 005	27,1
Total de l'Actif	**11 490 724**	**10 810 949**	**6,3**

BILAN SOCIAL - PASSIF
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-16	déc.-15	Variations en %
Opérations interbancaires et assimilées	**1 968**	**911**	**116,0**
Banques centrales, CCP			
Dettes envers les établissements de crédit	1 968	911	116,0
Opérations internes au Crédit Agricole Mutuel	**6 306 762**	**5 968 622**	**5,7**
Comptes créditeurs de la clientèle	**2 929 745**	**2 714 745**	**7,9**
Comptes d'épargne à régime spécial	43 858	38 252	14,7
Autres dettes	2 885 887	2 676 493	7,8
Dettes représentées par un titre	**477 786**	**373 772**	**27,8**
Comptes de régularisation et passifs divers	**221 398**	**211 355**	**4,8**
Autres passifs	62 779	66 408	-5,5
Comptes de régularisation	158 619	144 947	9,4
Provisions et dettes subordonnées.	**279 724**	**323 172**	**-13,4**
Provisions	146 100	149 749	-2,4
Dépôts de garantie à caractère mutuel	0	0	-
Dettes subordonnées	133 624	173 423	-22,9
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	**0**	**0**	**-**
Capitaux propres	**1 273 341**	**1 218 372**	**4,5**
Capital souscrit	100 074	100 074	0,0
Primes d'émission	142 443	142 443	0,0
Réserves	969 234	913 958	6,0
Ecarts de réévaluation			
Provisions réglementées et subventions d'investissement	0	318	-
Report à nouveau (+/-)	0	0	-
Résultat de l'exercice	61 590	61 579	0,0
Total du Passif	**11 490 724**	**10 810 949**	**6,3**

COMPTE DE RESULTAT SOCIAL
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc-16	déc-15	Variations en %
Intérêts et produits assimilés	283 129	318 156	-11,0
Intérêts et charges assimilées	-161 548	-185 224	-12,8
Revenus des titres à revenu variable	24 105	15 082	59,8
Commissions (produits)	124 694	131 677	-5,3
Commissions (charges)	-30 301	-30 288	0,0
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	551	214	157,5
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	1 076	3 344	-67,8
Autres produits d'exploitation bancaire	8 431	4 484	88,0
Autres charges d'exploitation bancaire	-1 498	-1 351	10,9
Produit net bancaire	**248 639**	**256 094**	**-2,9**
Charges générales d'exploitation	-153 198	-150 372	1,9
Frais de personnel	*-89 516*	*-90 386*	-1,0
Autres frais administratifs	*-63 682*	*-59 986*	6,2
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-5 770	-5 647	2,2
Résultat brut exploitation	**89 671**	**100 075**	**-10,4**
Coût du risque	-6 148	-8 011	-23,3
Résultat d'exploitation	**83 523**	**92 064**	**-9,3**
Résultat net sur actifs immobilisés	49	-18 313	-100,3
Résultat courant avant impôt	**83 572**	**73 751**	**13,3**
Résultat net exceptionnel	0	0	-
Impôt sur les bénéfices	-22 300	-12 489	78,6
Dotations/reprises nettes aux Fonds pour Risques Bancaires Généraux	318	317	0,3
Résultat net	**61 590**	**61 579**	**0,0**

HORS BILAN SOCIAL
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-16	déc.-15	Variations en %
1. Engagements donnés :	**1 256 809**	**1 706 969**	**-26**
Engagements de financement	831 390	892 583	-7
Engagements en faveur d'établissements de crédit	0	0	-
Engagements internes au Crédit Agricole	2 576	65 085	-96
Engagements en faveur de la clientèle	828 814	827 499	0
Engagements de garantie	424 426	773 088	-45
Engagements d'ordre d'établissements de crédit	0	0	-
Engagements internes au Crédit Agricole	215 902	560 877	-62
Engagements d'ordre de la clientèle	208 524	212 211	-2
Engagements sur titres	993	41 298	-98
Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise			
Titres à livrer au Crédit Agricole			
Autres engagements donnés	993	41 298	-98
2. Engagements reçus :	**2 414 836**	**2 387 831**	**1**
Engagements de financement	50 909	79 395	-36
Engagements reçus d'établissements de crédit	0	1 000	-
Engagements internes au Crédit Agricole	50 909	78 395	-35
Engagements reçus de la clientèle	0	0	-
Engagements de garantie	2 362 934	2 307 118	2
Engagements reçus d'établissements de crédit	328 310	327 718	0
Engagements internes au Crédit Agricole	167 652	174 079	-4
Engagements reçus de la clientèle	1 866 972	1 805 321	3
Engagements sur titres	993	1 318	-25
Titres vendus avec faculté de rachat ou de reprise			
Titres à recevoir du Crédit Agricole			
Autres engagements reçus	993	1 318	-25

BILAN CONSOLIDE - ACTIF

de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-16	déc.-15	Variations en %
Caisse, banques centrales, C.C.P.	32 177	35 891	-10,3
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	12 278	14 494	-15,3
Instruments dérivés de couverture	39 337	40 418	-2,7
Actifs financiers disponibles à la vente	1 304 891	973 003	34,1
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 213 823	948 582	28,0
Prêts et créances sur la clientèle	8 479 558	8 476 549	0,0
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	102 907	104 370	-1,4
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	75 384	86 120	-12,5
Actifs d'impôts courants	2 862	2 743	4,3
Actifs d'impôts différés	40 672	48 675	-16,4
Comptes de régularisation et actifs divers	247 814	153 527	61,4
Actifs non courants destinés à être cédés			
Participation dans les entreprises mises en équivalence			
Immeubles de placement			
Immobilisations corporelles	55 950	53 256	5,1
Immobilisations incorporelles	684	745	-8,2
Ecarts d'acquisition			
Total de l'Actif	**11 608 337**	**10 938 373**	**6,1**

BILAN CONSOLIDE - PASSIF

de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-16	déc.-15	Variations en %
Banques centrales, C.C.P.			
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	11 509	13 882	-17,1
Instruments dérivés de couverture	119 848	127 271	-5,8
Dettes envers les établissements de crédit	6 280 572	5 944 676	5,7
Dettes envers la clientèle	2 918 278	2 705 877	7,8
Dettes représentées par un titre	513 477	411 447	24,8
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux			
Passifs d'impôts courants	571	119	379,8
Passifs d'impôts différés	41	68	-39,7
Comptes de régularisation et passifs divers	212 401	201 769	5,3
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés			
Provisions techniques des contrats d'assurances			
Provisions	46 513	44 335	4,9
Dettes subordonnées	0	30 011	-
Capitaux propres	1 505 127	1 458 918	3,2
Capitaux propres part du groupe	1 505 067	1 458 859	3,2
Capital et réserves liées	343 178	353 543	-2,9
Réserves consolidées	1 079 950	1 012 525	6,7
Gains ou pertes comptabilisés directement en CP	18 171	18 056	0,6
Résultat de l'exercice	63 768	74 735	-14,7
Intérêts minoritaires	60	59	1,7
Total du Passif	**11 608 337**	**10 938 373**	**6,1**

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-16	déc.-15	Variations en %
Intérêts et produits assimilés	288 322	321 086	-10,2
Intérêts et charges assimilées	-151 268	-169 105	-10,5
Commissions (produits)	124 521	131 642	-5,4
Commissions (charges)	-30 317	-30 291	0,1
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	495	-82	-703,7
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	25 969	2 765	839,2
Produits des autres activités	4 806	3 987	20,5
Charges des autres activités	-1 503	-1 359	10,6
Produit net bancaire	**261 025**	**258 643**	**0,9**
Charges générales d'exploitation	-153 917	-150 970	2,0
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-5 773	-5 649	2,2
Résultat brut d'exploitation	**101 335**	**102 024**	**-0,7**
Coût du risque	-6 345	-9 306	-31,8
Résultat d'exploitation	**94 990**	**92 718**	**2,5**
Gains ou pertes nets sur autres actifs	171	90	90,0
Variation des écarts d'acquisition			
Résultat avant impôt	**95 161**	**92 808**	**2,5**
Impôts sur les bénéfices	-31 392	-18 072	73,7
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession			
Résultat net	**63 769**	**74 736**	**-14,7**
Intérêts minoritaires	1	1	0,0
Résultat net-part du groupe	**63 768**	**74 735**	**-14,7**

PARTIE III – GESTION DES RISQUES

LES FACTEURS DE RISQUES NORME IFRS 7

En application de la norme IFRS 7 relative aux informations à fournir sur les instruments financiers, cette partie du rapport de gestion présente la nature des risques auxquels la Caisse Régionale est exposée, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.

L'information fournie au titre de la norme IFRS 7 couvre principalement les types de risques suivants :

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

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

- Les risques opérationnels : risques de pertes résultant principalement de l'inadéquation ou de la défaillance des processus, des systèmes ou des personnes en charge du traitement des opérations ;
- Les risques juridiques : risques d'exposition potentielle à des procédures civiles ou pénales ;
- Les risques de non-conformité : risques liés au non-respect des dispositions légales et réglementaires des activités bancaires et financières exercées par la Caisse Régionale.

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein de la Caisse Régionale du Finistère 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.

La Caisse Régionale a formulé une déclaration d'appétence au risque qui a été discutée et validée par le Conseil d'Administration du 27 novembre 2015 après examen du Comité des risques. La déclaration d'appétence au risque est une partie intégrante et directrice du cadre de référence de la gouvernance englobant la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière globale de la Caisse Régionale. Elle est cohérente avec les orientations stratégiques définies lors de l'élaboration du Plan à moyen terme, le processus budgétaire et l'allocation des ressources aux différents métiers.

L'appétence au risque (« *Risk Appetite* ») de la Caisse Régionale est le type et le niveau 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 sociale d'entreprise et le système de délégations en place ;
- l'objectif de réduire l'exposition au risque de marché ;
- l'encadrement strict de l'exposition au risque opérationnel ;
- la limitation du risque de non-conformité au risque subi, lequel est strictement encadré ;
- la maîtrise de l'accroissement des emplois pondérés ;
- la maîtrise des risques liés à la gestion actif-passif.

La formalisation de l'appétence au risque permet à la Direction générale et au Conseil d'Administration de définir la trajectoire de développement en cohérence avec le Plan Moyen Terme et de la décliner en stratégies opérationnelles. Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée (stratégie, finances, risques et conformité).

Cette déclaration est coordonnée avec les Directions opérationnelles 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 vis-à-vis des tiers sur la solidité financière et la maîtrise des risques.

L'appétence au risque s'exprime au moyen :

- **d'indicateurs clés** :
    - <u>la solvabilité</u> qui garantit la pérennité de l'entité en assurant un niveau de fonds propres suffisants au regard des risques pris par l'établissement ;
    - <u>la liquidité</u> 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 ;
    - <u>le coefficient d'exploitation</u>, indicateur qui vise à mesurer le « risque d'activité » avec une définition classique de charges d'exploitation rapportées au PNB total ;
    - <u>le résultat</u>, car il nourrit directement la solvabilité future ;

- le risque de crédit qui constitue le 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 dans le cadre de limites opérationnelles, dont les éventuels dépassements sont immédiatement signalés à la Direction générale qui statue sur des actions correctrices ;
- **la tolérance** correspond à une gestion exceptionnelle d'un niveau de risque dégradé. Le dépassement des seuils de tolérance 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 profil de risque est suivi et présenté régulièrement en Comité des risques et en 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. Le dirigeant effectif est régulièrement informé de l'adéquation du profil de risque avec l'appétence au risque.

Les indicateurs clés du profil de risque de la Caisse Régionale au 31 décembre 2016 sont par ailleurs détaillés par type de risque dans le présent document.

Au 31 décembre 2016, les principaux indicateurs sont satisfaisants et se situent dans la zone d'appétence définie. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

La gestion des risques, inhérente à l'exercice des activités bancaires, est au cœur du dispositif de contrôle interne de l'entité, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant de l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

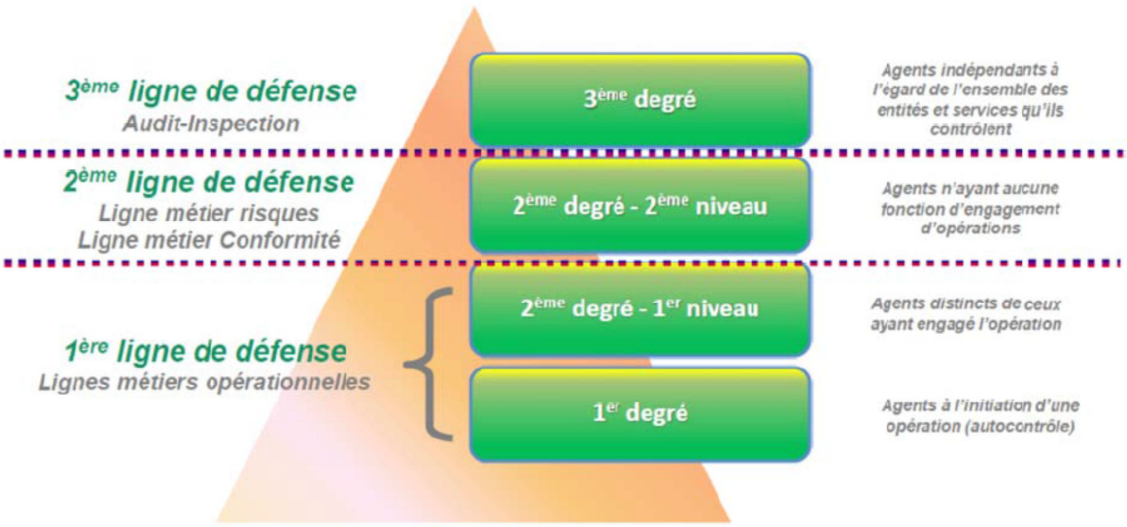
Les principes d'organisation et les composantes des dispositifs de contrôle interne de la Caisse Régionale du Finistère et communs à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole recouvrent des obligations en matière :

- D'information de l'organe délibérant (appétence et stratégies risques, limites fixées aux prises de risque, activité et résultats du contrôle interne)
- D'implication directe de l'organe exécutif dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne
- De définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour,
- Des normes et procédures, notamment comptables et de traitement de l'information, formalisées et à jour.

Ces principes sont complétés par des systèmes de mesure et de surveillance des risques (de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels, de non-conformité et juridiques) et des résultats, adaptés à ses activités, ses moyens et à son organisation. Les principaux facteurs de risques auxquels est exposée

la Caisse Régionale sont encadrés par des limites (globales, opérationnelles et individuelles) et un cadre procédural.

Le **dispositif de contrôle interne** se décline suivant les trois lignes de défense représentées par le schéma ci-dessous :



Le contrôle permanent est assuré :

- Au 1er degré : de façon courante, à l'initiation d'une opération et au cours du processus de validation de l'opération, par les opérateurs eux-mêmes, la hiérarchie au sein de l'unité, ou par les systèmes automatisés de traitement des opérations ;
- Au 2ème degré – 1er niveau, par des agents distincts de ceux ayant engagé l'opération, pouvant exercer des activités opérationnelles ;
- Au 2ème degré – 2ème niveau, par des agents exclusivement dédiés aux fonctions spécialisées de contrôle permanent de dernier niveau (contrôle du risque crédit, contrôle comptable, conformité...), sans pouvoir d'engagement impliquant une prise de risque, afin d'éviter d'être juge et partie.

L'ensemble du dispositif de contrôle permanent est renforcé par un corpus d'indicateurs consolidés qui constitue le socle des contrôles clés devant être mis en place dans les entités et dont les résultats sont communiqués à l'organe central.

Le dispositif de contrôle interne comprend, au 3ème degré, le contrôle périodique (une unité d'audit-inspection indépendante), qui recouvre les vérifications ponctuelles, sur pièces et sur place, pour l'essentiel dans le cadre d'un plan d'audit pluriannuel, de toutes les activités et fonctions de l'entreprise (y compris de contrôle, conformité incluse). Il est complété par des audits de l'Inspection Générale Groupe et des audits externes (Commissaires aux Comptes et cabinets externes).

Le dispositif de contrôle des risques de non-conformité vise à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois et règlements, aux normes internes relatives notamment :

- aux activités de service d'investissement ;
- à la prévention du blanchiment de capitaux ;

- à la lutte contre le financement du terrorisme ;
- à la lutte contre la fraude interne et externe ;
- à la règlementation en matière de sanctions internationales.

Le dispositif de contrôle de l'information comptable et financière permet de s'assurer de la qualité des données comptables et de gestion transmises au Groupe pour les besoins de la consolidation, notamment sur les aspects suivants : conformité aux normes applicables, concordance avec les comptes individuels arrêtés par l'organe délibérant, réconciliation des résultats comptable et de gestion.

Le pilotage du dispositif :

Afin de veiller à la cohérence et à l'efficacité du dispositif de contrôle interne et au respect des principes énoncés ci-dessus sur l'ensemble du périmètre de contrôle interne de la Caisse Régionale du Finistère, trois responsables distincts du Contrôle Périodique, des Risques et du Contrôle Permanent, et du Contrôle de la Conformité ont été désignés. Les Responsables du Contrôle Périodique et du Contrôle Permanent et des risques sont directement rattachés au Directeur Général de la Caisse Régionale.

Par ailleurs, en application de l'arrêté du 3 novembre 2014, abrogeant le règlement CRBF 97-02, le Responsable du contrôle permanent et des risques de la Caisse Régionale a été désigné Responsable de la fonction gestion des risques.
Ce dernier est chargé de veiller à la cohérence et à l'efficacité de la politique de risques de l'entité. Il s'appuie sur un dispositif d'ensemble de nature à favoriser le développement d'une culture risque saine et solide au sein de l'établissement. Il a vocation à alerter la gouvernance de toute situation pouvant avoir un impact significatif sur la maîtrise des risques.

Conformément à ces nouvelles dispositions règlementaires, la Caisse Régionale réalise une cartographie des risques qui est régulièrement évaluée et actualisée, avec l'objectif d'identifier les actions en vue de maîtriser les risques et d'assurer l'adéquation entre risques et orientations de l'activité.
Elle identifie et évalue par ligne métier l'ensemble des risques encourus (bancaires et non bancaires) au regard des facteurs internes (complexité des activités exercées ou de l'organisation, qualité des systèmes...). La cartographie des risques résulte d'une analyse transversale de la vision globale des risques de l'activité.

Conformément aux modalités d'organisation communes aux entités du Groupe Crédit Agricole, décrites ci avant, et aux dispositifs et procédures existants au sein de la Caisse Régionale du Finistère, le Conseil d'Administration, la Direction Générale et les composantes concernées de l'entreprise sont régulièrement tenus informés de la correcte maîtrise des risques au sein de l'entité (reporting contrôle interne, niveau d'exposition aux risques, conduite des plans d'action, avancement des mesures correctrices adoptées, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue). Cette information est retranscrite notamment au moyen du rapport annuel et de l'information semestrielle sur le contrôle interne, la mesure et la surveillance des risques (cartographie des risques, ICAAP volet qualitatif et quantitatif).

La coordination des fonctions de Contrôle précédemment mentionnée (Contrôle Périodique, Contrôle Permanent, Contrôle de la Conformité) ainsi que de l'ensemble du dispositif de contrôle interne est assurée par le Comité de Contrôle Interne de la Caisse Régionale. Il est présidé par le Directeur Général.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (dite, « Loi Bancaire »), l'ordonnance n° 2014-158 du 20 février 2014 (dite « Ordonnance CRD IV ») et leurs textes d'application ont introduit dans le Code monétaire et financier un nouveau dispositif encadrant la gouvernance des établissements de crédit.

La Caisse Régionale a adapté sa gouvernance à ces nouvelles dispositions réglementaires en matière de gouvernance, elle dispose ainsi à ce jour de **trois comités spécialisés** du Conseil d'Administration : un Comité d'Audit des Comptes, un Comité des Risques et un Comité des Nominations.

Le Comité des Risques a, en application des dispositions du code monétaire et financier, pour missions principales de :

- Conseiller le Conseil d'Administration sur la stratégie globale de l'établissement et l'appétence en matière de risques, tant actuels que futurs ;
- Assister le conseil lorsque celui-ci contrôle la mise en œuvre de cette stratégie par la direction générale et par le responsable de la fonction de gestion du risque ;
- S'assurer de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques ;
- Examiner si les prix des produits et services proposés aux clients sont compatibles avec la stratégie de l'établissement en matière de risques. Lorsque les prix ne reflètent pas correctement les risques, le comité présente au conseil un plan d'action pour y remédier ;
- Examiner si les incitations prévues par la politique et les pratiques de rémunération sont compatibles avec la situation de l'établissement au regard des risques auxquels il est exposé, de son capital, de sa liquidité et de la probabilité et de l'échelonnement dans le temps des bénéfices.

Le Comité d'Audit des Comptes, en application des dispositions de l'article L.823-19 du Code de commerce, demeure en charge du suivi du processus de l'information financière et du contrôle légal des comptes annuels.

Le Comité des Nominations a en charge de :

- l'identification des candidats aptes à être nommés administrateurs ;
- l'évaluation de l'équilibre et de la diversité des connaissances, des compétences et des expériences (individuelles et collectives) des administrateurs et l'information du Conseil à ce sujet ;
- l'évaluation (au moins annuelle) de la structure, de la taille, de la composition et de l'efficacité du Conseil d'Administration et des qualités requises (individuelles et collectives) des administrateurs et des recommandations en la matière ;
- l'examen périodique des politiques du Conseil d'Administration en matière de sélection, et de nomination des membres de la Direction Générale et du responsable des risques ;
- la fixation d'un objectif à atteindre et élaboration d'une politique à mettre en œuvre en matière de représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein du Conseil.

Un principe de transparence et de régularité dans les remontées d'informations vers le dirigeant effectif et le Conseil d'Administration contribuent à une comitologie et une gouvernance efficace qui facilitent le processus d'escalade et la prise de décision au niveau adéquat dans l'entité.

Un dispositif d'alertes et de limites formalisées intègre les remontées vers le Groupe ainsi qu'un processus de remontées de dysfonctionnement et de faculté d'alerte ouvert à l'ensemble des collaborateurs.

Toutes les lignes de défense en matière de gestion des risques sont impliquées dans le processus d'escalade (opérationnelles, risques et contrôle permanent, conformité, audit inspection).
Au total, le dispositif en place garantit la fluidité dans les remontées vers le dirigeant effectif, le Comité des risques (comité spécialisé du Conseil au sens de l'article L.511-89 du code monétaire et financier), le Conseil d'Administration et le Groupe. Il prévoit la tenue sans délai d'un Conseil d'Administration exceptionnel et la mise en œuvre d'un plan adapté en cas d'atteinte des seuils de « capacité ».

Le responsable de la fonction gestion des risques est garant, de par son indépendance et son positionnement dans l'entité, de la coordination et de l'efficacité du processus dont il demeure un acteur majeur. Il peut, en outre, si nécessaire, en cas d'évolution des risques saisir toutes instances, le dirigeant effectif, le comité des risques (comité spécialisé du Conseil au sens de l'article L.511-89 du code monétaire et financier) et/ou le Conseil d'Administration.

1. LE RISQUE CREDIT

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse Régionale. L'engagement peut être constitué de prêts, titres de créances ou de propriété ou contrats d'échange de performance, garanties données ou engagements confirmés non utilisés.

1.1. Objectifs et politique

La politique de gestion et de suivi des risques de crédit s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques de la Caisse Régionale et dans le respect :

- de la règlementation en vigueur relative à la distribution du crédit et au suivi des risques (Comité de la Règlementation Bancaire et Financière 93-05 ; Arrêté du 3 novembre 2014 ; Code Monétaire et Financier, Art L 518-1) ;
- des règles internes au Groupe Crédit-Agricole ;
- des recommandations du Comité de Bâle.

La prise de risque de crédit par la Caisse Régionale s'inscrit dans le cadre de l'appétence au risque de l'entité validée par le Conseil d'Administration. Au sein de la Caisse Régionale, la distribution des crédits s'appuie sur des politiques d'intervention détaillées, révisées et validées chaque année par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale qui statue sur les travaux conduits par le Comité des risques de contrepartie sous la présidence du Directeur Général Adjoint. A cette occasion, l'ensemble du dispositif de limites individuelles, opérationnelles, globales et d'alertes est réexaminé, ajusté et acté. La « Filière risques » participe à l'exercice et rend un avis indépendant formalisé auprès de l'organe délibérant.

La politique « crédit » est formalisée et déclinée par marché : particuliers, entreprises, agriculture, professionnels, promotion immobilière, collectivités et institutionnels.

Accessible en ligne à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale, elle détaille les critères de sélection (géographiques, économiques, financiers) et de limitation des risques (plafonds d'engagement, division et partage des risques, politique de garantie).

La politique crédit inclut de façon claire les règles de délégations assises sur des critères de montant, de notation Bâle 2, d'exclusion (activités à risque) et de marges. Enfin pour chaque marché, le document reprend l'organisation du schéma de distribution et du processus décisionnel.

L'organisation du dispositif crédit au sein de la Caisse Régionale vise à renforcer en permanence, la sécurisation du processus d'octroi, la surveillance, la détection, et le traitement des risques crédit.

La supervision de l'ensemble du risque de crédit est placée sous la responsabilité du responsable de la « Filière risques » également Responsable du Contrôle Permanent et des Risques. Des présentations régulières (risques vs stratégie risque) sont réalisées auprès de l'Organe délibérant, elles intègrent les Grands risques.

1.2. Gestion du risque de crédit

1.2.1. Principes généraux de prise de risque

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement. S'appuyant sur une approche économique et financière, elle doit s'inscrire dans la stratégie risques du métier concerné et dans le dispositif de limites en vigueur, tant individuelles, opérationnelles que globales. La décision d'engagement s'appuie sur la note interne, dans le cadre du système de délégation en vigueur. Le Comité Grands Engagements de la Caisse Régionale et son Président constituent l'instance ultime de décision pour les dossiers de plus de 3 millions d'euros d'exposition aux risques (EAD).

Un dispositif d'Avis Risque Indépendant et l'existence d'un pré-comité Grands Engagements présidé par le Directeur Général Adjoint, auquel participe le responsable de la filière risques, contribuent à une sécurisation accrue des prises de risques de contrepartie crédit.

Enfin l'entité dispose de méthodologies pour mesurer la rentabilité prévisionnelle et réelle d'une opération de crédit.

1.2.2. Méthodologies et systèmes de mesure des risques

1.2.2.1. Les systèmes de notation interne et de consolidation des risques de crédit

Description du dispositif de notation

La gouvernance du système de notation s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe, qui a pour mission de valider et de diffuser les normes et méthodologies de mesure et de contrôle des risques.

Depuis fin 2007, l'Autorité de Contrôle Prudentiel a autorisé le Crédit Agricole et, en particulier, les Caisses Régionales, à utiliser les systèmes de notation internes au Groupe pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles « banque de détail » et « grande clientèle ».
Le modèle Entreprises a été validé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution en 2014. Pour autant, le périmètre autorisé en IRBF par l'ACPR est constitué des seuls portefeuilles Collectivités Publiques et Entreprises. Les Professionnels de l'Immobilier (PIM) et les LBO en étant exclus, les créances relevant de ces portefeuilles sont déclarées au format de l'approche Standard dans les états COREP.
Sur le périmètre de la « grande clientèle », la Caisse Régionale dispose de méthodologies de notation Groupe utilisant des critères tant quantitatifs que qualitatifs. Un système de notation spécifique à quinze positions fonctionne en mode récurrent ; il s'appuie sur un outil intégrant une note financière et une note qualitative, corrigée par le niveau de chiffre d'affaires, ce pour les entreprises, les professionnels de l'immobilier et les collectivités publiques.
Chacune des méthodes est rattachée à une grille de notation unique, **l'échelle maître.**

Échelle Maître

13 positions dites saines notées dans l'ordre : A+, A, B+, B, C+, C, C-, D+, D, D-, E+, E, E-

2 positions de défaut (correspondant au douteux comptable) :

F pour un défaut hors procédures judiciaires

Z pour un dossier objet de procédures collectives

Le déploiement des méthodes est effectué en fonction de la clientèle cœur de cible de chacune des entités du Groupe. Elles sont déclinées au travers de Guides méthodologiques, Lettres Jaunes et Notes de procédures publiés par l'organe central. L'outil ANADEFI est au cœur de ce dispositif.
La notation d'un client par une entité est réalisée pour le compte de l'ensemble des entités du Groupe. La légitimité de la notation revient à l'entité la plus apte à capter les informations pertinentes rapidement, permettant de mettre à jour la note dans les délais les plus courts. Elle est alors désignée **RUN (**Responsable Unique de la Notation) du tiers et/ou du groupe.

Sur le périmètre de la banque de détail, la Caisse Régionale a la responsabilité de définir, de mettre en œuvre et de justifier son système de notation, dans le cadre des standards Groupe définis par Crédit Agricole S.A. Ainsi, la Caisse Régionale dispose de modèles Groupe d'évaluation du risque.
Cette approche de notations internes en méthode IRB avancée du risque de crédit est basée sur une description de la procédure de notation interne, présentée de manière distincte pour chacune des catégories d'exposition.
Cette description inclut les différents types d'expositions relevant de chaque catégorie, les définitions, les méthodes et les données servant à l'estimation et à la validation des probabilités de défaut et, le cas échéant, des pertes en cas de défaut et des facteurs de conversion, y compris les hypothèses utilisées pour l'estimation de ces paramètres, ainsi que la description des écarts significatifs par rapport à la définition du défaut et les grands segments du portefeuille sur lesquels portent ces écarts.

Sur le segment de la Grande clientèle, le Groupe de Risque Bâle II est un regroupement de partenaires, titulaires ou non de contrats, constitué à des fins de Notation d'une contrepartie, de contagion du défaut et de suivi du risque dans le cadre de l'Usage imposé par le régulateur.
Il regroupe la personne morale et les établissements partenaires ayant un même SIREN. Il correspond au périmètre de l'entreprise. Il constitue le périmètre minimum de contagion.
Le groupe de risque consolidé (Groupe de risque Grande Clientèle) est constitué des groupes de risque élémentaire. Ces groupes de risque sont liés de façon à ce que si l'un d'entre eux rencontrait des problèmes financiers, il est probable que les autres connaissent également des difficultés de remboursement.

L'ensemble des systèmes bénéficie d'un back testing.

Le responsable de la filière risque est garant de la qualité et de l'exhaustivité des bases risques. A ce titre, il veille sur la correcte mise en œuvre des processus de notation et en rend compte auprès des organes exécutif et délibérant. L'entité est en ordre de marche sur ces sujets.

1.2.2.2. Mesure du risque de crédit

La Caisse Régionale du Finistère 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.

Les méthodologies de mesure sont documentées et justifiées. Elles sont soumises à un réexamen périodique afin de vérifier leur pertinence et leur adaptation aux risques encourus.
Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, celle-ci intègre les positions en cash et les dérivés.
Pour les dérivés, l'assiette du risque correspond à la somme de la valeur positive du contrat et d'un coefficient de majoration appliqué au nominal. Ce coefficient add-on représente le risque de crédit potentiel lié à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés sur leur durée de vie restant à courir.
La Caisse Régionale effectue un reporting trimestriel de ses risques de contreparties sur opération de marché avec suivi des notations des contreparties et des limites en montant sur les entités hors groupe.

Les principes de la politique d'engagements sur opération de marché reposent sur une qualification de la qualité du risque et de dispersion.

1.2.3. Dispositif de surveillance

1.2.3.1. Processus de surveillance des concentrations par contrepartie ou groupe de contreparties liées

La Caisse Régionale du Finistère assure la maîtrise des risques engagés. Cette surveillance passe par un suivi permanent des dépassements de limites et de leur régularisation, du fonctionnement des comptes, par une revue périodique des principaux risques et portefeuilles, portant en particulier sur les « affaires sensibles », et par une révision au moins annuelle de tous les autres.

Il existe un dispositif de limites qui comporte :

- Des limites globales formalisées par des plafonds d'engagement, des règles de divisions des risques etc., déclinées dans les politiques risques. Ces limites, établies en référence aux fonds propres et/ou aux résultats de la Caisse Régionale du Finistère, ont été validées par l'organe exécutif et présentées à l'organe délibérant.
- Des limites opérationnelles encadrant l'octroi, formalisées dans les politiques risques.
- Des limites individuelles (contreparties, opérateurs) cohérentes avec les précédentes, accordées dans le cadre de procédures strictes : décisions sur la base d'analyses formalisées, notations, délégations, double regard (double lecture et double signature) lorsqu'elles atteignent des montants ou des niveaux de risque le justifiant, etc.

Les engagements sur les dix plus grandes contreparties sont en baisse et représentent 5.43% (vs 6,51%) du portefeuille total de la Caisse Régionale au 31 décembre 2016.
La couverture de Foncaris sur les 10 plus gros engagements Entreprises de la Caisse Régionale permet une réduction du risque de 92.0 M€ (vs 99.9 M€ en 2015). Par ailleurs, les contre-garanties reçues hors Foncaris (notamment d'autres Caisses Régionales) représentent 72 M€ (vs 95 M€ en 2015) sur ces mêmes dix plus importantes contreparties.

1.2.3.2. Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

Le dispositif de revue de portefeuille est structuré par segment de marché.
La planification annuelle est réalisée en relation avec le service en charge du Contrôle permanent.

L'échantillonnage est piloté par le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques en relation avec les services de financement, à partir de données bâloises, et décliné en début d'exercice pour l'ensemble des revues.
En 2016, 10 revues ont été réalisées sur la banque de détail, 4 sur chaque agence entreprises, 4 sur la promotion immobilière et le logement social, 2 sur les collectivités locales et associations, 4 sur l'assistance et prévention client et 4 sur le contentieux.
Les filières sur lesquelles l'exposition de la Caisse Régionale est importante font l'objet d'une surveillance particulière. Toute augmentation du risque entraîne une mise sous surveillance. Les travaux de l'exercice ont porté sur la filière lait, les Collectivités Publiques et les crédits à la consommation.
Au-delà des décisions de suivi rapproché de certains dossiers, ces revues peuvent donner lieu au déclassement en créances douteuses et litigieuses à dire d'expert avant même l'atteinte des critères normatifs.

1.2.3.3. Processus de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance

Le schéma délégataire, basé sur la qualité des notes, filtre les risques nés.
Le corps procédural de la Caisse Régionale organise le transfert des dossiers au sein de la filière recouvrement accompagné de règles de provisionnement conservatrices et différenciées entre le recouvrement amiable et contentieux.
Des recours ponctuels à des cabinets de recouvrement externes complètent le dispositif.

Deux instances sécurisent les processus de décision, de couverture et de veille : le comité Prêts Amiable et contentieux et le comité des risques de contrepartie.

Les contreparties défaillantes sont suivies au sein des portefeuilles des recouvreurs et rédacteurs contentieux qui en assurent la gestion jusqu'à l'obtention de solutions de redressement via les procédures de règlement amiable ou judiciaire, ou la décision de liquidation.

La Caisse Régionale a mis en œuvre un processus de surveillance rapprochée des risques, finalisé en trois phases :

- La phase de recouvrement commercial - « suivi des risques et de gestion des décisions de paiement » - reste dévolue au Réseau d'Agences jusqu'à 60 jours d'incidents du client.
- Au-delà de ce délai, débute la phase amiable. Le recouvrement est confié au Service Assistance Prévention Client (APC) dont le principe de gestion des clients repose sur la saisine automatique des dossiers.
- Au-delà de 120 jours d'incidents, sans solution de régularisation, le transfert vers le service Contentieux s'opère.

La Caisse Régionale a mis en œuvre un reporting spécifique sur les crédits restructurés et sur les expositions non performantes, répondant en ce sens à la volonté de l'Autorité bancaire Européenne (ABE) d'identifier, de suivre et de contrôler ce type de créances. Le régulateur européen a souhaité donner une définition précise de la Forbearance c'est-à-dire des crédits restructurés (bénéficiant de mesures de grâce) afin de mesurer les risques réels portés par les établissements bancaires.

La Caisse Régionale, suivant en cela les directives du Groupe, applique la définition du régulateur européen concernant la notion de créance restructurée, via ce reporting depuis septembre 2014.

1.2.3.4. Processus de suivi des risques sur base consolidée

Le comité Prêts Amiable et contentieux est une instance de décision sur les dossiers gérés aux services de recouvrement amiable et contentieux.
Il est composé d'administrateurs, du Directeur des Crédits et des Marchés Agris Pros, des chefs de service recouvrement et contentieux.
Les dossiers sont présentés avec leur historique, le niveau d'engagements et les dernières analyses économiques et financières. Le triplet Bâle 2 est systématiquement mis en relief.
Une analyse du risque liquidatif est produite et le dossier reprend l'avis d'expert du service concerné.

Le comité des risques de contrepartie est une instance de pilotage des risques.
Il est présidé par le Directeur Général adjoint, et composé du Directeur des Crédits et des Marchés Agris Pros, du Directeur Finance et Pilotage, du Directeur Commercial et du Responsable du Contrôle Permanent et des Risques.
Il a pour but de faire mensuellement, un point sur la situation des risques de crédit de l'entité et leur correcte couverture, incluant le traitement du risque aux différentes phases et sur les différents marchés. Il décide toute évolution en matière de processus, d'outils ou d'actions particulières à mener pour mieux gérer et mieux anticiper le risque naissant.

1.2.3.5 Impact de stress scenarii

Répondant aux exigences règlementaires, la Caisse Régionale dispose de données relatives à un stress-test sur son portefeuille crédits. Elles permettent :

- la mesure de la sensibilité du portefeuille à des scénarii défavorables ;
- l'identification de poches de risques de concentration ;
- l'identification de filières sensibles.

Il apparaît que l'entité peut encaisser les impacts en situation de stress, tant au niveau de son compte de résultat que des exigences de fonds propres : en effet la Caisse Régionale mène, depuis 2006, une politique active de sécurisation de son développement au travers de dotations de provisions collectives et filières qui représentaient, au 31/12/2016, un montant de 102,6 Millions d'euros. Pour la partie fonds propres la marge de manœuvre observée sur les données de l'entité au 31/12/2016 couvre largement les exigences supplémentaires constatées.

1.2.4. Mécanisme de réduction du risque de crédit

La politique de garantie est intégrée au système de délégation crédit et applicable à l'ensemble des marchés. Elle est définie en fonction de trois critères :

- Le marché : financement de particuliers, professionnels, agriculteurs ou entreprises ;
- L'objet financé : investissement immobilier, mobilier, habitat, consommation, trésorerie ;
- La note Bâle II : LUC ou ANADEFI selon le segment de notation du partenaire ou du groupe de risque.

Ils déterminent l'un des trois niveaux de garantie exigés pour entrer dans le périmètre de décision du délégataire.

La Caisse Régionale réassure principalement son risque de crédit auprès de FONCARIS (grande clientèle), CAMCA, CREDIT LOGEMENT et OSEO (banque de détail). Concernant FONCARIS, le corpus Groupe fixe

les règles d'intervention : à partir de 25 M€ d'encours par groupe de risque, les demandes doivent être soumises à FONCARIS, pour une couverture à hauteur de 50%.
Toutes les sûretés réelles sont systématiquement centralisées.

1.3. Exposition

1.3.1. Exposition maximale

(en milliers d'euros)	**31/12/2016**	**31/12/2015**
Actifs financiers à la juste valeur par résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrats en unités de compte)	12 278	14 494
Instruments dérivés de couverture	39 337	40 418
Actifs disponible à la vente (hors titres à revenu variable)	349 743	378 433
Prêts, créances et dépôts de garantie sur les établissements de crédit (hors opérations internes au Crédit Agricole)	4 592	18 544
Prêts , créances et dépôts de garantie sur la clientèle	8 479 558	8 476 549
Actif financiers détenus jusqu'à l'échéance	75 384	86 120
Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciations)	**8 960 892**	**9 014 558**
Engagements de financement donnés (hors opérations internes au Crédit Agricole)	828 814	827 498
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes au Crédit Agricole)	183 987	185 928
Provisions - Engagements par signature	- 2 444	- 2 572
Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)	**1 010 357**	**1 010 854**
Exposition maximale au risque de crédit	**9 971 249**	**10 025 412**

Source : Tableau d'exposition maximale repris de la note 3.1 des annexes publiables consolidées (hors opérations internes au Crédit Agricole)

1.3.2. Concentration (hors opérations internes au Crédit agricole)

(en milliers d'euros)	**Encours bruts 2016**	**Encours bruts 2015**	**% du total 2016**
Administration générale	703 234	756 413	8,03%
Banques centrales			0,00%
Etablissements de crédit	4 510	18 544	0,05%
Grandes entreprises	1 568 996	1 595 536	17,91%
Clientèle de détail	6 483 696	6 408 448	74,01%
Total Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	**8 760 436**	**8 778 941**	**100,00%**

Source : note 3.1 des annexes publiables consolidées

La ventilation des encours bruts par agent économique montre l'importance de la banque de détail (74,0% en 2016 contre 73,0% en 2015).

1.3.3. Qualité des encours

1.3.3.1. Analyse des prêts et créances par catégorie

Actif financier en souffrance

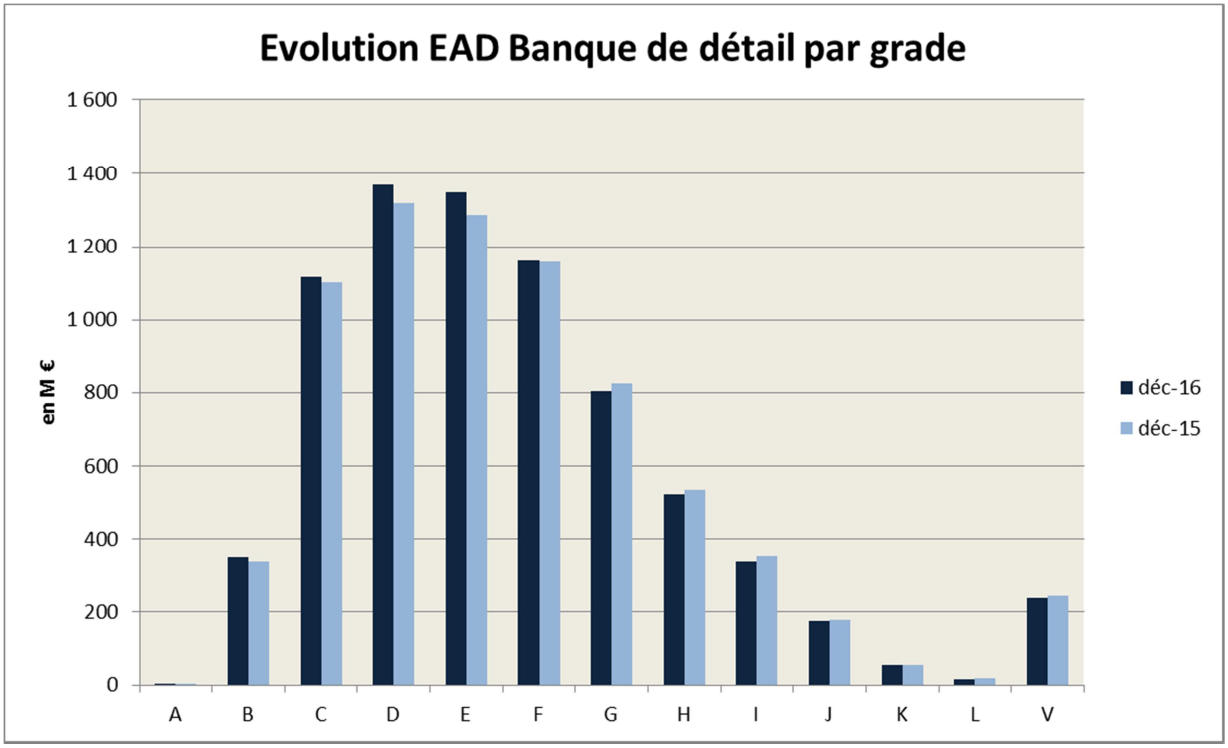
Selon l'IFRS 7, un actif financier est en souffrance lorsqu'une contrepartie n'a pas effectué un paiement à la date d'échéance contractuelle.

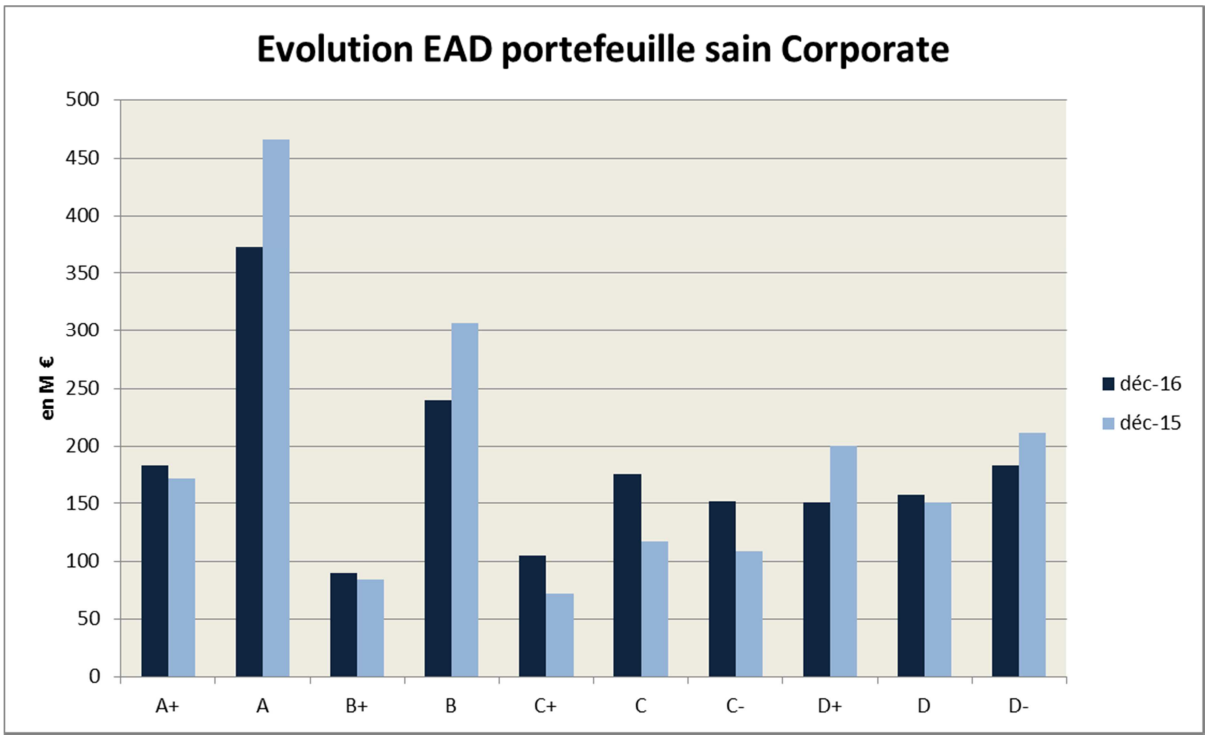
(en milliers d'euros)	31/12/2016						31/12/2016
	Ventilation par ancienneté d'impayé des encours en souffrance					Valeur nette comptable des actifs dépréciés individuellement	Dépréciations d'actifs financiers individuellement et collectivement testés
	≤ 90 jours	> 90 jours ≤ 180 jours	> 180 jours ≤ 1an	> 1an	Valeur comptable des actifs financiers en souffrance		
Instruments de capitaux propres						**447 890**	- 25 749
Instruments de dettes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**- 934**
Administration générale					0	0	0
Banques centrales					0	0	0
Etablissements de crédit					0	0	0
Grandes entreprises					0	0	- 934
Clientèle de détail					0	0	0
Prêts et avances	**72 455**	**0**	**0**	**0**	**72 455**	**104 481**	**- 275 434**
Administration générale	16 168				16 168	0	- 3 730
Banques centrales	0				0	0	0
Etablissements de crédit	0				0	0	0
Grandes entreprises	9 444				9 444	17 511	- 82 381
Clientèle de détail	46 843				46 843	86 970	- 189 323
Total Actifs financiers en souffrance ou dépréciés individuellement	**72 455**	**0**	**0**	**0**	**72 455**	**552 371**	**- 302 117**

(en milliers d'euros)	31/12/2015						31/12/2015
	Ventilation par ancienneté d'impayé des encours en souffrance					Valeur nette comptable des actifs dépréciés individuellement	Dépréciations d'actifs financiers individuellement et collectivement testés
	≤ 90 jours	> 90 jours ≤ 180 jours	> 180 jours ≤ 1an	> 1an	Valeur comptable des actifs financiers en souffrance		
Instruments de capitaux propres						**427 249**	- 43 802
Instruments de dette	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**- 934**
Administration générale					0	0	0
Banques centrales					0	0	0
Etablissements de crédit					0	0	0
Grandes entreprises					0	0	- 934
Clientèle de détail					0	0	0
Prêts et avances	**66 290**	**1839**	**0**	**0**	**68 129**	**107 975**	**- 282 914**
Administration générale	2 061				2 061	0	- 2 025
Banques centrales					0	0	0
Institutions non établissements de crédit					0	0	0
Grandes entreprises	18 382	780			19 162	21 503	- 92 874
Clientèle de détail	45 847	1059			46 906	86 472	- 188 015
Total Actifs financiers en souffrance ou dépréciés individuellement	**66 290**	**1839**	**0**	**0**	**68 129**	**535 224**	**- 327 650**

Source : note 3.1 des annexes publiables consolidées

1.3.3.2. Analyse des encours par notation interne





1.3.3.3. Dépréciation et couverture du risque

a. Politique de dépréciation et couverture des risques

La politique de couverture des risques de pertes repose sur deux natures de dépréciation :

Dépréciations au titre du risque de crédit avéré

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

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

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

Dépréciation au titre du risque de crédit non affectée individuellement

Par ailleurs, la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère a également constaté à l'actif de son bilan consolidé des dépréciations destinées à couvrir des risques clientèle non affectés individuellement, tels que les dépréciations sectorielles ou des dépréciations calculées à partir des modèles Bâle II. Ces dernières visent à couvrir des risques identifiés pour lesquels il existe statistiquement ou historiquement une probabilité de non-recouvrement partiel, sur des encours non classés en douteux ou non dépréciés individuellement.

b. Encours d'actifs financiers dépréciés (hors opérations internes au Crédit agricole)

(en milliers d'euros)	31/12/2016				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
Administration générale	703 234			3 730	699 504
Banques centrales					
Etablissements de crédit	4 510				4 510
Grandes entreprises	1 568 996	70 179	52 668	30 647	1 485 681
Clientèle de détail	6 483 696	208 082	121 112	68 211	6 294 373
Total Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	**8 760 436**	**278 261**	**173 780**	**102 588**	**8 484 068**

(en milliers d'euros)	31/12/2015				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
Administration générale	756 413	363	363	1 662	754 388
Banques centrales					
Etablissements de crédit	18 544				18 544
Grandes entreprises	1 595 536	76 381	54 878	33 916	1 506 742
Clientèle de détail	6 408 448	208 412	121 940	71 089	6 215 419
Total Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	**8 778 941**	**285 156**	**177 181**	**106 667**	**8 495 093**

Source : note 3.1 des annexes publiables consolidées

1.4. Coût du risque sur base consolidée

(en milliers d'euros)	31/12/2016	31/12/2015
Dotations aux provisions et aux dépréciations	**-48 692**	**-57 872**
Actifs financiers disponibles à la vente à revenu fixe		
Prêts et créances	-45 350	-53 906
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance		
Autres actifs	-585	-4
Engagements par signature	-2 757	-419
Risques et charges		-3 543
Reprises de provisions et de dépréciations	**41 974**	**49 362**
Actifs financiers disponibles à la vente à revenu fixe		
Prêts et créances	39 842	46 100
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance		
Autres actifs	4	574
Engagements par signature	371	520
Risques et charges	1 757	2 168
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	**-6 718**	**-8 510**
Plus ou moins-values de cessions réalisées sur actifs financiers disponibles à la vente à revenu fixe dépréciés		
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	-377	-1 133
Récupérations sur prêts et créances amortis	774	372
Décotes sur crédits restructurés	-21	-35
Pertes sur engagements par signature	-3	
Autres pertes		
Autres produits		
Coût du risque	**-6 345**	**-9 306**

Source : note 4.8 des annexes publiables consolidées

2. LE RISQUE DE MARCHE

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marchés notamment :

- les taux d'intérêts,
- les spreads de crédit,
- les taux de change,
- le cours des actions,
- le prix des matières premières,
- ainsi que de leur volatilité implicite.

2.1. Objectifs et Politique

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

On distingue comptablement le Trading book et le Banking book. La variation de juste valeur du Trading book se traduit par un impact sur le résultat. La variation de juste valeur du Banking book se traduit par un impact sur les fonds propres ou le résultat selon les titres.

Le Banking book

La Caisse Régionale du Finistère distingue, dans sa politique de placement des Excédents de Fonds Propres, des orientations différentes selon les horizons de gestion : titres détenus jusqu'à maturité (HTM) et titres comptabilisés en juste valeur (AFS et JVPO). Seule cette dernière catégorie, hors participations, représente un risque de marché et est suivie comme tel par des mesures de contrôle adaptées.

La Caisse Régionale a défini 4 portefeuilles selon l'intention de détention et de gestion :

- Portefeuille OCA : Opérations liées aux participations dans le groupe Crédit Agricole ;
- Portefeuille ODR : Opérations liées au principe de missions territoriales et opérations de développement régional ;
- Portefeuille OCP : Opérations pour compte propre lié au rôle d'investisseur institutionnel ;
- Portefeuille OGE : Opérations en gestion extinctive.

Le Trading book

La Caisse Régionale du Finistère n'a pas de portefeuille affichant une intention de trading.

2.2. Gestion du risque

❖ **Dispositif local et central**

Le contrôle des risques de marché est réalisé à deux niveaux distincts mais complémentaires :

- au niveau de la tête de groupe Crédit Agricole S.A., la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles,

- au niveau de la Caisse Régionale du Finistère, le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques (RCPR) a pour missions le pilotage du dispositif de contrôles financiers, la surveillance et le suivi des risques financiers. Le RCPR émet un avis formalisé :
    - auprès de l'organe délibérant sur la politique financière annuelle ;
    - avant tout investissement sur des produits financiers pour compte propre, à l'appui d'une grille d'analyse détaillée.

❖ **<u>Les comités de décision et de suivi des risques</u>**

- <u>Organes de suivi des risques au niveau du groupe Crédit Agricole S.A. :</u>
    - o le Comité des Risques Groupe (CRG),
    - o le Comité de suivi des Risques des Caisses régionales (CRCR),
    - o le Comité Normes et Méthodologies.

- <u>Organes de suivi des risques au niveau de la Caisse Régionale du Finistère</u>

    - o Le Conseil d'Administration valide l'appétence aux risques de la CR ainsi que la politique financière qui en découle sur proposition de l'organe exécutif et est informé des résultats de cette dernière au minimum une fois par an ;

    - o Le comité de Direction propose à la validation du Conseil d'Administration la politique générale et organise sa mise en œuvre et son suivi, à travers notamment les différents comités et leurs délégations ;

    - o Le comité des risques porte un regard approfondi sur la politique et sur sa réalisation ;

    - o Le Comité Financier, sous présidence du Directeur Général, met en œuvre les stratégies financières. Il est informé du respect des limites par l'intermédiaire des tableaux de bord mensuels réalisés par le middle office.

    - o Le Comité de Trésorerie est l'organe de fonctionnement interne à la direction des finances, il a en charge la mise en œuvre des stratégies définies en Comité Financier ;

    - o Le RCPR assiste au Comité Financier et est représenté au Comité de Trésorerie ; il est destinataire des tableaux de bord réalisés par le middle office ;

    - o Le Middle Office, rattaché distinctement au service comptabilité, s'assure de la cohérence des décisions prises avec la politique financière et du respect des normes réglementaires. Il établit un reporting mensuel du suivi des limites et des contrôles réalisés sur les risques de marché et contrepartie.

    - o Le Back Office alimente les outils de suivi et de valorisation du portefeuille de manière indépendante. Le dispositif inclut pour les produits complexes une seconde valorisation réalisée par un organisme indépendant du vendeur.

2.3. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marchés

L'encadrement des risques de marché de la Caisse Régionale du Finistère repose sur la combinaison d'un ensemble d'indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites et/ou des seuils d'alerte : la Value at Risk, les stress scénarios, le seuil d'alerte global et les limites individuelles (seuils d'alerte loss par ligne). Le processus de contrôle intègre le backtesting de la VaR.

❖ **Les indicateurs**

- **La VaR (Value at risk)**

Définition
La VaR peut être définie comme étant la perte potentielle maximale que peut subir un portefeuille en cas de mouvements défavorables des paramètres de marché, sur un horizon de temps et pour un intervalle de confiance donnés.
Sur son portefeuille de titres, la Caisse Régionale retient un intervalle de confiance de 99% et un horizon de temps de 1 mois.

La méthodologie de calcul de la VaR a fait l'objet d'amélioration au cours de l'année 2016 passant d'une VaR paramétrique à une VaR historique un mois.

Limites du calcul de la VaR historique
Les principales limites méthodologiques attachées au modèle de VaR historique sont les suivantes :

- l'horizon fixé à « 1 mois » suppose que toutes les positions peuvent être liquidées ou couvertes en un mois, ce qui n'est pas toujours le cas pour certains produits et dans certaines situations de crise ;
- l'utilisation d'un intervalle de confiance à 99 % exclut les pertes pouvant survenir au-delà de cet intervalle : la VaR est donc un indicateur de risque sous des conditions normales de marché et ne prenant pas en compte les mouvements d'ampleur exceptionnelle.

Limites et alertes
La VAR historique un mois est calculée par CA.sa et le résultat est présenté au comité financier mensuellement. Elle fait l'objet de seuils d'alerte à 2 niveaux : Direction Générale et Conseil d'Administration.

Le back testing : définition et objectifs
Le Back Testing est calculé mensuellement. Il consiste à comparer les pertes réelles éventuelles par rapport aux pertes théoriques calculées par la VAR. Toute exception (mois pour lesquelles le niveau de perte est supérieur à la VaR) doit être analysée. Aucune exception n'a été constatée au cours de l'année 2016.

- **Les stress scenarios : la mesure du risque en stress test**

Le deuxième élément quantitatif, « stress scénarios », complète la mesure en VaR qui ne permet pas d'appréhender correctement l'impact de conditions extrêmes de marchés.
Ce calcul de scénarios de stress, conformément aux principes du groupe, simulent des conditions extrêmes de marché.
Le calcul de ces stress est réalisé par CASA et le résultat de ces calculs mensuels est transmis à la Direction Générale, au Directeur Financier et au RCPR lors du comité financier.

- **Les limites globales**

L'impact négatif sur le compte de résultat est limité par un pourcentage du PNB annuel.

- **Les limites individuelles**

Des seuils d'alerte Loss ont été définis sur la base de la valeur de marché, rapportée au prix en début d'exercice.

- **Crédit value Adjustment**

L'ajustement de valeur relatif à la qualité de la contrepartie (Credit Value Adjustment – CVA) vise à intégrer dans la valorisation des instruments dérivés le risque de crédit associé à la contrepartie (risque de non-paiement des sommes dues en cas de défaut). Cet ajustement est calculé globalement par contrepartie déduction faite en cas d'accord de collatéralisation, de compensation ou de netting entre les contreparties. Cet ajustement est systématiquement négatif et vient en minoration de la juste valeur active des instruments financiers.

❖ **Utilisation des dérivés de crédit**

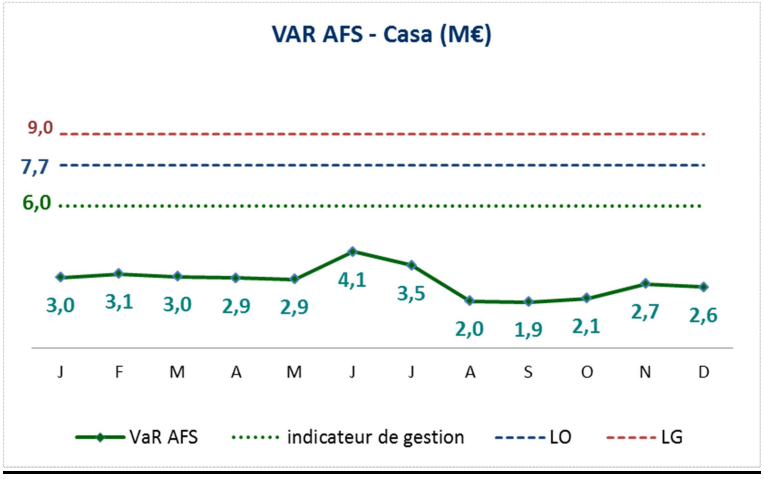
La Caisse Régionale du Finistère n'est pas concernée par des activités de trading, de structuration ou de ventes de produits dérivés de crédit.

2.4. Exposition : activités de marché (Value at Risk)

La VAR est calculée sur les titres du banking book valorisés en valeur de marché (Périmètre = tous les titres de placement des portefeuilles OCP et OGE). Elle est obtenue par la sommation des risques représentés par les différentes classes d'actifs en portefeuille.

Evolution de la VAR sur l'année 2016

La VaR historique sur le portefeuille AFS est restée stable au cours de l'année 2016, l'allocation du portefeuille a peu évolué au cours de l'année. La principale variation provient de l'arbitrage partiel d'OPCVM HQLA au profit du cash BCE dans le cadre de la gestion du ratio LCR.



Contribution des facteurs de risques à la VAR au 31.12.2016

Compte tenu de l'évolution de l'allocation des actifs en 2016, la classe obligation contribue essentiellement au risque du portefeuille, suivi par la classe action.

2.5. Risque Action

- **Risque sur actions provenant des activités de trading et d'arbitrage**

La Caisse Régionale du Finistère n'a pas de trading book. Elle n'a pas d'activité de trading ni d'arbitrage.

- **Risque sur actions provenant des portefeuilles de placement**

Le risque action porte principalement sur des fonds à orientation action détenus dans le fonds dédié (8 M€) et les FPCI inscrits dans le banking book (7,4 M€).

3. GESTION DU BILAN

3.1. Le risque de taux d'intérêt global

3.1.1. Objectifs et politique

Le Risque de Taux est "*le risque encouru en cas de variation des taux d'intérêt du fait de l'ensemble des opérations de bilan et de hors bilan, à l'exception, le cas échéant, des opérations soumises aux risques de marché ("trading book")".*
La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à protéger la valeur patrimoniale de la Caisse Régionale, ainsi qu'à optimiser la marge d'intérêt.
La valeur patrimoniale et la marge d'intérêt évoluent du fait de la sensibilité à la variation des taux d'intérêt de la valeur actuelle nette et des flux de trésorerie des instruments financiers composant le bilan et le hors bilan. Cette sensibilité naît dès lors que les actifs et les passifs ont des échéances de fixation de leur taux d'intérêt non synchronisées.

3.1.2. Gestion du risque

Le risque de taux d'intérêt global fait l'objet de présentations mensuelles au Comité Financier de la Caisse Régionale du Finistère. La gestion de notre exposition est réalisée dans le respect des limites fixées tout en profitant du contexte de transformation.
Un Tableau de Bord établi par le middle office trésorerie, reprend les principaux éléments d'exposition et de respect des limites en matière de risques de taux.
Par ailleurs, une information au Conseil d'Administration est assurée au minimum une fois par an. Le Directeur Financier assure cette information, et présente également la politique annuelle à chacune de ses révisions.

3.1.3. Méthodologie

Le périmètre concerné par la gestion du risque de taux d'intérêt global couvre la totalité du bilan (banking book hors OPCVM) et du hors bilan. Conformément aux recommandations de Crédit Agricole S.A., la méthode utilisée pour le suivi du risque de taux d'intérêt global est la méthode de détermination des GAP de taux statiques, avec application des conventions d'écoulement nationales pour les produits sans date d'échéance. L'outil utilisé est l'outil national Cristaux 2 depuis le 30/06/2008.

Les GAPS sont calculés chaque mois sur 30 ans, en pas mensuel les deux premières années puis en moyennes annuelles au-delà. Ils mesurent les GAPS Synthétiques comprenant les GAPS de taux fixe (y compris les fixings des taux révisables), les GAPS inflation, les GAPS équivalents delta TF (issus des produits Capés), et la Valeur Actuelle Nette.

Les limites de GAPS Synthétiques sont calculées en pas mensuel sur 24 mois puis en pas annuel de l'année 3 à 30. Les limites sont revues annuellement et validées par le Conseil d'Administration.

Les instruments financiers utilisés pour couvrir le risque de taux sont des instruments de hors-bilan standards type swaps de taux fixe ou caps de couverture sur index révisable.

3.1.4. Dispositif de limites

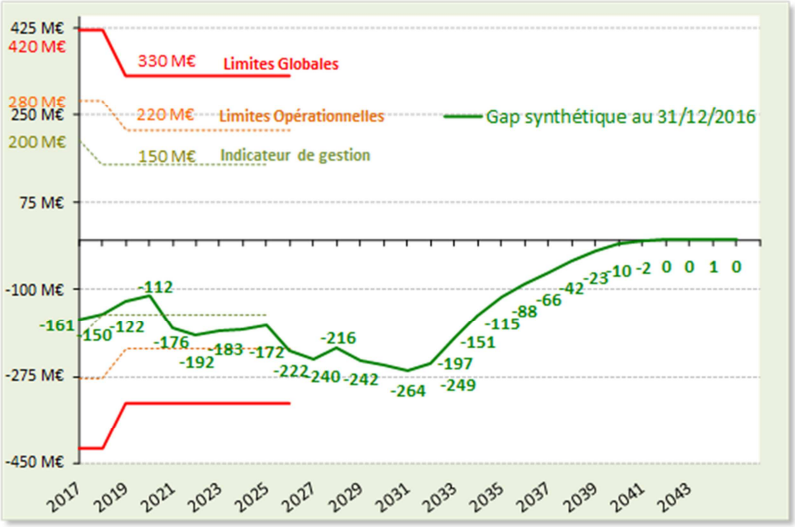
Les limites mises en place permettent de borner la somme des pertes maximales actualisées sur les 30 prochaines années et le montant de perte maximale annuelle sur les 10 prochaines années en cas de choc de taux.

Révision des limites effectuée lors du Conseil d'Administration du 29 janvier 2016		**Bases de calcul des limites applicables en 2016** PNB d'activité budgété : 230 M€ FP prudentiels 30/09/2015 : 997 M€
« Limite VAN »		79.8 M€
« Limites Gaps » globales	Années 1 et 2	420 M€
	Années 3 à 10	330 M€
« Limites Gaps » opérationnelles	Années 1 et 2	66% des limites globales 280 M€
	Années 3 à 10	66% des limites globales 220M€

La nouvelle prise de participation dans la SACAM Mutualisation, dans le cadre de la restructuration capitalistique du Groupe intervenue en août dernier, ayant eu un impact sur le niveau des fonds propres de la Caisse Régionale du Finistère, les limites exprimées en % des fonds propres ont été revues lors du Conseil d'Administration du 21 juillet 2016. Suite à cette opération, l'appétence de la Caisse Régionale du Finistère au risque de Taux est restée inchangée, mais la limite en VAN a été revue à la baisse à hauteur de 75M€.

3.1.5. Exposition

Les GAPS de taux 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. Le résultat de ces mesures au 31 décembre 2016 se présente comme suit.



La Caisse Régionale a maintenu son exposition au risque de taux au cours de l'année 2016. Une année marquée par la volatilité des taux. Une première période, jusqu'au 3ième trimestre, marquée par une tendance baissière des taux notamment liée aux actions de la BCE et au Brexit dans un environnement volatil et une deuxième période, le 4ième trimestre, lié dans un premier temps à la hausse du prix du pétrole et dans un deuxième temps la perspective de hausse de taux aux Etats-Unis (qui est intervenue en fin d'année 2016).

Sur la base des GAP de Taux au 31/12/2016, la sensibilité du PNB de la première année à une hausse de taux de 100 points de base est de 1,61 M€.

Sur cette même base, en cas de hausse de 2 % de la courbe des taux euros, l'impact de la valeur actuelle nette de la perte encourue mesurée par les GAPs des trente prochaines années ressort à -61,8 M€, soit 7,5 % des fonds propres prudentiels mesurés en décembre 2016 (824 M€).

3.1.6. Evaluation du besoin en capital interne

Une mesure de l'évaluation du besoin en capital interne au titre du risque de taux est réalisée par Crédit Agricole SA en tenant compte :

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

Cette mesure est réalisée en s'appuyant sur un jeu de scénarios internes intégrant des déformations de la courbe de taux calibrés selon une méthode cohérente avec celle utilisée pour l'évaluation des autres risques mesurés au titre du Pilier 2. Au 30/09/2016, aucun besoin de capital interne n'est à noter pour la Caisse Régionale du Finistère.

3.2. Le risque de change

Le Risque de change opérationnel est traité par le Régulateur dans l'arrêté du 3 novembre 2014 comme le risque de marché et doit donc être suivi avec le même dispositif que le portefeuille de négociation.
La réglementation interne des relations financières entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses Régionales indique que ces dernières ne peuvent pas être en risque de change opérationnel.
Ainsi tout prêt en devises doit être déclaré et faire l'objet d'une avance à 100% dans la même devise.

Par conséquent, le risque de change ne peut être que résiduel et inférieur dans tous les cas au seuil d'assujettissement (2% des fonds propres prudentiels, règlement 95-02) nécessitant une consommation de fonds propres.

Le risque de change porté par les placements dans le cadre des placements de fonds propres est encadré par des limites opérationnelles. Il est communiqué au minimum une fois par an au comité financier. Il consiste au calcul de l'impact d'une baisse de 20% des devises contre euros sur la valorisation du portefeuille d'excédent fonds propres. Au 31/03/2016 celui-ci ressort à 409 K€ contre une limite de 2,5 M€.

3.3. Le risque de liquidité et de financement

La réglementation relative à la gestion du risque de liquidité vise l'ensemble des établissements de crédit. Au sein du Crédit Agricole, elle s'applique donc individuellement à chaque Caisse Régionale. En outre, au terme de la loi bancaire, Crédit Agricole S.A. assure la liquidité (et la solvabilité) de l'ensemble des entités du groupe.

3.3.1. Objectifs et politique

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de ne pas disposer des fonds nécessaires pour faire face à ses engagements. La survenance de ce risque correspondrait par exemple au fait de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placement. Le refinancement de la Caisse Régionale sur les marchés s'effectue par émissions de CDN ou BMTN interbancaires mais également auprès de Crédit Agricole S.A. par le biais d'emprunts en blanc ou d'avances. La Caisse Régionale a également bénéficié en 2016 d'avances spécifiques bonifiées par l'intermédiaire de la SFH et UC PREDICA.

La gestion du risque de liquidité se traduit par la mesure au travers de l'étude des échéanciers d'emplois et des ressources contractuels ou modélisés, ce qui permet de mettre en évidence les exigibilités à différentes échéances.

L'objectif de la Caisse Régionale est d'optimiser le coût de son refinancement et d'être en mesure de faire face à des situations de crise de liquidité. Le système intègre également le respect des contraintes réglementaires relatives à la liquidité : le LCR.

3.3.2. Gestion du risque

Crédit Agricole S.A. est en charge de la gestion de la liquidité globale du Groupe Crédit Agricole au travers de l'organisation financière interne de ce dernier.
Afin de garantir le respect de ces règlements concernant la liquidité, la Caisse Régionale du Finistère a développé des outils de mesure qui permettent d'anticiper les besoins de refinancement sur le marché interbancaire. Toutes les opérations sont encadrées par des délégations en montant et en taux définies par la politique annuelle de refinancement validée par le Conseil d'Administration, et donnent lieu à une présentation mensuelle en Comité Financier. Le Middle Office Trésorerie, rattaché hiérarchiquement de façon indépendante au Chef Comptable, procède au fil de l'eau à la vérification de l'ensemble des opérations effectuées par le Front Office.

3.3.3. Méthodologie

Le pilotage du risque de liquidité repose sur des Règles internes au Groupe :

- 3 sur le risque d'illiquidité lié à l'endettement court terme :
  - Maintenir durant au moins **un an** une situation de trésorerie excédentaire dans un scénario de crise **systémique** du type 2007-2009 ;
  - Maintenir durant au moins **trois mois** une situation de trésorerie excédentaire dans un scénario de crise portant sur le seul nom du Crédit Agricole (idiosyncratique) ;

- Maintenir durant au moins **un mois** une situation de trésorerie excédentaire dans un scénario de crise globale (idiosyncratique et systémique).

- 1 sur le risque d'illiquidité lié à l'endettement long et moyen terme :
  - Permettre un **renouvellement de la dette long terme nette** (>1an) sans sollicitation excessive du marché.

- 1 sur le risque de prix lié à l'existence d'une position de transformation en liquidité.
  - Limiter le risque de **perte en PNB** engendrée par l'impact d'une **hausse du spread d'émission LT** du Groupe sur une position de transformation en liquidité.

3.3.4. Ratios Règlementaires de liquidité

Le pilotage du risque de liquidité repose également sur des Règles fixées par le régulateur.

Le LCR (liquidity coverage ratio), défini par l'EBA (European Banking Authority), 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.

Le ratio de couverture des besoins de liquidité (LCR) est entré en vigueur règlementairement le 1er octobre 2015 avec un ratio minimum de 60%, passé à 70% le 1er janvier 2016 puis 80% le 1er janvier 2017, pour atteindre 100% au 1er janvier 2018.

Son principe est le suivant : les réserves de liquidité (cash, titres d'État liquides sur le marché et éligibles au refinancement en Banque Centrale...) doivent être supérieures aux fuites de liquidité générées par la perte des possibilités de refinancement sur le marché, par la fuite des dépôts, et par une série d'autres facteurs qui peuvent advenir lors d'une telle crise de liquidité (tirages de lignes hors-bilan, fuite de liquidité liée aux collatéraux...).

Ce ratio prend la forme suivante : LCR = Actifs liquides / (Sorties – Entrées de trésorerie à un mois)

Les entrées de trésorerie sont plafonnées à hauteur de 75% des sorties de trésorerie sauf exceptions mentionnées dans le paragraphe correspondant de la norme.
Par ailleurs, les établissements ne comptent pas en double les entrées de trésorerie et les actifs liquides.

Le LCR au 31/12/2016 est de 110.26% pour un seuil minimal règlementaire à respecter de 70% qui est passé à 80% au 1er janvier 2017.

Le Ratio NSFR (Net Stable Funding Ratio) est un ratio de stock (le LCR étant un ratio de flux) qui compare les actifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an, aux passifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an, il mesure donc le montant de ressources à long terme stables disponibles pour faire face au profil des actifs.

Le ratio, qui doit être supérieur à 100%, prend la forme suivante :

$$\text{Net Stable Funding Ratio} = \frac{\text{Refinancement stable disponible}}{\text{Refinancement stable requis}} > 100\%$$

Le « refinancement stable disponible » est constitué essentiellement des fonds propres, de la dette subordonnée, de la dette long terme (> 1an) et de dépôts des clients dans une certaine proportion. Le « refinancement stable requis » dépend de la liquidité et de la maturité des actifs de l'entité.

A ce stade, aucune pondération n'est fournie dans la réglementation européenne concernant ces éléments. A titre indicatif, sur la base de pondérations hypothétiques, le NSFR au 31/12/2016 est estimé à 99% (contre 101% le 31/12/2015)

3.3.5. Exposition

L'encours de CDN interbancaires était de 440 M€ à fin 2016 (avec une DRAC moyenne de 7 mois), celui des BMTN de 20 M€ (DRAC moyenne de 4 ans et 2 mois), pour des programmes annuels respectifs de 1 800 M€ et 600 M€ y compris les TCN clientèles (15 M€ d'encours à fin 2016 avec une DRAC moyenne de 18 mois).

La limite Court Terme (conditionnelle), ou LCT, de 869 M€ est consommée à hauteur de 109 M€, soit 12.5% de la LCT au 31.12.2016 et est en moyenne sur l'année consommée à hauteur de 35M€, en phase avec la hausse des refinancements Moyen Long Terme (MLT). Le déficit collecte crédit est de 1 230 M€ (hors provisions) à la fin de l'année, soit une amélioration de 302 M€ grâce à une forte hausse de l'encours de collecte bilan.

3.3.6. Condition de refinancement en 2016

2016 aura été marquée par la volatilité tout au long de l'année. La chute importante du prix du pétrole (T1 2016), le Brexit fin T2 et début T3 2016, les élections américaines, les déboires de Deutsche Bank auront été, par épisode, des éléments déclencheurs de la volatilité des spreads. La BCE a renforcé l'assouplissement de sa politique monétaire en mars 2016, en abaissant le taux de dépôt à -0,40% contre -0,30% auparavant et le taux principal à 0,00% contre 0.05% auparavant, tout en maintenant son QE, voire le renforcer en fin d'année 2016 en allongeant sa durée d'existence minimum (au-delà de mars 2017) avec une diminution de la taille des achats mensuels.

Dans ces conditions la Caisse Régionale a réalisé 775 M€ de refinancement MLT au cours de l'année (dont 72.5M€ pour financer la fin de la triplication et 201M€ pour financer une partie de de la nouvelle participation SACAM Mutualisation ; le solde ayant été financé en quasi-totalité par le remboursement d'un dépôt de garantie que la Caisse Régionale avait auprès de Crédit Agricole SA) et ainsi maintenu son exposition au refinancement CT.

Outre les émissions de TCN, emprunts en blanc et avances auprès de CASA, une partie de ce refinancement provient des émissions sécurisées (SFH et UC PREDICA) pour un montant de 57 M€, des véhicules CDC PLS et PLSA pour un montant de 15.6 M€, des refinancements de la BEI pour un montant de 15.2M€ et de la politique monétaire non conventionnelle de la BCE avec notamment une nouvelle tranche du TLTRO (Targeted Long Term Refinancing Operation) pour un montant de 70 M€.

3.3.7. Actifs grevés

La notion d'actifs grevés renvoie à celle d'actifs « mobilisés » au sens entendu de la norme « Bilan de liquidité ». Ils correspondent aux actifs qui sont utilisés pour servir de sûreté à toute opération qui le nécessite.

- Collatéral versé en cash pour les dérivés : appels de marges versés de 98 M€ (nettés par contrepartie).
- Suite à son lancement le 21 octobre 2015, la Titrisation True Sale et le gisement éligible correspondant ont été intégrés sous son nom officiel : FCT CAH 2015 (Fond Commun de Titrisation Crédit Agricole Habitat 2015)
- L'ESNI (Euro Secured Notes Issuer), nouveau véhicule de place créé en 2015 : sous l'impulsion de la Banque de France, un nouveau mode de création de titres a été mis en place, utilisant en collatéral les crédits bancaires remplissant les critères d'éligibilité aux opérations de refinancement de l'Eurosystème, parallèlement au mécanisme TRICP. Les créances cédées à ESNI restent au bilan des entités cédantes (titrisation non déconsolidante).
- Pour les créances apportées en garantie (TRICP, refinancement BCE, SFEF, SFH, CAHL, CRH, GIE FCT EVERGREEN, BEI, BDCE, CDC, ESNI) : 2 591 M€ contre 2 396 M€ à fin décembre 2015.

La mobilisation des actifs est mesurée et pilotée au niveau du Groupe Crédit Agricole.

Evolution en 2016 des actifs grevés de la CRCAM du FINISTERE (en M€)

Véhicules de refinancement	31/12/2015	31/12/2016	VARIATION
TRICP PRSE	324	366	42
BCE HABITAT	974	1132	159
SFH	468	478	10
CRH	233	232	-1
FCT evergreen	201	184	-17
SFEF	0	0	0
BEI	76	65	-10
BDCE		1	1
CDC	48	62	14
ESNI	71	71	-1
FCT CAH 2015	172	172	0
TOTAL	**2568**	**2763**	195

3.3.8. Politique de couverture

Ces couvertures sont initiées en face d'éléments du bilan de la Caisse Régionale, tant au Passif qu'à l'Actif. Ces éléments sont regroupés par stratégies visant à réduire le risque de taux de la Caisse Régionale et constituent des portefeuilles d'actifs/passifs couverts (cf. la gestion du Risque de Taux d'Intérêt Global). L'intention de couverture est documentée dès l'origine et vérifiée trimestriellement par la réalisation des tests appropriés (prospectifs et rétrospectifs).

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à concilier deux approches :

- la protection de la valeur patrimoniale au travers de dérivés de couverture de juste valeur (Fair Value Hedge)
- la protection de la marge d'intérêt au moyen d'instruments dérivés de couverture des flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)

Les instruments financiers désignés comme instruments de couverture par la Caisse Régionale du Finistère sont essentiellement des swaps emprunteurs TF.

4. LES RISQUES OPERATIONNELS

Le risque opérationnel est défini comme le risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'événements extérieurs. Il inclut le risque de non-conformité, le risque juridique et également les risques générés par le recours à des prestations de service essentielles externalisées (PSEE).

La Caisse Régionale du Finistère applique les directives du groupe Crédit Agricole en matière de démarche de maîtrise des risques tant opérationnels que de conformité.

Ainsi, le dispositif de gestion des risques opérationnels déployé par l'entité comprend les composantes suivantes :

- une cartographie des événements de risques, réactualisée périodiquement pour intégrer les évolutions d'organisation, les nouvelles activités, voire les évolutions du coût du risque. Elle est construite à partir d'un découpage des activités en processus et des 7 catégories de risques de la nomenclature Bâle 2. Les impacts à la fois financiers et non financiers (réglementaire, image) de ces événements de risques identifiés, qu'ils soient avérés ou potentiels, sont évalués ainsi que leur probabilité d'occurrence, en s'appuyant sur les experts métiers. L'appréciation du contrôle interne à travers notamment les résultats des contrôles aux différents niveaux du plan de contrôle local et contrôles standardisés définis par la Direction des risques groupe Crédit Agricole et de ceux du contrôle périodique permet de mettre en exergue les risques nets les plus critiques et de prioriser les plans d'actions visant à leur réduction ;

- un processus de collecte des incidents et des pertes opérationnelles complété par un dispositif d'alertes, afin de suivre les risques avérés, et de les exploiter pour mettre en place les mesures de remédiation et s'assurer de la cohérence avec la cartographie.

Pour couvrir l'indisponibilité des systèmes d'informations, des sites opérationnels et du personnel, la Caisse Régionale a établi son plan de continuité de l'activité (PCA) centré sur les activités essentielles. Celui-ci répond aux normes groupe Crédit Agricole, avec l'adoption d'un site de repli utilisateurs, un plan de secours informatique (PSI) s'appuyant sur l'environnement d'exploitation et de production informatique mutualisé du groupe Crédit Agricole ; il est régulièrement testé. La sécurité des systèmes d'information repose, pour sa part, sur les politiques de sécurité Groupe.

Une politique générale d'externalisation et de sous-traitance du groupe Crédit Agricole, décrivant entre autres le dispositif de suivi et de contrôle associé à la sous-traitance, a été établie et déclinée par l'entité.

4.1. Organisation et dispositif de surveillance

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

Organisation et gouvernance de la fonction Gestion des risques opérationnels :

- supervision du dispositif par la Direction générale (via le Comité des risques opérationnels ou le volet risques opérationnels du Comité de contrôle interne) ;
- mission des Responsables Risques et des Managers Risques Opérationnels en matière de pilotage en local du dispositif de maîtrise des risques opérationnels ;
- responsabilité des entités dans la maîtrise de leurs risques ;
- corpus de normes et procédures ;

- déclinaison de la démarche groupe Crédit Agricole d'appétence aux risques mise en place en 2015 intégrant le risque opérationnel.

Identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies :
Les cartographies sont réalisées par les entités annuellement et exploitées par chaque entité avec une validation des résultats et plans d'action associés en Comité des risques opérationnels (volet risques opérationnels du Comité de contrôle interne).
Elles sont complétées 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 et en central,
    - dans le cadre de la prévention et de la détection du risque opérationnel, une communication mensuelle (Mensuel des alertes Risque opérationnel) des différentes alertes reçues dans le Groupe ainsi que des alertes externes pertinentes a été également mise en place auprès des entités du Groupe ;
- calcul et reporting réglementaire des fonds propres au titre du risque opérationnel au niveau consolidé et au niveau entité ;
- production trimestrielle d'un tableau de bord des risques opérationnels au niveau entité, complété par une synthèse groupe Crédit Agricole reprenant les principales sources de risques impactant les métiers mais également les profils d'exposition différenciés par entité/type de métier.

Outils :
La plateforme outil RCP (Risque et contrôle permanent) réunit les trois briques fondamentales du dispositif (collecte des pertes, cartographie des risques opérationnels et contrôles permanents) 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.
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.

4.2. Méthodologie

Les principales entités du groupe Crédit Agricole utilisent l'approche des mesures avancées (AMA). L'utilisation de l'AMA pour ces entités a été validée par l'Autorité de contrôle prudentiel en 2007.

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.

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 l'entité (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 en diffusant une sélection de 8 à 10 pertes chaque mois via le Mensuel des alertes Risque opérationnel,
    - 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 chacun fait l'objet de d'une mission d'audit externe de la BCE au 2ème semestre 2015. Ces missions ont permis de constater les avancées du Groupe ainsi que certains axes de progrès.

4.4. Exposition

Répartition du coût net (pertes définitives et provisions) en % par type d'événements (cf. catégories bâloises), en distinguant les risques opérationnels « purs » des risques opérationnels « frontière », relatifs au crédit (diminution du montant recouvrable) :

		Catégorie de Bâle							
Année de déclaration	Type de risques opérationnels	Fraude Interne	Fraude Externe	Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail	Clients, produits et pratiques commerciales	Dommages occasionnés aux actifs physiques	Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des systèmes	Exécution, livraison et gestion des processus	TOTAL
2011	Risques opérationnels purs	0,04%	15,65%	0,01%	7,72%	0,28%	0,69%	10,58%	**34,96%**
	Risques opérationnels frontière	0,00%	0,53%	0,00%	0,53%	0,00%	0,00%	63,98%	**65,04%**
2012	Risques opérationnels purs	0,00%	8,15%	0,01%	8,89%	0,29%	17,02%	43,01%	**77,36%**
	Risques opérationnels frontière	0,00%	0,91%	0,00%	7,35%	0,00%	0,04%	14,34%	**22,64%**
2013	Risques opérationnels purs	0,00%	6,13%	0,07%	30,25%	0,19%	4,09%	23,69%	**64,42%**
	Risques opérationnels frontière	0,00%	0,00%	0,00%	28,53%	0,00%	0,01%	7,04%	**35,58%**
2014	Risques opérationnels purs	0,00%	6,99%	2,55%	49,53%	0,65%	4,80%	21,08%	**85,59%**
	Risques opérationnels frontière	0,00%	2,70%	0,00%	8,55%	0,00%	0,15%	3,01%	**14,41%**
2015	Risques opérationnels purs	0,00%	8,08%	-1,86%	31,47%	1,10%	9,68%	20,51%	**68,98%**
	Risques opérationnels frontière	0,00%	1,83%	0,00%	-10,02%	0,00%	0,12%	39,09%	**31,02%**
2016	Risques opérationnels purs	0,00%	16,26%	0,02%	17,38%	1,85%	21,29%	28,01%	**84,81%**
	Risques opérationnels frontière	0,00%	1,56%	0,00%	6,13%	0,00%	0,00%	7,50%	**15,19%**

En année de déclaration

On relève trois faits marquants sur l'exercice 2016 :

- une augmentation du coût des incidents de la catégorie de Bâle « Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des systèmes » qui trouve son origine dans des assignations pour défaut de calcul du TEG.

- Un accroissement du coût lié à la catégorie de Bâle « Clients, produits et pratiques commerciales ». Cette augmentation trouve essentiellement son origine dans un incident de type défaut de conseil ou d'information, dans le domaine du crédit, portant sur un dossier ancien. Le plan de formation continue de l'entité embarque un volet relatif à la conformité et à la déontologie, incluant la protection de la clientèle.

- Un net accroissement du coût de la fraude externe hors monétique lié à un dossier de type « fraude au Président ». La fraude externe hors monétique, quant à elle, a plutôt tendance à être contenue.

Résultats de la mesure des risques opérationnels au 31 décembre 2016
FINISTERE 829

2016 en K€	Fraude Interne		Fraude Externe		Pratiques emploi / sécurité sur le lieu de travail		Rel. clientèle / produits /et pratiques commerciales		Dommages aux actifs corporels		Dysfonct. activités / systèmes		Traitement opérations / gestion processus		Synthèse (coût du risque opérationnel)				Synthèse (coût du risque frontière)			
	Nb I	MB	Nb I	MB	N I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif
coût du risque opérationnel : tous domaines	0	0	1 022	-637	2	-1	41	-433	7	-53	38	-621	1 920	-969	3 030	-2 713	-910	-578				
coût du risque opérationnel frontière : tous domaines	0	0	10	-41	0	0	2	-159	0	0	0	0	7	-182					19	-382	-26	

Nb I : Nombre total d'incidents
MB : Montant Brut
MN : Montant Net

4.5. Assurance et couverture des risques opérationnels

La couverture du risque opérationnel de la Caisse Régionale du Finistère 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 Groupe sont souscrites par la Caisse Régionale auprès des grands acteurs du marché de l'assurance ; 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 assurances de dommages aux biens d'exploitation (immobiliers et informatiques) incorporent également la couverture des recours des tiers pour tous les immeubles exposés à ces risques ; les autres risques de responsabilité civile vis-à-vis des tiers sont complétés par des polices de Responsabilité Civile Exploitation.
Les polices Pertes d'exploitation, Fraude et Tous risques valeurs, responsabilité civile professionnelle du Groupe et responsabilité civile des dirigeants et mandataires sociaux ont été renouvelées en 2016.

En méthode avancée, la Caisse Régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels dans la mesure où les polices d'assurance répondent aux exigences réglementaires. Dans la méthodologie Groupe appliquée à la Caisse Régionale, l'effet assurance est pris en compte au niveau d'un scénario majeur de destruction du site névralgique. Pour déterminer le montant de l'Exigence en Fonds Propres, prenant en compte l'effet réducteur de l'assurance, un certain nombre de paramètres est calculé par l'assureur (taux de couverture, taux d'assurabilité, franchise globale du sinistre).

La prise en compte de la part d'exigence en fonds propres mutualisée liée à l'historique de pertes, de la part d'exigence en fonds propres relatives aux scénarii majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA.

5. RISQUES DE NON-CONFORMITE

Les risques de non-conformité concernent notamment le non-respect des règles liées aux activités financières et bancaires, qu'elles soient de nature législative ou réglementaire (sur les titres en matière de franchissement de seuils et de déclarations réglementaires notamment, CNIL…), des normes professionnelles et déontologiques, des règles de protection de la clientèle ou encore des obligations en matière de la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption ou le financement du terrorisme. Ils font partie intégrante de la cartographie des risques opérationnels des entités.

Dans chaque entité, le responsable de la Conformité est en charge de l'élaboration des procédures, qui déclinent le corpus émis par la Direction de la conformité de Crédit Agricole S.A. Il déploie également les formations et le dispositif de contrôle dédié qui vise à la maîtrise de ces risques, ainsi qu'à la prévention du risque de fraude, avec l'objectif constant de limiter les impacts (pertes financières, sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires) et de préserver la réputation du groupe Crédit Agricole Assurances. À cet égard, le lancement de nouvelles activités, la création de nouveaux produits sont sécurisés par les Comités nouvelles activités et nouveaux produits, mis en place dans chaque entité, qui examinent notamment, pour les produits, les documents contractuels et commerciaux, les bagages de formation et outils d'aide à la vente destinés aux distributeurs.

Le pilotage de niveau Groupe s'exerce à travers des instances de coordination et couvre également la conduite des projets réglementaires lancés par le groupe Crédit Agricole S.A.

Qu'il s'agisse de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ou encore de la protection de la clientèle, une coordination renforcée avec les distributeurs (Caisses régionales, LCL, autres réseaux à l'international) a été mise en place pour définir les rôles et responsabilités et assurer la mise en œuvre de contrôles garantissant la bonne application des procédures incombant à chacune des parties.

L'année 2016 aura été marquée par :

Volet formation :

- la formation de l'ensemble des collaborateurs aux thématiques suivantes :
    - Sanctions Internationales ;
    - Parcours des Iles FIDES abordant notamment le principe de primauté de l'intérêt du client, le devoir de discrétion, le respect du secret bancaire et la protection de la clientèle ;
    - Clientèle fragile ;
    - Parts Sociales ;
- l'évaluation individuelle des compétences collecte des collaborateurs du réseau d'agences et la mise en place d'une politique distributive de l'offre Epargne permettant de mettre en adéquation le niveau de compétences du conseiller avec le niveau des offres proposées à la clientèle.

Volet dispositifs internes :

- l'adaptation continue du dispositif de surveillance et de contrôle en matière de Lutte Contre le Blanchiment (LCB) et de financement du terrorisme (FT) ;
- la poursuite des initiatives internes pour contrer les nouvelles formes de fraude externe ;
- la déclinaison interne des dispositions de la nouvelle réglementation abus de marché : Market Abuse Regulation « MAR » et Market Abuse Directive « MAD ».

Volet plans d'action :

- l'accélération des plans d'actions nationaux visant à la mise à jour des dossiers clients personnes physiques, professionnels et personnes morales ;

- la poursuite de la mise en conformité de nos pratiques en matière de conseil en investissement, de mise à jour de la qualification MIF de nos clients et de mise à jour de nos conventions de comptes-titres.

Volet OFAC :
Crédit Agricole S.A. et sa filiale Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (Crédit Agricole CIB) ont conclu au mois d'octobre 2015 des accords avec les autorités fédérales américaines et l'État de New York dans le cadre de l'enquête relative à un certain nombre de transactions libellées en dollars avec des pays faisant l'objet de sanctions économiques américaines. Les faits visés par cet accord sont intervenus entre 2003 et 2008.
Dans le cadre de la mise en œuvre de ces accords, le Crédit Agricole S.A et l'ensemble des entités du Groupe ont poursuivi le renforcement de leurs procédures internes et de leurs programmes de conformité à la réglementation sur les Sanctions Internationales et ont continué à coopérer pleinement avec les autorités fédérales américaines et l'État de New York dans le cadre de ce dossier.

Enfin, comme chaque année, la Caisse Régionale a répondu à ses obligations réglementaires en termes de reportings vis-à-vis des régulateurs : Questionnaire Lutte Anti-Blanchiment, Rapport Annuel de Contrôle Interne, Rapport AMF RCSI mais aussi Rapport ACPR Protection de la Clientèle validé par le Directeur Général. L'ensemble de ces questionnaires permettent à l'entité d'enrichir, si nécessaire, ses plans d'action internes.

Tous ces dispositifs font l'objet d'un suivi renforcé par le Responsable du Contrôle de la Conformité de la Caisse Régionale et le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques, sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.

Parmi les axes prioritaires identifiés pour 2017 figurent notamment :
- la poursuite du plan de remédiation OFAC requis par les accords passés entre le Groupe CA et les autorités US, au titre des Sanctions Internationales ;
- la déclinaison interne du nouveau corps procédural Groupe ;
- la mise en œuvre opérationnelle de la 4ème Directive Lutte Anti-Blanchiment ;
- la préparation à l'implémentation des nouvelles exigences de protection de la clientèle prévues par la réglementation MIF 2.

PARTIE IV – AUTRES INFORMATIONS REGLEMENTAIRES

1. Répartition du capital

Le capital de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère est composé de parts sociales cessibles nominatives souscrites par les sociétaires et de Certificats Coopératifs d'Associés.

Il se répartit comme suit :

Répartition du capital de la Caisse régionale	Nombre de titres au 01/01/2016	Nombre de titres émis	Nombre de titres remboursés	Nombre de titres au 31/12/2016	% du capital	% des droits de vote
Certificats Coopératifs d'investissements (CCI)	0	0	0	0	0%	0%
Dont part du Public						
Dont part Sacam Mutualisation						
Dont part autodétenue						
Certificats Coopératifs d'associés (CCA)	3 001 851	2 501 851	-2 501 851	3 001 851	30%	0%
Dont part du Public (*)	500 000			500 000	5%	
Dont part Crédit Agricole S.A.	2 501 851		-2 501 851	0	0%	
Dont part Sacam Mutualisation	0	2 501 851		2 501 851	25%	
Parts sociales	7 005 560	1	3	7 005 558	70%	100,00%
Dont 40 Caisses Locales	7 005 526			7 005 526	70%	85,47%
Dont 22 administrateurs de la CR et 11 sociétaires (ancien administrateurs)	33		2	31	0%	14,10%
Dont Crédit Agricole S.A.	1		1	0	0%	0,00%
Dont Sacam Mutualisation	0	1	0	1	0%	0,43%
Dont Autres						
Total	**10 007 411**	**2 501 852**	**-2 501 848**	**10 007 409**	**100%**	**100%**

La valeur nominale des titres est de 10,00 € et le montant total du capital est 100.074 K€

2. Dividendes

Au titre de l'exercice 2016, le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère a proposé un dividende net de 1,85 euros par CCA et de 0,107 euros par part sociale sous réserve de l'approbation par l'Assemblée Générale.

Par ailleurs, les dividendes versés au titre des trois derniers exercices sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Exercice	Nombre de parts sociales	Distribution	Intérêt net annuel	Nombre de CCA	Distribution	Dividende net
Prévu 2016	7 005 558	749 594,71	0,107 €	3 001 851	5 553 424,35	1,85 €
2015	7 005 560	749 594,90	0,107 €	3 001 851	5 553 424,35	1,85 €
2014	7 005 555	1 324 049,99	0,189 €	3 001 851	5 733 535,41	1,91 €
2013	7 005 556	1 723 367,11	0,246 €	3 001 851	5 673 498,39	1,89 €

3. Affectation du résultat

L'affectation du résultat, la fixation et la mise en paiement du dividende 2016 sont proposées dans le projet de résolutions présentées par le Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère du 23 mars 2017.

Le texte de la résolution est le suivant :

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport de gestion du Conseil d'Administration et du rapport des Commissaires aux comptes, décide, sur proposition du Conseil d'Administration, d'affecter ainsi qu'il suit, le résultat de l'exercice clos le 31/12/2016, se soldant par un bénéfice de **61 589 931,62 Euros** :

- 749 594,71 Euros pour l'intérêt à payer aux porteurs de parts sociales, ce qui correspond à un taux de 1,07 %. Cet intérêt sera payable à partir du 1er juin 2017.

- 5 553 424,35 Euros représentant le dividende à verser aux porteurs de certificats coopératifs d'associés pour l'exercice 2016, soit un dividende de 1,85 euros nets par titre. Ce dividende sera payable à partir du 1er juin 2017.

- Pour le reste à affecter, soit 55 286 912,56 Euros :
  - Affectation des trois quarts à la réserve légale, soit 41 465 184,42 Euros ;
  - Affectation du solde aux réserves facultatives, soit 13 821 728,14 Euros.

4. Tableau de résultat des 5 derniers exercices

Exercice	Résultat net (base sociale) *en milliers d'euros*
2016	61 590
2015	61 579
2014	63 730
2013	63 171
2012	61 532

5. Rémunération des dirigeants :

Le tableau ci-dessous présente l'enveloppe globale des rémunérations et indemnisations versées au Président, Administrateurs, Directeur Général et membres du Comité de Direction de la Caisse Régionale.

Nature	Montant *millers d'euros*
Avantages à court terme	3 113
Avantages postérieurs à l'emploi	1 380
Avantages à long terme	18

6. Loi de Modernisation de l'Economie, article 24, II :

Le solde du poste « fournisseurs » à fin décembre 2016 s'établit à 0,26 M€ contre 1,91 M€ à fin décembre 2015 et concerne majoritairement des factures dont l'imputation comptable est antérieure à moins d'un mois et dont l'échéance de règlement est au maximum de 1 mois.

7. Dépenses non déductibles :

Le montant des charges non déductibles visées à l'article 39-4 du Code Général des impôts s'élève à la somme de 23 540 €.

FINISTÈRE
Toute une banque pour vous

RAPPORT DE GESTION

Exercice 2016

PARTIE V – RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

CRÉDIT AGRICOLE
DU FINISTÈRE

Le Pacte Coopératif et Territorial, né en 2012, synthétise et définit le positionnement en Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) du Crédit Agricole et en amplifie le modèle coopératif.

« Nos valeurs coopératives et mutualistes sont positionnées exactement sur le terrain du développement durable et de la RSE. Nous souhaitons plutôt parler, au Crédit Agricole, d'engagements coopératifs et territoriaux.

Nous devons formaliser ces engagements coopératifs et territoriaux, les suivre et en rendre compte. L'exemplarité est à ce prix. »

Le Pacte exprime spécifiquement la RSE des Caisses Régionales de Crédit Agricole.

Au Crédit Agricole du Finistère, à travers 6 domaines d'engagements, nous le reprenons à notre compte.

Nos 6 domaines d'engagement

I. LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE

II. L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

III. LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

IV. NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

V. NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES

VI. NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

Notre Caisse Régionale a plus de cent ans. Il y a peu d'entreprises dans le Finistère qui ont plus de 100 ans.

Pendant ces 100 ans nous avons appris, au fil des années, à servir toutes les finistériennes, tous les finistériens dans leurs envies, quel que soit leur âge, quelle que soit leur situation. Des générations de salariés et d'administrateurs ont transmis cette culture du service à nos clients et au territoire.

Aujourd'hui, la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel du Finistère est toujours en mouvement.

Pour avancer vers quoi ?

Vers un monde du pourquoi ? Pour expliquer le monde tel qu'il était et le continuer ?

Ou plutôt vers ***un monde du pourquoi pas*** *à l'image de Jean Baptiste Charcot, un monde tel qu'il pourrait être, tel qu'on voudrait le construire ?*

Elle choisit cette voie avec enthousiasme et détermination !

Notre Penn Ar Bed est plein d'atouts, il dispose de la réponse à de nombreuses questions qui se posent dans le monde pour le 21ème siècle :

Un savoir-faire agricole extraordinaire pour nourrir tout le monde, un savoir-faire maritime autour de la pêche durable, des énergies, des médicaments, une culture finistérienne de curiosité de l'autre, du respect de l'autre. Ici on est une terre ouverte, capable d'attirer des talents à l'image de notre Village By CA aux Capucins à Brest.

Dans cette terre du Début du Monde, face à ce siècle qui vient, en favorisant le travail collaboratif et saisissant les opportunités qui s'offriront à nous et au Finistère, la Caisse Régionale du Finistère veut avec ambition et humilité maîtriser son destin.

Elle se veut porteuse d'innovation et de créativité*, elle veut assurer la transition entre le passé industriel, agricole et le futur numérique.*

Elle cherche à ***développer le lien social****, le respect de l'autre. L'avenir, pour nous, n'est pas au chacun pour soi. Il est dans l'accompagnement, dans le travailler ensemble.*

Les équipes de la Caisse Régionale, les collaborateurs, les élus, constituent à cet égard un collectif fort. Ce collectif s'appuyant sur son ancrage local, sur la proximité, sur la culture transmise par des générations entières de salariés, d'élus, avance aux cotés de toutes ses parties prenantes, de ses clients, de ses partenaires, de l'ensemble du Territoire Finistérien pour les accompagner au cours de ce 21ème siècle dans tous leurs moments de vie.

Ce 9ème rapport RSE en témoigne, il raconte cette histoire, il dit notre Coopérative dans tout ce qu'elle impacte, dans tout ce qu'elle engage pour le Finistère, pour qu'il réussisse.

Jean Paul KERRIEN
Président

Nicolas VENARD
Directeur Général

SOMMAIRE

I. LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE 70

I.1. Le sociétariat et les droits du sociétaire 70

I.2. Les organes de gouvernance 70

I.3. Des administrateurs formés et informés 73

I.4. Les administrateurs et leurs principaux rôles dans la vie mutualiste 74

I.5. Des clients sociétaires reconnus et valorisés 74

II. L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS 76

II.1. Banque au service de tous 77

II.2. Engagements vis-à-vis des clients : les Engagements Relationnels 78

II.3. Démarches de Certification 79

II.4. L'intérêt des clients et des sociétaires avant celui de la banque 79

II.5. Les pratiques relatives à la satisfaction client – L'expertise. 80

II.6. La conformité et la déontologie – Les actions pour prévenir la corruption 83

III. LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES 86

III.1. Valeur économique directe créée et distribuée 86

III.2. Résultat Net 86

III.3. Financeur de 1er plan de tous les projets 86

III.4. La Collecte 92

III.5. Acteur majeur de l'accompagnement du projet et de l'innovation 93

IV. NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES 98

IV.1. Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire 98

IV.2. Développement de la formation et de la promotion interne des salariés 98

IV.3. Evaluation, évolution de carrière, rémunération 99

IV.4. Promotion de la diversité 100

IV.5. Organisation du travail, santé, sécurité et solidarité 102

IV.6. Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance 103

IV.7. Dialogue social 103

IV.8. Sensibilisation et implication des collaborateurs et élus autour de la RSE 104

V. NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES 106

V.1. Soutien aux associations - Animation du territoire..... 106

V.2. Prévention et accompagnement des moments de vie de nos clients..... 108

V.3. Banque présente sur tout le territoire.....113

V.4. Sous-traitance et politique d'achat. 114

V.5. Relations avec les parties prenantes externes - Acteurs économiques et institutionnels115

VI. NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE.....116

VI.1. Bilan Carbone (pour mémoire).....116

VI.2. Consommation de papier.....117

VI.3. Consommation d'énergie directe.....117

VI.4. Consommation d'eau.....118

VI.5. Déplacements professionnels.....119

VI.6. Masse totale des déchets, par types et par mode de traitement.....121

VI.7. Comparaison des émissions de CO2 2013/2015..... 122

VI.8. Produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental 122

ANNEXES.....127

NOS ACTIONS EN SYNTHESE ET LEUR CONCORDANCE AVEC LES REFERENTIELS.....128

LES FAITS MARQUANTS RELATES AU FIL DU RAPPORT :..... 132

I. LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

I.1. Le sociétariat et les droits du sociétaire

Avec 227 901 sociétaires à la fin de l'année 2016, le sociétariat représente le socle de la Coopérative Crédit Agricole du Finistère.

Le sociétariat repose sur le principe démocratique « un sociétaire = une voix ».

C'est au nom de ce principe que le sociétaire est copropriétaire de sa banque : il détient, sous forme de Parts Sociales, le capital des Caisses Locales du Crédit Agricole du Finistère.

Le statut de sociétaire lui permet ainsi de :

- Bénéficier de solutions et services réservés : carte sociétaire, livret sociétaire, lettre sociétaire, etc.
- Exprimer ses attentes
- Répondre aux enquêtes qualité
- Voter à l'Assemblée Générale pour élire les administrateurs qui sont ses représentants sur le territoire de la Caisse Locale. La participation aux Assemblées Générales des Caisses Locales a progressé de 4,72% en 2016 par rapport à 2015 après avoir déjà progressé de 8% en 2015.

La Caisse Régionale compte 227 901 sociétaires en 2016, soit une augmentation de 28.2% depuis 2012.

	2014	2015	2016
Le nombre des Sociétaires	202 386	215 790	**227 901**

I.2. Les organes de gouvernance

I.2.a. Missions et rôles de la Caisse Locale

La Caisse Locale regroupe l'ensemble des sociétaires sur son territoire. Elle est animée par un Conseil d'Administration composé d'administrateurs. Ce sont des sociétaires élus lors de l'Assemblée Générale annuelle.

La Caisse Locale assure au niveau local la promotion des ambitions, de la stratégie et de l'activité du Crédit Agricole sur son territoire. Elle dispose de moyens (« budget vie locale ») pour mener sur le terrain des actions à caractère mutualiste dans les domaines économique, social, culturel, etc.

- Economique : IDECA 29
- Social : PASSERELLE
- Culturel : Trophées de la Vie Locale

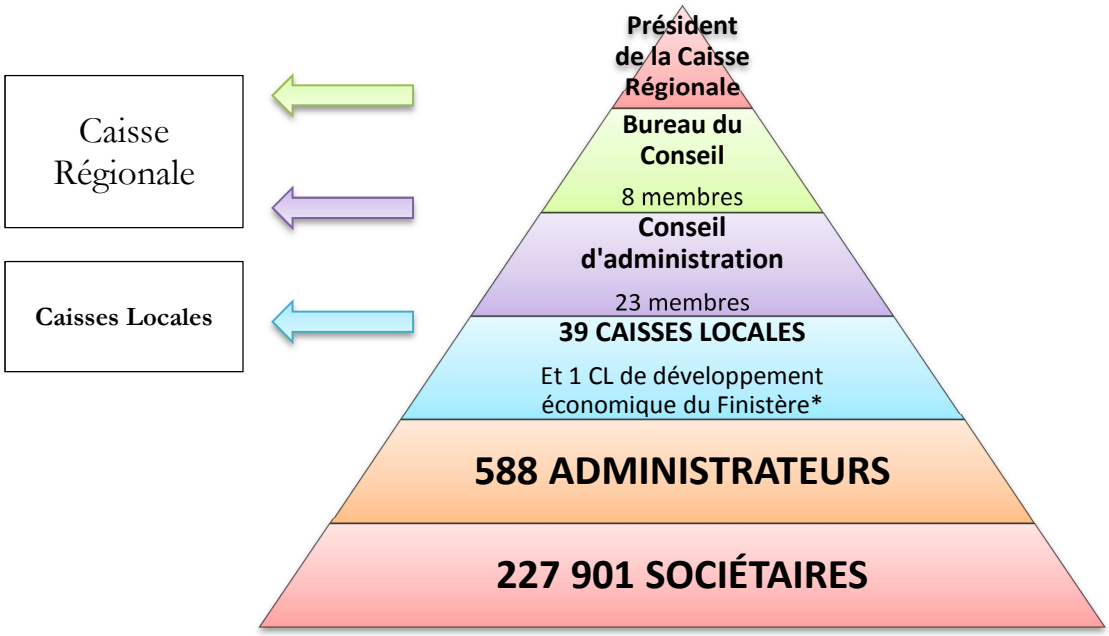
I.2.b. Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale

Les administrateurs de la Caisse Régionale sont des administrateurs de Caisses Locales. Ils sont élus par les administrateurs des Caisses Locales lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale. Les sociétaires de la Caisse Régionale sont les Caisses Locales.

C'est le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale qui élit le Président.

Le Conseil d'Administration porte un regard et décide, en lien avec la Direction Générale, des orientations stratégiques de la coopérative Crédit Agricole du Finistère.

La Gouvernance de la Caisse Régionale :



*CL liée spécifiquement à la gestion des Certificats Coopératifs d'Associés

I.2.c. Les comités et commissions existantes

Les Présidents de Caisses Locales participent à divers comités et commissions.

I.2.c.1. Les comités

Les comités sont des instances de décision. En 2016, il en existe 9 :

- Le Comité des nominations a pour mission principale d'identifier et de recommander au Conseil d'Administration des candidats aptes à la fonction d'Administrateur de Caisse Régionale ;

- Le Comité des risques a pour objectif de conseiller le Conseil d'Administration sur la stratégie globale de l'établissement et l'appétence en matière de risques actuels et futurs ;

- Le Comité d'audit des comptes a pour vocation de participer au processus d'élaboration de l'information financière, au contrôle légal des comptes annuels et, le cas échéant, des comptes consolidés par les commissaires aux comptes ;

- Le Comité SAS Force 29 est l'outil de développement du territoire qui permet à la Caisse régionale d'accompagner des projets porteurs pour l'économie du Finistère ;

- Le Comité des Prêts permet de statuer sur toutes les demandes de financements et d'engagements concernant les marchés des particuliers, des entreprises et professionnels ainsi que le marché de l'agriculture ;

- Le Comité IDECA 29 (Initiative et Développement du Crédit Agricole 29) est un outil de développement économique créé par le Crédit Agricole du Finistère en 2002 afin d'encourager et d'accompagner les projets locaux économiquement viables ;

- Le Comité Passerelle est une structure d'aide aux particuliers (sociétaires, clients) en difficultés ou fragilisés à la suite d'un « accident de la vie » (chômage, maladie, séparation, handicap, endettement…) ;

- Le Comité Exécutif Fondation étudie les projets proposés à la FONDATION du Crédit Agricole du Finistère. La Fondation apporte un soutien dans les domaines culturel, social, environnemental, économique et éducatif. Les projets soutenus participent prioritairement à l'animation et au développement du Département du Finistère ;

- Le Comité Ty Nay intervient en fonds propres pour accompagner des acteurs du département sur des projets globaux de développement du territoire. Les projets étudiés se font en co-construction avec d'autres acteurs du monde économique et concernent des enjeux de valorisation et de développement du territoire.

I.2.c.2. Les commissions :

Les commissions sont des instances de concertation qui permettent, entre autres, une mutualisation des bonnes pratiques des Caisses Locales.

En 2016, on en dénombre 6 :

- La Commission Santé & Bien Vieillir a pour objectif d'échanger sur la politique Santé & Bien Vieillir définie par la Caisse Régionale ;

- La Commission Numérique a pour objectif d'identifier les chantiers à mettre en œuvre dans le cadre de la transformation numérique de l'entreprise ;

- La Commission Caisses Locales a pour objectif de faire un point global sur les activités liées à la vie mutualiste (Assemblées générales, budgets, suivi sociétariat, Trophées de la Vie locale, Extranet administrateur) et s'assurer de leur bon fonctionnement ;

- Les Commissions Agriculture, Professionnels, Particuliers et Entreprises ont pour objectif de faire un point global sur l'activité du territoire concernant ces marchés ;

- La Commission Observatoire Mutualiste s'assure de la mise en œuvre et du suivi des plans d'actions des Caisses locales, de l'identification des bonnes pratiques et de la communication sur leurs initiatives ;

- La Commission Mer est à l'écoute des évènements du monde de la mer sur le territoire finistérien, et relaye les projets Mer du CA auprès des Caisses locales et du monde économique en général. Elle est composée à la fois d'administrateurs du CA et d'experts du monde maritime finistérien.

I.3. Des administrateurs formés et informés

I.3.a. Les formations dédiées aux administrateurs

En 2016, les administrateurs de la Caisse Régionale ont bénéficié d'une nouvelle formation dédiée aux sanctions internationales.
Les formations dédiées aux administrateurs des Caisses Locales élus en 2016 :

- Connaissances du Crédit Agricole
- Financements des projets agricoles et professionnels

Ainsi qu'une formation ouverte à tous consacrée à la prise de parole en public.

Enfin, 3 Présidents de Caisses locales ont participé à la 9ème promotion de formation ACADEMIE BRETONNE. Cette formation a pour objectif d'accompagner les nouveaux Présidents de Caisse Locale et de renforcer leurs compétences, piloter leur Caisse Locale selon les orientations de la Caisse Régionale et développer les actions mutualistes.

I.3.b. L'information

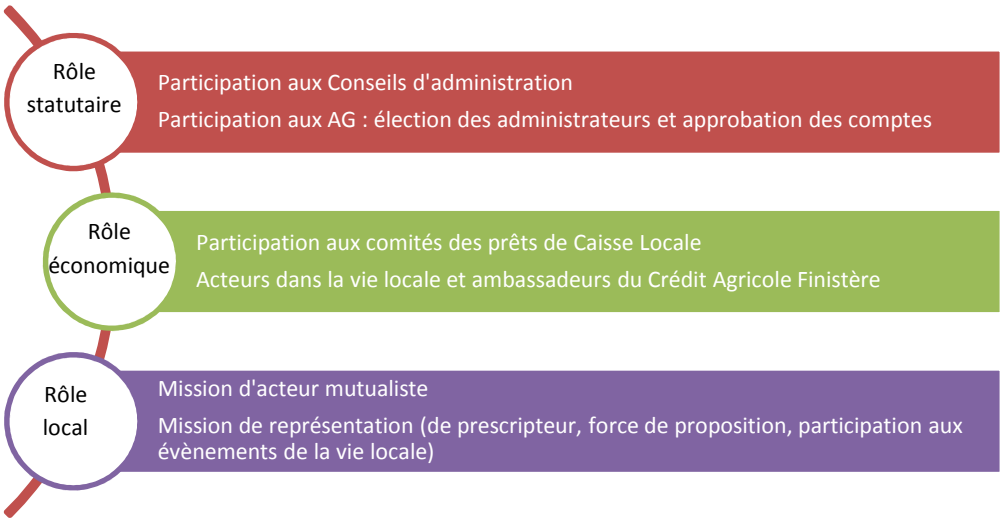
L'information des administrateurs sur les activités mutualistes est assurée via :

- La lettre de l'administrateur
- L'extranet administrateurs
- Des réunions d'informations à destination des présidents de Caisse Locale ainsi qu'à l'ensemble des administrateurs.

FAIT MARQUANT

Afin d'optimiser les échanges d'information entre la Caisse Régionale et les administrateurs, ainsi que ces derniers entre eux, il a été décidé de développer un nouvel extranet, plus ergonomique et intuitif.
Le nouvel extranet offre de nombreuses possibilités : actualités vie mutualiste, régionales et locales, gestion d'un agenda mais aussi des liens vers d'autres sites.

I.4. Les administrateurs et leurs principaux rôles dans la vie mutualiste



I.4.a. Les administrateurs, représentants des sociétaires

Ils partagent leurs connaissances du contexte local et contribuent à l'animation de l'Assemblée Générale de la Caisse Locale.

I.4.b. Les administrateurs, acteurs de la vie locale

Les administrateurs sont présents dans diverses manifestations locales. Ils portent un intérêt aux projets nouveaux de même qu'à l'activité économique locale et sont ainsi force de proposition au sein de leur Caisse Locale. Ils participent, le cas échéant, à l'élaboration de projets locaux de développement.

I.5. Des clients sociétaires reconnus et valorisés

I.5.a. Les avantages liés au sociétariat :

	Avantages individuels	**Avantages collectifs (action pour le territoire)**
Matériels	Produits dédiés uniquement aux sociétaires : • Intérêts aux parts sociales • Cartes sociétaires • Livrets sociétaires • Certificats Coopératifs Associés (CCA)	• 2 cts de la Carte Sociétaire (voir V.1.d) Soutien des projets du territoire et financement des nouvelles entreprises (Fonds du Livret Sociétaire) • Budget Vie Locale pour l'animation sur le territoire de la Caisse Locale.
Immatériels	• Informations dédiées via la Lettre du Sociétaire • Participation aux AG de leur Caisse Locale (rencontre avec les dirigeants, droit de vote…)	<u>Les outils :</u> • PASSERELLE • Trophée de la Vie Locale (TVL) • IDECA 29 • FONDATION CA29

I.5.b. Produits et services réservés

I.5.b.1. La carte sociétaire

A fin 2016,

➔ **127 624 cartes sociétaires.**

Cette carte qui contribue à la réalisation de projets pour la région (voir infra V.1.d) permet au sociétaire titulaire de bénéficier de tarifs réduits exclusifs auprès de nombreux partenaires dans les domaines de la culture, du sport et des loisirs.

Courant 2016, la gamme des cartes sociétaires a été étendue aux clients haut de gamme, Visa Infinite et World Elite.

Les 127 624 cartes sociétaires, (soit une progression d'environ 10.30% du parc de cartes sociétaires en une seule année), représentent près de 64% du parc de cartes de la Caisse Régionale.

I.5.b.2. Le livret sociétaire

Le Livret Sociétaire est réservé aux clients sociétaires (personne physique ou personne morale sans but lucratif) de la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Finistère ou de l'une de ses Caisses Locales affiliées. Les fonds collectés sur le Livret Sociétaire sont utilisés pour soutenir les projets du territoire de la Caisse Régionale, pour financer de nouvelles entreprises, pour réaffirmer l'engagement mutualiste.

L'épargne du Livret Sociétaire contribue au financement d'activités économiques de moins de 6 ans.

A fin 2016,

➔ **12 025 livrets sociétaires ouverts, soit 57 541 K€ pour financer le développement de notre territoire**

I.5.b.3. Les parts sociales et leur rémunération

La part sociale est une unité de capital rémunérée qui peut être souscrite tout au long de la relation bancaire. Son taux est fixé tous les ans et approuvé en Assemblée Générale.

Pour rappel, la part sociale est avant tout un outil de prise de parole et d'action dans la coopérative.

I.5.b.4. Les Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)

Les Certificats Coopératifs d'Associés (CCA) sont des actions, sans droit de vote, réservées aux sociétaires. Ils sont rémunérés selon les résultats financiers de la Caisse Régionale et sont revalorisés, deux fois par an, en fonction de la performance financière de la Caisse Régionale. L'émission de CCA, marque un double objectif :

- D'une part, associer les sociétaires aux résultats et aux performances de l'entreprise,
- D'autre part, financer nos investissements pour les salariés et la formation :
    - Dans le réseau d'agences et les outils informatiques
    - Dans l'accompagnement et le développement du Crédit Agricole

Depuis leur lancement en août 2007, les CCA de la Caisse Régionale ont connu une progression remarquable de 72 € à 133,80 € soit une hausse de 61,80 €.

La Caisse régionale s'inscrit pleinement dans le plan moyen terme du Groupe Crédit Agricole Horizon 2020 pour appliquer une nouvelle approche de la conformité « la conformité native » intégrant la conformité en amont des processus, tout en :

- simplifiant et industrialisant les process dont les contrôles de conformité
- favorisant un développement équilibré qui positionne l'intérêt du client en priorité
- et en répondant aux exigences réglementaires pour sécuriser l'activité de l'entité

II. L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

II.1. Banque au service de tous

Du client le plus modeste au plus fortuné, du plus jeune au plus âgé, qu'il réside en milieu urbain ou rural, qu'il soit un particulier, une entreprise ou un acteur du secteur public local, le Crédit Agricole du Finistère est, et reste, la banque de tous, à l'écoute de chacun : il s'engage à accueillir chacun avec respect et considération.

Toute son organisation tend à optimiser cet engagement.

La segmentation de la clientèle en est un exemple :
A l'appui des travaux réalisés en 2013 et conformément au plan d'action prévu, 2015 avait permis un approfondissement de l'optimisation de la cohérence des portefeuilles sur nos différents marchés de clientèle.

En juin 2016, le Comité d'Orientation Stratégique faisait le constat que nos critères de mise en portefeuille étaient essentiellement axés sur le passé de la relation client et moins sur le devenir de notre stock client ou conquête de nouveaux clients. Il a donc été décidé d'ouvrir dès le mois de septembre 2016 un chantier prioritaire portefeuilles piloté par le Directeur du Réseau de Proximité.

Ce chantier est actuellement en phase de réflexions et travaux, les équipes sont constituées (multi expertise) pour une version test à mettre en œuvre à partir du mois d'avril 2017 sur 3 agences pilotes (Fouesnant, Quimperlé et Plabennec).

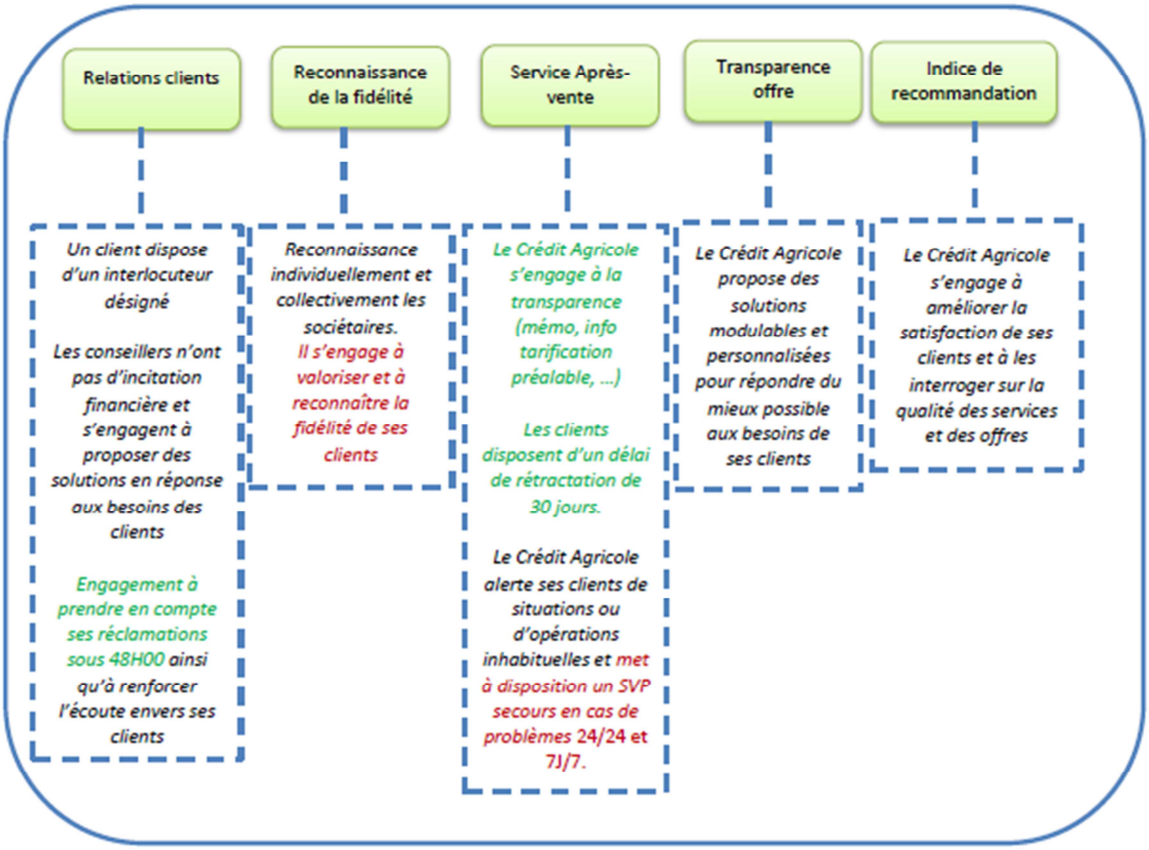
Il a donc été décidé en conséquence de ne pas réaliser la mise à jour annuelle de nos portefeuilles à fin 2016 exceptée pour une frange marginale de clients hors portefeuilles (< 5 000) et nouvellement segmentés.

Dans le même temps :

- Les revues de portefeuille se poursuivent pour une meilleure réponse aux exigences des clients, pour travailler les synergies entre les experts et les généralistes.
- Les prescriptions et les rendez-vous des conseillers en tandem avec les experts de la Caisse Régionale s'amplifient (ambitions par collaborateurs et pilotage par les Managers APP) ainsi que les pratiques collaboratives. Une revue trimestrielle de la situation des prescriptions sera à réaliser à l'échelle de chaque secteur d'agence en 2017 afin de garantir une meilleure synergie métiers et conseil à nos clients.
- Les services aux clients fragilisés sont confirmés (voir infra V. Point Passerelle, micro crédit social, vieillissement).

II.2. Engagements vis-à-vis des clients : les Engagements Relationnels

Dans le cadre du projet du Groupe Crédit Agricole, la Caisse Régionale du Finistère, avait achevé fin 2014 le déploiement de l'ensemble des 13 engagements relationnels du projet.



La pratique de l'alerte SMS sur compte débiteur en témoigne :

En 2016, nous avons étendu à tous les clients PROFESSIONNELS et AGRICULTEURS l'alerte gratuite par SMS dès lors que le compte est en situation débitrice. Désormais, tous nos clients, dès lors qu'ils ont un numéro de portable fiabilisé, reçoivent gratuitement une alerte les informant de la situation débitrice de leur compte.

Charte des données personnelles

Le Groupe Crédit Agricole fait le choix de se doter d'une Charte des données personnelles, qui entrera en vigueur début 2017. Celle-ci constitue l'un des engagements relationnels forts de son Plan à moyen terme « Ambition Stratégique 2020 », en phase avec son nouveau positionnement.

L'optique est de rassurer les clients et de diffuser des bonnes pratiques aux collaborateurs des entités du Groupe conformément aux valeurs que nous portons nous amenant sur certains points (Sécurité, Utilité et Loyauté, Ethique, Transparence et Pédagogie, Maîtrise aux mains des clients). à aller plus loin que le simple respect du réglementaire.

II.3. Démarches de Certification

La Caisse Régionale est engagée dans une démarche de certification depuis 2013.

Cela a consisté à mettre en place une organisation et des méthodes de travail garantissant un niveau de qualité constant de ses produits et services.

Cette démarche d'amélioration continue permet d'augmenter la performance de la CR, de réduire certains de ses coûts et d'accroître la satisfaction de tous les acteurs internes et externes de l'entreprise.

Le service International a été le 1er certifié en 2013 sur les opérations de flux, trade et change ainsi que sur le paramétrage et la comptabilité.

Le service EDI (Echanges de Données Informatisées) s'est engagé en 2015 pour la gestion des contrats, le traitement des opérations bancaires et l'assistance aux clients.

Il a été suivi de près par le service facturation pour la gestion du paramétrage, l'assistance de niveau 2, le traitement de la comptabilité et des tableaux de bord.

Nous attendons maintenant la certification du Pôle Breton Placement en juin 2017.

II.4. L'intérêt des clients et des sociétaires avant celui de la banque

Le principe de primauté de l'intérêt du client fait partie des principes généraux qui doivent guider le salarié dans l'exercice de son activité professionnelle. Il est intégré dans le code de déontologie du Groupe Crédit Agricole ainsi que dans la Charte de déontologie de la Caisse Régionale du Finistère.

Ainsi, *« Chaque collaborateur mobilise ses compétences au service du client. A l'écoute de ses besoins, il répond avec diligence et loyauté à ses demandes, tout en exerçant la vigilance appropriée à la nature des métiers exercés par la Caisse Régionale. Chaque client fait l'objet d'une même considération : il peut compter sur la sincérité et la complétude des informations données, la clarté des explications, la neutralité et la bonne foi des conseils qu'il reçoit »* (extrait de notre Charte de déontologie).

Cette règle demeure le fil conducteur du projet d'entreprise de la Caisse Régionale à travers notamment les notions de loyauté et d'éthique dans le conseil client.

En complément, l'ensemble du corps procédural de la Caisse Régionale (charte de déontologie et procédures internes) intègre une procédure de prévention, de remontée et de gestion des conflits d'intérêts potentiels avec saisine éventuelle du Responsable de la Conformité pour avis.

Enfin, ce principe de primauté de l'intérêt du client est également porté par la révision depuis 2014 du processus réclamations, visant à simplifier leur traitement et à optimiser leur prise en charge par une responsabilisation accrue de l'ensemble des collaborateurs. Ce nouveau processus a permis d'améliorer la perception des clients en faisant progresser sensiblement l'Indice de Relation Client.

II.5. Les pratiques relatives à la satisfaction client – L'expertise.

II.5.a. L'application de la directive sur les Marchés d'Instruments Financiers

Chaque conseiller reçoit une formation aux méthodes commerciales de la Caisse Régionale respectant le principe du conseil adapté au profil et aux besoins du client.

Le respect de la directive MIF est intégré au dispositif de contrôle permanent et de contrôle périodique de la Caisse Régionale. Des points de contrôle sont positionnés au niveau des agences, du siège et des services dédiés au contrôle avec restitution régulière aux membres de la direction.

Depuis 2010, la vente d'instruments financiers est conditionnée à l'obtention d'une certification Autorité des Marchés Financiers (AMF). Des sessions de formation interne sont organisées tout au long de l'exercice au gré des recrutements et des mobilités pour délivrer cette certification à tout nouveau collaborateur en poste dans notre réseau d'agences. Les sessions de formation qui se sont tenues au niveau des Caisses Régionales Bretonnes ont permis de certifier 48 collaborateurs de la Caisse Régionale en 2016.

L'axe majeur demeure celui de la qualification de nos clients au fil de l'eau des nouvelles ouvertures de comptes titres/PEA et de la qualification de nos clients « en stock ».

En parallèle des actions de qualification qui se sont déroulées tout au long de l'exercice 2016, le plan d'action de mise à jour des conventions de comptes-titres s'est poursuivi au sein de la Caisse Régionale. Son aboutissement est planifié d'ici la fin du 1er semestre 2017.

Enfin, dès 2016, le Groupe s'est préparé à l'implémentation des nouvelles exigences de protection de la clientèle prévues par la réglementation MIF 2.

II.5.b. La Vente Personnalisée pour une vente « 100% conforme »

La démarche commerciale de vente des produits d'épargne/d'assurance-vie en place dans la Caisse Régionale est organisée autour de l'outil Vente Personnalisée (Entretien Epargne).

Basée sur l'évaluation de la compétence et des connaissances du client en matière d'instruments financiers (QCE), la découverte du patrimoine, des revenus, des objectifs du client permettent l'élaboration d'une proposition adaptée aux besoins et au profil de celui-ci (Bilan Conseil). Si le client ne dispose pas des compétences requises, il bénéficie d'une mise en garde lui rappelant que le couple rendement/risque retenu pour le produit sélectionné est supérieur à ses compétences. Cette démarche de conseil fait l'objet d'une traçabilité au moyen de documents signés du client et archivés dans notre système d'information.

En 2016, dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique de Distribution Epargne les collaborateurs du réseau d'agences ont fait l'objet d'une évaluation de leurs compétences collecte. Cette action a été couplée avec la mise en œuvre d'une politique distributive de l'offre Epargne. Elle permet de mettre en adéquation le niveau de compétences du conseiller avec l'offre à distribuer ainsi que le bon usage des outils distributifs.

« L'Entretien Epargne » représente ainsi le socle de la démarche et garantit la traçabilité et la conformité de nos actions. Qualité du conseil, protection et satisfaction client sont des enjeux du développement pérenne de notre activité.

II.5.c. L'encadrement des nouveaux produits/services proposés à notre clientèle

La qualité de la relation avec nos clients passe également par l'encadrement strict de la mise en marché de nos produits/services/activités. La conformité est un élément essentiel de la qualité de service que nous délivrons à nos clients et nous devons assurer cette conformité avec un très haut niveau d'exigence. C'est la raison pour laquelle, la Caisse Régionale a mis en œuvre une démarche structurée d'analyse de risques avant tout lancement de Nouvelle Activité/Produit. A travers ce dispositif « NAP », notre ligne métier Conformité s'assure du respect des règlementations et des règles relatives à la protection de la clientèle. Elle émet des avis de conformité dans lesquels elle peut poser des conditions préalables en cas de besoin, donnant lieu ensuite à un suivi attentif de leur respect. En 2016, plus de 70 avis de conformité ont été rendus en application de ce dispositif.

Tout ceci est de nature à renforcer notre professionnalisme et à sécuriser notre distribution commerciale dans un cadre réglementaire de plus en plus prégnant.

II.5.d. IRC/ Réclamations

En 2014, conformément à la réglementation, un nouveau processus de traitement des réclamations a été mis en place. Il responsabilise encore plus les agences et l'unité Ecoute Client à la Caisse Régionale.

En 2016, près de 5000 réclamations identifiées ont été traitées soit en agence, soit directement par l'unité Ecoute Clients à la Caisse Régionale. Nous avons interrogé près de 20% des clients réclamants et leur perception est de 6.7 sur 10 en progression de 0.6 point versus 2015 et de 1.1 point versus 2014.

II.5.e. Améliorer le service client : RC 2.0

II.5.e.1. Evolutions des pratiques

Relation Client 2.0 a été déployée au printemps 2013, développée en 2015 sur les marchés pro et agri, et en 2016 sur le marché des entreprises.

Elle permet d'ancrer la personnalisation de la relation client dans les pratiques quotidiennes du réseau, en misant sur l'écoute, l'accueil, la loyauté et le professionnalisme de l'ensemble de nos collaborateurs.

II.5.e.2. Deux de nos pratiques RC 2.0 ont évolué en 2016

- <u>Les nouveaux embauchés :</u>

Ils reçoivent désormais une formation au mois n°2 de leur entrée dans l'entreprise au travers d'un e-learning de 2 heures dont une partie exclusivement réservée à la notion d'accueil client au sens RC2.0 et ensuite une formation en présentielle établie sur 3 journées. La 1ère dédiée aux techniques de communication dont les enjeux RC2.0, posture, communication verbale et non verbale, incivilités… et ensuite durant un séminaire dit BMV accueil où ils travaillent le situationnel client (orientation pratique dans le cadre de relations commerciales).

- <u>L'accessibilité téléphonique des clients aux agences et aux collaborateurs :</u>

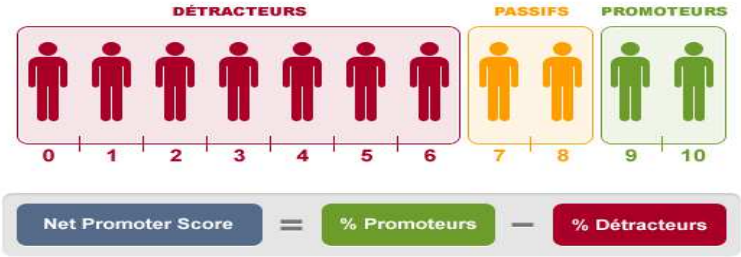
Chaque agence est dotée d'un numéro de ligne directe ainsi que chaque collaborateur en charge d'un portefeuille ou d'une liste de clients. La mise en place et la communication des mails directs des conseillers -à nos clients-depuis le lancement de la Brique de Filtrage EPTICA dans notre Caisse Régionale le 23 juin 2016 facilitent aussi cette accessibilité.

II.5.f. L'Indice de Relation Client (IRC)

II.5.f.1. IRC Stratégique

Une enquête d'évaluation de la satisfaction client à travers un Indice de Recommandation Stratégique est en place à la Caisse Régionale. Un échantillon de 300 clients est interrogé chaque année.

L'objectif de cet indicateur global est de mettre en évidence des leviers pour le faire progresser et de mesurer les évolutions d'une année sur l'autre.



Pour l'année 2016, l'indice est toujours négatif mais s'améliore de 8 points sur les 3 dernières années.
Les principales attentes des clients restent encore : « la transparence sur les avantages et les inconvénients d'un produit et d'un service », « la qualité du conseil » et « la prise en charge ».

II.5.f.2. IRC Agence

RC2.0 : Evolution de l'Indice de Relation Client :

En 2016, notre niveau d'IRC Agence s'est une fois de plus distingué avec une progression de +6,7 points au niveau global par rapport à 2015. Chacune des sous thématiques enregistre également une progression significative (voir tableau à suivre).

Nous enregistrons toujours un nombre significatif de répondants en 2016 (9 197 réponses), mais en baisse par rapport à 2015 de 9,32%. Effet d'usure, récurrence du questionnaire ? Nous avons néanmoins décidé pour 2017 de renouveler le programme d'enquêtes en le complétant par une analyse des Verbatim clients.

En 2016, l'IRC dit de **Marché sur nos clientèles Agricoles et professionnelles** est de 28,2 points (en dessous des IRC agences) en baisse de 1,1 point par rapport à 2015.

Cette démarche avait été initiée suite à la formation des métiers experts Agris et Pros aux 5 pratiques complémentaires de relation client. La note globale est difficile à analyser à l'échelle d'une agence Professionnelle ou Patrimoniale car nous ne disposons que de 195 réponses en 2016 (contre 295 en 2015). On constate un certain désintérêt de nos clients Pros ou Agris, certainement sur sollicités en la matière (une 1ère explication). Un travail pédagogique est encore à réaliser auprès de nos collaborateurs pour expliquer l'intérêt de cette démarche lors des entretiens.

Notre ambition en 2017 est bien de travailler à positionner 100% de nos agences du marché des Particuliers au-dessus de 50 points d'IRC.

Pour 2016, nous avions 92% des agences soit 55/60 au-delà de l'ambition qui étaient de 40 points. C'est une belle satisfaction.

	2013	2014	2015	**2016**	**Var 2016/2015**
IRC Global	22.64	38.28	42.8	**49.5**	**+6.7**
IRC Entretien	32.33	40.51	45.2	**51.6**	**+6.4**
IRC Accueil	34.41	42.83	47.1	**51.7**	**+4.6**
IRC Téléphone	24.15	32.87	42.6	**47**	**+4.5**
Note réclamation	5.20	5.81	6	**7.4**	**+1.4**

II.5.f.1. Contacts clientèle:

En 2016, nous avons rencontré 72% de nos Clients Prioritaires Particuliers (segments Intermédiaires et Haut de Gamme) 69% de nos clients suivis par nos Conseiller Patrimoniaux, 74% de nos Clients Agris suivis par nos Conseillers Agris APPi et 64% de nos clients suivis par nos Conseillers Pros APP

Nos ambitions en 2017 sont de contacter 100% de nos clients prioritaires Particuliers, Pros-Agris ou Haut de Gamme en portefeuille. Le chantier Portefeuille en cours ainsi qu'un pilotage du dispositif de clients « non vus » doit nous permettre d'atteindre ces ambitions légitimes.

Notre intention à travers ces indicateurs est bien de satisfaire au mieux notre clientèle et de développer notre capital client.

II.6. La conformité et la déontologie – Les actions pour prévenir la corruption

II.6.a. La sensibilisation continue des collaborateurs

Afin de rappeler à tous l'importance du respect de ces règles de déontologie/conformité, véritable code de la route du salarié au quotidien, des formations ont été délivrées sur 2016 :

- Aux nouveaux entrants : 4 sessions de formation sous le pilotage et le suivi de l'Académie Bretonne et du responsable Formation de la Caisse Régionale : 98% des nouveaux entrants (nouveaux CDI et CDD) formés sur près de 150 collaborateurs,
- Aux collaborateurs titulaires à travers l'E Learning de formation « FIDES – Le Parcours des Iles » abordant notamment le principe de primauté de l'intérêt du client, le devoir de discrétion, le respect du secret bancaire et la protection de la clientèle : 95% des collaborateurs formés.

II.6.b. L'encadrement des transactions personnelles

En complément des règles qui s'imposent à tous, les collaborateurs qui occupent des fonctions dites « sensibles » sont soumis à des règles professionnelles renforcées, plus strictes, encadrant et limitant notamment leurs opérations personnelles. Fin 2016, ce sont 127 collaborateurs et administrateurs qui sont soumis au dispositif des Initiés Permanents et Personnes Sensibles de la Caisse Régionale.

II.6.c. La lutte anti blanchiment – Le financement du terrorisme (LAB/FT)

Depuis plusieurs années, la Caisse Régionale dispose d'un dispositif efficace et conforme aux exigences réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

Basé sur les trois principes majeurs que sont :

- la connaissance client,
- la vigilance constante
- et la déclaration de soupçons à TRACFIN (organisme de Traitement du Renseignement et Action contre les Circuits Financiers clandestins, dépendant du Ministère de l'Economie et des Finances),

Il se décline sous forme de procédures détaillées, régulièrement actualisées et s'imposant à tous les collaborateurs.

La déclinaison de contrôles (périodique, permanent et de conformité) vise à s'assurer de la couverture des risques et de la bonne application des procédures en place.

Les actualités terroristes de ces deux dernières années ont témoigné de l'importance de ce sujet et ont confirmé le rôle majeur que les établissements bancaires peuvent avoir dans la détection et l'identification des terroristes, en accompagnement des pouvoirs publics.

La formation et la sensibilisation des collaborateurs sur ce point demeurent fondamentales et ce, dès l'embauche. En 2016, ce sont quatre sessions de formation qui ont ainsi été déployées aux nouveaux entrants (session de formation en présentiel couplée d'un bagage en E-learning) soit près de 150 nouveaux collaborateurs (CDD et nouveaux CDI) formés sur la thématique du blanchiment et financement du terrorisme.

Par ailleurs, les opérations susceptibles d'être réalisées par nos clients vers des pays à risques ou en provenance de ces pays au profit de nos clients font l'objet de mesures de vigilance renforcée, à travers un dispositif spécifique propre aux flux internationaux.

La mise à disposition en 2016 pour tous les collaborateurs d'une procédure Groupe relative aux Sanctions Internationales témoigne de l'importance du sujet pour l'entité qui s'engage à respecter les dispositions législatives et réglementaires relatives aux Sanctions Internationales.

Enfin, il est à noter qu'une formation Sanctions Internationales a de nouveau été délivrée à l'ensemble des collaborateurs en poste au cours du 2nd semestre 2016. Plus de 93% des collaborateurs ont suivi le module de formation en E-Learning.

Cette formation a été complétée par une intervention dédiée fin 2016 du Responsable du Contrôle Permanent, de la Conformité et des Risques pour parfaire la sensibilisation de notre réseau de proximité, et il en sera de même début 2017 auprès des collaborateurs appartenant aux lignes métiers les plus exposées.

Des travaux sont d'ores et déjà planifiés tout au long de l'exercice à venir pour renforcer davantage l'encadrement de ces opérations sensibles et délivrer une formation de niveau expert aux collaborateurs de l'entité les plus exposés au risque Sanctions.

II.6.d. Les coûts du risque de non-conformité

Pour prévenir les risques de non-conformité, la Caisse Régionale a défini et mis en place un dispositif de conformité qui implique l'ensemble des acteurs. Ce dispositif se traduit par des procédures, des

organisations et des actions continues de formation. Il est couplé à un plan de contrôle conforme aux exigences réglementaires.
Pour autant, la Caisse Régionale de par la nature de ses activités reste exposée à des risques de non-conformité.

Les coûts de l'exposition à ce risque sont intégrés dans la gestion des risques opérationnels. Leur historisation permet d'identifier les dysfonctionnements et leur mise sous contrôle le cas échéant. Une démarche de cotation est déclinée par processus et par risque.

III. LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

III.1. Valeur économique directe créée et distribuée

En 2016, le PNB du Crédit Agricole du Finistère s'élève à 249 millions d'euros.
Réparti de la façon suivante il revient très largement au Finistère :

	En millions d'€			Représentation en pourcentage		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
PNB	**260 130**	**256 095**	**248 639**	**100%**	**100%**	**100%**
Masse salariales, I et RSP (avant refacturation)	**61 903**	**62 750**	**62 808**	**24%**	**25%**	**25%**
Masse salariale *I et RSP*	*53 246* *8 657*	*54 353* *8 397*	*54 410* *8 399*			
IS, Impôts et taxes, charges sociales	**70 293**	**72 164**	**64 866**	**27%**	**28%**	**26%**
Charges sociales *Impôts et taxes* *IS*	*34 752* *6 791* *28 751*	*35 149* *6 446* *30 568*	*35 996* *6 570* *22 300*			
Coût du risque crédits	**17 284**	**8 525**	**4 970**	**7%**	**3%**	**2%**
Dépenses mutualistes	**1 784**	**2 059**	**1 860**	**1%**	**1%**	**1%**
Autres charges	**45 135**	**49 018**	**52 546**	**17%**	**19%**	**21%**
Résultat Net	**63 730**	**61 579**	**61 590**	**24%**	**24%**	**25%**

III.2. Résultat Net

En 2016, le résultat net de la Caisse Régionale du Finistère atteint 61,6 M€.

		2013	2014	2015
Résultat Net	**Montant**	63,2 M€	63,7 M€	**61,6 M€**
	Variation	+2,7%	+0.9%	**-3,4%**

III.3. Financeur de 1er plan de tous les projets

Malgré le contexte économique difficile qui pèse fortement sur la demande de crédits la Caisse Régionale du Finistère a continué à accompagner les projets des Finistériens.

Marché	Encours 12/2016	Réalisations 12/2016
Habitat	4,9 Md€	**800 M€**
Agriculture	1 Md€	**148 M€**
Professionnels/Artisans	0.4 Md€*	**94 M€**
Entreprises, Collectivités locales, SEM	1.5 Md€	**296 M€**
Total	8.7 Md€	**1480 M€**

* 2015

III.3.a. Le marché des particuliers

III.3.a.1. L'immobilier

La progression des réalisations au CA du Finistère suit la tendance du marché en 2016, le financement des primo-accédants étant une priorité.

L'âge moyen des acquéreurs est de 44 ans, 26% des acquéreurs d'appartements anciens ont moins de 30 ans et 50% des acquéreurs de terrains ont moins de 40 ans.

La Caisse Régionale a poursuivi ses partenariats avec les communautés de communes et les bailleurs sociaux : accession à la propriété/rénovation énergétique des logements et accompagnement des projets PSLA.

Elle a participé aux différents groupes de travail organisés par les collectivités : Observatoire de l'Habitat (Conseil Général), ADIL, Brest Métropole,

Le marché du Finistère a connu en 2016 une augmentation du nombre des ventes quel que soit le type de bien ainsi réparties

- Maisons 66%, appartements 22%, terrains 10% (+ 17% -> effet PTZ)
- Sur BREST, 73% des ventes sont des appartements (et pour 75% à des investisseurs)

Les réalisations de crédit habitat en 2016 atteignent 800 M€ (875 M€ en 2015) marquées par une baisse de la part des rachats de crédit de 17%.

Hors rachat, la progression des réalisations est de + 4% ; 24% des réalisations dans le neuf et 64% dans l'ancien.

46% des durées sont supérieures ou égales à 240 mois. La durée de détention moyenne d'une maison dans le département est de 12 ans.

Les données du marché sont extraites de l'étude du marché finistérien réalisée par la chambre des notaires du Finistère.

Sur le marché des résidences secondaires, de 35% à 45% des ventes se font sur le littoral en fonction du type de bien avec une tendance à l'augmentation du prix des maisons.

L'encours de crédit habitat s'élève à 4,9 Md€, en progression de 1,2%, et notre part de marché atteint 34,1%.

L'Offre "primo-breton"

L'offre Primo Breton pour les primo-accédants en relais des campagnes de communication s'est poursuivie, affichant la volonté bien réelle du CA29 de financer la primo accession

A 14 M€, la production de cette offre a augmenté de 33% sur l'année, grâce en partie à l'allongement de la durée à 240 mois et à l'intégration de cette offre au simulateur e immo.

Le volume de réalisation des prêts relatifs aux conventions avec les collectivités territoriales sur la primo-accession de l'année est de 7M€ en augmentation de 14%.

Le volume de réalisation des prêts réglementés à taux zéro dans le cadre de la primo accession est de 702 prêts, pour un montant de 41,4M€ (8,2M€ en 2015).

1777 prêts réglementés (PC/PAS) ont été réalisés en 2016 pour 57,7M€

La production de prêts à taux zéro a été multipliée par 5 sur 2016 avec l'ouverture du PTZ dans l'ancien avec travaux. Notre part dans cette production est supérieure de 8 points à notre part dans l'ensemble des prêts Habitat du territoire.

III.3.a.2. Le Crédit Consommation

Les réalisations de crédits à la consommation s'élèvent à 159,4M€ pour un encours de 342M€ en progression de 6,2%.

La part de marché de la Caisse Régionale (établissements bancaires) est de 30,3%.

III.3.b. Le marché de l'agriculture

Le Crédit Agricole du Finistère est bien entendu resté fidèle à sa politique de soutien des secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire en 2016.

Quelques faits marquants pour souligner cette année :

- Un investissement appuyé sur la compétence de ses collaborateurs par :
  - L'accompagnement de 5 CCA, 3 RAPP en pépinières-immersion pour mieux préparer à la prise de poste
  - L'élargissement des connaissances et l'ouverture par les éclairages fournis par des intervenants extérieurs (Chambres consulaires, experts dans des filières spécialisées)

- Ses actions auprès des jeunes :
  - Via ses interventions dans 4 écoles d'agriculture pour expliquer aux élèves nos démarches et les éclairer sur le financement de l'agriculture.

- Via ses administrateurs dans les Caisses Locales, pour identifier les projets et accompagner les jeunes en amont de leur installation.
- Via ses soutiens à la création d'entreprise avec les jeunes agriculteurs : 55% des installations par la Caisse Régionale concernent des jeunes de moins de 40 ans ; 35% d'entre elles le sont en circuits courts et bio.
- Le lancement de 2 outils d'aide à la transmission des exploitations :
  - CSL Projet Agri : livret d'épargne permettant d'obtenir un prêt d'installation à des conditions avantageuses.
  - Prêt Foncier Modulable : durée 30 ans en cas d'exercice de la modulation.

❖ Ses partenariats avec la chambre d'agriculture, le syndicalisme agricole

❖ Son partenariat exclusif avec la Fédération des CUMA (esprit coopératif, animation de proximité, vulgarisation de nouvelles pratiques agricoles…)

III.3.c. Le marché des professionnels

Au-delà de son accompagnement traditionnel de cette activité, la Caisse Régionale a encore mis l'accent sur la préservation du tissu économique sur le territoire et sur le soutien à la création et la reprise d'entreprises. Elle a renforcé en 2016 son dispositif.

❖ Les Prêts accompagnés

La Caisse Régionale s'appuie sur son réseau de conseillers professionnels dédiés aux artisans et aux petites entreprises et sur les acteurs économiques du département : la Chambre des métiers, les 3 CCI, le réseau entreprendre, le Technopole, les Plateformes d'Initiatives Locales et les Boutiques de Gestion.

Cette activité via les prêts accompagnés a poursuivi sa progression régulière jusqu'en 2015 :

		2011	2012	2013	2014	2015
Prêts Accompagnés	**Montant moyen par dossier**	18K€	20K€	23 K€	24 K€	**25 K€**
	Nombre	65	89	102	103	**105**

En 2016 : la production en a été limité du fait de la baisse des taux.

❖ IDECA 29

IDECA 29 est un fonds de développement local créé en 2002 par le Crédit Agricole du Finistère, destiné particulièrement au maintien de l'activité économique sur le territoire.

En 2012, dans le cadre du Projet d'Entreprise « FORCE 29 » et de son défi Double Réseau, la Caisse Régionale a revisité ce dispositif en y associant davantage ses administrateurs locaux et centre ses efforts sur l'aide à la création d'emplois, à la création et à la reprise d'entreprises dans le cadre de projets accompagnés par la Chambre des métiers, les 3 CCI, le réseau entreprendre, le Technopole, les Plateformes d'Initiatives Locales et les Boutiques de Gestion.

- En 2016 :
    - 80 accompagnements ont été opérés
    - Contribuant à la création 125 emplois (dont 47 hors du créateur)
    - 70 K€ d'aide directe ont été octroyés
    - 307 K€ de prêt à taux zéro consentis

L'année 2016 a également été marquée par un investissement appuyé sur la compétence des collaborateurs spécialisés sur le marché des Professionnels :

- L'accompagnement de 4 postes en pépinières-immersion pour mieux préparer à la prise de poste

III.3.d. Le marché des entreprises

Dans un contexte économique en légère amélioration par rapport à 2015, l'activité de la Caisse Régionale, sur le marché des Entreprises a été soutenue.

Développer nos activités, contribuer au développement économique de notre territoire Finistérien, satisfaire nos clients et leur apporter le meilleur conseil sur l'ensemble de leurs besoins constituent nos ambitions sur ce marché.

C'est pourquoi en 2016, nous avons d'abord agi sur la formation des Chargés d'Affaires Entreprises dans deux directions :

- Travailler leurs pratiques de la relation « client » pour viser l'excellence relationnelle par la formation « RC2.0 » délivrée par l'IFCAM.
- Approfondir leur Expertise dans le domaine des opérations Internationales d'une part et dans le métier du Capital Investissement avec notre filiale UNEXO d'autre part.

Nous nous attachons à renforcer la relation « humaine » avec les Dirigeants d'Entreprises et à nouer ensemble « un partenariat » utile à leurs projets.

Comme en 2015, nous avons mis en œuvre un programme relationnel avec nos clients et développé nos contacts sur notre portefeuille de prospects.

Cette activité se concrétise en 2016 par :

- **Un taux de satisfaction** de notre clientèle en progression à **8,13** sur 10 et un **IRC** (Indice de recommandation client) à **+ 33**.

- L'entrée en relation avec **90** nouvelles entreprises.

- La réalisation de crédits LMT. : **192M€.**

- La participation de Crédit Agricole du Finistère au capital de **24** Entreprises Finistériennes, au **31/12/2016**, via ses filiales « Force 29 » et « Unexo », utile au développement et à la transmission des Entreprises.

Par ailleurs, il faut noter l'accompagnement de la Caisse Régionale sur des projets d'investissements significatifs dans le secteur de l'environnement et des économies d'énergie comme :

- Notre participation à l'augmentation de Capital de Sabella, qui dispose d'un savoir-faire reconnu dans « l'Hydrolien » et travaille sur un projet de ferme Hydrolienne en mer d'Iroise.

- Le financement de la création d'une unité de biogaz par méthanisation à Quimper. Soit un investissement de 10M€. Le biogaz produit sera injecté directement dans le réseau.

- La finalisation de l'équipement de la flotte de ferries (Brittany Ferries) en filtres à fumées permettant de réduire à 0.1% les émissions d'oxyde de soufre dans l'air.

- Le renouvellement de la flotte de camions et de cars aux normes EURO VI auprès des grands transporteurs finistériens.

Enfin, nos synergies avec le Pole Mer et le Pôle Santé & Bien Vieillir nous a permis d'entrer en relation et de renforcer nos relations avec de nouvelles entreprises et de nouveaux acteurs dans ces Secteurs d'Activité.

III.3.e. Le marché des Collectivités Locales, des associations et de l'économie sociale et solidaire

III.3.e.1. Marché des Collectivités Locales

Dans un contexte de baisse des dotations de l'Etat, les Collectivités Locales tendent à réduire leurs investissements et à optimiser leurs budgets. Nous assistons à des regroupements de structures et à des transferts de compétence entre elles.

Présente auprès de toutes les Collectivités, la Caisse Régionale est à l'écoute des élus pour les conseiller et les accompagner sur l'ensemble de leurs projets.

En 2016, le montant des réalisations de crédits à long et moyen terme s'élève à 50 M€.

En 2016 également, la chaudière « biomasse » alimentant en chaleur des quartiers de Brest Métropole, est mise en service. Ce projet est porté par Sotraval et financé par le Crédit Agricole.

FAIT MARQUANT

Sur cet exercice, il faut retenir, notamment, la participation active du Crédit Agricole du Finistère au consortium « Rein Lusk », aux côtés de le Chambre de Commerce et d'Industrie Métropolitaine de Brest pour remporter l'appel d'offre concernant la concession des aéroports de Brest Bretagne et Quimper Cornouaille jusqu'en 2036.

Nous avons poursuivi, par ailleurs, en 2016, nos actions pour sécuriser le Patrimoine des Collectivités et assurer les Elus dans le cadre de leurs activités.

III.3.e.2. Marché des associations

Dotée d'une structure dédiée au Marché des Associations, la Caisse Régionale confirme sa volonté d'accompagner le développement du tissu associatif.

A nouveau près de 500 nouvelles Associations nous ont rejoint en 2016 sur un total d'environ 850 Associations crées et déclarées dans le département en 2016.

Les secteurs de l'Enseignement et du Médico-Social sont particulièrement actifs dans ce tissu Associatif. En 2017, nous poursuivrons nos efforts de conquête sur ces domaines d'activité, en synergie avec le Pôle Santé & Bien vieillir.

Nos partenariats sont nombreux sur le département. Comme l'an passé, les « Trophées de la Vie Locale » ont constitué l'un des temps forts de l'animation de la vie locale. Notre double réseau, avec les Caisses Locales, a participé au Forum des Associations organisé dans la majorité des communes.

Les « RDV de l'Economie Finistérienne » organisés par la Caisse Régionale, le 24 Mars, sur le thème « Engagement Solidaire et Lien Social » ont permis la présence d'un forum de nombreuses Associations exposant leurs activités sur le thème « Santé & Bien vieillir ».

Enfin, avec 154 contrats d'assurance souscrits en 2016, nos conseillers, en partenariat avec la SMACL, sont engagés auprès de leurs clients pour sécuriser le patrimoine des Associations et assurer les élus dans le cadre de leur mandat.

III.4. La Collecte

L'encours global de la collecte épargne s'élève à 13,6Md€ en 2016, contre 13,1Md€ en 2015. Cela représente une progression de 3,9%.sur un an. La part conservée dans le bilan de la Caisse régionale (Epargne Bilan) est de 8Md€ en hausse de 5,5%.

III.4.a.1. Les Investissements Socialement Responsable. (ISR)

Les ISR permettent aux clients de donner un autre sens à leur épargne.

Une large gamme de fonds est proposée par Amundi, filiale de Crédit Agricole SA et leader de l'Asset management responsable. Ces supports intègrent des critères extra financiers : Environnemental, Social, Gouvernance (ESG).

Grâce à cette large gamme, les ISR représentent désormais une part non négligeable de notre collecte, ceci sur l'ensemble des clientèles qui se tourne de plus en plus vers les ISR.

Toutefois, soucieuse de présenter à sa clientèle l'ensemble de sa gamme, la Caisse Régionale n'a pas engagé de valorisation spécifique des fonds ISR sauf lors de la semaine du Développement Durable.

ISR – Domaine (en M€)	2014	2015	2016
Encours CTO, PEA, UC **Clientèles Retail et Entreprises**	119.7	126,1	126
Encours **Epargne Salariale** et retraite Clientèles Entreprises et Pros	65.6	64,2	68,5
Encours ISR **Epargne Salariale** et Retraite intragroupe **(salariés de la CR)**	20.3	21,5	22,4
Encours ISR en gestion pour **Compte Propre** détenus en direct dans fonds ISR	59.8	35,5	35

III.4.a.2. Le livret Force 29 livret d'épargne fidélité : 100% Finistérien !

Construit pour répondre aux attentes de nos clients sociétaires, il assure une rémunération à un taux boosté. L'argent collecté est intégralement réinvesti sur le territoire du Finistère.

Lancé mi-2013, le livret Force 29 poursuit son développement avec un encours de 165M€ (stable sur 1 an) pour 6 876 livrets. (En hausse de 10.7% sur 1 an)

III.4.a.3. La Maitrise d'Ouvrage Placements & Le Pôle Placements Breton

La Caisse Régionale s'est par ailleurs dotée ces dernières années de structures qui travaillent sur le domaine des Placements pour le compte d'autres entités du Groupe Crédit Agricole. Ainsi la Maitrise d'Ouvrage sur ce domaine est présente dans le Finistère depuis 2010 et travaille pour le compte des 39 Caisses régionales de Crédit Agricole. Par ailleurs le Pôle de traitement back-office Placements est une entité créée en 2013 et qui exerce ses activités pour le compte des Caisses régionales de Crédit Agricole Bretonnes et Antillaises.

Ces structures sont autant d'atouts, d'expertises et d'emplois présents en Finistère sur un domaine stratégique pour le groupe Crédit Agricole.

III.5. Acteur majeur de l'accompagnement du projet et de l'innovation

III.5.a. Acteur de référence engagé durablement sur les secteurs essentiels pour le Finistère

Le Crédit Agricole du Finistère a pour ambition de devenir un acteur de référence engagé durablement sur les secteurs essentiels pour le Finistère, à savoir l'immobilier, l'agriculture/ agro-alimentaire, les domaines d'activités liés à la mer et les domaines d'activités liés à la santé et au bien vieillir sur le territoire.

A ce titre, il a développé une palette d'outils autour de la Caisse Régionale du Finistère :

- La Filière mer,
- Le pôle Santé & Bien Vieillir,
- Finistère 2.9 (la marque jeune du Crédit Agricole du Finistère),
- La Fondation Crédit Agricole du Finistère,
- Le Village by CA (un incubateur dédié aux startups autour de ces domaines d'excellence),
- La SARL Sofi Ty Nay (pour accompagner les acteurs du département sur les projets globaux du développement du territoire)

- La SAS Force 29 (la structure de capital investissement accompagnant les entrepreneurs individuels).

Cette ambition se traduit depuis 2014 par un engagement financier annuel de 5 M€ de « retour au territoire » validé par le conseil d'administration. Cette « réallocation » de fonds propres a permis de constituer le capital de la SAS FORCE 29 sur les 3 dernières années à hauteur de 13 M€.

En 2016, 2 millions d'euros ont été alloués à Ty Nay, outil d'accompagnement des projets territoriaux en co-construction avec les autres acteurs du territoire.

L'objectif est aujourd'hui de faire vivre ces structures en créant des synergies afin de pouvoir répondre aux besoins des entrepreneurs et des projets sur le territoire en complément de l'activité bancaire traditionnelle.

FAIT MARQUANT

Le projet Finistère Mer Vent avec Jean Le Cam est porté par Ty Nay afin de mettre en place un outil collaboratif sur Port La Forêt pour favoriser le développement économique du Finistère sur le domaine de la course en large. Cette ambition doit se traduire par la création d'un cluster dédié à Port-la-Forêt avec une implantation physique de locaux et la mise à disposition de bateaux pour expérimenter les innovations technologiques.

III.5.b. Le déploiement d'une Filière Mer

La mer, un enjeu majeur pour le Finistère et pour la Caisse Régionale avec :

- Ses 1.200 km de côtes et tous leurs potentiels marins
- Un flux démographique essentiellement « côtier »
- 643 chercheurs dans le domaine de la Mer : 1er pôle européen de recherche maritime
- Le pôle de compétitivité Mer Bretagne à Brest (350 entreprises, Océanopolis.)
- Un lien fort avec l'agro-alimentaire finistérien (des algues à l'aquaculture)

La Filière Mer devient un marché à part entière. Cette intervention a permis de développer des parts de marché sur cette niche très transversale de la Mer, où l'innovation est omniprésente.

La Caisse Régionale en fait un axe majeur à long terme de son projet d'entreprise.

Cet axe stratégique est repris par le National afin de créer une filière Mer au niveau du Groupe CA et de ses filiales.

La Filière Mer dispose de plusieurs outils :

- Une société haut de bilan SAS FORCE 29 pour intervenir au capital des sociétés
  - Plusieurs participations ont été prises dans des sociétés liées à la Mer : Open OCEAN, MANROS THERAPEUTICS, SABELLA et plusieurs sont actées mais non dénouées

- Une Fondation Crédit Agricole29 sous l'égide de la Fondation de France pour soutenir, dans le cadre du mécénat, la recherche et l'innovation
    - La Fondation a ainsi soutenu plusieurs projets liés à la Mer depuis 2015 : Symposium sur le climat, La Touline, Explore/Combios, Fonds de dotation de la Mer d'Océanopolis, la recherche dans le projet HEMOXY CHOC, PLANKTOMANIA, ECONAV

- Un accompagnement des projets avec IDECA :
    - une quinzaine de projets ont bénéficié soit des Ideca innovations soit des Ideca Classiques

- Un site Filière Mer à disposition du personnel

- Une commission Mer composée de personnes représentatives du milieu de la Mer : Recherche, Etat en Mer, Pèche/ Mareyage, Conchyliculture, Nautisme, Biotechnologie bleue, consultant maritime

- Une communication Mer, basée sur les réseaux sociaux pour notamment organiser des appels à projet

- Un bateau, « le Glaz », support de communication interne et externe, skippé par un navigateur professionnel et composé d'un équipage de 26 personnes salariés et administrateurs. Son programme de régates est essentiellement Finistérien. Cette année GLAZ a gagné le tour du Finistère à la voile.

- Un processus spécifique crédit Filière Mer.

- 14 référents analystes Mer sont nommés et formés au même titre que les référents réseau. Ces référents Mer sont formés par des professionnels des métiers de la Mer : Nautisme, Pêche, EMR

- Des évènements liés à la Mer :
    - ROSCOFF le 28 avril 2016 : rencontre des professionnels de la recherche, CNRS, Biotechnologies Bleues, et Algues
    - CONCARNEAU le 1 juin : rencontre des professionnels de Concarneau sur le thème « l'avenir de Concarneau et de sa région » : naval, pêche, nautisme, infrastructure portuaire, dans la cadre de la semaine nationale de l'éco-navigation
    - Vendée Globe : Collaboration avec Jean LE CAM qui -porte les couleurs du Finistère avec Finistère Mer Vent

Dans un monde en mouvement et très évolutif, où les sujets sont nombreux et la créativité importante la Filière Mer du Crédit Agricole du Finistère, véritable laboratoire dans l'entreprise, est riche de projets pour 2016 (village des Capucins à Brest, accord avec des plates-formes de crowdfunding, web nursing).

Ces bons échos du marché permettent de dire que la Filière Mer du Crédit Agricole était attendue par le marché au niveau de l'accompagnement des projets, mais aussi par l'appui fait par la Direction Générale. Cela a créé en effet une forte dynamique territoriale et une synergie avec nos administrateurs.

Il reste à finaliser la sortie de plusieurs offres sur le crowdfunding, sur le web nursing et le DAT Pesked, de l'essaimage au niveau National en vue de la création d'offres nationales et d'appui des différentes filiales concernées aux projets des territoires maritimes.

Des résultats :

- 100 projets accompagnés depuis le démarrage de la filière Mer en Finistère.
- Un relais de croissance pour notre Territoire
- Un développement du chiffre d'affaires et des emplois

Pour 2017, la Filière Mer va :

- Continuer de marquer de son empreinte les réseaux sociaux et accompagner les projets innovants et durables –en apportant de la valeur ajoutée à notre territoire.
- S'efforcer de poursuivre la formation des référents Mer afin qu'ils répondent au mieux aux besoins des porteurs de projets, tout en s'appuyant sur la compétence et les recommandations des membres de la commission Mer
- Accompagner les évènements liés à la mer aux quatre coins du Finistère,
- Accompagner et appuyer le développement de la Filière Mer au niveau du Groupe et de ses filiales, tant en métropole que dans les Dom Tom.

Le Village by Capucins, La création d'un écosystème numérique

Le Village by CA Finistère se veut lieu de partage, d'innovation et de création, dédié au business et à l'innovation, au service du développement économique du territoire. Il repose sur une coopérative d'une trentaine de grandes entreprises partenaires.

Il accompagne les start-up et les autres entreprises dans la création de produits et services innovants.

Accélérateur, le Village met à disposition des compétences, des expertises et des connaissances, des moyens adaptés à chaque étape du cycle de développement :

- un hébergement, une mise à disposition d'espaces (showroom, salon VIP, salle privatisée, auditorium,…).
- des conseils d'experts,
- des ateliers,
- des conférences,
- des mises en relation avec un réseau -

Le village by CA Finistère vise quatre domaines d'excellence :

- L'agriculture agroalimentaire
- La mer
- La cyber sécurité
- La santé et le bien vieillir

L'ouverture du Village, sur le plateau historique, entièrement rénové des Capucins à BREST se fera en avril 2017. Il accueillera une vingtaine de projets pour une durée maximum de 2 ans ; autant d'habitants motivés, alliant le rationnel à l'intuition, agilité et coopération.

III.5.c. Le pôle breton de communication multicanal

Les Caisses Bretonnes de Crédit Agricole ont créé un pôle breton de communication multicanal (Pôle BCM). Elles ont uni leurs forces et leurs expertises pour devenir à la fois leaders et pionnières sur les nouveaux canaux d'échanges au cœur d'une profonde mutation de la relation client : l'utilisation de plus en plus fréquente de la banque à distance.

Le pôle met en œuvre une communication client personnalisée et différenciée au moment de la consultation des comptes sur Internet pour drainer le plus possible de contacts en direction des agences et servir au mieux les clients.

Les données ci-dessous et leur évolution témoignent de la dynamique engagée :

Activité	2013	2014	2015	**2016**	**Evolution (3 ans)**
Envoi campagne Emailings CR Bretonnes	408	527	697	**957**	**135%**
Envoi Emailings (nombre total) CR Bretonnes	4,1M°	6,5M°	6,5M°	**8,1M°**	**98%**
Nombre de clients avec accès Banque En ligne CR Bretonnes	515 466	552 747	599 569	**647 917**	**26%**
Nombre de connexions Vitrine sur l'année CR Bretonnes	66M°	66M°	68M°	**65M°**	**-1%**

Nb : les chiffres de 2015 ont été corrigés pour indiquer les chiffres d'atteinte en fin d'année.

Nb2 : les chiffres 2016 sont pris au 20/01/2017

Nb3 : la diminution des connexions vitrine s'explique notamment par l'augmentation de l'utilisation de l'appli "Ma Banque"

Par ailleurs dans le cadre de sa relation avec ses partenaires et fournisseurs, le Pôle Breton de Communication Multicanal s'attache à conjuguer respect de l'environnement en intégrant à la fois des critères environnementaux (imprimeurs labélisés PEFC – Protection de la forêt) et développement économique Breton avec des critères de production sur le territoire des Caisses Régionales Bretonnes.

IV. NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

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

En 2016, les effectifs de la Caisse Régionale ont très légèrement diminué, passant de 1300 CDI en 2015 à 1294 en 2016. L'effectif total au 31/12/2016 est de 1431 salariés.

	2014	2015	**2016**
Agents d'application	108	94	**96**
Techniciens Animateurs d'unité	922	931	**918**
Responsables de management	275	275	**280**
Total CDI	1305	1300	**1294**
CDD et apprentis	139	140	**137**
Total Effectif	1444	1440	**1431**

L'entreprise continue d'accueillir des stagiaires : 181 au titre de 2016 dont 39 stages supérieurs à 2 mois. Ces stages constituent une opportunité pour les stagiaires pour acquérir une 1ère expérience professionnelle.

En termes d'embauche, le Crédit Agricole du Finistère poursuit sa politique volontariste avec le recrutement de 80 collaborateurs en 2016 (55% de femmes et 45% d'hommes). 85% d'entre eux disposent d'une expérience bancaire.

	2014	2015	2016
Embauches	75	64	**80**
***Dont hommes**	40	26	**36**
***Dont femmes**	35	38	**44**
Départs	65	69	**86**
***Dont départ en retraite**	37	26	**41**
Taux de Turn-over (Départ en retraite compris)	5.38%	5,32%	**6,64%**

Sur 2016, nous avons accompagné la création d'une agence Patrimoine à Brest agence qui permet de soutenir notre effort de développement sur Brest.

Nous avons également constitué une unité en charge du traitement des situations de divorces, ce qui permet une meilleure prise en charge de ces dossiers à une période délicate de la vie de nos clients

Courant 2016, nous avons également crée un pôle paie qui nous permet de proposer nos services à d'autres Caisses Régionales.

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

Comme chaque année nous poursuivons un effort conséquent dans le domaine de la formation : accompagnement dans l'évolution des carrières et amélioration des compétences.

En 2016, 7248 jours ont été consacrés à la formation (soit 40 heures en moyenne par ETP).

Nous avons en particulier orienté notre effort de formation dans 3 domaines distincts :

- Digital – Multi canal pour l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale
- Labellisation des Conseillers en Gestion de Patrimoine
- Apprentissage au nouveau Poste de travail

IV.3. Evaluation, évolution de carrière, rémunération

IV.3.a. Evaluation

L'entretien annuel d'évaluation, moment privilégié d'échanges entre les collaborateurs et leur manager, bilan de l'année passée et projection sur le plan d'action de l'année à venir, fait partie intégrante, dans la politique RH, de la construction des projets individuels. 97% des collaborateurs en ont bénéficié en 2016.

A 45 et 55 ans l'ensemble des collaborateurs est reçu par la Direction des Ressources Humaines pour faire un point sur leur carrière et leur souhait d'évolution.

IV.3.b. Evolution

En termes d'évolution de carrière, 199 salariés ont vu leur classification d'emploi progresser en 2016, (146 promotions et 53 reconnaissances d'expertises).

En matière d'évolution de carrière au sein de l'entreprise, les critères pris en compte reposent exclusivement sur les qualités professionnelles des collaborateurs : compétences, connaissances, savoir-être. Les candidatures recueillies sont évaluées sans aucune discrimination.

IV.3.c. Rémunération

Sur l'année 2016 les mesures nationales ont eu un impact de + 0,35% sur la masse salariale. Ajoutées aux mesures locales, l'augmentation globale des appointements est de l'ordre de 1,39% (inclus effets report et déport de l'année 2015).

La politique de rémunération s'établit essentiellement sur des bases collectives qui portent la dynamique commerciale de l'entreprise. L'agence est la référence pour la mesure de la performance.
Les promotions individuelles (cf. supra Evolution) contribuent aussi à l'augmentation des rémunérations tout au long de la carrière des salariés.

Les négociations salariales 2017 sont programmées au 1er trimestre et se poursuivront jusqu'au mois de juin avec la négociation sur la Rétribution Globale, projet national d'harmonisation des éléments de rémunération.

IV.4. Promotion de la diversité

La Caisse Régionale du Finistère s'est engagée plus particulièrement sur l'égalité homme/femme et sur le handicap mais n'a pas formalisé de politique sur les autres types de discriminations.

IV.4.a. Politique handicap

Depuis 2006 le Crédit Agricole du Finistère mène une politique Handicap active au quotidien. Cette sensibilité forte se traduit par la signature de trois accords successifs en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

En 2016 la Caisse Régionale a poursuivi ses actions et intensifié l'accompagnement des collaborateurs qui déclarent leur situation de handicap (81 salariés handicapés en CDI).

La négociation du 3ème accord local d'une durée de 3 ans, confirme l'engagement du Crédit Agricole, avec pour priorité :

- Une démarche proactive auprès de ses salariés,
- Des mesures pour soutenir leur maintien dans l'emploi,
- La continuité des actions pour le recrutement
- La politique sociale du recours au secteur adapté et protégé.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de Travailleurs Handicapées	4,83%	5,20%	5,80%	6,19%	**6,30%**

Sur 2016 le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap est de 6.30%

- 81 salariés CDI sont en situation de handicap
- 20 salariés ont engagé ou renouvelé leur démarche de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
- 47 aménagements de poste ont été réalisés dont 26 pour des collaborateurs en situation de handicap lors d'un accompagnement spécifique du Correspondant Handicap
- Notre travail en grande proximité avec le secteur protégé (APF de Briec, l'ESAT de l'ODET, Sevel services, les Papillons blancs) a permis de générer un chiffre d'affaires confié de plus de 230 K€

Depuis 2006, des partenariats ont été noués avec notamment Cap Emploi et l'Agefiph
HECA a rejoint le cercle et réseau des référents handicap de l'Agefiph Bretagne

Comme tous les ans, la Caisse Régionale a également déployée une action de communication et de sensibilisation au handicap à l'occasion de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées.

FAIT MARQUANT

La mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole a fêté ses 10 ans

Durant ces années de nombreuses actions ont été menées en termes de recrutement, de maintien dans l'emploi (aménagements de postes divers et variés), de sensibilisation des collaborateurs, et en soutien à des associations et structures spécialisées dans l'emploi de travailleurs handicapés.

IV.4.b. Egalité Homme Femme

Conformément à une démarche déjà engagée depuis plusieurs années, la Caisse Régionale poursuit sa politique sur l'égalité professionnelle homme/femme.

Elle applique l'accord national groupe sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, complété par un accord local signé fin 2013. Parmi les indicateurs issus de ces 2 accords, elle accorde par exemple une attention particulière à l'attribution des augmentations individuelles de manière non discriminatoire notamment au bénéfice des femmes lors du retour d'un congé de maternité.

		2014		2015		**2016**	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	**Hommes**	**Femmes**
Répartition Hommes Femmes	**Effectif total**	46%	54%	44%	56%	**45%**	**55%**
	Cadres	67%	33%	67%	33%	**63%**	**37%**
	Directeurs d'agences	70%	30%	68%	32%	**67%**	**33%**

Egalité Homme / Femme
Selon la tranche d'âge

	H	F
20 - 29	102	125
30 - 39	149	227
40 - 49	155	199
50 - 59	155	144
+ 60	23	15

IV.5. Organisation du travail, santé, sécurité et solidarité

IV.5.a. Temps de travail

Le temps de travail se décline selon trois types de modèles d'organisation :

- Les salariés du siège social en horaire variable sur une semaine de 5 jours et un horaire hebdomadaire de 39 heures.
- Les collaborateurs du réseau en horaire fixe sur une semaine de 4.5 jours et un horaire hebdomadaire de 38 heures.
- La forfaitisation des managers et d'une partie des cadres experts sur 206 jours annuels.

Tous les salariés, y compris les salariés au forfait, bénéficient de jours de RTT permettant de justifier 35 heures de travail par semaine en moyenne dans l'année. A noter qu'aucune modification de cette organisation n'est prévue pour 2017.

IV.5.b. Santé et sécurité au travail

La Caisse Régionale a la volonté de proposer à ses salariés des conditions de travail optimales pour l'exercice de l'activité professionnelle de ses collaborateurs. Ce processus d'amélioration continue se fait sur une logique participative avec le CHSCT. Le renouvellement des mandats a eu lieu en décembre 2016, pour une durée de 2 ans.

En 2016 le CHSCT s'est réuni 8 fois, les principaux sujets traités étaient :

- le déploiement du nouveau Portail Collaborateur
- La démarche concernant la prévention des risques psycho-sociaux

	2013	2014	2015	**2016**
Réunions du CHSCT	10	9	9	**8**

L'absentéisme pour maladie (hors longue maladie) :

	2013	2014	2015	**2016**
Jours d'absence pour maladie* y compris pour arrêt du travail	11 109	11 371	12 844	**9 212**
Taux d'absentéisme nombre de jours d'absence / nombre de jours théorique de travail	Suite à un changement de la méthode de calcul, l'année 2016 devient la nouvelle année de référence concernant le taux d'absentéisme.			**3.0%****

*Hors affection de longue durée
**nb de jours d'absences maladie (hors LMA) / (ETP MOY*221)

Les accidents du travail restent peu nombreux et se limitent à 4 en 2016 :

	2013	2014	2015	**2016**
Accidents avec arrêt de travail	5	8	2	**4**

IV.5.c. Solidarité

IV.5.c.1. Passerelle salariés

A l'instar des Points Passerelle, (voir Infra), la Caisse Régionale apporte à ses salariés et à leur famille, victimes d'accident de la vie, les mêmes services et les mêmes prestations qu'à ses clients. Ce dispositif, mis en place au printemps 2014, est pris en charge par les animateurs des Points Passerelle, une douzaine de salariés en ont bénéficié depuis sa création.

IV.5.c.2. Dons de congés

Chaque année, depuis septembre 2013, date de la première campagne, les appels aux dons de congés trouvent un écho favorable auprès de l'ensemble des salariés. Les jours ainsi recueillis sont utilisés par les salariés devant s'absenter en raison de la maladie grave de leurs enfants. Une campagne a été réitérée au mois de décembre 2016.

IV.6. Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance

Le Crédit Agricole employeur, actif sur son territoire, encourage la formation en alternance. L'alternance est une réelle solution pour détecter les collaborateurs de demain et constitue toujours un élément clé dans le dispositif de formation du Crédit Agricole.

En 2016, la Caisse Régionale a accueilli 48 apprentis et contrats de professionnalisation (contre 45 en 2015). Parmi eux, 50% ont débouché sur un emploi en CDI. A noter qu'à partir du mois de septembre, sur l'année scolaire 2016-2017 le nombre d'apprentis a été porté à 54.

Une journée "Job recruiting spécial Alternance" a été organisée au siège des Caisses Régionales du Crédit Agricole : Vannes, Rennes, Saint Brieuc et Quimper pour permettre aux étudiants de BAC+3 à Bac+5 de découvrir les métiers, les opportunités et de bénéficier de coaching personnalisé.

IV.7. Dialogue social

Plusieurs accords ont été signés en 2016, entre la Caisse Régionale et les représentations des organisations syndicales et notamment :

- Accord sur le Don de congés
- Accord sur l'emploi des travailleurs handicapés

Dans le Finistère, les relations Instances Représentatives du Personnel avec la Direction ont été constructives, marquées par une volonté d'écoute mutuelle et d'échanges nourris notamment sur la stratégie de l'entreprise.

	2013	2014	2015	**2016**
Nombre de réunions des DP	12	12	12	**12**
Nombre de réunions du CE	15	13	15	**13**

IV.8. Sensibilisation et implication des collaborateurs et élus autour de la RSE

Le projet

Volonté de la Direction Générale, inscrit dans les 16 projets prioritaires de la Caisse Régionale pour 2016, le projet prioritaire F.Re.D.29 (pour Fides, Respect et Demeter), laboratoire du pilotage de la RSE et d'intégration dans les métiers, a poursuivi sa montée en puissance en 2016 en se déployant sur la moitié des équipes de la Caisse Régionale, du réseau comme du siège.

Il s'agit là d'une orientation remarquable du Finistère, inspirée de la démarche FReD de Crédit Agricole SA, unique dans le monde des Caisses Régionales.

FReD est une démarche de progrès participative et évolutive qui a pour but de démontrer la matérialité, la pertinence et l'utilité de la RSE par rapport aux enjeux de la Caisse Régionale, des agences, des services.
Près de 250 actions (très homogènes dans le réseau, dispersées au siège du fait de la différence des métiers) ont ainsi pu être identifiées, choisies et animées tout au long de l'année par des équipes dont l'engagement et l'intérêt pour la démarche ont été confirmés au fil de l'année. Plusieurs managers ont pu témoigner de l'utilisation de FReD29 comme outil d'animation dynamique de leurs équipes et de sensibilisation aux enjeux et aux impacts de la RSE.

FReD29 fait la démonstration de la proximité de la RSE avec les métiers et plusieurs actions réseau inscrites au catalogue ont sans doute bénéficié de la dynamique spécifique portée par ce projet.

FReD29 doit encore progresser en termes d'inclusion dans les routines d'animation des équipes et aussi en termes d'équipement dans son pilotage

Grâce aux enseignements de 2015, plusieurs simplifications avaient été apportées ; mise en œuvre d'un outil en ligne, réduction du nombre d'actions, réduction des étapes, formalisation d'un catalogue d'actions, responsabilisation des managers sur l'évaluation des actions.

En 2016, démarche de progrès, FReD29 a connu encore d'autres améliorations :

- par la mesure et la valorisation de l'efficacité des actions (publication d'un tableau de bord trimestriel)

- par son animation avec son positionnement sur le tout nouveau site intranet dédié au développement durable
- par la création et la publication des actus FReD.

Enfin FReD29, projet prioritaire, a fait l'objet d'un reporting régulier auprès de la Direction Générale et devant le Comité Performance.

En 2017, FReD29 va passer à une phase de déploiement généralisé. L'ensemble des équipes réseau et siège sera désormais impliqué. Le premier challenge sera celui de la pédagogie et de leur mobilisation.

Par ailleurs la sensibilisation autour notre démarche RSE s'est poursuivie.

Au printemps un portail dédié à la RSE a été ouvert. D'un accès simple et rapide il permet à l'ensemble des collaborateurs de disposer des informations relatives aux actions de la Caisse,

- gouvernance : (rapport RSE, projet prioritaire FReD)
- social : (HECA et Passerelle)
- environnement : (bilan carbone)
- territoire : (fondation, appel à projets)

La semaine du développement durable a été l'occasion de réaliser une nouvelle sensibilisation aux éco-gestes et à la gestion des déchets.

Plusieurs autres véhicules ont continué à porter la RSE en interne :

- La plaquette synthétique des chiffres clés du rapport RSE délivrée aux élus, aux collaborateurs, aux clients,
- Le magazine interne « Magazine 29 » consacre à chaque parution une double page directement liée à la RSE
- La semaine du handicap dédiée cette année aux dix ans d'HECA
- Les rencontres avec les conseils d'administration des Caisses Locales

V. NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES

V.1. Soutien aux associations - Animation du territoire

V.1.a. Les actions à vocation départementale

En 2016, le Crédit Agricole du Finistère poursuit sa politique de soutien aux grands projets d'animation culturelle, sportive et économique du territoire avec plus de 70 partenariats conclus pour un montant de 925 400€.

Des partenariats renouvelés pour plusieurs temps forts (Le Groupe Ouest, les Fêtes Maritimes de Brest et de Douarnenez, Festival du Bout du Monde, Océanopolis, l'Open de Brest de tennis…).

Ces engagements illustrent la volonté de la Caisse Régionale de participer à l'animation sur le territoire et de contribuer au développement économique local.

En 2017, le Crédit Agricole du Finistère donne rendez-vous aux producteurs, artisans ainsi qu'aux restaurateurs locaux pour participer à la 4ème édition des « Talents Gourmands », dispositif visant à mettre en valeur le terroir et la gastronomie.

V.1.b. Les actions dédiées à la vie locale

Les 39 Caisses Locales du Finistère bénéficient d'un budget de 370 K€ pour accompagner, sur leur seule décision, des initiatives émanant du tissu associatif local.

V.1.c. Les outils de la coopérative dédiés au territoire et à la vie locale

- IDECA 29 : Outil à disposition des Caisses Locales pour le soutien à la création, au développement et à la transmission d'entreprises. Accompagnement en 2016 de 80 entreprises sous forme d'aides directes octroyées (96 760€) et des prêts à taux zéro consentis (282K€), contribuant à la création de 27 emplois et à la préservation de 82 postes ;

- PASSERELLE : Structure d'aide et d'accompagnement de nos clients victimes d'accidents de la vie (voir infra) ;

- TROPHEES DE LA VIE LOCALE : Pour la promotion des actions réalisées par les associations et les établissements scolaires du Finistère. 80 K€ sont alloués au dispositif « Trophées de la Vie Locale » (7ème édition en 2016). En 2016 ce sont encore près de 450 associations et écoles qui ont concouru dans l'une des 5 catégories proposées (environnement et cadre de vie, initiatives jeunes, culture, patrimoine et coup de cœur). Ces lauréats locaux participent ensuite au prix départemental qui récompense les 8 meilleurs projets par une dotation de 20 K€.

V.1.d. Mécénat / Carte sociétaire / Fondation

Etre sociétaire au Crédit Agricole, c'est s'engager en faveur du développement de son département.

Avec la Carte Sociétaire chaque retrait effectué dans les distributeurs du Crédit Agricole et auprès de ses services Points Verts, chaque paiement, déclenchent le versement, par la Caisse Régionale, d'une contribution de 2 centimes d'euro à un fonds dédié à la Fondation du Crédit Agricole du Finistère.

		2014	2015	**2016**
Nombre de Cartes « Sociétaire »	**Finistère**	104 873	116 536	**127 624**
	Bretagne	331 151	361 828	**393 919**

La Fondation Crédit Agricole 29 (sous égide de la Fondation de France)

En 2014, la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Finistère a souhaité mettre en place une véritable stratégie de mécénat pour renforcer son engagement historique aux côtés de projets culturels et sociaux (Fonds de développement local IDECA 29 en 2003, Points Passerelle en septembre 2008, Trophées de la Vie Locale en 2009, Abondement Sociétaire en 2009).

Pour cela, elle s'est tournée en 2014 vers la Fondation de France afin qu'elle y abrite une fondation sous son égide.

Elle a posé les bases d'une action philanthropique durable :

- Un comité de sélection de projets s'appuyant sur l'expertise de ses membres (5 présidents de Caisse Locale et 3 personnalités extérieures)
- Des critères définis dans ses statuts
- Des axes stratégiques relayés par la diffusion d'appels à projets récurrents (Bien Vieillir en Finistère) en 2015, Environnement (Energies, Mobilité, Déchets) en 2016, les Jeunes en 2017.
- Une ressource, celle de la carte sociétaire

La Fondation Crédit Agricole du Finistère intervient dans plusieurs registres.

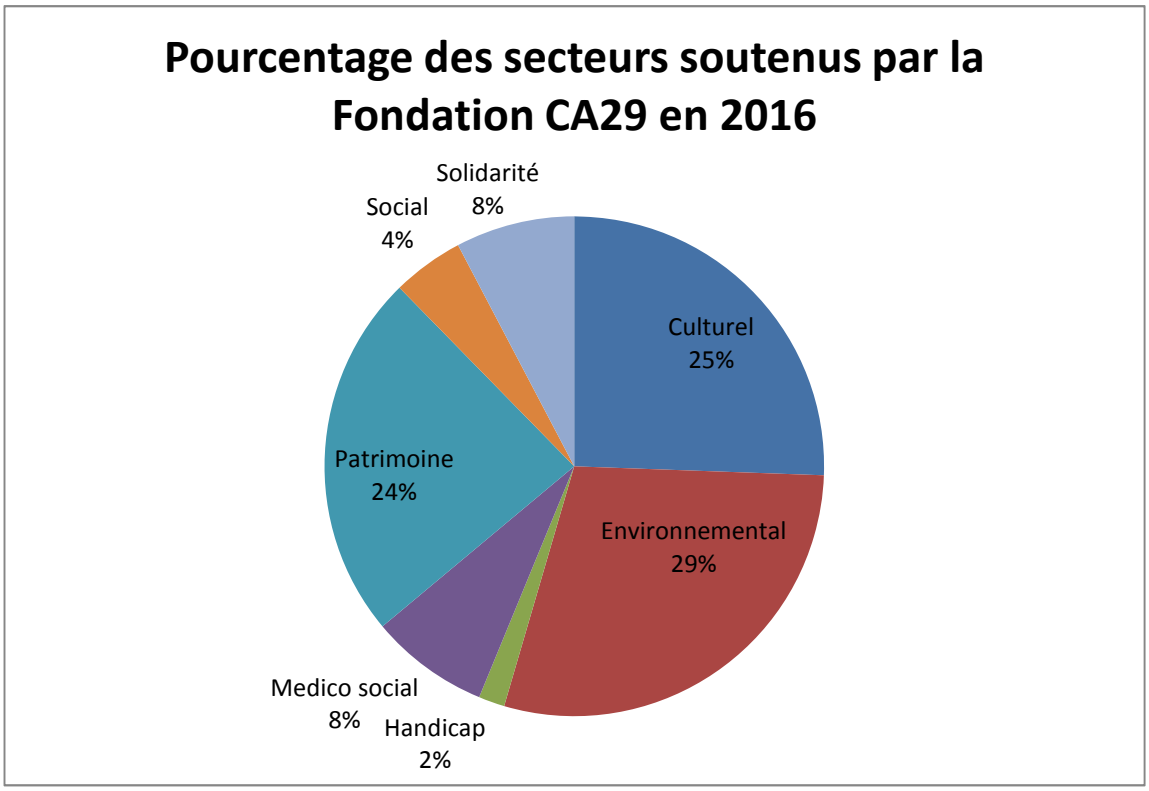
Elle a vocation à apporter un soutien, ponctuel ou dans la durée, à des projets divers dans les domaines de la culture, du social, de l'environnement, de l'économie, de l'éducation ou encore de la recherche.

Elle accompagne donc des projets contribuant au rayonnement du département dans tous ces domaines. Elle peut également se faire relai de solidarité à l'égard de populations en détresse en France et à l'Etranger.

FAIT MARQUANT

En 2016, La Fondation du Crédit Agricole du Finistère a lancé un appel à projets sur le thème de l'environnement (mobilité, énergies renouvelables, déchets – recyclage). 23 associations finistériennes y ont répondu et 17 ont vu leur projet accompagné par la Fondation du Crédit Agricole du Finistère.
Le principe de l'appel à projet est reconduit en 2017, cette fois-ci sur le thème des jeunes.

Répartition des aides depuis la création de la Fondation :



V.2. Prévention et accompagnement des moments de vie de nos clients

V.2.a. Le déploiement du service Santé Bien Vieillir

Au vu des changements démographiques majeurs qui vont impacter le territoire dans les décennies à venir, la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Finistère a souhaité ouvrir un pôle d'expertise sur le domaine de la santé et du bien vieillir.

Cette démarche Santé et bien vieillir a d'abord procédé à un défrichage du sujet grâce à 90 interviews d'acteurs du territoire. Riche de ces enseignements, une politique santé et bien vieillir a pu être proposée au conseil d'administration et validée en juin 2015.

Cette politique repose sur trois axes prioritaires et s'adresse à toutes les composantes du territoire pour l'accompagnement de ces changements sociétaux majeurs.

Le premier axe de cette politique santé bien vieillir, «FEDERER » s'appuie sur nos compétences et notre ADN mutualiste, en fédérant l'ensemble des acteurs du territoire pour identifier les projets, les soutenir avec l'ensemble des outils à disposition dans la Caisse Régionale.

Le deuxième axe de cette politique nommé « CO-CONSTRUIRE » vise, avec nos clients entreprises, institutionnels et associations que nous accompagnons déjà, à proposer des solutions novatrices, à tester de nouveaux projets notamment concernant le logement des populations vieillissantes et/ou fragiles, pour que le territoire soit doté demain de structures adéquates permettant d'accompagner cette évolution sociétale.

Enfin le troisième axe consiste à « PROPOSER » à l'ensemble de notre clientèle de particuliers, clients seniors ou clients fragiles quel que soit leur âge, toutes les solutions pour bien vivre et bien vieillir, particulièrement au sein de leur domicile.

Ce troisième axe s'accompagne d'une évolution de compétences de l'ensemble de nos collaborateurs pour que chacun puisse apporter des réponses favorisant la résilience de tous nos clients, pour que ces derniers vivent mieux et vieillissent mieux sur le territoire.

En 2016, sur le premier axe de la Politique « FEDERER » avec les administrateurs le recensement des acteurs locaux a été réalisé et a permis d'établir de nouvelles relations de co-construction, notamment avec certaines communes (Le Faou) et structures (ADMR). Souhaitant mettre en avant des initiatives pragmatiques aidant au Bien Vieillir, le Pôle Santé et Bien Vieillir a soutenu le road trip de deux étudiantes (dont la fille d'une collaboratrice), qui durant l'été, partout en France, sont allées interviewer des porteurs de projets innovants, dont un (« A Vélo Sans Age ») est d'ores et déjà relayé sur le territoire du Finistère avec le soutien de notre Fondation CA29.

En parallèle, les administrateurs ont pu bénéficier d'actions de prévention, levier fondamental du Bien vivre et du bien Vieillir. Ces actions se poursuivront avec des acteurs reconnus du domaine (la Croix Rouge) en 2017 dans les Caisses Locales.

Sur le deuxième axe de la politique, « CO-CONSTRUIRE », en 2016 se sont plus 70 rendez-vous réalisés avec les partenaires, dont un rapprochement établit avec une école d'ingénieurs du territoire « Télécom Bretagne », expert sur les technologies dédiées au bien vieillir, un partenariat avec SOLiHA (Signature en décembre d'une convention avec SOLIHA 29) , acteur de l'aménagement du domicile, un projet de maison des aidants, accompagné et suivi à la fois par notre Fondation et notre société d'investissement en capital Force 29.

Enfin, sur le troisième axe « PROPOSER », nous avons d'abord voulu sensibiliser les collaborateurs, autour d'une journée de l'innovation le 31 mars dernier, où chacun a pu s'exprimer et donner ses bonnes idées souvent pragmatiques pour développer notre engagement territoire sur ce domaine Santé & Bien Vieillir.
Avec la DRH, nous avons sensibilité les collaborateurs sur leur santé en étant partenaires de l'action « Moi(s) sans tabac ».

Nous avons également proposé des actions de prévention grand public pour notre clientèle, que ce soit lors des Fêtes Maritimes de Brest ou du festival Panorama.

2017 verra la poursuite et l'intensification de ces actions avec une labellisation de compétences des collaborateurs, de nouvelles actions de prévention et de nouveaux partenariats utiles au territoire.

V.2.b. Le divorce

Après une phase pilote de plusieurs mois auprès de 10 directions d'agence, le Crédit Agricole du Finistère a déployé auprès de l'ensemble de ses agences un nouveau processus de gestion des divorces et séparations pour ses clients.

Cette nouvelle assistance auprès de clients concernés par cet évènement de vie s'est matérialisée par la création d'une équipe de 3 personnes.

Celle-ci est au service des conseillers agences pour leur faciliter l'appréhension de ces dossiers.

Elle est aussi et surtout à la disposition des clients pour que les modifications nécessaires à leur nouvelle situation familiale soient rapides, fluides et de qualité.

Avec la collaboration des agences pilotes, de nouveaux supports ont également été créés.

Dans un premier temps, un scénario d'entretien a été construit à l'intention des conseillers afin qu'ils puissent aborder en toute sérénité et de façon exhaustive toutes les questions inhérentes à une séparation dans un couple.

Concomitamment, nous avons élaboré un dépliant pédagogique et une brochure très complète (avec l'aide de notre filiale Uni-éditions) afin que les clients puissent s'en servir tout au long de la procédure de séparation.

Enfin, notre vitrine internet s'est enrichie d'une animation dynamique sur notre nouvelle approche de ce moment de vie, parfois difficile…

Ce projet, destiné à mieux satisfaire nos clients et conforter leur fidélité au Crédit Agricole, présente d'ores et déjà des résultats satisfaisants.

Ainsi en 2016, sur 380 dossiers traités, nous avons conservé la clientèle de 87% des personnes concernées et les enquêtes de satisfaction réalisées nous attribuent une note moyenne de 8,4 sur 10.

Parce que pour nous, « Quitter son conjoint, ne veut pas dire tout quitter » !

V.2.c. Déploiement de la politique jeunes

L'IRC stratégique « jeunes » (de 18 à 34 ans) CR Finistère est passé successivement de -10 en 2013 à -15 en 2014, et à -18 en 2015. L'environnement concurrentiel est quant à lui passé de +1 en 2013, à +5 en 2014, et +1 en 2015.

Par ailleurs, les attentes de ce segment ont radicalement changé dans les 10 dernières années et les modèles de distribution, tous secteurs confondus, se sont habitués aux usages de cette clientèle.

Le développement du Fonds de Commerce implique de pouvoir conquérir cette clientèle car elle revêt un caractère stratégique sur le long terme. Le Crédit Agricole, banque universelle, se doit de réagir face aux évolutions qui concernent ce segment.

Le Comité d'Orientation Stratégique de septembre 2015 a décidé la mise en œuvre de travaux visant à améliorer significativement l'indicateur de satisfaction des jeunes vis-à-vis du Crédit Agricole du Finistère.

Après une étude structurée autour de 4 épisodes de la saga des jeunes, d'octobre à décembre 2015, 3 axes prioritaires (image, distribution, offre) et plusieurs « souhaits » de la clientèle jeunes ont été répertoriés.

L'objectif du projet prioritaire « Politique Jeunes » (basé sur des expérimentations à petite échelle issues du questionnement de 2015) a été de présenter un dossier stratégique au COS de septembre 2016 permettant de structurer une démarche à court terme, avec des victoires rapides liées aux résultats d'expérimentations et à moyen terme, avec un plan d'action visant à faire progresser régulièrement l'IRC Jeunes à l'échelle de la Caisse Régionale.

Le plan d'action, validé par le Comité Stratégique, comporte 4 axes :

- Un aménagement convivial orienté jeunes des locaux des agences
- Des offres de produits spécifiquement dédiées aux jeunes
- L'appel à Projets Jeunes de la Fondation CA29
- La consolidation de l'offre numérique et réseaux sociaux avec Finistère 2.9 et la FabriK

Il est mis en œuvre dès les premiers mois de 2017.

V.2.d. Les clients fragiles

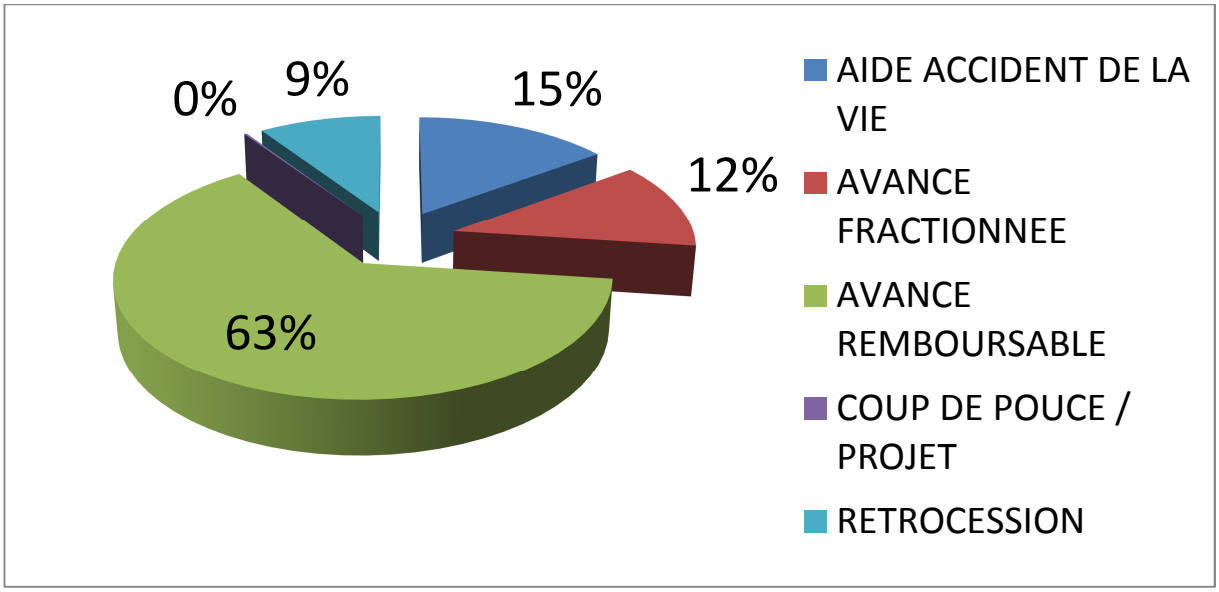
Conformément au décret sur la clientèle dite « fragile », la Caisse Régionale a mis en place un suivi particulier et une offre adaptée pour ces clients afin de limiter leurs frais de dysfonctionnement.

Des catégories de clients en situation de fragilité (surendettement, droit au compte, clients en contentieux) ont été mises dans ce portefeuille de clientèle fragile. Ce processus fait bénéficier cette clientèle de mesures particulières telles que réduction des frais de dysfonctionnements et maîtrise des moyens de paiements.

V.2.e. Les Points Passerelle

Créé en septembre 2008, Point Passerelle est opérationnel depuis plus de 8 ans.

Ce service d'accueil et de médiation fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes touchées par un accident de la vie (chômage, divorce, maladie, décès) de s'exprimer sur leurs problèmes, d'être conseillées afin de trouver des solutions efficaces financières et d'accompagnement afin de repartir d'un bon pied.



Véritable « Indicateur de citoyenneté » et de la mobilisation de nos équipes, en 2016, via notamment, la contribution d'un réseau de 60 référents dans les agences et la consolidation du suivi de l'activité dans un lien resserré (bilan trimestriel, journée annuelle, rencontres en agences, comités Passerelle décentralisés) entre les conseillers Passerelle, les référents en agence et les administrateurs élus, les entrées de dossiers ont poursuivi leur progression. Nous avons continué à travailler à l'harmonisation des pratiques entre les agences. Des écarts, parfois importants, existent encore mais avec une tendance globale à leurs réductions.

Pour renforcer ce dispositif d'aide et d'accompagnement solidaire, Point Passerelle, après EDF et GDF-SUEZ en 2014, HABITAT 29 en 2015, a continué en 2016 à étayer son réseau de partenaires auprès des organismes sociaux (CCAS, Acteurs du logement social, Associations d'Insertion) et d'autres acteurs sociaux (Restos du Cœur) ou d'entreprises (Renault-Mobiliz).

Après le succès de la 1ère rencontre du réseau Passerelle de la CR29 le 2 juillet 2015, une nouvelle édition a eu lieu en 2016.

Une centaine de personnes, collaborateurs des agences et administrateurs-élus, s'est à nouveau réunie le 2 juin 2016, en présence de Nicolas VENARD, pour entretenir la mobilisation et la dynamique Passerelle notamment autour de la rapidité de la détection des situations difficiles.

Les Points Passerelle en chiffres c'est :

		2014	2015	2016
Point Passerelle	**Nombre de dossiers reçus**	471	513	534
	Nombre de familles « rétablies »	195	222	197
	Aides engagées (€)	456 K€	393 K€	482 K€

Grâce à la contribution des agences, des conseillers et des élus, en 8 ans les 2 Points Passerelle ont :

- Reçu 3485 dossiers
- Pris en charge 2150
- Accompagné avec succès à ce jour 1700 familles.

Au total en 8 ans, 3 M€ ont été alloués sous forme d'aides directes ou, majoritairement, d'avances remboursables.

FAIT MARQUANT

Une enquête satisfaction a été réalisée cette année. 89 personnes ont répondu par téléphone aux questions qui leur étaient posées. Elles ont évalué le dispositif en moyenne à 8.9/10. Le dispositif passerelle et les solutions proposées ont aidé plusieurs personnes à « se remettre en selle », ils se sentent épaulés et écoutés avec un accompagnement très humain. Néanmoins, nous devons encore améliorer le renvoi vers Passerelle qui doit être plus rapide. Dans le but de nous améliorer, des précisions seront demandées sur les notations intermédiaires.

V.2.f. Le microcrédit social

Ce dispositif solidaire réservé aux clients n'ayant pas accès au financement classique s'inscrit dans une logique d'aide et peut être une solution pour rebondir dans la vie.

Pour les personnes en risque d'exclusion du système bancaire, un prêt de ce type va permettre de sauver un emploi, de réparer la voiture, de suivre une formation ou de rééquiper le logement.

Ces emprunteurs sont particulièrement attachés à justifier la confiance qui leur est faite. Rares sont les prêts dont le remboursement n'est pas assuré.

Depuis 2009, ce sont 525 de ces prêts qui ont été consentis par le Crédit Agricole du Finistère. En 2016, 119 nouveaux prêts (en légère progression par rapport à 2015) ont été réalisés pour 293 K€. L'encours actuel des micros crédit s'élève à 420 K€. La sensibilisation effectuée auprès des référents en agences et leur mobilisation entretenue explique pour une assez large part cette dynamique.

	2014	2015	**2016**
Nouveaux prêts (en nombre)	78	112	**119**
Montant nouveaux prêts	205 (K€)	274 (K€)	**293 (K€)**

Ces prêts bénéficient d'une garantie du Fonds de Cohésion Sociale et d'un accompagnement personnalisé par un membre d'une association proche du Crédit Agricole, constituée de retraités et d'administrateurs de Caisses Locales, l'association Tandem.

V.3. Banque présente sur tout le territoire

Avec son réseau d'agences :

- 119 points ventes
- 11 Agences Patrimoine et Professionnels
- 4 agences entreprises
- 2 plateformes téléphoniques
- 181 Points Verts
- 287 automates bancaires

Le Crédit Agricole du Finistère démontre sa volonté d'accompagner tous ses clients en répondant au principe qui fait sa force et sa valeur : la proximité.

Il confirme ainsi son choix déterminé à maintenir son ancrage sur le territoire. La répartition équilibrée de ses salariés par zone géographique sur le Finistère atteste de cette volonté. (Voir tableau ci-dessous)

Salariés par zone géographique 2016	
AVEN LAITA	57
CENTRE FINISTERE	52
COTE DES LEGENDES	76
BREST	128
DOUARNENEZ AULNE PRESQU'ILE	52
ELORN-MORLAIX	107
IROISE ABERS	67
PAYS BIGOUDEN CAP SIZUN	61
QUIMPER	107
TOTAL	**707**

Grâce à ce réseau les clients peuvent choisir la relation la mieux adaptée à leurs besoins.

V.4. Sous-traitance et politique d'achat.

Comme prévu, la politique achat de la Caisse Régionale a été réécrite pour repréciser les règles internes de gestion des achats en fonction de leur montant.

Pour les montants supérieurs à 30 000 €, un appel d'offre est obligatoirement réalisé.

Parmi les critères retenus permettant de choisir le fournisseur final, la sensibilité RSE est l'un des items pris en compte

En 2016, la Caisse Régionale comme les années passées a souhaité faire vivre le tissu économique local en réalisant ses achats auprès de fournisseurs locaux.

La moitié des fournisseurs de la Caisse régionale est bretonne et les achats réalisés auprès de ceux-ci représentent 1/3 des achats de la Caisse régionale.

Localisation des Fournisseurs	Montant	% montant	Nombre	% Nombre
Département 29	10 120 K€	16,92%	**59**	**43,38%**
Département 22	1 129 K€	1,89%	**1**	**0,73%**
Département 35	2 026 K€	3,38%	**8**	**5,88%**
Département 56	6 904 K€	11,54%	**1**	**0,73%**
Total Bretagne	**20 179 K€**	**33,73%**	**69**	**50,73%**
Total Général	**59 813 K€**	**100%**	**136**	**100%**

V.5. Relations avec les parties prenantes externes - Acteurs économiques et institutionnels

Le Crédit Agricole du Finistère a continué en 2016 à entretenir et enrichir ses liens avec les décideurs finistériens et les instances et organisations représentatives, tels que la Chambre d'Agriculture, les Chambres de Commerce et d'Industrie de Brest, Quimper, Morlaix, Investir en Finistère, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, l'association des Maires de France, la Chambre des notaires, le réseau des DCF (Dirigeants Commerciaux de France) de Brest et Quimper.

Quelques exemples en 2016 :

- Produit en Bretagne : partenaire actif, la Caisse Régionale a continué à accompagner Produit en Bretagne notamment dans la prise en compte de la RSE chez ses adhérents,

- Dirigeants Commerciaux de France : via l'organisation d'une conférence « les chemins de la réussite » qui a réuni 700 décideurs à Brest Arena ou encore la « Tribune d'Automne » à Quimper avec 500 participants,

- Technopoles de Brest et Quimper : la Caisse Régionale les accompagnent sur des projets innovants et, pour certains, liés à la mer qu'ils soutiennent :
    - tels que les projets Jymsea, Mappem, Amphorys, Towt.
    - nous aidons également ces projets via les subventions IDECA29
    - 2016 a aussi été l'occasion de travailler avec les technopoles sur le dossier du Village by CA qui ouvrira en 2017 sur le Plateau des Capucins à Brest
    - ou encore sur l'organisation d'une « Journée du digital » (les enjeux de la transformation numérique des entreprises) à la Caisse Régionale.

Il contribue, via ces instances, à valoriser la région, le département, pour peser et faire valoir leurs droits, leurs attentes, auprès des décideurs, nationaux notamment.

Il marque ainsi sa solidarité historique et indéfectible avec l'ensemble de son tissu économique et social.

VI. NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

L'engagement de la Caisse Régionale sur son territoire se traduit aussi, concrètement, dans les orientations et les pratiques de sa politique environnementale et en anticipation des changements climatiques.

Elle recherche, d'une part, une meilleure maîtrise de son bilan carbone par la réduction de ses impacts directs (énergie, papiers, déplacements…) via notamment d'importants travaux de rénovation et d'installation d'énergies renouvelables.

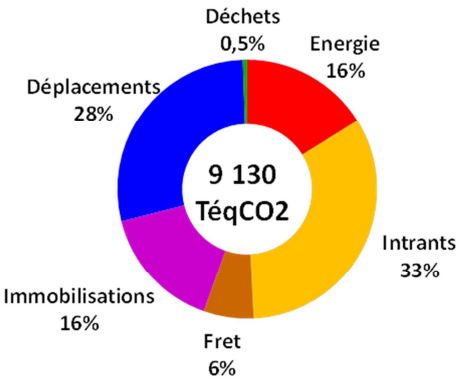
Elle s'emploie, d'autre part, à proposer les financements pour l'amélioration de l'habitat et développe avec les caisses bretonnes une filière Economie de Environnement pour le financement des énergies renouvelables.

VI.1. Bilan Carbone (pour mémoire)

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Finistère a réalisé en 2015 son 3ème Bilan Carbone®.

La méthodologie développée par l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie), permet d'estimer les émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par une activité. Les émissions sont ensuite classées par grands postes (présentés ci-dessous) afin d'obtenir le « profil des émissions ».

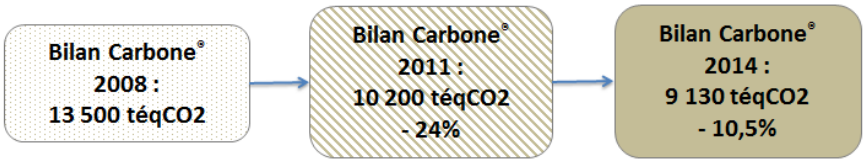
En 2015 les GES ont été évalués à 9 130 tonnes équivalent CO2 (TéqCO2) sur le périmètre d'exploitation (hors déplacements visiteurs), réparties selon les postes d'émissions présentés dans le graphique ci-dessous.



Les postes Intrants et Déplacements sont prépondérants avec respectivement 33% et 28% des émissions de gaz à effet de serre.

Suivis par les postes de l'Energie et des Immobilisations avec 16% des émissions globales chacun.
Les parts des émissions liées au Fret et aux Déchets sont relativement faibles avec respectivement 6% et 0,5% des émissions de GES.

Ce 3ème bilan carbone a permis de constater une baisse significative de 32% de nos émissions de gaz à effet de serre en 6 ans. Cette diminution conséquente a été réalisée notamment grâce à la rénovation de nos infrastructures réseau et siège mais aussi grâce aux efforts dans la maitrise des déplacements.



La caisse régionale a programmé son prochain bilan carbone en 2018.

VI.2. Consommation de papier

	2014		2015		2016	
	Feuille	**TéquCO2**	**Feuille**	**TéquCo2**	**Feuille**	**TéquCo2**
Papier A4	19 052 500	126	17 860 000	118	**17 615 000**	**117**

La tendance amorcée en 2014 se poursuit en 2016 mais à un rythme plus faible que les prévisions attendues : -10% en prévision contre -1,40% en réalité sur l'année.

La dématérialisation va se poursuivre en 2017 et s'étendre via la signature électronique des contrats de crédits Consommation. De même, la gamme de souscription de produits 100% en ligne va continuer à s'élargir.

Les agences FReD ont diminué leur consommation de papier de 0,26% par rapport à leur consommation de l'an passé, contrairement aux agences non inclues dans le dispositif qui note une hausse de 30,85%

	2013	2014	2015	2016
Taxe éco folio (€)	5 774€	7 238€	6 600€	6 400 €
Tonnes	96	116	102	94

VI.3. Consommation d'énergie directe

La Caisse poursuit ses efforts pour maîtriser et réduire ses consommations d'énergie. Elle poursuit un vaste programme pluriannuel de restauration de son siège et de ses agences pour y parvenir :

- SIEGE : consommation électrique stable (légère augmentation de 8%) dont l'impact est lié à la consommation des nouvelles pompes à chaleur dont on trouve la contrepartie sur la consommation de Gaz. La consommation de Gaz est en baisse de 8% malgré une baisse des températures, notamment en décembre.
- AGENCE : consommation électrique en baisse de 10%, consommation Gaz en baisse de 6% avec des bascules de chaudière fioul vers le gaz.

Au Siège comme en agence, la consommation de fioul diminue très fortement en baisse de 50%, notamment grâce à l'opération de renouvellement des chaudières, la migration vers le gaz en agence et l'impact de la suppression de l'EJP au siège (bascule vers les groupes électrogènes visant à soulager les réseaux électriques désormais supprimé par EDF)

Globalement des consommations d'énergies en réelles baisses liées aux travaux entrepris au cours de ces dernières années tant en agence qu'au siège.

		2014		2015		2016	
		Consommations	**Téqu CO2**	**Consommations**	**Téqu CO2**	**Consommations**	**TéquCO2**
Fioul (KWh)	Siège	299 990 En litres 29 999	90	270 000 En litres 27 000	80	94 630 En litres 9 463	28
	Réseau	723 470 En litres 72 347	217	634 050 En litres 63 405	190	372 090 En litres 37 209	112
	Total	**1 023 460 En litre 102 346**	**307**	**904 050 En litre 90 405**	**270**	**466 720 En litre 46 672**	**140**
Gaz (KWh)	Siège	1 250 619	296	1 143 917	270	1 011 040	239
	Réseau	1 224 820	289	1 240 407	293	1 160 215	274
	Total	**2 462 244**	**585**	**2 384 324**	**563**	**2 171 255**	**513**
Électricité (KWh)	Siège	1 994 100	168	1 540 687	129	1 651 004	138
	Réseau	3 702 318	312	4 136 383	347	3 759 584	315
	Total	**5 696 418**	**480**	**5 677 070**	**476**	**5 410 588**	**453**
Global		**9 192 122**	**1372**	**8 965 444**	**1 309**	**8 048 563**	**1 106**

Afin d'améliorer le pilotage des consommations d'énergie directe, de nouvelles mesures vont être prises en 2017 avec un nouveau prestataire.

VI.4. Consommation d'eau

		2014		2015		2016	
		Consommations	**Coût (€)**	**Consommations**	**Coût (€)**	**Consommations**	**Coût (€)**
Eau (m3)	Siège	2 884	9 488	4 406	12 391	2 891	5 015
	Réseau	5 003	27 872	4 596	26 531	5 266	26 648
	Total	**7 887**	**37 360**	**9 002**	**38 922**	**8 157**	**31 663**

- Agence : la baisse de la consommation d'eau pour le réseau enregistrée précédemment est suivie d'une augmentation notable pour cette année 2016. Nous ne disposons pas d'éléments d'analyse qui nous permettent d'expliquer précisément cette évolution défavorable.

- Siège : Consommation stabilisée au niveau de 2014 sur le siège après la résolution de la fuite survenue en 2015.

FAIT MARQUANT

La Caisse Régionale a entrepris depuis plusieurs années des travaux d'amélioration du bâti et des équipements que ce soit au niveau du réseau d'agences mais aussi au siège. Cela se concrétise pour les bâtiments du Loch par le remplacement des menuiseries extérieures, l'équilibrage des réseaux, le remplacement des luminaires, l'optimisation des installations de chauffage et de ventilation mais aussi l'installation de capteurs solaires
L'installation des capteurs solaires thermiques en ce début d'année sur le toit terrasse du bâtiment B a pour but d'utiliser au maximum une source d'énergie renouvelable (l'énergie solaire) pour chauffer, climatiser et chauffer l'eau chaude sanitaire du bâtiment. L'installation des panneaux solaires sur le site de la Caisse régionale va servir toute l'année pour produire du chauffage, de la climatisation et de l'eau chaude sanitaire sans impacter les installations existantes.
L'installation des panneaux solaires a été achevée fin avril. Des tests ont eu lieu d'avril à octobre. Concrètement, l'année 2016 n'est pas représentative. Les réglages se poursuivront durant l'hiver et les premiers retours réels sont attendus au printemps.

VI.5. Déplacements professionnels

Pour l'ensemble des déplacements, l'activité de l'entreprise induit de nombreux déplacements dont elle continue à rechercher la maitrise (voir la montée en puissance de l'outil LYNC) dans la suite cohérente de l'évolution des pratiques engagées les années passées.

VI.5.a. Déplacements en voiture

	2014		2015		2016	
	Kilomètres	Téq/CO2	Kilomètres	Téq/CO2	Kilomètres	Téq/CO2
Véhicules parc	793 909	203	816 727	208	835 464	213
Véhicules personnels (déplacements professionnels)	1 360 658	348	1 238 806	317	805 500	205
Blue Cars	10 540	0	11 190	0	10 845	0
Global	2 165 107	553	2 066 723	525	1 651 809	418

Le nombre de kilomètres parcourus par l'ensemble du parc automobile de la Caisse Régionale augmente. En revanche, le parc a été rajeuni en 2016 par un remplacement de 17 véhicules.

En 2017, cet effort va se poursuivre par le remplacement de 7 nouveaux véhicules. Le choix des véhicules se fait en prenant en compte le niveau de CO2 émis.

En revanche la baisse des kilomètres professionnels réalisés avec les véhicules personnels des salariés se poursuit ; amélioration du parc, renforcement des outils (visio, Lync), poursuite du covoiturage participent à cette évolution constante.

Les agences FReD
enregistrent une diminution
de 164 640 km à elles seules.

Le parc de Blue car a aussi été renouvelé en 2016. Le nombre de véhicule a été réduit de 5 à 3 mais chaque nouveau véhicule est utilisé 2 fois plus que les anciens. Leur promotion en interne s'est poursuivie en 2016, leur utilisation à la pause méridienne demeure un excellent outil de vulgarisation.

VI.5.b. Déplacements en train et en avion

	2014		2015		2016	
	KM	CO2	KM	CO2	**KM**	**CO2**
Avion	347.047	65.060	687 763	109.046	**544.309**	**102.596**
Train	205.559	5.461	315 835	2.334	**289.224**	**2.434**
Total	**561.606**	**70 521**	**1 003 598**	**111.380**	**833.533**	**105.030**

En 2015, les voyages antillais dans le cadre de notre infogérance avaient impactés lourdement (281 815 KM) nos déplacements en avion. En 2016 ces vols longs courriers pèsent encore pour 180 000Km.

Les coopérations inter Caisses Régionales induisent des déplacements en avion vers Lyon, ou Nice par exemple pour 81711Km (63 838 km en 2015 contre 14 537 km en 2014) ou en train vers Lille (41 800km).

VI.5.c. Déplacements Transports de Fonds

Après la rationalisation des tournées des transporteurs mise en œuvre en 2015 qui avait permis de diminuer de 17% le nombre de dessertes assurées par les camions blindés du transporteur de fonds, le nombre de dessertes en agences des transporteurs de fonds a baissé à nouveau en 2016.

Il s'est réduit de 2% après la forte baisse de 2015

Le nombre de kilomètres de transport économisés sur les 2 années 2015 et 2016 dépasse les 80 000 kilomètres.

VI.5.d. Les nouveaux modes d'échanges

La Caisse Régionale a progressivement déployé de nouveaux outils de travail et d'échange, ils contribuent largement à réduire les déplacements.

La création des salles d'audio et de visio conférence remontent maintenant à plusieurs années.

Le déploiement de LYNC est plus récent, les premiers suivis statistiques datent de la fin 2015. Les chiffres de 2016, sur une année complète révèle la montée en puissance d'un réel facilitateur d'échanges intra et inter Caisse Régionale et une évolution des pratiques. LYNC est simple d'utilisation, évite, par le

partage d'écran, des transferts de fichier, réduit les déplacements. Très utilisé par les agences, il est très efficace dans la pédagogie des travaux de vulgarisation ou d'explication des projets ou des produits.

L'utilisation des salles audio/vision conférences

Année	2014	2015	2016
Réservations	1591	1861	**1727**
Heures de visioconférence	2962	4111	**3635**

L'utilisation de LYNC

Année	2015 (2 mois)	2016
Conversations	282	**2397**
Temps cumulé (heures)	412	**3619**
Partages d'écrans	1045	**10353**

VI.6. Masse totale des déchets, par types et par mode de traitement

		2014		2015		2016	
		Tonnes	**TéquCO2**	**Tonnes**	**TéquCO2**	**Tonnes**	**TéquCO2**
Déchets (Tonnes)	Papier	90.4	2.98	86,4	2,85	97,94	3,23
	Autres	44.7	15.96	44,10	15,74	53,18	17,78
	Total	**135.1**	**18.94**	**130,5**	**18,59**	**151,12**	**21,01**

En 2016, des opérations de destruction massive d'archives stockées à la Caisse Régionale ont été menées. Ces opérations exceptionnelles représentent 14 tonnes de papier qui ont été également recyclées.
En autres déchets, un local de stockage de matériel divers a aussi été nettoyé. Cela a représenté entre 10-15 tonnes de déchets.

Par ailleurs, nous avons décidé de mieux recycler les cartons qui auparavant n'étaient pas du tout triés et étaient classés en déchets autres. Ceci est en place dorénavant. Cette mise en œuvre en septembre est encore trop récente pour avoir des volumes.

VI.7. Comparaison des émissions de CO2 2014/2016

Emission de CO2	2014	2015	2016
Energies	1372	1309	**1106**
Papier A4	126	118	**117**
Déplacements	622	625	**523**
Déchets	19	19	**21**
Total	**2139**	**2071**	**1767**

Au vu de ces éléments synthétisés, la Caisse Régionale continue à réduire son impact carbone. Dans chaque domaine des actions sont engagées avec des résultats significatifs et sinon expliqués en cas de d'évolution négative.

Le prochain bilan carbone, qui sera réalisé en 2018 sur les chiffres 2017 affinera bien entendu ces mesures et confirmera nous l'espérons ces bonnes orientations.

VI.8. Estimation des émissions de CO2 liés aux financements

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international.

Cette méthode « open source » est reconnue par l'Adème et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail.

Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses Régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses Régionales.

Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses Régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173 de la loi de transition énergétique

VI.9. Produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental

VI.9.a. Carte Environnement

Objet symbolique de la relation d'une banque à ses clients, le groupe Crédit Agricole s'est engagé dans une démarche à la fois responsable et innovante sur le produit carte.

Ce dispositif, dont la mise en œuvre est progressive depuis le printemps 2014 assure la récupération des cartes échues et leur recyclage. Le nombre de cartes récupérées est lié au nombre de cartes renouvelées. Ce nombre varie d'une année à l'autre et explique la baisse du nombre de cartes récupérées en 2016.

Sont recyclés en particulier les métaux rares contenus dans la puce électronique, valorisés en produits semi-finis pour l'industrie ou la joaillerie.

	2014	2015	**2016**
	nombre	nombre	nombre
Récupération des cartes	20 000	60 192	**50 385**

Certains types de cartes sont fabriqués sur un nouveau support alternatif en matériau végétal à base d'amidon de maïs (PLA) dite carte environnement. La part des cartes « PLA » dans le total des cartes fabriquées ne cesse de progresser.

	2014	2015	**2016**
Nombre de cartes PLA fabriquées dans l'année	19 486	28 045	**24 199**
Part des cartes PLA sur le total des cartes	16,3%	18,2%	**23,1%**

VI.9.b. Chéquier PEFC

Depuis septembre 2016, la totalité des chéquiers mis à disposition de clients est fabriquée avec du papier PEFC (Program for the Endorsement of Forest Certification).

Le nouveau chéquier adopte un nouveau visuel plus moderne et est disponible en français et en breton.

La Caisse Régionale a également décidé de décaler le renouvellement automatique du chéquier à partir de la remise du 32ème chèque à l'encaissement. Cette action contribuera à réduire le nombre de chéquiers pouvant être détruits du fait de leur non-utilisation

VI.9.c. Logement

La production de prêts pour financer la rénovation énergétique des logements marque le pas (notre part de production sur ces prêts est conforme à notre part de production de crédits habitat).

Un second souffle semble nécessaire pour dynamiser le marché.

	2014		**2015**		**2016**	
	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)	**Nombre**	**Montant réalisé (Millions d'€)**
Prêt Economie d'Energie (PEE)	328	2.85	**371**	**3.7**	**442**	**2.8**
Eco Prêt à Taux Zéro (ECO PTZ)	365	5.15	254	4.6	**242**	**4**

Ces Eco PTZ ont permis aux clients propriétaires de résidences principales de bénéficier d'un financement sans intérêt, tout en réalisant des travaux visant à réduire leur consommation d'énergie (isolation thermique, toiture, fenêtres, murs extérieurs…).

Une convention avec la région Bretagne est en cours de signature pour accompagner le financement des travaux d'économie d'énergie dans la cadre de la création et du développement des plateformes locales de la rénovation énergétique en synergie avec nos réseaux pour valoriser cette offre.

La caisse cherche à faciliter l'accès à notre outil CALCULEO par un accès en 2 clics sur notre vitrine internet.

Elle a réalisé une première en 2016 en participant à une opération de préfinancement de subventions pour une copropriété dégradée sur Brest,
Elle a poursuivi ses partenariats avec les communautés de communes et les bailleurs sociaux: accession à la propriété/rénovation énergétique des logements et accompagnement des projets PSLA, et participer aux différents groupes de travail organisés par les collectivités : Observatoire de l'Habitat (Conseil Général), ADIL, Brest Métropole.

VI.9.d. Epargne

En 2016 la situation des LDD est restée stable par rapport à 2015.

	2014		2015		2016	
	Nombre	Encours (Millions d'€)	Nombre	Encours (Millions d'€)	**Nombre**	**Encours (Millions d'€)**
Livret Développement Durable (LDD)	148 838	684.7	**146 262**	**669,3**	**144 079**	**666,7**

VI.9.e. Les énergies renouvelables et la rénovation énergétique

Financement des énergies renouvelables

Les Caisses Bretonnes ont créé en 2012 une filière spécifique Economie de l'Environnement destinée à « accompagner le territoire, à animer les partenariats sur la question des énergies renouvelables et à structurer la politique d'intervention du Crédit Agricole dans ce domaine » et plus précisément dans ceux de la rénovation énergétique et du financement des unités de production d'énergie renouvelable (méthanisation, cogénération, éolien, photovoltaïque…).

Le pôle breton Economie de l'Environnement, est intégré à la direction des marchés de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor.

A travers l'expertise financière et technique développée depuis sa création au sein de ce pôle Economie de l'Environnement, les Caisses Régionales Bretonnes poursuivent en 2016 leur accompagnement et maintiennent leur part de marché à 60% sur la méthanisation et 71% sur la cogénération.

Projets et réalisations de financement d'unités de production d'EnR - CR bretonnes*				
	2016	2015	2014	2013
Nb de projets accompagnés	17	18	8	9
Répartition en nombre d'unités financées	Autres ENR 1* Cogénération 9 Méthanisation 4 Photovoltaïque 3	Méthanisation 6 Cogénération 12	Méthanisation 3 Cogénération 5	Méthanisation 6 Photovoltaïque 3
Réalisations en K€	28 132	29 864	25 353	7 495

Projets et réalisations de financement d'unités de production d'énergie renouvelable - CR 29				
	2016	2015	2014	2013
Nb de projets accompagnés	8	10	3	3
Répartition en nombre d'unités financées	Cogénération 5 Méthanisation 3	Méthanisation 2 Cogénération 8	Méthanisation 1 Cogénération 2	Méthanisation 2 Photovoltaïque 1
Réalisations en K€	13 114	17 953	6 945	3950

Le marché de la méthanisation.

- Sur le marché de la méthanisation, le bilan de l'année 2016 est prometteur. Sur les 64 rendez-vous réalisés pour accompagner les porteurs de projet (56% du total des rendez-vous clients réalisés par le Pôle EE en 2016), 28 contacts ont été consacrés à la découverte de nouveaux projets. La réévaluation des tarifs de rachat, la maturité grandissante de la filière avec des unités modèles en fonctionnement de plus en plus nombreuses sur le territoire et l'émergence de modèles de micro-méthanisation (< 80 kW) expliquent cette nouvelle dynamique.

Le marché de la cogénération.

- Sur le marché de la cogénération, le mouvement d'équipement initié depuis 2014 par les serristes s'est poursuivi en 2016. Résultat, 9 contrats de financement ont été signés sur l'ensemble du territoire breton au cours de l'année. La maturité du modèle économique, l'opportunité de bénéficier d'un contrat d'achat d'électricité avantageux (C13) et les garanties de retour sur investissement expliquent en grande partie le dynamisme de la filière.

Les autres marchés : Eolien et photovoltaïque

- Profitant des opportunités offertes par la loi de transition énergétique pour associer les citoyens et les collectivités bretonnes au financement « participatif » des parcs éoliens, le pôle breton Economie de l'Environnement, traditionnellement en retrait sur les projets de financement des parcs éoliens, souhaite développer ses réalisations sur ce marché ; des développeurs et investisseurs rarement issus du territoire breton et une longue maturation des projets souvent entravés par de nombreux recours nécessitent un accompagnement de longue haleine avant la réalisation des investissements et des financements.

- Quant au photovoltaïque, malgré des conditions d'ensoleillement de la région moins favorable qu'au sud de la Loire, des opportunités d'investissement subsistent, en particulier lors de la construction de bâtiments nouveaux, et sont à étudier au cas par cas.

ANNEXES

Note méthodologique :

Périmètre de Reporting

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Finistère et prend en compte le périmètre des comptes consolidés de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère et des Caisses Locales affilées.

Exercice de Reporting :

La période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2016.

Informations non reportées

Promotion et respect des stipulations et conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination du travail forcé ou obligatoire, à l'abolition effective du travail des enfants, au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.

Le Crédit Agricole du Finistère exerce ses activités en France et respecte les obligations réglementaires en vigueur. Les activités de la Caisse Régionale sont exercées en complet respect des droits fondamentaux attachés à la personne humaine.

Elle n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants. Concernant la liberté d'association et le droit de négociation collective et l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, les actions menées en la matière sont traitées dans la section relative aux informations sociales (Domaine 4). La question des relations avec ses fournisseurs et sous-traitants est abordée au Domaine 6.

Compte tenu de la nature de ses activités, la Caisse Régionale ne reporte pas les questions relatives au gaspillage alimentaire.

La fréquence et le niveau de gravité relatifs aux accidents du travail ne sont pas reportés, ces données sont non significatives et peu pertinentes par rapport à la situation et l'activité directe de l'entreprise.

Le Crédit Agricole du Finistère précise qu'il n'a constitué aucune provision ou garantie pour risques en matière d'environnement. La nature de son activité ne l'expose pas directement aux questions de l'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité, et n'est pas à l'origine de risques environnementaux, de pollutions ou de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement.

Les questions relatives aux possibles nuisances liées à l'éclairage et au bruit sont prises en compte dans la politique de prévention des risques professionnels.

NOS ACTIONS EN SYNTHESE ET LEUR CONCORDANCE AVEC LES REFERENTIELS

La gouvernance coopérative et mutualiste

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2015	réf. GRI	réf. Décret	réf. ISO 26000
Message du Président et du Directeur général		1.2	6.2	
Droit de vote / Assemblées générales de CL	Sociétaires, Administrateurs, Caisses Locales et Régionale, Conseil d'Administration, participent à notre gouvernance et sont autant d'atouts pour notre **Banque Coopérative**			
Organes de Gouvernance et typologie				
Participation des élus à la vie mutualiste				
Animation de la vie mutualiste - Formation - Informations				
Clients sociétaires reconnus et valorisés				6.2

L'excellence dans la relation avec nos clients

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2015	réf. GRI	réf. Décret	réf. ISO 26000
Banque au service de tous	Relation clients, reconnaissance de la fidélité, service après-vente, transparence de l'offre, Indice Recommandation			
Engagements vis-à-vis des clients. Engagements relationnels		PR5 FS15 FS16 FS3, FS4	3d2, 3b1 3d2	6.7.4, 6.7.6, 6.7.3 6.6.3, 6.7.4, 6.7.6
Pratiques relatives à la satisfaction client. Expertise				
Actions pour prévenir la corruption, Intérêt des clients et sociétaires avant celui de la banque	Formation des vendeurs : E-learning de formation sur la conformité, certification AMF de chaque vendeur, charte de déontologie annexée au règlement intérieur de la Caisse 93% des salariés formés aux sanctions Internationales	FS 15 SO3 SO2	3d2, 3b1	6.6, 6.6.3, 6.7.4, 6.7.6

La Responsabilité Economique

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2015	réf. GRI	réf. Décret	réf. ISO 26000
Performance économique-Valeur économique directe créée et distribuée	249 Millions d'€ de valeur économique créée et distribuée	EC1		6.8, 6.8.3 6.8.7, 6.8.9
Résultat Net	Résultat net 61,6 M€	EC1		6.8
Financeur de 1er plan de tous les projets	Encours de prêt par secteur d'activité : Habitat 4,9 Md€ Agriculture 1 Md€ Collectivités Locales Entreprises 1.5 Md€ Professionnels Artisans 400M€ IDECA 29 : 80 accompagnements, contribution création d'emplois : 125	EC6, EC9		6.6.6, 6.8, 6.8.5 6.8.7
Collecte	La collecte épargne s'élève à 13.6 Md€	EC1		6.8
Acteur majeur de l'innovation	Déploiement : Village by Capucins Déploiement du Pôle Santé & Bien Vieillir	SO1		6.8

Nos pratiques RH et sociales

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2015	réf. GRI	réf. Décret	réf. ISO 26000
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	80 personnes embauchées 1294 CDI 143 CDD et apprentis 181 stagiaires	LA 1, LA 2, LA 12, LA 14, FS 4	1a3, 1a2	6.4.4 6.4.7 6.8.5
Développement de la formation et de la promotion interne des salariés	38.6 heures de formation par salarié	LA 10, LA 11,	1e1, 1e2	6.4 6.4.7
Evaluation et évolution de carrière	. 97% des salariés ont bénéficié d'un entretien d'appréciation	LA12	1a3	6.4 6.4.7
Promotion de la diversité	Taux de travailleurs handicapés 6.30% Mission HECA fête ses 10 ans	LA12	1f1, 1f2, 1g2	
Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	54 apprentis et contrats d'apprentissage			6.4.7
Dialogue social	Accord sur le don des congés Accord sur l'emploi des travailleurs handicapés	LA5	1c1, 1d1	6.4.5
Sensibilisation et des	Valeurs de la RSE dans le Projet « FReD »		2a2,	6.5.1,

collaborateurs à la RSE	Magasine Direct 29 Plaquette synthétique avec les chiffres clés Des rencontres avec les conseils d'administration des Caisses Locales 10 ans HECA Appel à Projets environnement		2a3	6.5.2

Notre responsabilité sociétale sur les territoires

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2015	réf. GRI	réf. Décret	réf. ISO 26000
Soutien aux associations-Animation du territoire	Mécénat : 400k€, Partenariats : 400 K€ Trophées de la Vie Locale : 80K€ 3éme édition du dispositif « Talents Gourmands »	SO1	3a1	6.8, 6.8.9
Prévention et accompagnement des personnes fragilisées	Points Passerelle : 534 dossiers reçus Microcrédit : 119 nouveaux prêts réalisés pour un total de 293 K€ Dispositif clients fragiles	FS 14, EC1	3a2	
Banque présente sur tout le territoire	119 points ventes 11 Agences Patrimoine et Professionnels 4 agences entreprises 2 plateformes téléphoniques 181 Points Verts 287 automates bancaires	SO1	3a1	6.8
Relations avec les parties prenantes externes	Parties prenantes externes : Chambre des Métiers, Chambre de l'Agriculture, L'association des Maires de France …	SO1	3a1	6.8

La responsabilité environnementale

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2015	réf. GRI	réf. Décret	réf. ISO 26000
La stratégie environnementale	Une réduction de plus de 18% des émissions de C02/2015 Remplacement progressif du parc de cartes par un support « alternatif » à base d'amidon de maïs Recyclage des cartes échues Politique de gros travaux au siège	EN 16, EN 18, EC 2		
La maîtrise des consommations	Electricité : baisse de 4.69% / 2015 Gaz : baisse de 8.94% / 2015 Fioul : baisse de 48.37% au global / 2015 Eau : baisse de 9.39% au global / 2015 Eco Folio : contribution de 6 400 € Déchets : hausse de 15.80% en global / 2015 Transport : la diminution significative du nombre de kilomètres parcourus (19%), diminution du nb d'heures de visio de 11.58% mais une hausse des heures conversations Lync estimée à 46.40% (valeur 2 mois reportée à l'année)	EN 1, EN 2, EN 3, EN 22, EN 8, EN16, EN18, EN7, FS 8 FS3	2b2, 2c3, 2c1, 2d1, 2a1	6.5.3, 6.5.4, 6.5, 6.75

LES FAITS MARQUANTS RELATÉS AU FIL DU RAPPORT :

Domaine :	**Fait marquant :**
LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE	Nouvel extranet de l'administrateur
LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES	Participation du Crédit Agricole du Finistère au consortium « Kein Lusk »
	Le projet Finistère Mer Vent porté par Ty Nay
NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES	La mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole fête ses 10 ans
NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES	Le lancement de l'appel à projet sur le thème « environnement » par la fondation Crédit Agricole Finistère
	Enquête de satisfaction évaluant le dispositif à une moyenne de 8.9/10
NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	Installation de capteurs solaires thermiques et de panneaux solaires