

**Caisse Régionale de Crédit Agricole  
Mutuel du Languedoc**

# **RAPPORT FINANCIER ANNUEL 2013**



# SOMMAIRE

<b>1. Rapport de gestion .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Le pacte coopératif et territorial de la Caisse Régionale de Crédit</b>	
<b>Agricole du Languedoc.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Activité et résultats .....</b>	<b>58</b>
<b>1.3 Gestion des risques .....</b>	<b>72</b>
<b>2. Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion .....</b>	<b>106</b>
<b>3. Rapport du Président.....</b>	<b>111</b>
<b>4. Rapport des commissaires aux comptes sur le rapport du Président.....</b>	<b>149</b>
.....	.....
<b>5. Présentation des comptes individuels et annexes .....</b>	<b>152</b>
<b>6. Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels.....</b>	<b>218</b>
<b>7. Rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions et engagements réglementés.....</b>	<b>222</b>
<b>8. Présentation des Comptes consolidés et annexes .....</b>	<b>227</b>
<b>9. Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés .....</b>	<b>339</b>
<b>10. Déclaration des personnes physiques.....</b>	<b>343</b>
<b>11. Texte des résolutions à l'Assemblée Générale .....</b>	<b>344</b>
<b>12. Rapport des commissaires aux comptes sur la réduction de capital par annulation de titres de capital achetés .....</b>	<b>349</b>



## Rapport de Gestion 2013 Sommaire

<b>1.1 Le pacte coopératif et territorial de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Languedoc .....</b>
<b>1.2 Activité et résultats .....</b>
<b>1.3 Gestion des risques .....</b>



Le bon sens a de l'avenir.



**2013**

**« LE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL »**  
**de la Caisse Régionale de Crédit Agricole**  
**du Languedoc**

## SOMMAIRE

<b>MESSAGE DU PRESIDENT ET DU DIRECTEUR GENERAL :</b>	<b>3</b>
<b>I. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE COMITE DE DIRECTION .....</b>	<b>4</b>
A. Le Conseil d'Administration .....	4
B. Le Comité de Direction.....	5
<b>II. RSE : NOS FAITS MAJEURS DE L'ANNEE 2013.....</b>	<b>6</b>
<b>III. LE CONTEXTE ECONOMIQUE REGIONAL EN 2013.....</b>	<b>7</b>
<b>IV. UNE BANQUE PARTENAIRE DE TOUS LES PROJETS ET BESOINS .....</b>	<b>9</b>
A. Marché de l'épargne.....	9
B. Marché du crédit.....	10
C. Marché de l'assurance.....	11
D. Une banque solide qui sert sa région.....	11
<b>V. UNE BANQUE QUI PLACE L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE SON PROJET D'ENTREPRISE .....</b>	<b>12</b>
A. Préférence 2016 : notre nouveau projet d'entreprise .....	12
B. Assurer conseils et expertises en proximité .....	14
C. Développer l'utilisation des nouvelles technologies .....	15
D. Assurer l'intérêt des clients avant celui de la banque .....	16
<b>VI. LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES : LE MOTEUR DE NOTRE ENTREPRISE .....</b>	<b>20</b>
A. Être un acteur majeur de l'innovation .....	20
B. Soutenir les Collectivités Publiques.....	25
C. Maîtriser notre impact sur l'environnement.....	26
<b>VII. UNE BANQUE RESPONSABLE DANS SA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES.....</b>	<b>30</b>
A. UNE POLITIQUE QUI FAVORISE LE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITE ET DES COMPETENCES DE TOUS LES SALARIES .....	30
B. UNE POLITIQUE D'ENTREPRISE FAVORABLE AU DEVELOPPEMENT DE CARRIERE POUR TOUS .....	33
C. UNE POLITIQUE DE SANTE ET DE SECURITE AU TRAVAIL ENCADREE PAR UN ACCORD DE BRANCHE ET UN PLAN D'ACTION CAISSE REGIONALE .....	38
D. RENFORCER LES FONDAMENTAUX SOCIAUX POUR TOUS .....	39
<b>VIII. LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE : LES FEMMES ET LES HOMMES AU CŒUR DES DECISIONS .....</b>	<b>39</b>
A. Associer les sociétaires aux décisions de la banque .....	39
B. Réserver des produits et services à nos sociétaires.....	41
<b>IX. UNE BANQUE MUTUALISTE ENGAGEEE ET RESPONSABLE SUR SON TERRITOIRE.....</b>	<b>42</b>
A. Soutenir le marché des jeunes .....	42
B. Promouvoir l'accès à la propriété individuelle.....	43
C. Prévenir et accompagner les personnes fragilisées.....	44
D. Soutenir des projets locaux.....	45
E. Soutenir le patrimoine local .....	48
F. Les autres actions de solidarité de la CRL .....	49
<b>X. GLOSSAIRE .....</b>	<b>50</b>
<b>XI. RECAPITULATIF DES PRINCIPAUX INDICATEURS .....</b>	<b>51</b>

**Message du Président et du Directeur Général :**



## « Un pacte, symbole de notre engagement »

L'an passé, nous avons publié le 1<sup>er</sup> rapport sur notre politique de « Responsabilité Sociale d'Entreprise » (RSE), comme le prévoit la loi « Grenelle 2 ». Nous présentons cette année nos rapports annuels et RSE sous la forme

unique d'un Pacte Coopératif et Territorial, pour une meilleure lisibilité et mieux matérialiser le positionnement d'acteur socialement responsable qu'est notre Caisse régionale.

Notre statut coopératif signifie que l'on porte une attention permanente à nos relations humaines, aux impacts de toutes nos décisions vis-à-vis de la société et de l'environnement : c'est la responsabilité sociale de notre entreprise qui est aussi, pour nous, par nos statuts, une responsabilité locale qui nous anime : nos prestataires, nos fournisseurs sont des entreprises locales. Nous recrutons chaque année de jeunes collaborateurs issus pour la plupart de nos territoires et ils y travaillent. Nous contribuons à l'économie locale par les crédits réalisés mais aussi par nos impôts locaux, taxes d'apprentissage,... Nous avons contribué au développement des énergies nouvelles avec 43 millions d'euros de financement. Et nous voulons encore jouer davantage ce rôle de moteur vers un développement soutenu et équilibré.

Sur nos 4 départements, la Caisse Régionale du Languedoc est présente partout et apporte ses services à tous. Cette priorité nous amène à privilégier le service sur la rentabilité immédiate. Nous faisons les métiers de la banque et de l'assurance avec le souci permanent du respect des intérêts de nos clients et sociétaires et dans le cadre d'une relation loyale avec eux. Cette différence qui nous anime se voit dans nos actions quotidiennes, dans nos conseils et notre attention aux situations particulières. Pour ces raisons, nous avons des experts et spécialistes proches du terrain et nos agences ont un vrai pouvoir de décision, en proximité. Ce fonctionnement décentralisé s'appuie sur une conviction : celle que les femmes et les hommes ont capacité à agir et à décider en pleine responsabilité dans la mesure où on leur fait confiance, où on les forme, où on les anime dans ce sens. Nous voulons être une entreprise d'entrepreneurs et notre statut coopératif nous y invite.

Etre une coopérative implique aussi un certain nombre d'exigences. Par rapport aux clients d'abord, et à tous les clients : que chacun ait un interlocuteur, que chacun puisse s'exprimer, poser des questions et comprendre la banque. Que celle ou celui qui rencontre des difficultés dispose d'une écoute et d'un appui. Que ceux qui veulent entreprendre et créer rencontrent une oreille attentive et le soutien dont ils ont besoin. Et tout cela aussi bien dans un village de montagne de Lozère ou de l'Aude que dans les grandes villes de l'Hérault ou du Gard. Coopérative, nous créons du lien entre les différents acteurs, tous ceux qui vivent sur ce territoire.

L'année 2013 a été celle du lancement de notre projet d'entreprise « Préférence 2016 » dans lequel nous affirmons notre volonté « d'être la banque préférée et choisie des Languedociens », exemplaire en termes de relation client, proche de ses clients sociétaires et utile à l'économie de son territoire. 2013 a été également l'année de la mise en place du nouveau système d'information NICE. Ce déploiement, au sein de toutes les Caisse Régionales, va permettre au groupe Crédit Agricole de disposer d'un outil puissant, d'une force nouvelle pour innover tout en optimisant les charges informatiques.

Ce Pacte Coopératif et Territorial, nous le réalisons entre notre entreprise, nos clients, nos sociétaires, nos collaborateurs mais aussi avec les acteurs économiques locaux et l'environnement. Pour nous, la responsabilité sociale n'est pas affaire de loi, de réglementation ou de mode. Ce n'est pas une chose que l'on fait en plus, à côté, parce que c'est dans l'air du temps. Elle fait partie de nous, tout simplement.

**Le Président  
Jacques Boyer**

**Le Directeur Général  
Véronique Flachaire**

## I. Le Conseil d'Administration et le Comité de Direction

### A. Le Conseil d'Administration

Composé de 28 membres, le Conseil d'Administration de la CRL respecte une représentation équilibrée de son territoire : 5 administrateurs émanent du département de l'Aude, 9 administrateurs de celui du Gard, 10 administrateurs de l'Hérault et 3 administrateurs de la Lozère. Le Président, Monsieur Jacques Boyer, est issu du département de l'Hérault. Il est viticulteur dans la région de Béziers.

Les 28 membres du Conseil d'Administration (au 31/12/2013) sont :

Jacques BOYER, Pierre ANDRE, Pierre BORIES, Bernard CHAPON, Daniel CONNART, Jean-Marie CONSTANS, Olivier COZON, Jean DAURAT-FORT, Dominique DEMOUY, Alain EGEA, Bernard ETIENNE, Michel ESTEBAN, Jean-Marc FLOUTIER, Jacques FOURNIER, Jean-Marc GLEIZES, Yves GOUZE de SAINT MARTIN, Claude GUIGUE, Xavier JEAN, Pascal JULIEN, Evelyn LABORDE, Jean-Claude LIMOUZY, Gérard OLLIER, Jean-Marc RIBES, Brigitte ROBERT, Jacqueline TACUSSEL, Martine VERDALE, Denis VERDIER, Philippe VERDIER.

#### En quelques chiffres :

- ⇒ 28 administrateurs
- ⇒ 14 % des administrateurs sont des femmes
- ⇒ Age moyen : 59 ans
- ⇒ 19 agriculteurs / viticulteurs
- ⇒ 5 chefs d'entreprises
- ⇒ 1 profession libérale
- ⇒ 3 retraités

Le Conseil d'Administration se réunit mensuellement. Il est assisté dans une partie de ses travaux par le Comité d'Audit qui se réunit trimestriellement, avant chaque arrêté des comptes sociaux et consolidés. Ses missions sont d'examiner le dispositif de contrôle interne, de suivre les travaux des Commissaires aux comptes, d'examiner les projets de comptes de la CR,....

Le Bureau du Conseil, composé de 15 membres issus respectivement des 4 départements, se réunit chaque trimestre. Il examine des sujets spécifiques et approfondit certaines questions le nécessitant.

La CRL assure une formation spécifique de ses Administrateurs afin que ceux-ci disposent des connaissances requises pour l'exercice de leurs missions :

- Séminaire animé par l'IFCAM (l'Institut de Formation du Crédit Agricole) sur le thème « Situation économique et financière : approfondissements et mise en perspective »
- Formation sur « Prévention des conflits d'intérêt et des délits d'initiés »
- Pour les membres du Comité d'Audit, formation en présence des Commissaires aux comptes sur le thème « Mieux comprendre les exigences réglementaires nées du règlement 97.02 et l'organisation des fonctions de contrôles internes dans la Caisse régionale »

## B. Le Comité de Direction

Nommé par le Conseil d'Administration qui lui confère l'ensemble de ses pouvoirs de gestion, le Directeur général est assisté d'un Directeur général adjoint et d'une équipe de Directeurs répartis sur les 4 départements.

Le pilotage opérationnel du CRL est assuré par le Comité de Direction qui se réunit toutes les semaines. Ce Comité est composé de 2 femmes et de 12 hommes.

Les 14 membres du Conseil de direction (au 31/12/2013) sont :

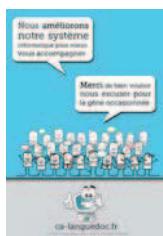
- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| - Directeur Général         | Véronique Flachaire   |
| - Directeur Général Adjoint | Michel Bertrand   |
| - Directeurs                |   |
| - Philippe Alauze           | (Directeur du développement des crédits et de l'agriculture)                                  |
| - Alexandre Begu            | (Directeur des entreprises, de la banque privée et des collectivités publiques)               |
| - Jacques Biau              | (Directeur du bancaire, de l'organisation, du projet NICE)                                    |
| - Jacques Cambon            | (Directeur du marketing, de l'immobilier et qualité relation client)                          |
| - Anne Cavaillon            | (Directeur financier, du pilotage, du recouvrement et des affaires juridiques)                |
| - Pascal Luigi              | (Directeur commercial nord-est et développement des assurances agricoles et professionnelles) |
| - Xavier Le Cardinal        | (Directeur commercial Sud-ouest)  |
| - Christophe Pouzol         | (Directeur commercial Centre et de la BAM)  |
| - Éric Régnier              | (Secrétaire Général)  |
| - Raphaël Sauteret          | (Directeur des ressources humaines)   |
| - Philippe Schaller         | (Directeur du Contrôle général)   |
| - Laurent Sassus            | (en charge du projet Distribution)  |

L'efficacité décisionnelle de la Caisse est renforcée grâce à l'action de plusieurs Comités spécialisés présidés par le Directeur général, parmi lesquels :

- Le « Comité marketing et distribution » qui se réunit mensuellement pour piloter la politique commerciale et concevoir les meilleures réponses à apporter aux besoins de nos clients.
- Le « Comité fonctionnement et organisation » qui se réunit mensuellement. Il a pour mission d'assurer la bonne marche de la Caisse régionale et d'améliorer l'efficacité du service à nos clients.
- Le « Comité de contrôle interne » qui se réunit trimestriellement pour piloter les dispositifs de contrôle interne (contrôle permanent, contrôle périodique et conformité/déontologie). Ce comité examine également les procédures de lutte contre la fraude, de lutte anti-blanchiment et les dispositifs de plans de continuité d'activité.

Ces Comités sont complétés, entre autre, par le « Comité ressources humaines », le « Comité financier », le « Comité des risques » et le « Comité de restitution d'audits ».

## II. RSE : nos faits majeurs de l'année 2013



1. Mai 2013 : lancement du projet d'entreprise 2013/2016 de la Caisse Régionale du Languedoc (CRL) : plus de 3 000 participants à l'Aréna de Montpellier, Administrateurs de Caisses locales et collaborateurs.
2. La CRL réalise sa 1<sup>ère</sup> enquête « Indice de recommandation clients » auprès de ses 2 700 collaborateurs, et sa première enquête « IRC Elus » auprès de ses 1 700 Administrateurs de Caisses locales et 105 Présidents. La 2<sup>ème</sup> enquête « IRC » est réalisée auprès de ses clients.
3. Pour la 1<sup>ère</sup> fois, plutôt que d'envoyer à la « casse » son matériel informatique usagé, la CR le donne à Emmaüs Montpellier. Ce sont plus de 1 000 matériels qui vont ainsi bénéficier à des personnes disposant de peu de moyens pour s'acheter du matériel informatique neuf.
4. Juillet 2013 : réalisation du bilan Carbone de la CRL : entre 2008 et 2012, la CRL a réduit ses émissions de gaz à effets de serre de 14 %. Elle se fixe comme objectif, dans le cadre de son projet d'entreprise, de réduire encore ses émissions de 10 % d'ici 2016.
5. Juillet 2013 : la CRL lance son programme de rénovation de ses agences et démarre les 1<sup>ers</sup> travaux.
6. Afin de transformer la démarche « réclamations » et en faire un levier de satisfaction, la CRL met en œuvre une approche « le client a raison a priori ».
7. Septembre 2013 : la CRL supprime le N° d'appel surtaxé qu'utilisaient ses clients qui appelaient les services de la banque en ligne.
8. Octobre 2013 : la CRL bascule sur le système d'information Nice et rejoint l'ensemble des Caisses régionales sur cette plate-forme informatique commune. Cette opération qui a nécessité une préparation des équipes pendant de nombreux mois est pleinement réussie, tant sous l'angle des clients qu'en interne.
9. Dernier trimestre 2013 : pour la 1<sup>ère</sup> fois, la CRL publie sur son blog d'information des articles inscrits dans une démarche RSE, comme par exemple un message sur le thème « Etre éco-citoyen au bureau ».
10. Mise en place d'un nouveau schéma délégataire de crédits permettant à la fois d'être plus réactifs et d'amplifier les volumes de crédits accordés localement, au plus près des projets des clients.
11. 4 décembre 2013 : la CRL s'engage dans un partenariat inédit avec « Voies Navigables de France » afin de participer à la replantation des platanes morts qui bordent le Canal du Midi, classé au patrimoine mondial de l'Unesco.
12. Décembre 2013 : la CRL lance un programme de changement de son parc de Distributeurs de billets et installe le 1er DAB nouvelle génération, adapté à ses clients malvoyants et malentendants.

### III. Le contexte économique régional en 2013

Avec une localisation au cœur du bassin méditerranéen, le Languedoc-Roussillon est une région attractive qui connaît un accroissement démographique positif et dont l'économie repose sur 3 piliers : le tourisme, l'agriculture et l'innovation technologique et environnementale.

Selon le Directeur régional de l'INSEE, l'économie régionale connaît un essoufflement et un décrochage par rapport au national. Depuis le début de la crise, en 2008, et jusqu'à la mi 2013, 13 000 emplois ont été perdus en région, dont 3 000 au 2<sup>ème</sup> trimestre de 2013. Avec un taux de chômage au plus haut (14,8 % fin novembre), la région creuse l'écart avec le taux national. Le nombre de chômeurs de longue durée a doublé entre 2007 et 2012 et la région compte 6 des 10 bassins d'emplois les plus touchés, en France, par le chômage.

Cependant, tous les indicateurs ne sont pas négatifs : le secteur des services, très présent, n'a pas pour l'instant perdu d'emplois. Le secteur du tourisme, et en particulier celui de l'hôtellerie de plein air, a bien tiré son épingle du jeu en 2013. Et les travaux publics devraient profiter à partir de cette année, de la manne des grands chantiers (Ligne Grande Vitesse, détournements autoroutiers de Nîmes et de Montpellier, construction de gares TGV,...). Malheureusement, pour 2014, il est probable que la région tire d'autant moins de bénéfices d'une éventuelle reprise de l'économie mondiale que la part de son économie productive reste faible.

Comptant environ 2,63 millions d'habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2013 (2,2 millions d'habitants pour les 4 départements du Languedoc), la région affiche une évolution moyenne annuelle de population de +1 % depuis 2006 ce qui correspond à près de 31 000 habitants supplémentaires attendus chaque année selon l'INSEE. Cette croissance démographique est la plus rapide du pays et représente deux fois le rythme de croissance de la France sur la même période (+ 0,5 %). L'essentiel de cet accroissement provient d'un solde migratoire positif (+ 1,1 %), qui contribue par ailleurs à ralentir le vieillissement de la population. En 2030, la région verra ainsi sa population dépasser les 3,3 millions d'habitants.

Le Languedoc-Roussillon est la 4<sup>ème</sup> région touristique de France avec 15 millions de visiteurs et 2 millions de lits touristiques. La saison touristique 2013 n'a pas échappé à la crise malgré une fréquentation étrangère perçue en hausse. Le recul a été de l'ordre de 3 à 5 %, mais les campings ont résisté avec 14 millions de nuitées en juillet et août, soit une hausse de 3 %. Le chiffre d'affaires de la restauration a chuté de 20 %. Le chiffre d'affaire du tourisme représente 14,9 % du PIB régional contre 6,1 % à l'échelle nationale. Ce secteur représente 6 % de l'emploi régional, soit 80 000 emplois en moyenne sur l'année. La région figure au 3<sup>ème</sup> rang des régions françaises pour sa part d'emplois touristiques salarié régional. L'e-tourisme continue de gagner des parts de marché et a représenté près de 1 milliard de chiffre d'affaires.

L'agriculture occupe près de 38 % de la superficie régionale. A l'échelle régionale, les productions adaptées à ses spécificités agro-climatiques méditerranéennes comme la viticulture et l'arboriculture sont prédominantes. Le département de la Lozère constitue quant à lui une terre d'élevage principalement herbivore. L'agriculture de la région a toujours été leader en matière de protection de son environnement en étant à la fois la 1<sup>ère</sup> région française concernant l'agriculture raisonnée et la viticulture biologique. La baisse du nombre d'exploitations professionnelles en Languedoc-Roussillon se poursuit et s'accompagne d'un non-renouvellement des générations, avec un vieillissement de la population agricole. Ce sont essentiellement les exploitations viticoles et arboricoles qui souffrent.

Concernant les énergies renouvelables, le Languedoc Roussillon est la 4<sup>ème</sup> région française en nombre et en puissances des installations solaires et la 8<sup>ème</sup> région française dans le domaine de l'énergie éolienne, avec ses 85 parcs éoliens et une production de 478 MW.

Pour le secteur de la construction de logements neufs, la conjoncture économique morose a entraîné une chute des réservations. La contraction du marché n'a toujours que très peu d'incidence sur les prix. En collectif les prix moyens se maintiennent ou diminuent légèrement, en individuel on enregistre une forte baisse.

Près de 22 900 entreprises ont été créées en Languedoc Roussillon sur les 3 premiers trimestres de l'année. C'est une baisse de 2,6 % identique au niveau national par rapport au même trimestre un an auparavant.

## Quelques points économiques majeurs de 2013 :

### ⌚ Agro-alimentaire

- Les 2 coopératives céréalières régionales Arterritis (20 000 adhérents) et Sud Céréales (4 000 adhérents) se sont rapprochées : le nouveau groupe représente un potentiel de chiffre d'affaires consolidé de 750 millions d'euros, se positionnant dans les 1<sup>ers</sup> au plan national.
- Le scandale de la viande de cheval touche directement le groupe Spanghero basé à Castelnau-d'Aude, dans l'Aude.

### ⌚ Energie

- 22 760 installations photovoltaïques sont raccordées au réseau électrique en Languedoc Roussillon à fin 2012, assurant une puissance de 327 MW, soit une augmentation de 26 % en 1 an. Le Languedoc Roussillon est la 4<sup>ème</sup> région française en nombre d'installations, comme en puissance.

### ⌚ Grands travaux

- Le corridor de la LGV Montpellier/Perpignan n'est pas retenu par le Gouvernement, mais le Ministre des Transports annonce fin décembre la poursuite des études préalables.
- Démarrage des travaux de contournement ferroviaire de Nîmes et de Montpellier. Le détournement autoroutier de Montpellier démarre en même temps.

### ⌚ Divers

- 2 348 000 passagers ont transité en 2012 dans les 5 aéroports régionaux.
- 52 688 immatriculations de voitures neuves en 2013 : une baisse de 4,5 % (5,7 % au niveau national), confirmant le recul du pouvoir d'achat des languedociens.
- Le tonnage de fret du port de Sète recule de 1,6 % sur les 9 premiers mois. En 2012, ce sont 3,52 millions de tonnes de marchandises diverses qui y ont transité. La Région investit 500 M€ dans les 2 ports de Sète et de Port-la Nouvelle pour mieux les positionner sur la Méditerranée.

## La viticulture régionale au top :

- La viticulture régionale a su se restructurer. D'après la SOPEXA, la région arrive en tête des régions qui sont les plus demandées par les importateurs régionaux. D'après le CIVL, les vins régionaux se revalorisent. En grande distribution, leur valeur en euros a augmenté de 3,4 %. Le marché vrac progresse de + 23 % en 2 campagnes. A l'export, le chiffre d'affaires des AOC augmente de 14 % en 2012, tous ces résultats étant liés à la hausse des ventes au Canada, en Chine, aux Etats Unis et au Japon. Le Languedoc Roussillon est la 1<sup>ère</sup> région exportatrice de vins (AOC et IGP). Tirés aussi par les bons résultats des vins de pays d'Oc : 53 % de parts de marché en France en 2013, un chiffre d'affaires multiplié par 2 en 13 ans, 5<sup>ème</sup> exportateur de vins de cépage au monde.

## IV. Une banque partenaire de tous les projets et besoins

Le CRL poursuit ses actions au service de ses ambitions d'excellence dans la relation client, de proximité et de développement du fonds de commerce. Plus de 35 000 nouveaux clients ont ainsi rejoint la CRL en 2013.

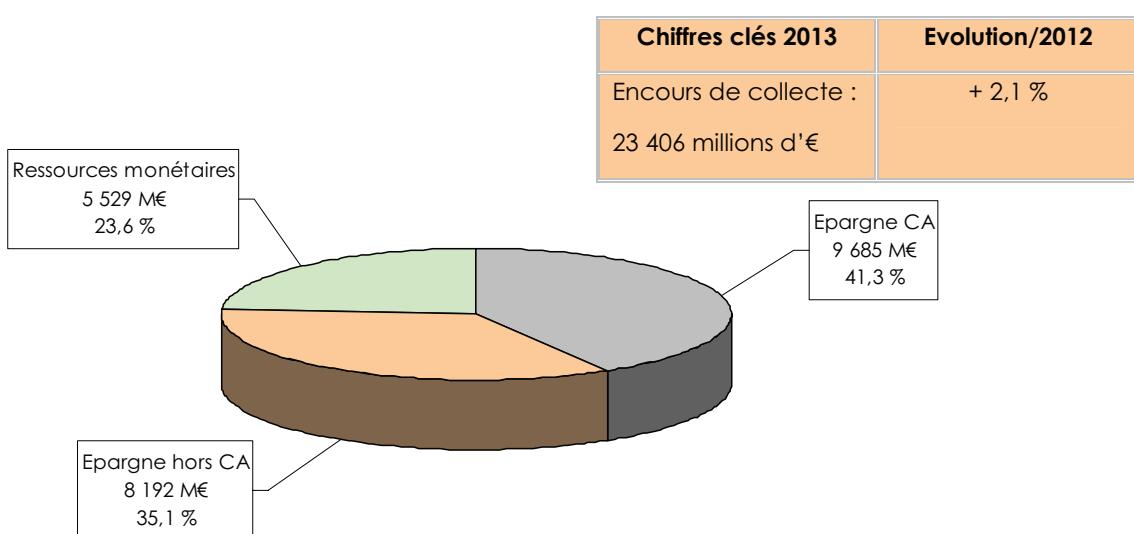
Le CRL a su s'adapter afin de rester le 1<sup>er</sup> partenaire financier de son territoire dans un contexte économique et financier 2013 toujours difficile. Le CRL est aussi aux côtés de ses clients pour tous leurs autres besoins : projet d'épargne, besoin de protection des biens, de protection de la famille, de préparation de l'avenir (études, acquisition, retraite, perte d'autonomie).

### A. Marché de l'épargne

Un des piliers de notre métier de banquier est le rôle d'intermédiaire : collecte d'épargne d'un côté qui sert à faire du crédit de l'autre. Ce rôle est exercé localement à la différence de nos concurrents nationaux (BNP, Société Générale, Banque Postale,...) : toute l'épargne confiée par nos clients du Languedoc est consacrée aux financements sur le territoire du Languedoc et appuie le développement économique de notre région.

Les clients nous ont renouvelé leur confiance : ce qui a permis de porter nos encours d'épargne à 23,4 milliards d'euros au 31/12/2013, en progression de 2,1 %.

Dans le Languedoc, quand 100 € sont épargnés (épargne bilantielle), 33 € sont confiés à la CR (parts de marché au 30/11/2013).



## B. Marché du crédit

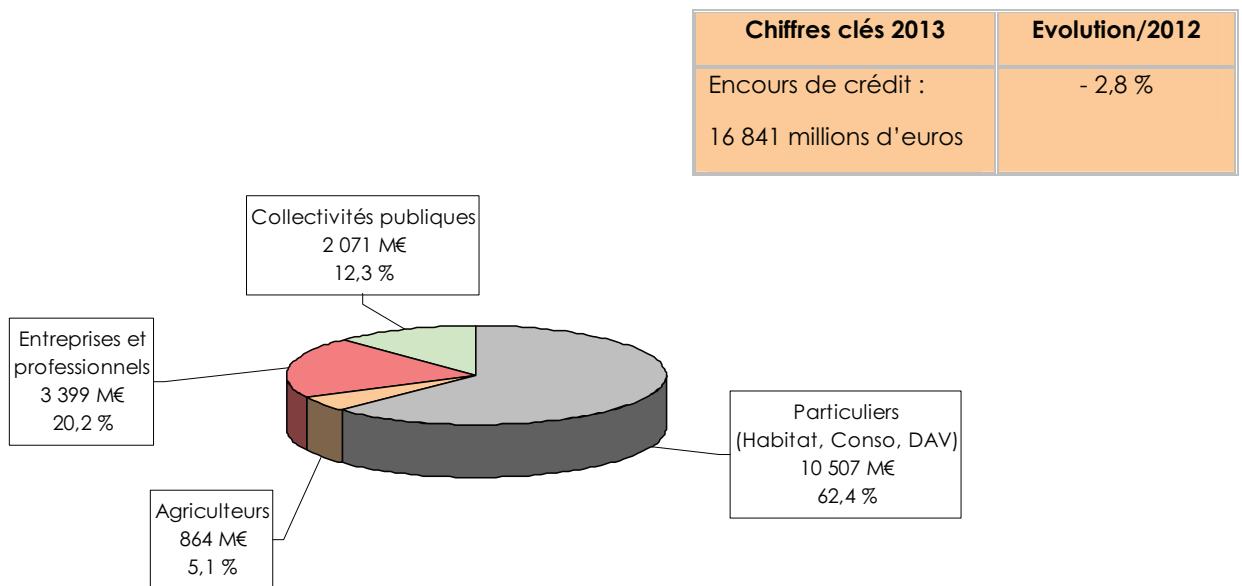
Dans un contexte économique de crise, la CRL a continué d'accompagner l'économie locale avec 2 milliards d'euros de nouveaux crédits débloqués, dont 1,06 milliards d'euros pour le financement de l'habitat. Après un 1<sup>er</sup> semestre atone et même en fort repli, la demande de crédits à l'habitat a connu une reprise à partir du 3<sup>ème</sup> trimestre 2013. Nos parts de marché en encours de crédits habitat atteignent 34,5 % (au 30/11/2013).

Concernant le crédit à la consommation, ce sont 120 millions d'euros qui ont été distribués au total en 2013. Ce comportement est directement lié au moral des ménages et se trouve en fort retrait en raison des effets liés à la baisse du pouvoir d'achat.

Pour les projets de nos clients et prospects professionnels : entreprises, artisans, commerçants, professions libérales, agriculteurs, 597 millions d'euros de crédits d'investissements ont été accordés en 2013. Nos parts de marché en encours s'élèvent à 40,3 % (au 30/11/2013).

Nous avons également, malgré le contexte particulier de ce marché eu égard à la fois aux problématiques de liquidité des banques et à la disparition de l'acteur principal, DEXIA, poursuivi notre accompagnement de nos clients collectivités publiques avec 218 millions d'euros de crédits débloqués : 174 M€ de concours directs complétés par 34 M€ de concours via PREDICA dans le cadre d'enveloppes spécifiques sur des montants importants.

En 2013, une simplification de la distribution de crédits grâce au nouveau schéma de délégation a été mise en place pour toujours plus de réactivité au service des projets de nos clients et pour augmenter le volume de crédits accordés localement, au plus près de nos clients.



## C. Marché de l'assurance

Le CRL conforte sa position d'acteur majeur régional sur le marché de la bancassurance. En réponse aux besoins de protection de ses clients, la Caisse apporte des conseils et des offres pertinents, ainsi qu'une organisation dédiée à l'assurance pour ses clients professionnels et agriculteurs.

Aussi, le portefeuille de contrats en assurances des biens évolue de + 5,6 % depuis le 31/12/2012, avec près de 39 000 affaires nouvelles souscrites sur l'année 2013. Cela représente près de 55 000 véhicules, plus de 105 000 habitations assurés au Crédit Agricole.

260 000 contrats d'assurances des personnes couvrent nos clients en cas de décès, d'accident de la vie, en complémentaire santé,...

Pour conforter son image de bancassurance, la Caisse régionale participe régulièrement à des salons ou forums. C'est ainsi qu'elle a pu se rapprocher du COSC (Comité des Oeuvres Sociales et Culturelles) de la Mairie de Montpellier et mis en place un partenariat permettant à ses membres d'accéder à l'offre santé du Groupe.

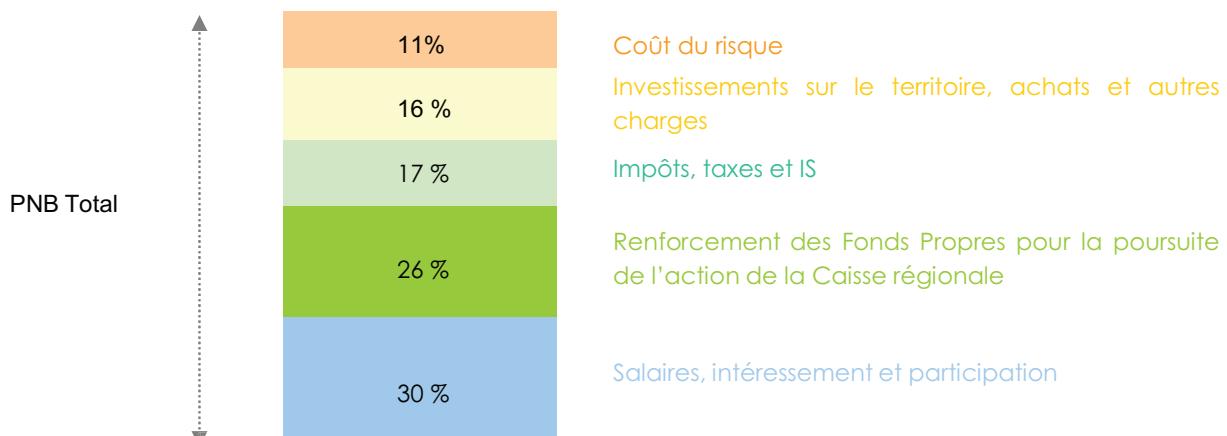
Pour dynamiser ce marché à CRL, des animations sont régulièrement organisées sur la vitrine de la Caisse régionale. A titre d'exemple, la CRL a relayé durant l'été la proposition de PACIFICA de mettre en avant la réalisation de devis gratuit en ligne sans obligation d'achat via un jeu concours où l'internaute pouvait gagner une des 100 Smartbox en jeu. Le tirage au sort a permis de récompenser 5 de nos clients, une belle opportunité de prolonger ses vacances.

Ainsi, les performances de la CRL dans ce domaine sont à souligner et marquent la dimension d'assureur du Crédit Agricole. C'est également pour la CRL un facteur de diversification de ses activités.

## D. Une banque solide qui sert sa région

Mesurée par le Produit Net Bancaire (chiffre d'affaires), la valeur économique directe créée par le CRL s'établit à 611 millions d'euros en 2013. Il est en recul de 3,6 % par rapport à 2012 mais est en ligne avec ses prévisions budgétaires de l'année, dans un contexte de crise économique, de tassement de l'activité crédits et de niveau particulièrement bas des taux de marché.

### Répartition du PNB et contribution à l'économie :



Les charges de fonctionnement sont quasiment stables avec une augmentation limitée à + 0,2 %, malgré le fait que la CRL ait maintenu un niveau important d'engagement de moyens pour préparer, réaliser, puis accompagner la bascule sur le système d'information NICE commun à toutes les Caisses de Crédit Agricole, réalisée en octobre 2013.

Le coût du risque s'élève globalement à 70 M€, en réduction de 15,6 % par rapport à 2012 malgré une conjoncture économique régionale qui reste dégradée. La création de la Direction des Engagements et de la Qualité des crédits, puis la montée en force d'une nouvelle organisation de cette activité, est à l'origine de l'amélioration des résultats de la CRL dans ce domaine.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
Ratio Bâle II de 19,8 %	+ 2,3 %
2,4 milliards d'euros de fonds propres	+ 5,4 %
Résultat net de 157 M€	- 4,9 %

A la vue de l'ensemble de ces données, la CRL a les moyens d'assumer son rôle de premier partenaire financier de l'économie régionale avec :

- des fonds propres importants qui assurent la stabilité et la pérennité de l'entreprise et lui permettent d'investir pour se développer,
- d'importantes réserves de liquidité rapidement mobilisables (créances BCE, titres, OPCVM),
- des ratios financiers supérieurs aux exigences règlementaires (seuil de 8 %) qui donnent une forte capacité de résistance aux chocs économiques.

Ces éléments traduisent la solidité financière de la Caisse régionale et sont un gage de pérennité du CRL.

## V. Une banque qui place l'excellence de la relation client au cœur de son projet d'entreprise

### A. Préférence 2016 : notre nouveau projet d'entreprise



**EXCELLENCE**

Notre projet PREFERENCE 2016, présenté à l'ensemble des collaborateurs et élus en mai 2013, a permis l'affirmation de l'intention stratégique de la Caisse régionale : « Ensemble, être la banque préférée et choisie des Languedociens » et défini pour ce faire, des « ambitions » et des « projets transformants ».

Il s'appuie sur nos valeurs déclinées en autant de principes d'action :

dans nos process, dans nos relations avec nos clients et aussi internes,

**INNOVATION**

dans nos organisations (agences et siège), dans nos métiers, nos démarches commerciales et dans nos modes de management,

**ENGAGEMENT**

pour nos clients, pour nos territoires, pour la formation, pour un Management des activités professionnelles, pour que chaque collaborateur soit en situation de réussir,

**CONFIANCE**

en nous, en notre territoire, en notre Caisse régionale, en les transformations qui vont être apportées, en nos capacités individuelles et collectives.

Ainsi, **4 ambitions** définissent ce que la CRL veut faire et réussir :

- développer son fonds de commerce,
- développer une relation Banque/Assurance/Immobilier équilibrée et fidélisante avec chacun de ses clients,
- dynamiser l'économie de ses territoires,
- délivrer une rentabilité durable et conforter sa solidité.

**4 projets transformants** visent un changement en profondeur de la CRL :

- exceller et innover dans la relation client et la distribution,
- développer et mobiliser les compétences et comportements qui répondent à ses marchés et à ses clients,
- amplifier la performance managériale pour accompagner la mise en œuvre de tous les changements,
- faire de son statut coopératif à valeur mutualiste un élément différenciant.

Pour mesurer l'atteinte de ces ambitions tout au long des 4 prochaines années, 7 indicateurs majeurs ont été retenus sur 3 domaines stratégiques :

- l'excellence client,
- l'évolution de notre FDC,
- la solidité de notre entreprise.

Le choix des indicateurs a été fait en cohérence avec les ambitions d'un développement fondé sur la qualité, sur la préférence, sur l'utilité en recherchant un développement ambitieux pour inverser les tendances.

Enfin le maître mot de ce projet « réussissons ensemble » appelle à la mobilisation et l'engagement de tous pour permettre à la CRL de se doter d'un nouveau modèle économique et de développement qui place la satisfaction de la clientèle au centre de toutes les actions...

2014 sera l'année de lancement de deux projets majeurs de « Préférence 2016 » :

- Une nouvelle démarche envers nos clients, avec « Relation Client 2.0 »,
- Les réflexions et décisions pour une évolution de notre schéma distributif : maillage d'agences, segmentation de la clientèle, métiers commerciaux, modèle de distribution, nouvelle organisation des agences incluant les apports technologiques permis par Nice,...

Ces projets répondent à une évolution accélérée des usages et des modes de consommation bancaires, largement conditionnée par la technologie et par une demande d'expertise accrue. Ceci étant, toute la réflexion repose sur le fait que l'agence commerciale reste et restera au centre de la relation avec nos clients.

#### Les 7 indicateurs clés du projet d'entreprise « Préférence 2016 »

Indicateur clé	Objectif en 2016
IRC	Etre la 1 <sup>ère</sup> banque sur la région en matière d'IRC Client et atteindre au minimum la 2 <sup>ème</sup> place en 2016
Nombre de clients fidèles	+ 20 000 clients fidèles pour un total de 125 000
Nombre de sociétaires	+ 100 000 sociétaires pour un total de 336 000
Nombre de clients	+ 14 000 pour un total de 1.017 million de clients
Nombre de clients actifs	+ 87 000 clients actifs pour un total de 628 000
Coefficient d'exploitation	Dans les 5 meilleures Caisses Régionales
Qualité du portefeuille clientèle	A la moyenne des CR sur le poids des clients en risque faible et très faible

NB : avec NICE, certains périmètres de calcul ont changé ce qui conduira à redéfinir certains objectifs.

## B. Assurer conseils et expertises en proximité

### 1. Une banque présente sur tout son territoire et qui rénove son parc d'agences

Le CRL est une banque régionale dont le pouvoir de décision est entièrement local et se situe au plus près de l'activité économique du territoire grâce à ces sites administratifs répartis dans les 4 départements. Un nouveau schéma délégataire mis en place en juillet 2013 renforce encore ce dispositif de prises de décision local.

En complétant notre réseau d'agences par des « Points verts » situés chez des commerçants partenaires et des distributeurs de billets y compris dans les zones moins porteuses, nous affirmons notre objectif de permettre à tous d'accéder à ses services partout sur le territoire. Pour répondre aux attentes des clients et futurs clients, nous lançons dans le cadre du projet d'entreprise un chantier sur l'organisation de la Distribution, incluant un diagnostic qui permettra d'optimiser le maillage commercial.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
225 agences	stable
28 bureaux périodiques	stable
215 points verts	+ 7 %
464 distributeurs de billets	stable



Un nouveau DAB à Montblanc

Le Crédit Agricole renforce sa présence en zone rurale

D'autre part, en 2013, la CRL a lancé un vaste programme de rénovation de son parc d'agences. La CRL a mobilisé un budget spécifique de 2 M€ en 2013, complété par 2 M€ en 2014, afin de rénover ses agences dotées d'un potentiel commercial important. Au total, ce sont 70 points de vente qui seront concernés par ce programme qui va permettre de :

- mieux accueillir nos clients dans un espace commercial rénové,
- améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs qui vont travailler dans une « ambiance » immobilière de meilleure qualité,
- de faciliter l'accessibilité de ces agences à tous en prévoyant leur adaptation aux personnes handicapées, chaque fois que cela est possible.

Enfin, la CRL a lancé en décembre le vaste chantier de remplacement de son parc d'automates bancaires : 220 DAB sont concernés en 2014. A noter que les nouveaux matériels sont adaptés pour faciliter les opérations des malvoyants et des malentendants.



Extension, en 2013 de l'Agence de Carcassonne Pont Rouge



Transfert, en 2013, de l'Agence de Vergèze

## 2. Une banque au contact de sa clientèle

Nous avons entrepris d'augmenter le nombre de collaborateurs en contact direct et régulier avec la clientèle. L'objectif est d'apporter aux clients plus de compétences dans la proximité et une meilleure réponse aux besoins exprimés.

En 2013, nous avons également mis en place une nouvelle procédure concernant l'octroi de crédit. Elle permet davantage de réactivité commerciale et une décision au plus près du client.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
35 117 nouveaux clients	
Soit 986 480 clients au total	-0,6 %

## C. Développer l'utilisation des nouvelles technologies

En complément de notre réseau d'agences, nous développons des offres innovantes répondant aux nouvelles attentes de nos clients et nous leur donnons la possibilité de communiquer avec leur banque où ils veulent et quand ils veulent, dans des conditions de sécurité garanties.

Chiffres clés 2013	Evolution /2012
Nombre de clients digitaux	+ 3,1 %

NB : chiffres au 30/09/2013

Nous développons ainsi l'accès multicanal : site internet, réseaux sociaux, applications pour smartphones, agence téléphonique CA direct



### Zoom – CA Store

La CRL a été mise à l'honneur par l'intermédiaire d'un de ses collaborateurs en gagnant le concours CA Store, concours organisé par la Fédération Nationale du Crédit Agricole en partenariat avec le Crédit Agricole Store et réservé aux salariés des Caisses régionales de Crédit agricole.

22 Caisses régionales ont participé à ce concours pour un total de 308 fiches idées. La CRL, à égalité avec la CR Centre France, a proposé le plus grand nombre d'idées : 46 au total.



### Zoom – Plateforme conversationnelle

Les clients peuvent désormais échanger avec nous, via une plateforme conversationnelle : espace d'échanges clients-banque. Une question, un projet, un besoin d'assistance, ce lieu disponible sur le site internet ca-languedoc.fr est un nouveau mode et canal d'échanges.

## Quelques chiffres d'utilisation des plates-formes en 2013 :

Nombre d'appels reçus		
⦿ Sur la plate-forme généraliste	434 000	(- 8,8 %)
⦿ Sur la plate-forme assurances	80 600	(+ 1,8 %)
⦿ Sur la plate-forme habitat	4 300	(+ 30 %)
⦿ Nombre de visites sur la vitrine	3 millions/mois	

## D. Assurer l'intérêt des clients avant celui de la banque

Alors que produits et services bancaires se banalisent, la CRL veut se différencier durablement par une relation nourrie de ses fondements coopératifs et mutualistes en mettant la satisfaction de ses clients au cœur de ses actions.

C'est pourquoi la CRL a amorcé une démarche qualité dès 2010 avec la mise en place d'une Charte de l'accueil en co-construction avec des collaborateurs de tous les métiers. Cette démarche s'est poursuivie en 2011 avec la formation de tous les commerciaux à une méthode de vente, PADACS (Préparer, Accueillir, Découvrir, Argumenter, Conclure et Suivre), basée sur la découverte complète des besoins du client.

En 2012, la CRL a démarré le déploiement du projet national « Relation Client 2.0 » (RC 2.0) qui a été créé pour décliner les valeurs portées par le groupe : écoute, loyauté, proximité. Chaque client doit être convaincu d'avoir reçu le conseil le plus pertinent pour lui, payé au prix juste. Pour cela, il faut s'inscrire dans le registre de la preuve avec des engagements relationnels tout en améliorant la perception de nos clients sur la qualité de l'accueil, renforcer l'écoute et l'interactivité avec les clients mais aussi répondre à leurs attentes, tout particulièrement en optimisant le traitement de leurs réclamations.

### 1. Des engagements relationnels

Les 1<sup>ers</sup> engagements relationnels déployés à la CRL en 2012 sont :

- l'objectivité des conseils puisque nos conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre,
- la transparence des engagements, notamment par la remise d'un Mémo résument l'essentiel à savoir sur le produit souscrit,
- la possibilité de changer d'avis dans un délai de 30 jours, sans frais.

En 2013, nous avons poursuivi l'intégration de RC 2.0 en adoptant les pratiques de l'accueil, que ce soit en agence ou au téléphone pour améliorer la perception de nos clients. A titre d'exemple, depuis janvier 2013, les agences ont adopté les « mots bleus » qui permettent d'établir une relation de confiance avec le client.

En outre, l'application de la directive Marchés d'Instruments Financiers via l'outil « Vente personnalisée » permet de proposer aux clients des produits cohérents avec leur situation financière, leurs objectifs de placement et leur appétence au risque.

## 2. Une écoute permanente

Une démarche qualité nécessite de mesurer régulièrement la satisfaction des clients et de renforcer l'écoute et l'interactivité avec ses clients. Pour cela, plusieurs enquêtes de satisfaction sont menées chaque année :

- des enquêtes récurrentes : chaque mois, un échantillon des clients qui ont un entretien (que ce soit en agence ou via le centre d'appel) sont interrogés sur leur satisfaction concernant ce dernier contact. De même, les nouveaux clients et les anciens clients sont interrogés pour connaître les raisons de leur choix.
- des enquêtes spécifiques : par exemple en 2013, une enquête a été menée auprès d'un échantillon de 8 500 clients professionnels (774 répondants) pour mieux appréhender leurs attentes (perception de la qualité de service apportée par leurs conseillers).

Ces enquêtes sont menées essentiellement par e-mailing, le téléphone est aussi utilisé pour que l'avis de tous nos clients soit bien pris en compte.

En complément, afin de s'assurer que la qualité de l'accueil et du conseil produite est au niveau souhaité dans notre charte de l'accueil et dans notre méthode de découverte des besoins de nos clients, la CRL confie à un cabinet extérieur le soin de mener des enquêtes « clients mystères ». Il s'agit d'enquêtes réalisées sous couvert d'anonymat dans nos agences permettant ainsi d'avoir un témoin objectif de la qualité produite par nos collaborateurs. En 2013, nous avons organisé 360 visites mystères.

Le groupe Crédit Agricole a, de son côté, mis en place l'Indice de Recommandation Client sous l'intitulé « IRC stratégique ». Cet indicateur annuel permet à chaque Caisse régionale de connaître sa position sur le thème de la satisfaction client par rapport à ses 3 principaux concurrents, mais aussi de se comparer aux autres Caisse régionales. La CRL l'a retenu comme indicateur majeur. Il sera suivi tout au long du projet d'entreprise afin de mesurer nos progrès.



### Zoom – Les Indices de Recommandations Clients

Cet indice permet de savoir si un client est prêt à recommander à ses proches. Il est obtenu à partir de la note donnée par les clients en réponse à la demande : « Indiquez sur une échelle de 0 à 10 à quel point vous recommanderiez votre banque principale à vos proches ». On réalise ensuite la différence entre le pourcentage de clients ayant donné des notes de 0 à 6 et celui des clients ayant donné des notes de 9-10.

Devant l'importance de mesurer la qualité des services rendus à ses parties prenantes, la CRL a innové en 2013 en étant la 1<sup>ère</sup> banque à développer l'indice de recommandation pour ses collaborateurs et ses administrateurs.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
82 % de nos visites mystères ont été conformes à notre charte d'accueil des clients	+4 pt
Indice de recommandation Client stratégique : IRC Clients :	=

### 3. Le traitement des réclamations

Les réclamations clients font l'objet d'un traitement codifié et harmonisé. Afin de transformer la démarche réclamation pour en faire un levier de satisfaction, la CRL a mis en œuvre en 2013 une approche « le client a raison a priori ». Ainsi, il est demandé à chaque collaborateur d'accueillir positivement toute réclamation d'un de nos clients.

**Un traitement organisé et progressif :**

- **Lorsque la réponse est disponible et déléguée en agence** : elle est apportée sans délai par les agents au contact du client. A cet effet tous les agents des réseaux d'agence disposent de délégations commerciales de 1<sup>er</sup> niveau permettant de répondre à 80 % des demandes.
- **Lorsque la réponse n'est pas disponible ou nécessite l'intervention d'un tiers ou des services du siège** : la demande est enregistrée sur un outil intégré au poste de travail. Le dossier électronique est adressé automatiquement au bon interlocuteur en fonction de la nature de la demande. Un accusé de réception est alors remis au client, le suivi de la bonne fin du dossier jusqu'à la réponse au client étant assuré à l'aide de cet outil. Les délais de traitement font l'objet d'un engagement normalisé et d'un suivi global par le service Relation Clients.
- **Le service Relation Clients** : le client fait appel de la réponse donnée par son agence ou s'adresse directement à lui. Un accusé de réception est envoyé le jour de la réception de chaque demande ; une réponse circonstanciée est ensuite adressée à l'issue du traitement. Les voies de recours sont mentionnées sur les courriers en réponse.
- **Le Médiateur de la CRL** : après avoir épousé les voies de recours classiques, le client peut saisir le Médiateur pour les demandes éligibles au champ de la Médiation Bancaire tel que défini dans la charte de la Médiation. Le Médiateur s'engage à répondre dans un délai maximum de 2 mois aux saisines éligibles. L'ensemble du dispositif est porté à la connaissance des clients sur le site internet CR ainsi que sur les plaquettes tarifaires adressées annuellement aux clients et disponibles en agence.
- **Le suivi et l'animation du dispositif** : des indicateurs de volumes et de délais de traitement sont mis à disposition mensuellement. Les dysfonctionnements détectés à l'occasion des réclamations clients récurrentes font l'objet d'actions correctrices par les gestionnaires du siège. Des actions de formation permanentes sont réalisées à l'attention des nouveaux entrants et dans le cadre de parcours de formation interne.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
Demandes et Réclamations traitées par l'outil général : 40 863 (*)	30 330
Réclamations de second niveau : 1 963 (*) Données SAV + WDRC post-bascule NICE	2 588 (- 24 %)

#### 4. Une éthique irréprochable

Afin de prévenir les conflits d'intérêts, le blanchiment de capitaux et la corruption, un ensemble de règles et d'initiatives dit de « Conformité » a été mis en place. Ces règles ont été formalisées au sein de plusieurs documents comme : le code de déontologie, le règlement intérieur ou la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.

Tous nos salariés sont ainsi formés aux règles de conformité comprenant notamment la lutte contre le blanchiment et la corruption, le devoir de conseil, le secret professionnel, la remontée des dysfonctionnements et des conflits d'intérêt et les règles de conduite en présence d'informations privilégiées et non publiques.

En outre, chaque nouveau produit fait l'objet avant son lancement d'une analyse des risques de non-conformité. Les conditions et processus de commercialisation sont vérifiés ainsi que le caractère équilibré et non trompeur des informations à destination des clients et des commerciaux, et bien évidemment le respect de la primauté de l'intérêt du client.

Par ailleurs, les collaborateurs de la CRL n'ont aucune incitation financière à proposer un produit ou service plutôt qu'un autre. Les besoins, la situation et les objectifs du client sont ainsi au centre des préoccupations avant toute proposition de produit ou service.

Ci-dessous les différents éléments chiffrés au 31/12/2013 communiqués lors du Comité de Contrôle Interne.

	Total des personnes formées	% de collaborateurs formés sur la population éligible
Lutte anti blanchiment	2 300	94,9 %
Prévention et détection de la fraude	2 468	96,1 %
Conformité et déontologie (FIDES)	2 609	99,6 %
Certification AMF des nouveaux vendeurs	100	100 %
MIF et Loi Intermédiation Assurances	1 435	97,1 %
Loi sur le Crédit Consommation lancée en 07/2012	1 003	95,4 %
Prévention des pratiques anti – concurrentielles	368	90,9 %

## VI. Le développement économique des territoires : le moteur de notre entreprise

### A. Être un acteur majeur de l'innovation

Le Groupe Crédit Agricole a décidé de prioriser le développement de 4 « domaines d'excellence » sur lesquels nous estimons que notre légitimité est incontestée : le logement, l'agriculture et l'agroalimentaire, l'économie de l'environnement, la santé et la prévoyance. Ces 4 domaines répondent à des enjeux de société, tant au plan national que régional. Le CRL a pour ambition d'être le premier acteur de l'innovation sur ces domaines d'excellence.

#### 1. Agriculture

Dans un climat de confirmation de la reprise de l'agriculture régionale enclenchée en 2012, nous avons accompagné les agriculteurs, toutes filières confondues. Ce soutien, sous forme de crédits d'investissement nouveaux, malgré la crise économique qui frappe la région, s'est concrétisé par une augmentation des crédits d'investissement à l'agriculture et une augmentation des financements AGILOR de 1,3 % par rapport à 2012 (69,8 M€, 4 543 dossiers AGILOR en 2013).

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
150,9 M€ de nouveaux projets agricoles ont été financés	/

NB : les périmètres de comparaison 2012 et 2013 ne sont pas identiques (effet NICE)

Par ailleurs, partenaire historique de l'agriculture, la CRL a également mis en œuvre des mesures spécifiques pour accompagner ses clients agriculteurs :

- Dans le cadre du Programme National d'Aides de France AgriMer :
  - cautions Plan Collectif de Restructuration permettant aux viticulteurs de bénéficier d'aides à la plantation afin de ré-encépager leur vignoble et développer une production de qualité,
  - cautions pour les investissements vinicoles permettant aux viticulteurs de bénéficier d'aides pour leurs investissements de vinification (construction, travaux, rénovations des bâtiments de vinification et caveaux ; matériels ; logiciels...) et ainsi améliorer leurs process et la qualité de leurs vins,
  - cautions pour bénéficier des aides à la prospection de marchés dans les pays tiers (hors UE) afin de promouvoir les ventes des vins à l'exportation.
- Aides spécifiques aux élevages touchés par le virus de Schmallenberg afin de pallier aux pertes de cheptel engendrées.
- Aides spécifiques aux viticulteurs touchés par les aléas climatiques (grêle et coulure notamment en vallée du Rhône) afin de pallier aux pertes de récolte.

Par le biais de pleinchamp.com, le Crédit Agricole apporte aux agriculteurs un service innovant en leur donnant accès à des informations leur permettant d'optimiser leur exploitation.

Lancée par PleinChamp, la 1<sup>ère</sup> version du site Winealley.com permettait aux vignerons, vignerons-négociants et coopératives viti-vinicoles d'exposer leur production dans le but de développer leurs contacts commerciaux avec les acheteurs professionnels de vins et spiritueux.

Pendant 5 ans, plus de 600 domaines ont fait confiance à Winealley pour trouver de nouveaux débouchés commerciaux en France comme à l'international. Le site a affiché plus de 1 500 offres d'achat émanant d'acheteurs professionnels et provoqué autant de mises en relation.

Depuis quelques semaines, le site a fait peau neuve et propose des évolutions technologiques qui posent les bases :

- d'une nouvelle plateforme sécurisée de mise en relation commerciale dédiées aux professionnels,
- d'un site communautaire rassemblant des amateurs de vins autour de l'actualité des domaines et châteaux.

## QUELQUES OPERATIONS MARQUANTES EN 2013



### MEDITHAU

L'entreprise MEDITHAU à Marseillan(34) innove au bénéfice de la qualité et de la compétitivité. La CRL accompagne son développement axé sur l'innovation. Depuis plus de 25 ans, cette entreprise familiale exploite des tables de production (huîtres + moules) sur le Bassin de Thau. Conscient des attentes des consommateurs et de la pénibilité du métier, la société a su innover et se diversifier pour se développer.

1<sup>ère</sup> innovation : la mise en place sur les tables d'élevage d'un système mécanique permettant de recréer le phénomène de marée (l'exondation) pour limiter les pertes des juvéniles, augmenter la qualité des huîtres et ainsi obtenir une meilleure valeur ajoutée sur ses produits. Ce procédé mis en place depuis 5 ans sur quelques tables de production, a permis l'élevage d'une huître « haut de gamme » reconnue par les plus grands chefs. La toute dernière innovation imaginée est une « machine à coller les huîtres », pour accroître la productivité et limiter la pénibilité de cet atelier.

### Terroirs Direct



Terroir Direct est un regroupement d'une centaine d'agriculteurs et artisans du Languedoc (à 80 % clients de la CRL), créé il y a une douzaine d'années avec l'agrément « groupement collectif circuit court » de la Région Languedoc Roussillon. Il a été l'un des pionniers dans la mise en place de circuits courts entre producteurs et consommateurs. Terroir Direct propose plus de 300 à 400 produits saisonniers en vente directe sur sa plateforme web de commande en ligne. 100 % des produits proposés sur le site proviennent d'exploitations familiales ou d'entreprises artisanales de dimension limitée, dont 80 % sont situées dans 3 départements du territoire de notre Caisse régionale : Gard, Lozère, Hérault.

Les 20 % restants proviennent d'autres terroirs français ou du commerce équitable pour la petite gamme de produits tropicaux et répondent aux mêmes exigences qualité (produits AOC ou bio). La provenance des produits est gage de leur qualité : 80 % environ sont fermiers, c'est-à-dire transformés par un agriculteur, les ingrédients principaux venant de la ferme et 50 % environ sont issus de l'Agriculture Biologique. Ce mode de vente présente des atouts essentiels qui sont la clé de sa réussite : il préserve la fraîcheur car il n'y a que quelques jours entre la commande sur internet et la livraison. La transparence et la traçabilité sont garanties par un système de gestion performant (chaque article est accompagné du nom du fournisseur et de la provenance (département, zone géographique...)). Il permet également de mettre un terme au gaspillage alimentaire dans les rayons car seules les quantités commandées sont préparées et acheminées vers le client.

La CRL se retrouve complètement dans la finalité de Terroir Direct qui contribue au développement durable, participe au maintien d'une économie rurale et familiale, assure la pérennité des savoir-faire traditionnels en relation avec le terroir dans une démarche de solidarité. Tous deux partagent les mêmes valeurs de coopération et de mutualisme. C'est par ailleurs un partenariat appelé à se développer car son modèle économique a été repéré par la Commission européenne comme une expérience française de référence dans les circuits courts.

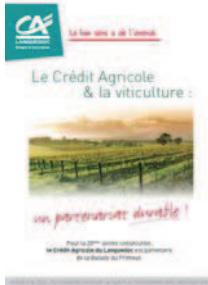


### Comptoir Paysans d'Oc

Regroupement de 7 agriculteurs sur la base d'un concept qui existait déjà : vendre directement ses viandes, légumes, fruits... Le magasin, situé sur une avenue très passante (22 000 véhicules par jour) dispose d'une superficie de 260 m<sup>2</sup>. Un concept qui avait fait ses preuves puisque la CRL avait déjà participé en 2010 à la création par 5 d'entre eux d'un magasin de plus de 300 m<sup>2</sup> à Béziers avec 9 autres agriculteurs.

Leur souhait était de s'associer pour proposer une gamme de produits de saison et de qualité, issus d'une agriculture raisonnée ou biologique en vente directe, dans une boutique gérée et tenue par les producteurs eux-mêmes. A eux tous, ils représentaient la diversité des productions locales (fruits et légumes, confitures, miel, porc, volailles, foie gras, pains, fromages, vins...) à l'exception des produits de la mer. Fort du succès de ce magasin qui avait même été récompensé dans le cadre du 12<sup>ème</sup> Forum de la création d'entreprise dans la catégorie « Savoir Piloter », ils avaient ouvert un autre magasin de ce type en 2012 à Portiragnes (34). Tous ces agriculteurs, qui ont vu dans cette nouvelle activité un moyen de valoriser leur production en vente directe ne se sont pas trompés : elle est appréciée tout en proposant aux clients des produits à des prix parfois inférieurs à ceux des grandes surfaces.

## LA CRL SOUTIENT AUSSI DES EVENEMENTS AGRICOLES REGIONAUX



### Balade du primeur des Côtes du Rhône

La CRL a renouvelé pour la 20<sup>ème</sup> année consécutive son partenariat avec l'association des vins primeurs des-Côtes-du-rhône Gardoise : 2 caves coopératives et 20 domaines ou châteaux ont participé cette année à l'organisation de cette manifestation à l'occasion de la sortie du vin Primeur. Pour renforcer encore notre engagement, la CRL s'est portée acquéreur dans chaque cave de cartons de vin. Cette manifestation réunit habituellement plus de 50 000 visiteurs en un seul week-end et 60 000 bouteilles de vins sont vendues à cette occasion. Cette balade du primeur est un bel exemple de coopération aboutie, mettant en valeur à la fois une manifestation historique, une appellation, la proximité du Crédit Agricole ainsi que son soutien à la viticulture dans son ensemble



### Trophées de l'agriculture durable

Le Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire, avec le soutien financier du Crédit Agricole, organise un concours national pour distinguer les démarches exemplaires d'une agriculture à la fois productive et respectueuse de l'environnement et des hommes qui la font vivre. Ce concours s'adresse à 2 catégories de participants :

- aux exploitants agricoles (individuels ou sociétaires),
- aux structures qui suscitent ou accompagnent les démarches des exploitants.

Les critères d'évaluation sont l'impact de la démarche sur :

- l'environnement à travers des actions de protection du milieu ou de sensibilisation, de la mise au point de procédés ou techniques,
- la viabilité et le développement de l'exploitation
- les aspects socio-économiques (charge de travail, qualité de vie des exploitants...).

Après une présélection régionale à laquelle participe la CRL, un jury national a désigné les lauréats 2013.

Trois critères constitutifs du développement durable ont guidé les choix du jury. Ces priorités s'inscrivent pleinement dans les démarches à caractère agro-écologique que le Ministère et le groupe Crédit Agricole valorisent, conciliant une agriculture productive et compétitive en s'appuyant sur les ressources de la nature, tout en les préservant.

Le prix spécial de la démarche collective, créée uniquement au niveau national, récompense un projet dans lequel l'action collective s'inscrit au cœur de la démarche. Le lauréat 2013 est une structure accompagnée par la CRL : le « CIVAM Bio Gard » en Languedoc-Roussillon, pour la remarquable collaboration entre agriculteurs céréaliers bio et artisans boulangers ayant abouti à la création d'une filière locale de pain biologique « le Raspailou ».



### Coup de cœur des femmes journalistes

La CRL a été partenaire pour la deuxième année consécutive du Coup de Cœur des Femmes Journalistes organisé par Coop de France Languedoc-Roussillon qui représente 205 caves coopératives et 65 % de la production régionale.

Un jury de 30 femmes journalistes représentant les grands médias nationaux et internationaux (Israël, Grande-Bretagne, Russie...) ont dégusté 49 vins et vins doux (déjà médaillés d'or) de caves coopératives régionales. Pour les lauréats, ce trophée engendre un retour commercial important, car, une fois revenues dans leur rédaction, les journalistes parlent des vins qu'elles ont aimés avec des mots simples, et leur assurent ainsi de la publicité au niveau national et international.

#### Palmarès 2013 :

- Les Coteaux de Capimont à Hérépian dans l'Hérault pour « Vallée des arômes » chardonnay, IGP haute vallée de l'Orb, blanc 2012.
- Les Coteaux de Capimont à Hérépian pour « Vallée des arômes » cabernet sauvignon, IGP haute vallée de l'Orb, rosé 2012.
- La Fontésole à Fontès dans l'Hérault pour « Les larmes du volcan » AOC Languedoc, rouge 2012.
- Les Vignobles Dom Brial à Baixas dans les Pyrénées-Orientales, « Dom Brial » AOC Muscat de Rivesaltes 2012.



### SITEVI 2013

Le 26ème SITEVI a été l'occasion pour la CRL de confirmer son engagement auprès des professionnels du vin, des fruits et légumes, et de l'oliculture. Créé en 1977, ce salon fait partie de l'histoire de l'agriculture régionale.

Il a été marqué, lors de la dernière journée, par la visite du Ministre de l'Agriculture, Stéphane LE FOLL, avec lequel le Président Jacques Boyer a pu échanger.

#### Le SITEVI en quelques chiffres (source sitevi.com) :

- 1 000 exposants de 23 pays
- 50 000 visiteurs de 54 pays différents
- 220 nouveaux produits proposés en 2013
- 120 journalistes dont 20 % de l'international

## 2. Énergies Renouvelables

Dans le domaine des énergies renouvelables, la CRL s'est dotée d'une équipe de spécialistes experts pour accompagner le développement de ces activités par le crédit et d'une filiale dédiée aux investissements pour intervenir en capitaux propres sur des structures de ce secteur : « CALEN », CRL Énergie Nouvelles. Cette initiative permet de développer des synergies permanentes entre nos filiales (CALEN, SOFILARO, CACIB, AMUNDI, CA LEASING) pour accompagner le développement de ce secteur et des entreprises languedociennes.

En 2013, la réussite de ce positionnement a nécessité l'injection de 5 millions d'euros supplémentaires par la CRL dans CALEN afin de réaliser de nouveaux investissements spécifiques à ce secteur.

Au total, le pôle énergies nouvelles a accepté en 2013, 53 dossiers de financements "professionnels" pour le compte des producteurs d'électricité verte et de notre réseau d'agences. Les financements en 2013 sont en retrait par rapport à ceux de 2012 en raison du fait d'un effet « stocks » 2012 ralenti par la crise financière. L'activité a bien redémarré au cours du 2<sup>ème</sup> semestre de 2013 et confirme le positionnement volontariste de la CRL sur ce secteur.

La CRL mobilise également des livrets LDD et des financements écot PTZ.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
43M€ de nouvelles installations d'énergies renouvelables ont été financées	- 12 %



### Zoom 1 – La centrale au sol de Vallerargues (Gard)

URBASOLAR, le leader français du photovoltaïque a inauguré au mois de novembre 2013 le 1<sup>er</sup> parc de trackers en Languedoc. Situé entre Alès et Bagnols sur Cèze, ce parc va produire plus de 25 % d'électricité qu'un champ au sol classique. En collaboration avec UNIFERGIE, notre Caisse régionale a participé au financement de ce projet. URBASOLAR a remporté l'Appel à Projet lancé par la CRE (Commission de Régulation de l'Energie) pour installer ce parc de trackers de 8 hectares installé sur une parcelle communale de 80 hectares.

Ce projet comporte aussi un volet environnemental favorable au maintien et au redéploiement de la garrigue et donc de la biodiversité. Les trackers sont des panneaux photovoltaïques fixés sur une structure qui suit la course du soleil, ce qui permet d'optimiser la production électrique. Ce parc de trackers est le 1<sup>er</sup> projet de ce type que notre Caisse régionale et UNIFERGIE accompagnent. Soutenir l'innovation en Languedoc est dans la droite ligne de « Préférence 2016 »



### Zoom 2 – Le clavier en bois

Le Crédit Agricole du Languedoc soutient également d'autres types d'innovation dans le domaine environnemental. En 2013, il a accompagné l'entreprise «Orée» dans la création d'un clavier d'ordinateur en bois. En mars, « Orée » a reçu le prix de l'entreprise la plus innovante de sa région, lors du concours « Coup de pousse » organisé pour encourager le développement et la création d'entreprises innovantes sur le territoire.

Clienté, nous accompagnons cette entreprise également dans ses transactions bancaires en ligne grâce à son système d'e-transactions Paybox. Aujourd'hui, le clavier en bois made in France fait des émules en Europe, aux États-Unis et au Japon et les ventes augmentent tous les mois de façon exponentielle

### 3. Santé

La CRL a fait du domaine de la santé un axe fort de son développement et ambitionne de devenir un acteur de référence dans ce secteur.

Aussi apporte-t-elle une attention toute particulière aux projets qui se rattachent à la santé qui touche tout un chacun.

A titre d'exemples de son accompagnement dans le domaine :

En 2013, elle a accompagné de façon très spécifique la « SELAS LABOSUD BIOSYNERGIE » qui est à ce jour le plus grand laboratoire d'analyses de France en nombre de sites, avec le premier centre d'analyse des marqueurs du cancer.

De même, la CRL a soutenu l'association « santé et e-technologies » à travers la société Altera qui a mis au point un produit innovant dans l'accompagnement des personnes âgées dépendantes grâce à une tablette tactile baptisée KODRO.

Elle participe à l'extension de l'institut Saint Pierre de Palavas, un hôpital pour enfants géré par l'OMEM (Œuvre Montpelliéraise des Enfants à la Mer) qui, depuis plus de 90 ans, accueille chaque jour plus de 150 enfants en hospitalisation complète ou de jour.

Elle compte également parmi ses nouveaux clients, DIADOM, jeune pousse innovante devenue, en 10 ans, le n° 1 français de la vente à distance de prothèses urinaires et digestives. La clé de cette success story : l'ingéniosité de ses deux fondateurs qui ont su allier leurs compétences commerciales à un nouveau canal de distribution peu répandu pour la vente de consommables médicaux : Internet ! En effet, DIADOM vend sur la toile et livre gratuitement à plus de 6 000 clients des prothèses palliant les insuffisances induites par les pathologies telles que l'incontinence, la rétention urinaire, les suites d'une stomie.

Enfin, le domaine de la santé, qui est l'un des projets d'excellence du groupe, a été priorisé dans le projet d'entreprise « Préférence 2016 » ce qui va se traduire par la création, sur Montpellier, d'un pôle santé spécifique, doté d'une équipe dédiée émanant du réseau de proximité, du réseau Entreprise et Banque Privée afin de développer nos relations avec l'ensemble de ce milieu, nombreux sur la région, et tout particulièrement sur l'agglo de Montpellier.

#### **4. Crédit Agricole Languedoc Roussillon**

#### **4.1. Création d'entreprises**

Toujours en 2013, sur notre territoire, les créations d'entreprises continuent à être portées par les auto-entrepreneurs qui représentent environ les 2/3 des créations. À ce titre le marché languedocien place notre Caisse régionale au 1<sup>er</sup> rang des Caisses Régionales du groupe Crédit Agricole sur le taux de création d'entreprises. La CRL entend conserver et développer sa place de leader sur ce marché et accroître sa présence sur le sous-segment des Jeunes Entreprises Innovantes.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
15% de Jeunes Entreprises Innovantes clientes de la CR	- 6 %

La CRL est une banque proche des entreprises, à l'écoute de leurs projets et attentive aux projets innovants.

Elle va régulièrement à la rencontre des créateurs d'entreprise en participant à des salons ou forums dédiés et soutient les initiatives destinées à favoriser leur développement. Elle a notamment soutenu et participé en 2013 à « la start-up est dans le pré », une forme de concours de projets de création d'entreprises innovantes organisé en Lozère basé sur le concept suivant : réunir « en un week-end tout l'environnement que le créateur met généralement plusieurs mois à rencontrer : des consultants, des chefs d'entreprise, des institutions départementales et régionales et des banquiers ».

Par ailleurs, dans le cadre de son partenariat avec les experts comptables, elle est amenée régulièrement à intervenir à leurs côtés auprès d'entreprises de tous secteurs.

#### **B. Soutenir les Collectivités Publiques**

Après une année 2012 marquée par la disparition de la banque DEXIA et le désengagement de certaines banques liée à la crise de liquidité, le financement des collectivités publiques s'est au cours de l'année 2013 progressivement détendu avec notamment l'arrivée sur le marché des offres sur fonds dédiés de la CDC (Caisse de Dépôts et Consignations), des enveloppes de la BEI (Banque Européenne d'Investissement), des solutions de financements de type titrisation et du lancement de la gamme de financement de La Banque Postale.

Fin 2013, le marché semble à nouveau normalisé, avec un volume d'offres qui apparaît désormais suffisant pour répondre à la demande des collectivités.

L'objectif de la CRL sur l'année 2013, dans la continuité de celui de 2012, a été de privilégier l'accompagnement des petites collectivités publiques clientes de la CRL et de profiter des offres du Groupe, via les enveloppes dédiées par PREDICA, pour financer les moyennes et grandes collectivités.

Il est important pour la CRL d'intervenir aussi dans ce secteur, parce que :

- la CRL est la banque de ses territoires et que les Collectivités locales sont un maillon primordial de l'économie et des services apportés aux habitants,
- les Collectivités Publiques, par leurs investissements, soutiennent directement l'économie et l'emploi local.

En 2013, le groupe Crédit Agricole a proposé 3 campagnes d'opérations de co-Investissement Caisses Régionales - Crédit Agricole Assurances (PREDICA). Cette offre de co-investissement a été initiée au 1<sup>er</sup> semestre 2012 dans un contexte de déficit de financement à destination des moyennes et grandes collectivités. Ainsi, la CRL a financé 6 clients pour un total de 43 millions d'euros dont la station thermale de Balaruc les Bains pour la rénovation/modernisation des thermes, le CHRU de Montpellier pour ses investissements de l'année ainsi que le Centre Hospitalier de Carcassonne pour la construction du nouvel hôpital.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
208 millions d'euros de réalisations (dont 34 M€ cédés à PREDICA)	-26 %
2.071 millions d'euros d'encours de crédits portés par la CR	-1,5 %
Parts de marché sur les Collectivités Locales (au 30/06/2013) : 27,1 %	

## C. Maîtriser notre impact sur l'environnement

Dans son nouveau projet d'entreprise, la CRL a réaffirmé sa volonté, déjà présente dans le projet précédent, de réduire son empreinte environnementale. Afin d'identifier les postes les plus impactant de son activité sur l'environnement et de mesurer les effets des actions menées, un Bilan Carbone annuel est réalisé.

Ce Bilan Carbone 2013 a fait l'objet de 2 méthodes de calcul :

- La 1<sup>ère</sup>, identique à celle des années passées, afin d'établir le bilan à la fin du projet d'entreprise précédent et d'en tirer les enseignements sur la base de données comparables à celles de 2008, 1<sup>ère</sup> année de mise en place de la démarche,
- La 2<sup>ème</sup>, afin d'être cohérent sur un plan méthodologique avec ce qui est préconisé par « Grenelle 2 » et homogène avec les autres acteurs, la CRL a réalisé le bilan des émissions de gaz à effet de serre selon la nouvelle réglementation. Ce sera l'indicateur point de départ dans le cadre de « Préférence 2016 ».

### 1. Bilan de l'action entreprise dans le cadre du projet d'entreprise 2008/2012

Il s'agissait d'une 1<sup>ère</sup> phase d'un dispositif global nouveau permettant d'améliorer l'empreinte carbone de la CRL et de sensibiliser au sujet l'ensemble des acteurs. Au final, le bilan carbone, calculé selon la même méthode entre 2008 et 2012 se traduit par une réduction de 14 % des émissions de gaz à effets de serre. Elles sont passées de 14 000 T à 2008 à 12 017 T en 2012, ce qui représente, comparativement, soit 34 138 allers retours Montpellier/Paris en avion soit l'équivalent d'émission de 1 169 français pendant 1 an.

A titre comparatif avec 4 autres Caisses régionales (sur la base des informations publiées dans leur rapport RSE 2013), la CRL émet une quantité de gaz à effet de serre relativement « correct » par rapport à ses activités et à son importance. Elle paraît même exemplaire lorsqu'on rapporte ses émissions à son nombre de salariés, la notion de taille de l'entreprise entrant bien entendu dans cette performance.

Caisse régionale	Tonnes équivalent CO2	Tonnes équivalent CO2/salariés
N° 1	8 700	6,87
N° 2	10 300	7,24
N° 3	16 800	7,43
N° 4	22 026	9,33
<b>Languedoc</b>	<b>12 017</b>	<b>4,36</b>

NB : le nom des Caisses régionales n'est pas cité par souci d'éthique.

Ce résultat est le fruit de la mise en place d'un plan d'actions portant sur :

- la maîtrise des consommations d'énergies,
- la réduction des consommations d'intrants comme le papier,
- la réduction des déplacements, facteur principal d'émission de CO2 dans notre activité,
- une gestion plus responsable des déchets.

Chiffres clés 2013	Évolution /2008															
12 017 T équivalent CO2 ont été émis selon la répartition suivante : <table> <tr> <td>- Énergies</td> <td>13 %</td> <td rowspan="7" style="vertical-align: middle; text-align: center;">- 14 %</td> </tr> <tr> <td>- Climatisation</td> <td>1 %</td> </tr> <tr> <td>- Intrants</td> <td>7 %</td> </tr> <tr> <td>- Fret</td> <td>2 %</td> </tr> <tr> <td>- Déplacements</td> <td>8 %</td> </tr> <tr> <td>- Déchets</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>- Immobilisations</td> <td>19 %</td> </tr> </table>	- Énergies	13 %	- 14 %	- Climatisation	1 %	- Intrants	7 %	- Fret	2 %	- Déplacements	8 %	- Déchets	0 %	- Immobilisations	19 %	
- Énergies	13 %	- 14 %														
- Climatisation	1 %															
- Intrants	7 %															
- Fret	2 %															
- Déplacements	8 %															
- Déchets	0 %															
- Immobilisations	19 %															

Les consommations d'énergie en 2012 sont les suivantes :

- |                       |            |         |
|-----------------------|------------|---------|
| - Fioul domestique    | 104 486    | litres  |
| - Gaz naturel         | 1 145 823  | kwh PCI |
| - Electricité achetée | 17 740 165 | kwh     |

## 2. Analyse des différents postes sources d'émissions

### a) Énergie

Un programme de rénovation de nos installations de chauffage et de climatisation dans les agences et les sites administratifs s'est engagé depuis 2008. Il porte sur la suppression des installations de chauffage au fioul par des systèmes performants de chauffage au gaz ou de climatisations réversibles (énergie électrique). Afin de réduire la consommation d'électricité, de nombreuses actions continuent d'être développées sur l'éclairage et l'extinction du matériel électrique comme les postes de travail. En 2013, la CRL a mis en œuvre à partir du 1<sup>er</sup> juillet les nouvelles directives concernant l'éclairage public et respecte l'extinction de ses enseignes et de ses locaux comme prévu par la réglementation.

## b) Déplacements

Poste majeur dans les émissions de gaz à effet de serre, source de risques routiers, de temps perdu et de coûts, les déplacements font l'objet d'un suivi depuis 2008. Ce suivi porte sur les déplacements professionnels des salariés et des administrateurs, effectués avec les véhicules personnels ou avec ceux du parc de la Caisse régionale. La DRH introduit dans les choix d'affectation le critère de distance domicile/travail et essaye, chaque fois que cela est possible de rapprocher les salariés et donc de limiter les kilométrages.

## c) Plastiques et papier

Depuis plusieurs années, nous menons une démarche responsable axée sur 3 volets :

- maîtrise de la consommation,
- utilisation de papier diminuant la pression sur les ressources utilisées (eau, fibres de bois etc),
- augmentation du taux de recyclage.



### Zoom – La carte bancaire 100 % recyclable

Depuis la fin de l'année 2013, le CRL, comme le groupe, a innové en déployant une carte bancaire 100 % recyclable. Fabriquée en bioplastique à base d'amidon de maïs, nous prévoyons d'étendre progressivement ce support alternatif et écologique afin d'en doter tous nos clients d'ici 2017. Il s'agit d'une démarche à la fois responsable et innovante vis-à-vis du

produit carte, objet symbole de la relation d'une banque à ses clients dans la droite ligne de « Préférence 2016 ».

## d) Déchets

Sur les sites administratifs, les déchets sont centralisés puis pris en charge par un prestataire. Les déchets papiers, cartons et déchets d'équipements électriques et électroniques sont ainsi dirigés vers des filières de valorisation et de dépollution.

De plus, les cartouches d'imprimantes et les cartons utilisés dans les unités et les agences sont récupérés, après usage, par le fournisseur qui en assure le recyclage.

Notons par ailleurs la mise en place depuis 2011, sur le site de Maurin, du tri sélectif permettant le recyclage des déchets du restaurant d'entreprise.

Enfin, l'opération conduite avec Emmaüs a permis de recycler 1 000 postes informatiques, 800 imprimantes, 800 écrans, claviers, souris plutôt que de les détruire purement et simplement.

## e) Une politique d'achats responsables

Pour ses investissements et pour ses achats, la CRL privilégie les relations commerciales avec des fournisseurs du territoire. Elle contribue ainsi de manière directe au développement économique de sa région.

En ce qui concerne la politique des achats, la CRL vérifie régulièrement le respect de la législation du travail par ses fournisseurs.

Elle participe également à une Amicale au sein du Groupe, « l'Amicale des Achats Sud » qui permet aux Caisses régionales de mutualiser leurs achats sur un certain nombre de marchés. Chaque Caisse régionale est responsable d'un ou plusieurs marchés et assure la conduite de l'appel d'offre, la négociation et la relation avec les fournisseurs. A titre d'exemple, la CRL a eu en charge en 2013 le marché des enveloppes mécanisables utilisées notamment pour l'envoi des relevés de compte (106 millions d'enveloppes en 2013).

#### f) La consommation d'eau de l'entreprise

- 2011 31 167 m<sup>3</sup>
- 2012 32 831 m<sup>3</sup>
- Pour 2013, au jour de rédaction du rapport, nous sommes encore en attente des dernières factures et n'avons pas le chiffre définitif de l'année.

### 3. L'objectif inscrit dans « Préférence 2016 » : progresser sur la période de 2013 à 2016 de 10 % supplémentaires

La CRL a décidé de continuer d'inscrire la démarche dans son nouveau projet d'entreprise et se fixe un objectif sur les 4 ans du projet de diminuer son empreinte de 10 % supplémentaires. Elle va pour cela renouveler et accentuer les actions dans les différents compartiments de consommation.

Nous avons adopté pour le calcul du bilan carbone la méthodologie et la dernière version du logiciel conforme aux obligations réglementaires fixées par « Grenelle 2 ». Ainsi, la base de départ du bilan carbone de l'entreprise s'établit, selon ces nouvelles règles de calcul, à 13 470 Tonnes au 31/12/2012, réparties ainsi entre les postes :

- Energie : 1 998 T
- Hors énergie : 123 T
- Intrants : 1 273 T
- Frêt : 429 T
- Déplacements : 7 462 T
- Déchets directs : 42 T
- Immobilisations : 2 143 T

Afin de sensibiliser les forces vives de l'entreprise sur ces questions, pour la 1<sup>ère</sup> fois, la CRL a communiqué sur son blog interne avec 2 articles parus fin 2013 :

- « Le bilan carbone de la CRL : entre 2008 et 2012, la CRL a réduit de 14 % ses émissions de gaz à effet de serre »
- « Etre éco-citoyen au bureau »

## D) Des activités sous-traitées à des filiales du Groupe ou à des entreprises extérieures spécialistes dans leur domaine

La CR du Languedoc sous-traite des activités soit :

- à des filiales du Groupe, dans un souci de regroupement de moyens, d'économies de charges et de professionnalisation du service,
- à des entreprises externes, spécialistes dans leur domaine, dans un objectif de maîtrise des coûts et de professionnalisation du service.

Les principales activités concernées sont :

**a) Filiales du groupe**

- Informatique (CA Tech et CA Service)
- Gestion des titres (Ca-Titres)
- Moyens de paiement (CA CP)

**b) Entreprises externes**

- Transport de fonds (Brink's)
- Maintenance des DAB (NCR)
- Téléphonie (Orange)
- Installation et maintenance TPE (JDC)
- Editique (Edokial)
- Numérisation des documents (Astérian)
- Archivage (AGEO)
- Courier (TCS)
- Economat (Staci)
- Flux/EDI (Avéo)
- Maintenance technique et électrique (Climater et Cégélec)
- ...

## VII. Une banque responsable dans sa politique de développement des ressources humaines

### A. UNE POLITIQUE QUI FAVORISE LE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITE ET DES COMPETENCES DE TOUS LES SALARIES

#### 1. Développer la formation de tous

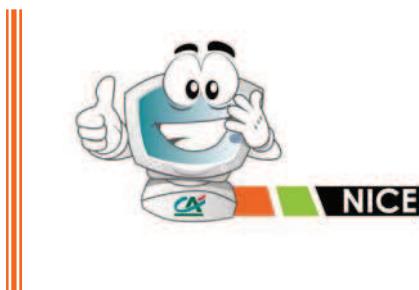
La gestion des ressources humaines de la CRL repose sur l'accompagnement des salariés, en différenciant son approche selon les étapes de la vie professionnelle :

- A l'entrée dans l'entreprise : favoriser l'intégration
  - Formation,
  - Parrainage et tutorat.
- Tout au long de la vie dans l'entreprise : développer les compétences
  - Entretien annuel d'appréciation,
  - Entretiens de carrières périodiques,
  - Accompagnement des mobilités :
    - fonctionnelles : filières professionnelles, formations individuelles,
    - géographiques : accord sur leur accompagnement.
- Pour les séniors :
  - Maintien des compétences et de la motivation en travaillant le projet professionnel du salarié,
  - Accompagnement des fins de carrière et mise en place des dispositifs de transmission des connaissances et des savoir-faire.

Sur ce schéma, le plan de formation 2013 a entrepris des actions dans les domaines suivants :

- Des promotions de « viviers » : 26 recrutements en CDI pour des métiers de Conseil aux Particuliers (15) et aux Professionnels (11) ont été réalisés sous forme de viviers. Cela a permis à ces salariés nouvellement embauchés de se former de façon théorique et pratique pendant 6 mois avant d'être mis en poste. En surcroît pendant cette période d'immersion, ils sont ainsi dans les meilleures conditions pour se former à leur futur métier.
- Des formations individualisées, dont les origines sont notamment issues :
  - des demandes des managers ou des salariés eux-mêmes réalisées à l'occasion des entretiens annuels d'appréciations,
  - des bilans de tests de compétences individuels : le test « Collecte et Fiscalité » réalisé fin 2012 auprès de l'ensemble des collaborateurs des réseaux a conduit à des formations personnalisées sur le thème de l'Epargne (fiscalité, connaissance des produits de la gamme,...) en début d'année 2013.
- Des besoins en formation de tous les collaborateurs pour s'approprier le nouvel outil informatique NICE (changement du système d'information de la CRL). Pour la CRL, qui auparavant utilisait l'outil EXA, tout a changé avec l'arrivée de NICE. Nous avons investi plus de la moitié des moyens mobilisés par la CRL en formation en 2013 pour que nos collaborateurs s'approprient rapidement les nouveaux outils et rendent le meilleur service à nos clients.

➔ Cela avait conduit à anticiper dès 2012 des parcours de formation aux métiers du réseau qui auraient normalement relevé d'une exécution en 2013. Pour mémoire, ont été concernés : 21 parcours (promotions) en 2012 sur les métiers de Conseillers des Particuliers et des Professionnels, Chargés de clientèle des Particuliers et des Professionnels et Directeurs d'agence, soit 643 salariés. Ils ont permis de disposer de collaborateurs formés en nombre suffisant pour assurer tous les besoins d'affectation de toute l'année 2013.



Jours de formation/salarié	2010	2011	2012	2013
Nb jours / an	11 003	14 132	14 300	21 400
Nb jours / an / salarié	4,4	5,6	5,5	8,2

En 2013, le plan de Formation avait été établi sur une base de 21 000 jours de formation, soit plus de 8 jours de formation par salarié en moyenne, et son exécution l'a conduit au-delà.

Il a été principalement marqué par les formations au nouvel outil informatique NICE, pour près de moitié (10 000 jours) et des formations métiers et techniques produits ou fiscalité (7 000 jours).

## 2. Accéder à des formations diplômantes MASTER, en intégrant la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)

En 2012/2013, l'entreprise a poursuivi la formation diplômante mise en place en 2011/2012 avec le Groupe Sup de Co. de Montpellier : 11 nouveaux collaborateurs, issus de métiers de l'encadrement, ont suivi une formation « Badge ».

Cela a permis à ces collaborateurs de poursuivre des études « académiques » de niveau supérieur, parallèlement à leur activité professionnelle et d'obtenir, en bout de parcours, un diplôme universitaire reconnu.

### **3. Accroître la politique d'apprentissage pour développer l'acquisition de l'expérience et de compétences**

La CRL a poursuivi en 2013 ses partenariats avec les Ecoles et Universités débutés il y a plus de 20 ans, sous la forme de contrats d'apprentissage et de professionnalisation passés avec des établissements de la région.

Le nombre d'étudiants concernés, salariés dans l'entreprise pendant l'année scolaire 2013/2014, a été maintenu au niveau de 2012/2013 : 55 apprentis ou contrats de professionnalisation (contre 54 l'année précédente).

Ils se répartissent dans 3 familles d'alternance :

- 20 contrats d'apprentissage sur des formations diplômantes de type L3-Licences de banque,
- 24 contrats d'apprentissage ou de professionnalisation sur des formations diplômantes de type Master 2, en partenariat avec l'IAE de Montpellier, Sup de Co. Montpellier, l'ISEM et ainsi que PURPAN,
- 11 contrats de professionnalisation avec des étudiants relevant de situations de handicap et visant à l'obtention d'un Diplôme Universitaire.

Le taux de recrutement sur les populations d'alternants est significatif, puisque sur la promotion de 2012/2013 constituée de 54 étudiants, dont 44 sortants, 22 embauches ont été réalisées sous forme de contrat CDI, soit un taux de 50 %, en hausse de plus de 10 points par rapport à 2012.

### **4. Développer les méthodes de formation à la relation clients, adaptées aux besoins de nos clients et sociétaires**

La CRL, comme l'ensemble du Crédit Agricole, s'engage dans un programme à long terme visant à modifier ses méthodes de vente et à améliorer l'approche relationnelle avec ses clients. C'est un domaine prioritaire, axe essentiel du projet d'entreprise « Préférence 2016 » qui nécessite des formations sur le long terme. Ainsi, en 2011, la CRL a mis en œuvre une nouvelle méthode de vente permettant d'accroître le temps dévolu à la découverte du client, à ses projets et à leur suivi. En 2012, nous avons intégré les trois 1<sup>ers</sup> engagements relationnels du groupe Crédits Agricole : objectivité, transparence et rétractation possible.

En 2013, nous avons mis en œuvre les premiers éléments de « Relation client 2.0 », avec notamment la diffusion de trames d'entretien permettant d'améliorer la qualité de service client perçue et rendue (« mots bleus »).

### **5. Un processus d'entretiens et d'évolution de carrières annuel permettant de se projeter dans l'avenir et de définir les actions de formation**

La DRH a reçu, en 2013, 509 salariés dans le cadre d'entretiens de carrière qui peuvent avoir diverses origines :

- à l'initiative du salarié dans le cadre ou à l'occasion d'un point professionnel, d'une demande d'évolution professionnelle ou de mobilité géographique, de candidatures à des offres d'emploi interne. Certaines de ces demandes sont réalisées à travers le processus d'appréciation qui conduit à un entretien annuel avec son hiérarchique et concerne l'ensemble des salariés présents : 76 collaborateurs ont été reçus à l'issue de ce point,
- à l'initiative de la DRH, pour un bilan professionnel avec les chargés d'emploi ou un point dans le cadre d'une filière de formation professionnelle, par exemple. Des entretiens sont également tenus dans le cadre de politiques RH ciblées : à titre d'exemple, 70 rendez-vous ont été réalisés dans le cadre d'entretiens avec les « séniors » en 2013.

## B. UNE POLITIQUE D'ENTREPRISE FAVORABLE AU DEVELOPPEMENT DE CARRIERE POUR TOUS

### 1. Le développement pérenne des emplois au service direct ou indirect de nos clients

L'effectif inscrit du CRL en décembre 2013 est en hausse de 0,4 % par rapport à décembre 2012, à 2 607 salariés inscrits.

Cette hausse s'explique par les efforts réalisés par l'entreprise pour :

- accompagner son développement commercial, en particulier sur les marchés spécialisés des Entreprises et des Assurances Professionnelles,
- poursuivre la sécurisation de son activité en accroissant le nombre de postes alloués au contrôle interne,
- préparer et assurer la bascule sur son nouveau système informatique.

Ainsi, les recrutements en CDI demeurent dynamiques.



Chiffres clés	2010	2011	2012
Nombre de recrutements CDI	148	197	147

Près de 80 recrutements en 2013

Départs	2010	2011	2012
Retraites	44	42	29
Démissions	51	55	36
Licenciements	12	12	18
Fin de contrats	16	23	23
Autres	3	2	3

En 2013, avec près de 80 recrutements en Contrat à Durée Indéterminée, la CRL poursuit sa politique d'emplois pérenne. Ce chiffre est en retrait par rapport à 2011 et 2012 qui avaient été des années exceptionnelles du fait de l'arrivée planifiée du nouvel outil informatique NICE : des anticipations de recrutements avaient été réalisées pour préparer l'intégration du projet avant des prises de postes définitives réalisées à partir du 4<sup>ème</sup> trimestre 2013, réduisant d'autant le besoin pour 2013.

Ces recrutements ont été :

- majoritairement réalisés au niveau BAC + 4 ou BAC + 5 (63 % des embauches de 2013),
- contre 34 % à niveau BAC + 2 ou BAC + 3,
- et 3 % pour les autres diplômes.

Cette exigence de qualification des salariés recrutés accompagne une politique déjà ancienne de hausse des qualifications des postes et des collaborateurs de l'entreprise, avec un double objectif :

- continuer à pourvoir par promotion interne l'essentiel des postes d'expertise et de responsabilité qui s'ouvrent dans l'entreprise, ce qui implique des recrutements de collaborateurs à potentiel élevé,

- accroître la qualification générale des salariés, en privilégiant les postes de techniciens et de cadres (Classes 2 et Classes 3 au sens de la convention collective), mieux rémunérés et plus adaptés aux évolutions rapides d'environnement et de qualification du secteur bancaire. Ainsi, la part des salariés de classe 1 (agents d'application) s'était réduite de 17,8 à 17,1 % en 2012, alors que celles des salariés des classes 2 (techniciens) et 3 (cadres) progressaient à respectivement 60,4 % (+ 0,4 %) et 22,5 % (+ 0,3 %) : la tendance s'est poursuivie en 2013 sur les postes de CDI.

A noter que le groupe Crédit Agricole fait par ailleurs partie des très rares entreprises à proposer une application mobile 100 % dédiée au recrutement et qui la place comme l'une des plus complètes du marché déjà disponible sur l'Apple Store et Google play, MyCAJobs référence toutes les offres d'emploi du Groupe.

## 2. Une politique favorisant l'intégration des jeunes et le maintien dans l'emploi des séniors

Un accord relatif au contrat de génération a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives en 2013 portant sur la période 2013 - 2015 :

- remplacement des départs à la retraite,
- maintien des compétences clés de l'entreprise,
- engagements en faveur de l'insertion des jeunes : engagement sur un nombre minimum de contrats en alternance, accompagnement financier particulier dans le cadre de la mobilité pour ces types de contrats et une politique de stages ouverte et exigeante auprès des Universités et Ecoles de la région,
- des engagements en matière de recrutement en CDI de salariés âgés (4 %) et de maintien dans l'emploi (minima de 40 % de l'effectif CDI).

EFFECTIF par sexe / âge	2013	2012	2011
Effectif au 31 décembre (nombre de contrats de travail : CDI, CDD, apprentis)	<b>2829</b>	<b>2818</b>	2772
Femmes	<b>1596</b>	1577	1551
Hommes	<b>1233</b>	1241	1221
<30	<b>582</b>	564	554
30-40	<b>839</b>	836	837
40-50	<b>577</b>	548	528
>50	<b>831</b>	870	853
Age révolu moyen (ans)	<b>41,0</b>	41,7	41,41

## 3. Une politique salariale favorisant la performance collective et individuelle dans le respect des besoins des clients

Il s'agit d'abord pour nous de la traduction d'un engagement relationnel : nos conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre. En terme de gestion des carrières, la CRL demeure dans sa stratégie de promotion interne : en 2012, 10 % de l'effectif a connu une promotion sur un métier de compétence et de rémunération supérieures et 35 % ont bénéficié d'augmentations individuelles de salaires.

Concernant les salaires : les barèmes de rémunération ont bénéficié d'une augmentation générale de 1,40 %. A cette augmentation générale s'ajoutent les augmentations individuelles qui ont représenté une enveloppe de 1,8 % de la rémunération de la classification des salariés l'entreprise, soit pour les salariés présents dans l'entreprise sur la période, une augmentation moyenne cumulée proche de 3 %.

#### **4. Une politique de branche d'entreprise visant à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes**

Comme suite à l'application des accords d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, le CRL a attribué une part non aliénable de 3 % de l'enveloppe des augmentations individuelles à la réduction des écarts de salaires constatés entre hommes et femmes. Ce montant a été défini pour permettre de combler tous les écarts de plus de 2 % constatés sur la rémunération de base de populations de salariés hommes et femmes d'ancienneté et de position de classification identiques. Cela s'est traduit par des augmentations individuelles attribuées aux populations féminines concernées.

Les efforts permanents consentis depuis 2009 sur ce sujet ont porté leur fruit dans la structure des rémunérations : les écarts constatés ont été sensiblement plus faibles que les années précédentes (seulement 3 populations concernées par des écarts supérieurs à 2 % en 2013 contre 10 en 2012) et donc le montant affecté nécessaire a été moindre également.

#### **5. Organisation du travail**

L'organisation du temps de travail résulte de l'accord national de branche du 13 janvier 2000, repris dans la Convention Collective Nationale en Annexe II - Chapitre 1, et qui prévoit une durée hebdomadaire du travail de 35 heures en moyenne sur l'année, soit 1 599 heures, plus la journée de solidarité.

Par exception, pour les responsables d'activité qui bénéficient d'un degré d'autonomie élevé dans l'organisation de leur temps de travail, la durée conventionnelle du travail s'exprime en jours sur l'année, dans le cadre d'une convention de forfait, soit une durée de 205 jours plus la journée de solidarité.

#### **6. Absentéisme**

Le taux d'absentéisme qui avait augmenté en 2012 (à 5,00 %) a baissé en 2013 à 4,39 %.

#### **7. Une politique volontariste et pérenne de la CRL en faveur du Handicap**

A la suite de l'accord national du 21 décembre 2010, agréé par le Ministère de l'Emploi le 17 mai 2011, la CRL a exprimé sa volonté d'appliquer une politique proactive, novatrice et durable en faveur des personnes en situation de handicap au moyen de mesures concrètes.

Le taux d'emploi de personnes handicapées de la CRL progresse depuis 2006 et compte à ce jour 4 % de travailleurs handicapés, en progression de plus de 43,9 % en trois ans.

Chiffres clés 2013		Évolution /2012
4%	de collaborateurs handicapés (3.66% en 2012)	+ 8,6 %

De plus l'accessibilité du siège de Maurin aux personnes à mobilité réduite est une réalité grâce à d'importants travaux réalisés depuis fin 2012.

Afin d'améliorer encore sa politique en faveur des personnes handicapées, la CRL a mis en place un réseau efficace avec des interlocuteurs externes (CAP EMPLOI, APEC, CAP LR,...) et a également créé une cellule interne permettant d'identifier les besoins pouvant faire appel au milieu adapté (le correspondant Handicap avec les Responsables de Département bancaire, logistique et communication). Les recrutements, la formation en alternance (avec la création du Diplôme Universitaire Banque Assurances) et les stages d'insertion ont également été développés.

L'accord signé par les partenaires sociaux et la CRL, le 25 avril 2012 en est l'illustration. Cet accord va plus loin que l'accord national et favorise le recrutement et l'intégration grâce à la poursuite du Diplôme Universitaire Banque Assurances (Promotion annuelle de 12 à 14 apprenants).

Ainsi :

- a) Depuis 2012, 300 candidatures de personnes en situation de handicap ont été identifiées. 120 candidats ont été reçus, ce qui s'est traduit par :
  - 36 contrats de professionnalisations,
  - 12 contrats en CDD,
  - 8 contrats en CDI,
  - et l'intégration de 8 stagiaires.
- b) La reconnaissance du handicap grâce à des entretiens systématiques avec le correspondant handicap (sauf si le salarié le refuse) à chaque retour d'un congé de longue maladie ou d'un mi-temps thérapeutique.
- c) La mise à disposition de 2 demi-journées de congés supplémentaires pour faire les démarches de reconnaissance « travailleur handicapé » auprès des différents acteurs. En 2013, 7 collaborateurs ont profité de cette mesure.
- d) Un accompagnement du correspondant handicap dans les démarches. 19 reconnaissances nouvelles ont ainsi été réalisées en 2012 (7 en 2011).
- e) Le maintien dans l'emploi grâce à des études ergonomiques de poste à la demande. 13 aménagements de postes et 3 études ergonomiques ont été réalisés en 2013.
- f) La mise en œuvre d'un CESU handicap allant de 200 € à 750 € /an, fonction du handicap et des revenus. En 2013, 11 collaborateurs ont profité de cette mesure.
- g) La création de prêts habitat ou de prêts personnels affectés « Solidarité Handicap » à taux préférentiels. Un financement a été réalisé en 2013.

D'autres actions viennent en complément pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs via le blog interne mais aussi pour développer le travail avec des entreprises travaillant avec des travailleurs handicapés. Les Unités bénéficiaires liées à l'activité proposée au milieu protégé sont passées de 1.27 à plus de 3 depuis 2011.

Dans le but de soutenir le travail en milieu protégé, des actions nouvelles ont été menées en plus des actions de sous-traitance que la CRL réalise déjà :

- Un partenariat a été finalisé avec l'ESAT « l'ENVOL » à Castelnau le Lez (APEI du Grand Montpellier) afin de promouvoir une partie de leur activité concernant «Les Ateliers Gourmands ». Notre participation a été de 3.000 €. Nous leur avons également confié la mise sous pli du matériel nécessaire pour les élections professionnelles.
- Un second partenariat a été formalisé avec l'ARESAT (Association Régionale des ESAT du Languedoc Roussillon) afin d'aider à la promotion de l'ensemble des offres de ces différents ESAT et à leur développement. Notre participation s'est élevée à 3.000 €.



Pour assurer la qualité de notre « sourcing » concernant le D.U BANQUE ASSURANCE et être un acteur privilégié en ce qui concerne la politique du handicap dans le monde des Entreprises Régionales, la CRL a acté plusieurs partenariats avec :



L'Institut Régional du Cancer Montpellier (ICM)  
4 000 €.



ADOT 34 (Association pour le don d'organe)  
3 000 €.



La CRL a également communiqué dans la brochure de l'APF 34 (Association des Paralysés de France) sur sa politique Handicap.



Deux autres partenariats sont en préparation avec d'une part CAP EMPLOI pour l'organisation de la journée Handi-JOB (notre contribution à cette opération est de 3.000 €) et d'autre part l'A.F.M TELETHON pour la campagne 2013 sur le Grand Montpellier qui se traduit par une contribution de 4.000 €, complétée par une action avec toutes les Caisses locales de l'Hérault qui ont fourni des cartons de vins vendus au profit du Téléthon le jour de la manifestation.

Ces partenariats renforcent nos capacités de « sourcing » et font de la Caisse régionale un interlocuteur privilégié du développement de la politique en faveur des personnes en situation de handicap. A ce titre, nous sommes reconnus aujourd'hui par nos différents partenaires pour nos actions originales dans ce domaine et en 2013, la CRL s'est vue décerner le prix de l'alternance lors du concours Photo AGEFIPH et a été nommée lors du Festival REGARD CROISES de NIMES (dont nous sommes partenaires) des 3 et 4 octobre derniers qui a pour but de créer des passerelles entre les acteurs économiques, le monde du travail et les personnes en situation de handicap.

Pour 2014, nous serons partenaire privilégié du projet « Différent comme tout le monde » qui est piloté par le Préfet PARISO, handicapé lui-même et dont l'objet sera de sensibiliser 5 000 collégiens à la problématique du handicap et aux passerelles avec le monde du travail.

Enfin, depuis ces dernières années la CRL a engagé un vaste programme de mise aux normes de ces différentes installations pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite et qui se traduit par des budgets importants dans le cadre :

- de son plan de rénovation des agences qui est l'occasion de mettre aux normes PMR les sites concernés. Citons, par exemple, un aménagement spécifique en cours, de l'accès de l'agence de Laudun (Gard) à la demande d'une cliente handicapée, de l'aménagement de l'accès de la salle des coffres de Carcassonne Carnot (Aude) avec un test d'utilisation d'un matériel spécifique et des travaux d'accès de l'agence de Nissan les Enserune (Hérault) qui vont permettre de tester un matériel original fabriqué par l'un de nos clients,

- de son plan de changement du parc de DAB. Les nouveaux matériels intègrent de nouvelles fonctionnalités facilitant leur utilisation par des personnes malvoyantes et malentendantes et sont positionnées à des hauteurs correctes pour permettre l'utilisation par des personnes handicapées en fauteuil.

L'ensemble de ces différentes actions fait de la CRL, un acteur incontournable dans le cadre de la politique du Handicap au service de son territoire.

## **C. UNE POLITIQUE DE SANTE ET DE SECURITE AU TRAVAIL ENCADREE PAR UN ACCORD DE BRANCHE ET UN PLAN D'ACTION CAISSE REGIONALE**

1. Un accord national a été établi après une étude menée conjointement par un groupe national et l'ANACT qui a conclu sur 7 engagements à mettre en œuvre dans les Caisses régionales portant sur l'organisation du travail et les changements d'organisation, le Système d'information comme soutien à l'activité, le sens à donner au travail, la mise en place d'un contexte permettant la réalisation dans le travail, des travaux sur le management, sur la préparation des managers et l'association des partenaires sociaux.
2. Une enquête locale sur les conditions de travail  
Pour décliner ces engagements en actions et chantiers dans l'entreprise, une enquête locale a été menée conjointement en association avec le CHSCT et en s'appuyant sur l'expertise du CHU de Nîmes. Tous les salariés de la CRL ont été interrogés. Les résultats ont permis un diagnostic sur les conditions de travail à la CRL avec des analyses selon divers axes : métier, type d'activité et ancienneté notamment. Ces éléments ont été enrichis en 2012 d'une enquête qualitative intégrant le contexte de l'entreprise : ses outils et ses procédures afin d'apporter des solutions concrètes et rapidement opérationnelles aux situations de tension au travail relevées.  
Un plan de 15 actions a été établi et suivi avec les élus du personnel. A ce jour, 12 actions sont terminées, 2 sont en cours, et une reste à lancer.
3. Une formation spécifique à la gestion de l'agressivité  
La montée des comportements agressifs d'une minorité de clients, constatée depuis les années 2010-2011 s'est stabilisée mais demeure à un niveau qui nécessite des actions permanentes de protection de nos salariés. L'entreprise a poursuivi ses actions de prévention (formation spécifique à la gestion de l'agressivité des nouveaux entrants) et curatives : clôture systématique des comptes de l'agresseur, dépôts de plainte auprès des forces de police ou gendarmerie ou signalement au Procureur de la République, accompagnement psychologique du collaborateur par un médecin référencé par l'entreprise.
4. Accident du travail  
En 2013, 49 accidents du travail ont été dénombrés, dont 31 d'entre eux (63 %) suite à des agressions verbales émanant de clients.  
21 accidents du travail ont conduit à des arrêts de travail, soit un taux de fréquence de 4,5 par million d'heures travaillées.

## D. RENFORCER LES FONDAMENTAUX SOCIAUX POUR TOUS

Le dialogue social demeure un élément important de la vie de l'entreprise, et des RH en particulier.

	2011	2012	2013
Nombre de réunions avec les partenaires sociaux	72	47	52
Nombre d'accord signés	7	6	7 (*)

\* Accords signés en 2013 : Elections professionnelles, Participation, Intéressement, Abondement, Contrat de génération, Augmentation individuelles 2013, Intéressement 2013-2015.

Le nombre des réunions avec les partenaires sociaux demeure significatif avec la signature d'accords portant sur des sujets majeurs tels que l'Intéressement, la Participation ou le contrat de génération qui ont été signés par l'unanimité des organisations syndicales.

Enfin, la CRL a, pour la 1<sup>ère</sup> fois, mis en place et réalisé en 2013 une enquête « IRC collaborateurs » auprès de ses salariés.

## VIII. La gouvernance coopérative et mutualiste : les femmes et les hommes au cœur des décisions

### A. Associer les sociétaires aux décisions de la banque

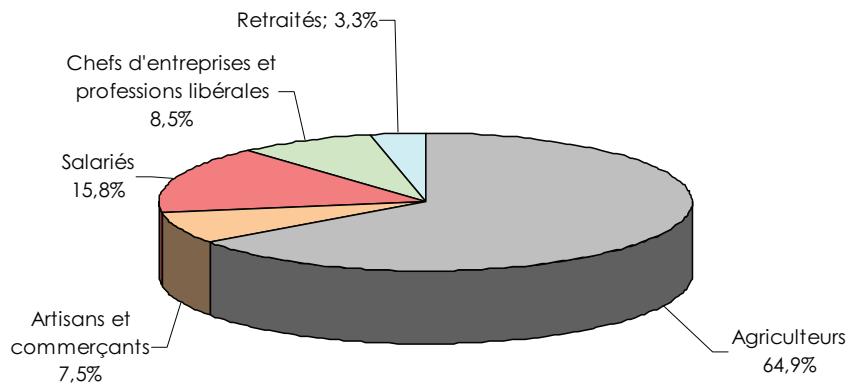
La gouvernance est organisée, comme le prévoient la réglementation et les statuts, dans le respect du principe coopératif « une personne, une voix », par lequel seule la qualité de sociétaire, et non le montant de capital détenu, détermine le poids d'un vote. Ce principe étant l'essence même du Crédit Agricole, nous prévoyons une augmentation de près d'un tiers du nombre de clients sociétaires d'ici 2016.

Réunis en Assemblée générale, les sociétaires désignent tous les ans les administrateurs des 105 Caisses locales, structures de base du Crédit Agricole qui regroupent les sociétaires d'une circonscription donnée, en général un canton ou un ensemble de communes. Ceux-ci sont renouvelés tous les 3 ans. Les Assemblées sont l'occasion d'organiser des réunions d'information ouvertes au plus grand nombre. Trois fois par an, des Assemblées départementales regroupant les Présidents de Caisse locale sont l'occasion de prendre connaissance des actualités du Groupe et de la CRL et d'approfondir des sujets grâce à l'intervention d'experts.

Depuis 2009, les Caisses locales ont initié un mouvement de renouvellement des Conseils d'Administration de Caisse locale pour rapprocher le profil des administrateurs de celui des sociétaires et clients : mouvement de féminisation, rajeunissement et ouverture à des catégories socio-professionnelles jusqu'ici moins représentées.

Chiffres clés 2013	Évolution /2012
250 940 clients sont sociétaires	+ 2,3 %
11 080 sociétaires et clients ont participé aux Assemblées générales des Caisses locales	+ 25 %
<b>Eléments d'information concernant les Administrateurs de Caisses locales</b>	
Age moyen de 51,26 ans	- 0,74 ans
16,8 % des administrateurs sont des femmes	+ 1,8 %
64,9 % agriculteurs et retraités de l'agriculture	- 3,5 %
7,5% artisans commerçants	+ 0,5 %
15,8% salariés	+ 2,8 %
8,5% chefs d'entreprise et professions libérales	+ 0,5 %
3,3 % autres professions et retraités	- 0,1 %

### Catégories Sociaux Professionnelles des Administrateurs de Caisse Locale 2013



Au niveau régional, les Présidents des Caisses locales sont réunis tous les ans lors de l'Assemblée générale de la CRL afin de désigner leurs représentants au Conseil d'Administration de la CRL. Comme au niveau local, les administrateurs élisent le Bureau du Conseil, mais aussi le Comité d'Audit et le Comité d'Escompte Régional.

Le Conseil d'Administration respecte une représentation équilibrée du territoire de la CRL : 5 administrateurs émanent du département de l'Aude, 9 administrateurs de celui du Gard, 10 administrateurs de l'Hérault et 3 administrateurs de la Lozère.

Le Conseil d'Administration se réunit mensuellement. Il est assisté dans une partie de ses travaux par un Comité d'Audit qui se réunit trimestriellement, avant chaque arrêté des comptes sociaux et consolidés. En 2013, l'ensemble des membres du Comité d'Audit a reçu une formation spécifique à leur besoin.



### IRC « Elus »

Afin de mesurer la satisfaction des Administrateurs, le CRL a créé l'Indice de Recommandation Élus en se basant sur l'IRC Client. Cet indicateur se présente sous la forme d'une note entre 0 et 10 et détermine si les élus sont prêts à recommander aux autres sociétaires et plus généralement à leur proche, de devenir administrateur du CRL.

## B. Réserver des produits et services à nos sociétaires

Dans la pratique, être sociétaire, c'est avoir souscrit des parts sociales qui sont des titres non garantis en capital représentatif d'une quote-part du capital d'une Caisse locale. Chaque année, les Conseils d'Administration de Caisses locales approuvent le taux de rémunération des parts sociales. À titre informatif, les rémunérations ont été respectivement de :

- 3,50 % en 2009
- 3,30 % en 2010 et 2011
- 2,75 % en 2012
- et le taux de 2,40 % sera proposé, pour 2013, au vote des sociétaires lors des Assemblées Générales 2014.

A noter également qu'à partir de 2014, les intérêts aux parts sociales de l'année seront versés aux sociétaires qui ainsi percevront « un dividende » mutualiste de 3 millions d'euros environ. Ceux qui le souhaitent pourront, comme par le passé, capitaliser leurs intérêts en parts nouvelles.

Être sociétaire, c'est également profiter d'offres et de services spécifiques comme le Livret Sociétaire, solution d'épargne dédiée aux seuls sociétaires et rémunérée à un taux attractif. En 31/12/ 2013, ce taux est de 1,75 %, soit près de 3 fois le taux des Comptes sur livrets classiques (0,85 % à cette date).



### Zoom – Les Cartes Bancaires « Sociétaires »

Pour chaque paiement auprès d'un commerçant ou retrait dans nos distributeurs de billets et auprès des Points Verts avec cette carte, le CRL verse 2 centimes d'euros à un Fonds Solidaire pour accompagner des actions locales de solidarité. Les premiers bénéficiaires du Fonds Solidaire ont été les Banques Alimentaires du Languedoc. A ce jour, plus de 15 000 sociétaires sont équipés de cette carte.

Pour faire évoluer la carte sociétaire, la FNCA a lancé fin 2013 un concours entre 4 Caisses régionales dont la CRL avec une question à la clé : « comment communiquer l'esprit et les bénéfices de la carte sociétaire au grand public pour faire connaître l'engagement local du Crédit Agricole », sachant que chaque Caisse régionale développe ses propres actions autour de cet outil. Un match entre équipes d'étudiants de Sup de Co a été organisé pour répondre à cette question et pour valoriser les jeunes talents de chaque région, leurs travaux devant permettre de « relooker » la carte sociétaire.

Afin de garantir le lien avec nos sociétaires, différents canaux de communication leur sont réservés dont le site internet « [societaires.ca-languedoc.net](http://societaires.ca-languedoc.net) » où ils peuvent retrouver toute l'actualité départementale et régionale.

Mais être sociétaire, c'est avant tout partager des valeurs communes et avoir des relations privilégiées avec sa banque. Des temps forts sont ainsi organisés chaque année afin de développer ce lien et certaines Caisses locales organisent à ce titre des réunions thématiques.

Enfin, en 2013, plus de 15 000 clients sont devenus de nouveaux sociétaires. De nombreuses Caisses locales, à la demande de la CRL, ont organisé fin d'année-début 2014, des réunions spécifiques avec ces nouveaux sociétaires pour les accueillir dans le monde mutualiste du Crédit Agricole.

## IX. Une banque mutualiste engagée et responsable sur son territoire

### A. Soutenir le marché des jeunes

Le CRL poursuit sa dynamique d'accompagnement des jeunes au travers d'offres spécifiques :

- L'offre "Ma 1<sup>ère</sup> fois" : la CRL accompagne les jeunes actifs entre 18 et 29 ans dans leurs 1<sup>ères</sup> étapes de la vie active. Cette offre se décline sur plusieurs univers : le crédit, l'assurance, l'épargne et le fonctionnement bancaire au quotidien. La CRL a lancé une campagne de communication "Ma 1<sup>ère</sup> Fois" à l'attention des jeunes actifs avec la création de spots de 30 secondes illustrant les premiers besoins bancaires des moins de 30 ans.
- L'offre "Étudiants" : dotée d'avantages spécifiques, elle répond à l'ensemble des univers de besoins liés aux études (banque au quotidien, assurances, crédits, participation financière aux frais de transports en commun, location de logement,...).

En 2013, la CRL a mis en place un vaste plan d'actions pour fidéliser ses jeunes clients et développer la conquête sur les jeunes de 18 à 25 ans.

Cette animation a porté sur 3 volets :

- remettre en avant les offres jeunes,
- créer une animation autour de la carte Mozaïc M6, vecteur de conquête,
- reconduire notre Temps Fort Etudiants.

Parmi ces 3 solutions, l'animation nationale autour de la carte Mozaïc s'appuie sur « les bons plans Mozaïc » qui représentent un levier important pour la vente de la carte.

En effet, parce que la carte Mozaïc M6 de paiement demeure le produit phare de la gamme de cartes Jeunes (12-25 ans) et fort du succès de la campagne 2012 M6/Soda, CA SA a décidé de lancer une nouvelle campagne sur le même dispositif que l'année dernière toujours dans le but de bancariser les mineurs et augmenter le parc des cartes jeunes.

En plus de l'animation récurrente du programme de Bons Plans Mozaïc M6, des jeux ont été mis en avant durant la période de l'animation Jeunes de mai/juin 2013 et accessibles depuis l'espace internet Bons Plans (ca-mozaic.com). La CRL a notamment relayé certains de ces jeux dont le plus attractif est le Jeu « Prêt pour New York ».

Par ailleurs, de nombreuses initiatives organisées au niveau des secteurs (animation auprès des bacheliers, participation à des conférences à destination des étudiants sur des thèmes comme la création d'entreprise...) et de la CRL (participation aux salons des étudiants) contribuent à lui donner l'image d'une banque à l'écoute des préoccupations des jeunes.

#### **Le marché des jeunes sur le territoire de la CRL :**

Chiffres clés 2013
Plus de 330 000 jeunes ont entre 12 et 25 ans
117 000 sont clients CRL
Les 12/25 ans représentent 12,8% des clients totaux de la CR



#### **Le Crédit agricole accompagne les nouveaux diplômés**

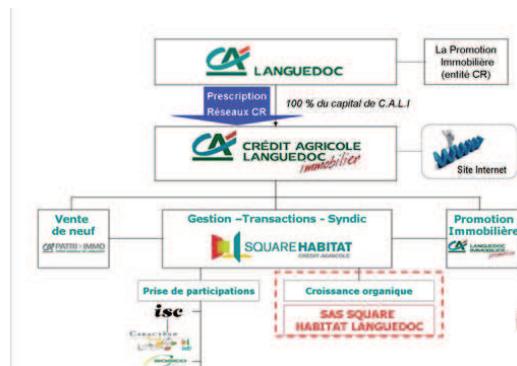
Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, le secteur de Montpellier Facultés (Hérault) a participé au salon « J.A.D.E » (Journée de l'Après Diplôme d'Etat). Il est organisé à l'intention des étudiants kiné à la fin de leur cursus universitaire pour les informer et les sensibiliser aux problématiques liées à l'entrée dans la vie active. Il s'agissait d'une part d'initier un contact avec les nouveaux diplômés et également de présenter aux professionnels de la santé l'offre dédiée du Crédit Agricole.

### **B. Promouvoir l'accès à la propriété individuelle**

Avec le groupe, la CRL a mis en place en 2013 une solution nouvelle « e-immo » qui permet de dénouer par Internet l'intégralité d'un crédit habitat et conforte l'image d'une banque innovante axée sur les nouvelles technologies.

e-immo est le nouveau site internet regroupant toutes les Caisses Régionales pour capter les projets immobiliers des internautes, clients et prospects, lancé par CA SA le 11 juin. Considéré comme un enjeu majeur pour le Groupe qui ambitionne d'être « la première banque de logement des français » et par la CRL au niveau régional.

Pour marquer son engagement dans le secteur immobilier, la CRL a mis en place une organisation dédiée intégrant tous les maillons de la chaîne :



Chiffres clés 2013	Évolution /2012
1.064 M€ de nouveaux crédit immobilier ont été distribués	- 5,2 %

## C. Prévenir et accompagner les personnes fragilisées

Pour être au plus proche des personnes qui sont en situation difficile temporaire, le Crédit Agricole privilégie des solutions individuelles et donc mieux adaptées avec :

- Des solutions personnalisées pour chaque client et sociétaire qui traverse une situation financière difficile. Le conseiller est l'interlocuteur pour déterminer avec eux les mesures à mettre en place pour passer les caps difficiles,
- Prévue dans « Préférence 2016 », la création, pour les clients et sociétaires victime d'un accident de la vie comme un divorce ou un décès, par exemple, et dès 2014, d'une unité « coups durs » pour prendre le relais du réseau de proximité dans certains cas et accompagner ces clients grâce à des solutions adaptées à chaque situation. Sur un plan mutualiste, 4 Caisses locales vont également mettre en place dans le cadre d'un test des « Points Passerelles » mobilisant des accompagnateurs bénévoles (retraités du Crédit Agricole et Administrateurs de Caisses locales) pour apporter une solution complémentaire à certains d'entre eux,
- Des partenariats noués selon les territoires avec des organismes d'intérêts publics pour lutter contre :
  - la faim : « les Restos du Cœur », « la Banque Alimentaire ».
  - le mal-logement : « Habitat et Humanisme »
  - la maladie et le handicap : « Trisomie 21 », « AFM Téléthon »
  - L'insertion : « Emmaüs » Montpellier.

La CRL agit également en faveur de la solidarité en participant au financement du logement social par l'intermédiaire des organismes HLM, des collectivités territoriales, des Sociétés Civiles Immobilières (SCI) ou bien encore des bailleurs privés pour l'acquisition ou la construction des habitations spécifiques destinées aux ménages à faibles revenus au travers du Prêt Locatif Social.



### Zoom 1 – Actions pour lutter contre la précarité

En soutenant la Fédération française des Banques Alimentaires, le Crédit Agricole met en pratique les valeurs mutualistes qui placent l'homme au cœur des comportements économiques et sociaux. La CRL participe de son côté au fond de dotation de la « Banque Alimentaire 34 » créée en 2011 afin d'agrandir ses locaux.



### Zoom 2 – Une 1ère : 1 000 postes informatiques donnés à Emmaüs

La CRL a changé la majorité de ses postes informatiques avec l'intégration de NICE. Plutôt que d'abandonner ce matériel à un « brooker », la CRL l'a cédé à Emmaüs Montpellier, après avoir vidé tous les disques durs des données résiduelles qu'ils pouvaient contenir. Cette opération de grande ampleur (il a fallu rapatrier tout ce matériel en un point unique) a permis de donner 1 000 ordinateurs, écrans, claviers, souris à une population démunie.

La CRL est totalement engagée dans cette démarche d'action sociale et solidaire qui s'inscrit dans notre Projet d'Entreprise Préférence 2016.

En proposant aux clients ayant une démarche solidaire un compartiment d'épargne engagée basé sur une sélection de produits répondant à tous leurs besoins et couvrant toutes les composantes de l'épargne :

- Assurance-Vie : le Contrat Solidaire PREDICA
- Epargne liquide : le Livret Sociétaires
- Valeurs mobilières : les 2 Fonds solidaires et de partage : Solidarité – CA Habitat et Humanisme et Solidarité – CA contre la faim



### Zoom 3 – Habitat et Humanisme

Le CRL a soutenu deux projets d'envergure engagés par les antennes Gard et Hérault de l'association « Habitat et Humanisme ». Cette association gère des logements destinés aux personnes en situation de mal-logement. Les deux projets ainsi soutenus permettront de réhabiliter sur Montpellier et Nîmes 18 logements destinés à accueillir des personnes isolées en grande difficulté, 7 logements destinés à des étudiants à faibles ressources et 9 logements pour personnes à faibles ressources. Le financement de cette opération est réalisé de façon originale par un fonds ISR, géré par AMUNDI, dédié aux opérations menées par Habitat et Humanisme et soutenu par la CRL.

## D. Soutenir des projets locaux

Inscrites dans « Préférence 2016 » et faisant partie du cœur du projet d'entreprise, les actions mutualistes et de mécénat de la CRL et des Caisses locales font chaque année l'objet de dotations financières significatives.

Ce "dividende mutualiste" participant à l'animation du territoire est la traduction concrète de l'esprit de responsabilité présidant à la conduite de la CRL.

### 1. Les actions de développement

Engagées pour faire vivre leur territoire, les Caisses locales de la CRL accompagnent chaque jour des initiatives qui traduisent sur le terrain leurs valeurs mutualistes.

Relais essentiel de la politique mutualiste de la CRL, les Conseils d'Administration des Caisses locales ont pour mission d'accompagner les projets locaux de développement. Cet accompagnement se traduit par un soutien financier mais également par l'implication des Administrateurs des Caisses locales dans des domaines aussi variés que la culture, le développement économique, la solidarité, la valorisation du patrimoine ou l'environnement.

En 2013, ce sont plus de 70 actions qui ont été menées conjointement par les Caisses locales et la CRL et qui ont mobilisé plus de 75.000 € pour aider à la réalisation de projets sur l'ensemble du territoire du Languedoc.

## Quelques exemples d'actions menées



### ROULE NATURE (HANDICAP)

Les 3 Caisse Locales de l'agglomération de Montpellier et la CRL ont voulu marquer, cette année, leur engagement auprès de Roule Nature (Association d'handicapés) en participant à une journée d'activités nautiques proposée par l'Association sur la plage de Villeneuve-lès-Maguelone, dans une zone dédiée aux personnes en situation de handicap où ces derniers peuvent pratiquer différentes actions sportives, comme le Kite-surf ou le surf jet et, depuis cet été, le boost, une turbine électrique pour nage de surface ou en profondeur achetée grâce à la participation du Crédit Agricole. Cette action de solidarité a contribué à faire de cette journée un moment de partage et de bonheur pour tous ses participants et surtout pour les personnes handicapés qui ont découvert ou retrouvé des sensations de liberté et d'évasion que procurent les activités aquatiques.

### LES SAINTS LAURENT DE FRANCE A SAINT LAURENT EN CAMARGUE

C'est un millier de personnes venues de 41 communes situées aux 4 coins de France et d'Outre-mer qui se sont données rendez-vous à Saint Laurent d'Aigouze (Gard) pour le 23<sup>ème</sup> rassemblement des « St Laurent » de France. La Caisse Locale Terre de Camargue et la CRL accompagnaient cette manifestation en confirmant ainsi l'attachement porté à toutes les actions d'animation et de développement du territoire.



### FINALE AUDOISE DU CONCOURS DE LABOURS (AGRICULTURE)

Cette animation proche de nos terroirs a été organisée par les Jeunes Agriculteurs de Fanjeaux et Belpech (Aude) qui ont trouvé le soutien auprès des Caisse Locales du secteur. Les juges ont observé avec application le travail de ces professionnels, comme la régularité des sillons, la profondeur de la raie de labour ou encore, les hauteurs et les largeurs des bandes de terre... Une animation originale qui a mobilisé de nombreux jeunes agriculteurs et de curieux qui ont assisté à ce concours... de précision !



### FÊTE DES PATURAGES

La fête des pâturages est née en 1999 de la volonté d'agriculteurs lozériens bénévoles soucieux de mettre en place une action de communication vers le grand public afin de partager la beauté de leur métier et de mieux faire comprendre le rôle de l'agriculture. Pour cette 15<sup>ème</sup> édition, ce sont des agricultrices et des agriculteurs du canton de Villefort qui se sont mobilisés pour organiser cet événement qui a attiré près de 10 000 visiteurs. Toutes les Caisse locales du département de la Lozère se sont mobilisées pour cette opération.

## ACTION PHARE : LA SAUVEGARDE DU CANAL DU MIDI

Désormais, et à partir de 2014, les actions de développement menées conjointement par la CRL et ses Caisses Locales seront développées autour d'un thème choisi chaque année par les Elus de la CRL.

Ainsi plus de 1 300 Administrateurs de Caisse locale ont pu s'exprimer en juin 2013 et ont déterminé que « la sauvegarde du Canal du Midi » serait l'action phare de la fin d'année 2013 et de 2014.

Le Canal du Midi est l'un des hauts lieux du patrimoine touristique de la région. Propriété de l'Etat, géré par Voies Navigables de France (VNF), le Canal a été classé en décembre 1996 au Patrimoine Mondial de l'humanité par L'UNESCO, ce qui a accru sa notoriété et a permis un accroissement significatif de sa fréquentation. Son attrait touristique est lié aux 240 kms d'arbres qui le bordent pratiquement sur les 2 rives, dans sa partie sud, entre Toulouse et Béziers, mais aussi par ses nombreux ouvrages d'art : écluses, passage au-dessus de rivières, tunnels,...

Malheureusement, le chancre coloré, une maladie provoquée par un champignon microscopique (*Ceratocystis fimbriata*) s'attaque à ses platanes et le tue en 2 à 5 ans. On constate une propagation visiblement exponentielle de la maladie : 15 000 des 42 000 arbres seraient condamnés. Mais, si l'on abat ces platanes malades, on en replante aussi : et c'est là tout l'enjeu de la campagne de dons lancée par VNF.

La CRL et ses Caisses locales sont inscrites depuis le 4 décembre 2013 au Club des Mécènes suite à la signature d'une convention avec VNF par le Président Boyer. Nous sommes la 1<sup>ère</sup> entreprise privée à avoir intégré ce club des mécènes et la contribution prévisible positionne le Crédit Agricole, pour l'instant, comme l'un des mécènes les plus importants de la région pour cette opération.



## 2. Le Fonds Mutualiste

La CRL propose à ses clients sociétaires des cartes aux fonctionnalités classiques qui leur permettent de transformer leur « consommation » en la rendant utile et solidaire.

A chaque paiement ou retrait avec cette carte auprès d'un distributeur du Crédit Agricole, deux centimes d'euros sont versés par la CRL sur un fonds Mutualiste. Ce fonds est destiné à soutenir des actions de développement ou de solidarité mené par la Caisse régionale et ses Caisses locales.



Chiffres clés 2013	Évolution /2012
Le fonds mutualiste a permis de récolter près de 50 000 € afin de financer des projets sur le territoire	+ 400 %

## E. Soutenir le patrimoine local

Depuis 1979, la Fondation Crédit Agricole-Pays de France s'engage avec les Caisses régionales de Crédit Agricole auprès des collectivités locales, des associations et de tous ceux qui agissent pour valoriser le patrimoine architectural, culturel et naturel des régions françaises. Par cet intermédiaire, la CRL et ses Caisses l'interviennent directement dans des opérations de réhabilitation du patrimoine en assurant une animation culturelle permanente, contribuant ainsi à la sauvegarde du patrimoine local. En Languedoc, la vocation de la Fondation du Crédit agricole et l'engagement de la CRL se sont pleinement exercés. Les réalisations de 2013 :

### Aude – Rivel - La chapelle Sainte-Cécile, un joyau architectural en pays cathare

Rivel s'étire entre les châteaux cathares de Puivert et de Montségur. Jusqu'à la fin du 19ème siècle, les habitants de ce village fabriquaient des sonnailles pour le bétail et des composites pour les vigneron. De l'ancienne bastide ne demeure que la chapelle Sainte Cécile. Après la restauration du clocher-mur en 1998, un chantier a permis de refaire, en 2008, la toiture et une bonne partie des éléments intérieurs. Les bénévoles font visiter la chapelle gratuitement. En 2013, avec le soutien du Crédit Agricole, l'association entreprend de restaurer les façades et d'achever la réfection des tommettes.

### Gard – Laudun - La Vierge de Laudun-L'Ardoise domine la colline de Sainte Foy

La Vierge à l'Enfant, objet de la ferveur populaire, est un repère visuel qui domine depuis 1862 le village de Laudun-L'Ardoise. La statue monumentale (qui rappelle celle du Puy-en-Velay) fut entièrement financée par souscription publique. Haute de 4 mètres, elle se dresse au sommet d'un socle de 10 mètres. La commune a conçu un parcours touristique vers la statue et la chapelle sur cette colline qui offre un magnifique panorama. Elle a déjà restauré la statue de la Vierge en 1974. Mais le calcaire est vulnérable à la pollution et aux intempéries et il faut également consolider le socle. Les travaux de 2013, soutenus par le Crédit Agricole, ont été confiés à un sculpteur spécialisé.

### Gard – Junas - Des vitraux contemporains pour le temple

Junas est réputé depuis l'Antiquité romaine pour ses tailleurs de pierre et son festival de jazz. L'Association pour la Restauration du Temple (ART) s'est lancée dans sa restauration, avec le soutien de la municipalité et de deux associations : Jazz à Junas et Courants d'Art. Après avoir restitué les pierres apparentes, nettoyé les piliers et refait la toiture, avec l'aide de la communauté de communes de Sommières et d'un chantier d'insertion, l'association entreprend de nouveaux travaux pour dégager les pierres apparentes, repeindre le plafond et faire entrer l'art contemporain dans l'édifice. Ce qui est une première : la religion huguenote proscrit traditionnellement les ornements. Mais les temps changent, et le conseil presbytéral protestant est heureux d'apporter une dimension artistique au temple. Action que le Crédit Agricole a décidé de soutenir.

### Gard - Villeneuve-lez-Avignon - Un lieu de méditation et de partage, des chartreux du 14ème siècle aux écrivains contemporains

La Chartreuse est fondée par une bulle papale du 2 juin 1356 contre les murs de son palais à Villeneuve lez Avignon. En juillet 2013, la Fondation du Crédit Agricole - Pays de France a soutenu l'édition d'un ouvrage, *Le Monument aux écritures* (éditions l'Entretemps), en hommage aux 4 300 artistes qui ont fréquenté la Chartreuse et à Jacques Rigaud, son président-fondateur décédé en décembre 2012. Une plaque au nom de Jacques Rigaud a été apposée à l'entrée de la bibliothèque, qui porte dorénavant son nom.

## F. Les autres actions de solidarité de la CRL

Elles se manifestent au travers d'actions de mécénat menées en partenariat avec :

**La Fondation Crédit Agricole-Pays de France** pour la restauration du patrimoine local.

**La Fondation Solidarité Mutualiste** pour à la fois l'aide à l'alimentaire par le biais d'un partenariat avec la Banque alimentaire et l'aide au logement par le biais d'un partenariat avec Habitat et Humanisme.

**Crédit Agricole Solidarité et développement (CASD)**, association au service du développement économique et social qui pilote entre autres les programmes Solidarité Logement, Solidarité Haïti, Solidarité Régions sinistrées.

### Soutenir les actions de solidarité dans les pays défavorisés.

Ces actions sont menées en partenariat avec Crédit Agricole Solidarité et Développement (CASD), une association au service du développement économique et social en France et à l'international

Ainsi, la CRL a soutenu, en 2013, le projet présenté par le Professeur Louis COT, Directeur Honoraire de Chaire Unesco Simev à l'université de Montpellier, destiné à alimenter en eau potable un lycée au Maroc grâce à l'utilisation d'un procédé innovant de traitement de l'eau.

## X. Glossaire

<b>SOFILARO</b>	Société de capital investissement régionale du Crédit agricole pour la Languedoc Roussillon
<b>CALEN</b>	Filiale de la CRL spécialisée dans les énergies renouvelables
<b>CA LEASING</b>	Filiale du Groupe dédiée au métier du leasing
<b>CACIB</b>	Banque du Groupe spécialisée dans les métiers de banque de marchés et de banque de financement
<b>AMUNDI</b>	Filiale de gestion d'actifs du Groupe
<b>CIVL</b>	Comité Interprofessionnel des Vins du Languedoc
<b>SOPEXA</b>	Groupe Marketing International, Alimentaire vin & art de vivre

## XI. Récapitulatif des principaux indicateurs

Ce tableau récapitule les principaux indicateurs RSE de la CRL où trouver les informations demandées par le « Grenelle 2 » et celles renvoyant au GRI, le Global Reporting Initiative, organisme international qui propose un référentiel d'indicateurs permettant de mesurer l'avancement des programmes de développement durable des entreprises.

		Référentiel GRI	Indicateurs 2013
<b>1. Les informations sociales</b>			
a) <b>Emploi</b>	L'effectif total	LA1 LA13	Effectif 2013 = 2 607 collaborateurs
	Les embauches et les départs	LA2	Recrutements CDI 2013 : près de 80 Départs 2012 : 109 Taux 2013 = 5,52 %
b) <b>Relations sociales</b>	Taux d'absentéisme L'organisation du dialogue social, le nombre de réunions et le nombre d'accords	LA4	Nombre de réunions avec les partenaires sociaux = 52 Nombre d'accords : 7 Plan de formation
c) <b>Formation</b>	Les politiques mises en œuvre en matière de formation Le nombre total de jours de formation	LA11	En 2013 = 21 000 7 jours/collaborateurs
d) <b>Egalité de traitement</b>	Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	LA14 LA13	Description du dispositif % de collaborateurs handicapés = 4 % Nouveau 2013 : base 100
e) <b>L'engagement des salariés</b>	L'IRC collaborateurs		

		Référentiel GRI	Indicateurs 2013
<b>2.</b>	<b><u>Les informations environnementales</u></b>		
a)	<b>Politique générale en matière environnementale</b>	L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement Les rejets de gaz à effet de serre	ENI 6 EN17 FS8 ENI 6 EN17 EN18 ENI 9
b)	<b>Changement climatique</b>		Bilan carbone au 01/01/2013 = 13 470 T CO2
c)	<b>Financements de nouvelles installations d'énergies renouvelables</b>	Financements nouveaux accordés dans l'année	Financements ENR 2013 = 43 M€

		Référentiel GRI	Indicateurs 2013
<b>3. Les informations sociétaires</b>			
<b>a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</b>	En matière d'emploi et de développement régional	EC1	Augmentation des encours de collecte : + 480 millions d'euros 1,980 Milliard d'euros de crédits nouveaux pour financer les acteurs locaux
	Densité du réseau commercial		Au 31/12/2013 : 225 agences, 28 BP, 215 PV et 464 DAB Dotation 2013 du fonds = 50 000 €
	Les actions de partenariat et de mécénat	EC1	250 940 Description
	Fonds mutualiste		11 080 participants
	Le nombre de sociétaires	LA13 FS1	16,8 % sont des Administratrices
	Composition des organes de gouvernance et fonctionnement		51,26 ans de moyenne d'âge
	Nombre de participants aux Assemblées Générales de Caisses locales		64,9 % sont des agriculteurs ou des retraités agricoles
	Féminisation des Administrateurs		Nouveau 2013 : base 100
	Rajeunissement des Administrateurs		
	Elargissement des catégories socio professionnelles		
	L'engagement des Elus		

		Référentiel GRI	Indicateurs 2013
<b>4. Les informations économiques</b>	<b>La valeur économique directe créée et distribuée</b>	Répartition du PNB Répartition du PNB 2013 : 11 % = coût du risque, 16 % = investissements sur le territoire, achats, ... 17 % = Impôts/Taxes/IS, 26 % = renforcement des Fonds Propres, 30% = Salaires/I/P	
<b>5. Les informations relation clients</b>		Référentiel GRI IRC clients IRC Clients 2013 = même niveau que 2012	Indicateurs 2013 Nombre de réclamations 2013 = 2 539

## Exclusion d'informations non reportées

Certains indicateurs de l'article 225 de la loi Grenelle II ne sont pas évoqués dans le Pacte coopératif et territorial 2013 du CRL. Ces indicateurs sont en effet jugés non-pertinents par rapport à l'activité de la CRL. Ce sont les domaines suivants :

- Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective et à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession : ces informations sont respectivement traitées dans les sections « D) Renforcer les fondamentaux sociaux pour tous » et « B) Une politique d'entreprise favorable au développement de carrière pour tous ».
- Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants : la CRL n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire, ni par le travail des enfants. De plus, elle exerce ses activités en France, pays signataire de ces conventions et respecte le droit du travail français.
- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ; les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ; le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours ; la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ; l'utilisation des sols. Compte-tenu de ses activités de services, la CRL n'est pas à l'origine de sources de pollutions spécifiques majeures ou d'impact direct sur les sols. Elle fait néanmoins preuve de vigilance pour identifier d'éventuels risques.
- L'adaptation aux conséquences du changement climatique ; La CRL n'a pas mis en œuvre de stratégie d'adaptation, considérant que les conséquences du changement climatique n'ont pas d'impact direct sur ces activités à ce jour.
- Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité ; La CRL ne met pas de mesures spécifiques en œuvre pour préserver ou développer la biodiversité.

## Note méthodologique concernant la réalisation de ce rapport 2013

La présente note résume les principaux aspects méthodologiques ayant permis la réalisation de ce rapport RSE :

- **Périmètre de reporting** : sauf mention explicite dans le rapport, les données sont reportées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013. Les indicateurs portent sur la CRL.
- **Certaines données RH ne sont pas disponibles pour 2013** à la date de réalisation/rédaction du rapport RSE. Ces données seront publiées dans le cadre du bilan social de l'entreprise en avril 2014. Ce sont principalement :
  - Le bilan précis et chiffré de l'exécution du plan de formation 2013,
  - Les données de l'année 2013 concernant les nombres de recrutements CDI, départs à la retraite, démissions/licenciements, fin de contrats et autres, la répartition des salariés selon leur classe et le nombre de salariés ayant bénéficié d'une promotion.
- **Le nombre de sociétaires** a été arrêté au 31/12/2013 (il s'élève à 250 940) malgré la migration informatique
- Les définitions de certains indicateurs sociaux notamment :
  - **Les effectifs** : ils sont calculés sur la base des effectifs inscrits au 31/12/2013
  - **Le taux d'absentéisme** est calculé sur la base des absences malades, mesurées en jours calendaires et rapportées aux heures théoriques travaillées (sur la base de 365 jours par an pour un salarié à temps plein desquels sont retirés les congés).
- **Le bilan carbone** réalisé en 2013 sur les données 2012 a été calculé selon deux méthodes :
  - L'une dans le cadre du plan d'entreprise courant sur la période 2008/2012 afin d'avoir des données comparables,
  - et l'autre pour satisfaire aux obligations de méthodologie requises par Grenelle 2 et servant de base au calcul et à l'objectif du projet d'entreprise courant sur la période 2013/2016.



Le bon sens a de l'avenir

## Rapport de Gestion 2013

### Activité et résultats

## Rapport de gestion : Activité et Résultats

<b>1. Présentation des états de synthèse .....</b>	<b>1</b>
1.1 L'activité .....	1
1.2 Les résultats financiers.....	3
<b>2. Information sur les délais de paiement.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Le capital social et sa rémunération.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Événements significatifs de l'exercice.....</b>	<b>6</b>
4.1 Gestion du risque crédit .....	6
4.2 Gestion du risque opérationnel.....	7
4.3 Relations internes au Groupe .....	7
4.4 Impacts 2012 des nouvelles mesures fiscales.....	8
<b>5. Information spécifique sur les opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat de CCI autorisé par l'Assemblée Générale du 11 avril 2012 (article L. 225-211 du Code de Commerce).....</b>	<b>8</b>
<b>6. Liste des principaux mandats des administrateurs de la Caisse régionale .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Tableau des résultats des cinq derniers exercices.....</b>	<b>11</b>
<b>8. Les comptes consolidés .....</b>	<b>11</b>
<b>9. Perspectives 2014 .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Événements postérieurs à la clôture .....</b>	<b>12</b>

## 1. Présentation des états de synthèse

---

### 1.1 L'activité

En 2013, dans un contexte économique qui reste tendu, le Crédit Agricole du Languedoc a maintenu sa stratégie de développement sécurisé au service de son territoire. Il a ainsi continué à accompagner les projets de ses clients, tant en matière de financement de l'habitat que des crédits à l'équipement. La Caisse Régionale a également répondu à la demande de ses clients pour des produits d'épargne sûrs et liquides et a maintenu ses efforts pour proposer des solutions utiles répondant aux besoins de chacun dans tous les domaines bancaires et de l'assurance.

La Caisse Régionale a poursuivi ses actions au service de ses ambitions d'excellence dans la relation client, de proximité et de développement du fonds de commerce. Plus de 35 000 nouveaux clients ont ainsi rejoint la Caisse Régionale en 2013.

#### La collecte

Les encours de collecte de la Caisse régionale ont progressé globalement de 2,1% sur un an, pour s'établir à 23,4 Md€. Cette hausse est portée par le dynamisme de l'assurance-vie dont une vive croissance des dépôts à vue en fin d'année.

#### L'encours de ressources monétaires progresse ainsi de 3% et s'établit à 5,5 Md€

- Les liquidités sur les dépôts à vue de nos clients, en position au 31 décembre, sont en augmentation de 12%, tandis que les encours de Dépôts à Terme et Certificats de Dépôts Négociables sont en recul de 7%, dans un contexte de rémunération plus faible que les années précédentes.

#### L'encours d'épargne bancaire (Crédit Agricole) affiche une progression de 0,8% à 9,7 Md€

- Les encours de livrets restent dans une dynamique de croissance à + 4,2%, particulièrement soutenue sur les Livrets A et LDD (+10,7%, soit +251 M€ en 2013).
- L'épargne logement est portée par un niveau de taux attractif et les encours progressent de +4,6%.
- Les produits financiers à moyen terme, pénalisés par le contexte de faible rémunération des obligations voient leur encours reculer de 10%, le montant de placements obligataires CASA proche de 59M€ ne compensant pas les tombées à échéance

Les parts de marché de collecte bilan se stabilisent à 30,4% au 30/11/2013.

#### L'encours de collecte hors bilan est en progression de 3,1% grâce à l'assurance-vie, à 8,2 Md€.

- L'assurance-vie enregistre une progression de 5,4%, avec des flux de collecte nette de plus de 250 M€ (soit 5 fois plus qu'en 2011 et 2012) qui soulignent le retour des clients vers l'assurance-vie.
- Les valeurs mobilières pâtissent encore de la concurrence des placements sur des livrets et de la réserve des clients sur les actifs à risque. Leur encours recule de 10,4%.

## Les crédits

Globalement, les encours de crédits du Crédit Agricole du Languedoc s'établissent à 16,8 milliards d'euros, en repli de 2,8%. Les réalisations de crédit reparties à la hausse sur le 2<sup>ème</sup> semestre 2013 notamment sur l'habitat s'élèvent à près de 2 milliards d'euros sur l'ensemble de l'année et traduisent la présence continue de la Caisse Régionale sur son territoire.

### Les crédits à l'habitat :

- Ils restent les plus importants avec 1,064 Md€ de réalisations, en évolution de -5,2% en raison d'une demande faible de crédit au 1<sup>er</sup> semestre 2013.
- Les encours de crédit habitat, à 9,7 Md€, sont en repli de 1,2 %.
- Les parts de marché de crédit à l'habitat s'établissent à 34,5% au 30/11/2013, en diminution de 1,49 pt sur un an.

### Les crédits à l'équipement

- Les encours de crédits à l'équipement, à 6,3 Md€, sont en repli de 4% dans un contexte économique qui reste morose et attentiste.
- Les parts de marché de ces crédits à l'équipement s'établissent à 40,3% au 30/11/2013, en recul de 2,2 pt sur un an.

## Les services

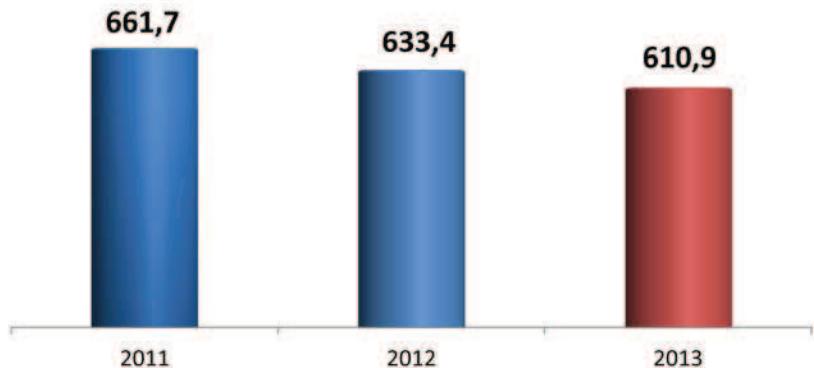
La dynamique de conquête impulsée par la Caisse régionale se traduit dans l'équipement de ses clients en services bancaires et produits d'assurances, qui couvrent toujours plus efficacement leurs besoins.

- Ainsi le parc de cartes bancaires dépasse 545 000 contrats actifs. Les taux d'équipement des DAV se maintiennent à des niveaux élevés sur les DAV particuliers (80,4%) et progressent sur les DAV professionnels (27,5%).
- Le nouveau contrat modulaire « Compte à Composer » permettant aux clients de choisir les services les plus adaptés à leurs besoins monte en puissance, avec une croissance de près de 30 000 contrats particuliers en net sur l'année 2013. Le stock cumulé de « comptes service Crédit Agricole » et « Comptes à Composer » s'élève à plus de 468 000 contrats. Les taux d'équipement restent également élevés, à hauteur de 64,8% pour les particuliers (3<sup>ème</sup> Caisse régionale du groupe) et 49,6% pour les agriculteurs, professionnels et associations (1<sup>ère</sup> Caisse régionale du groupe).
- En matière d'assurances des biens et des personnes, le portefeuille de contrats atteint 460 000 contrats (+1,4% par rapport au 31/12/2012). La dynamique est forte en assurances des biens avec une progression de 6,8% du nombre de contrats souscrits.

## 1.2 Les résultats financiers

### ♦ Le Produit Net Bancaire

**Le PNB de la Caisse régionale du Languedoc s'établit pour l'exercice 2013 à 610,9 M€, en recul par rapport à 2012 (-3,6%).**



→ **La Marge d'intermédiation, à 300,5 M€ représente 49% du PNB.**

Elle est en recul de 9,4%.

Des événements exceptionnels expliquent une partie de cette évolution : des opérations de restructuration de portefeuille de swaps de macro couverture ayant engendré le paiement d'une souste de 23 M€ et dont l'effet favorable sur la marge d'intermédiation est en réduction entre 2012 et 2013, et la provision Epargne Logement (dotation en 2013 vs reprise en 2012).

Après neutralisation de ces éléments exceptionnels, la marge d'intermédiation affiche un repli de 5,2%.

Hors impact des éléments particuliers mentionnés ci-dessus, l'exercice enregistre les effets de la baisse de la marge sur les produits de collecte, d'une activité crédits en demi teinte bien que compensée par des marges confortées.

→ **La marge sur toutes commissions à 246,7 M€ évolue favorablement de +2,1%.**

→ Les commissions sur ventes de services s'élèvent à 148,7 M€ (+4,3%)

L'activité soutenue en ordres de bourse, les frais de dossiers liés aux réaménagements, le développement des ventes, notamment CSCA et CAC, ont compensé les impacts des mesures réglementaires telles que l'arrêt des commissions interbancaires sur les prélèvements.

→ Les commissions sur produits d'assurances progressent de 3,4% à 66,1 M€.

Les revenus tirés de l'assurance décès invalidité liée aux crédits s'affichent en repli (-4,3M€) mais la contribution des assurances des biens est en hausse marquée (+6,3 M€), avec la progression du nombre d'assurés et du niveau des cotisations, un niveau de sinistralité maîtrisé et une régularisation favorable en 2013 liée à l'exercice 2012 (+1,4 M€ vs une régularisation de -1,4 M€ en 2012 sur exercice 2011).

→ Les commissions liées à la collecte tiers s'établissent à 31,9M€ (-9,1%)

En neutralisant l'élément exceptionnel 2012 de reprise de provision EIC (Echange Image Chèque) de 1,7 M€, les commissions Collecte tierce reculent de 4,5%.

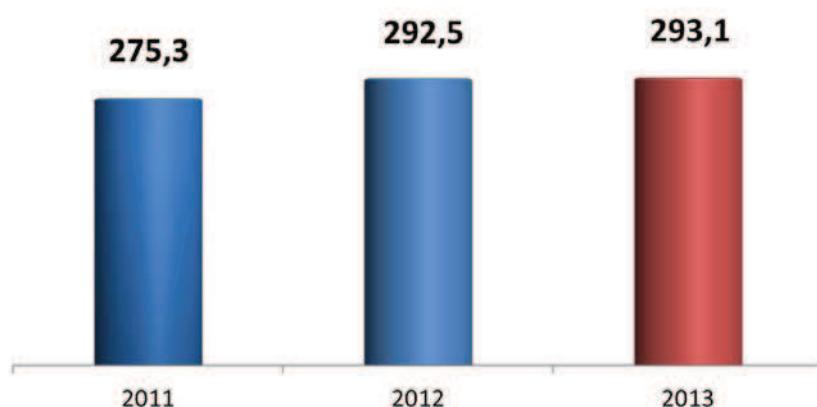
- Les commissions sur OPCVM et emprunts obligataires, toujours pénalisées par un contexte de marché, reculent de 1,3 M€.
- Les revenus liés à l'assurance-vie sont en hausse de 1,5 M€ avec le regain d'intérêt des clients pour ces contrats.

→ **La marge sur portefeuille et activité propre (y compris les marges diverses et produits accessoires) s'établit à 63,7 M€.**

La hausse de 5,8% s'explique principalement par un volume d'externalisations de plus-values latentes sur les titres de placement en 2013 de + 3 M€ par rapport à 2012.

◆ **Les charges de fonctionnement**

A 293,1 M€, les charges de fonctionnement sont quasiment stables par rapport à 2012 (+0,2%).



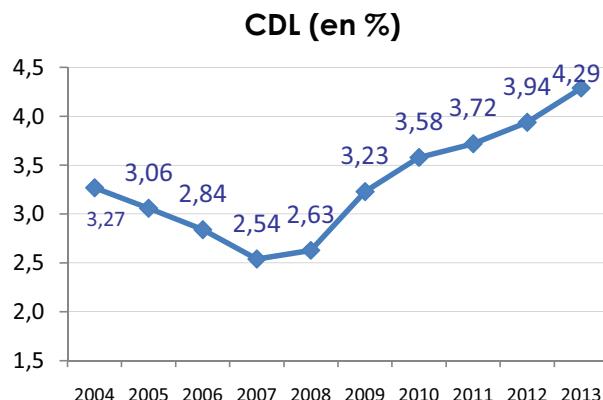
Les charges de fonctionnement sont maîtrisées tout en intégrant les coûts de construction et de mise en œuvre du nouveau système d'information NICE.

La performance de gestion reste illustrée par le bon niveau du coefficient d'exploitation qui, à 48%, demeure le plus bas des Caisses régionales.

- Les charges de personnel, à 180,3 M€, sont stables (-0,1%), sous l'effet
  - d'une part de l'évolution des effectifs et des augmentations salariales liées aux promotions et aux évolutions de grilles salariales,
  - et d'autre part du Crédit d'Impôt Compétitivité-Emploi et de la baisse des engagements sociaux par rapport à une référence élevée en 2012 (baisse des taux d'actualisation).
- Les impôts et taxes, à 15,5 M€, sont en baisse de 7,3%, bénéficiant de la réduction de l'assiette de la taxe systémique sur les banques et de la contribution ACP.
- Les autres charges de fonctionnement s'élèvent à 97,4 M€, soit +2,2 % par rapport à 2012. Outre la migration vers le système d'information NICE porteur d'innovations pour les années qui viennent, la Caisse régionale a intensifié ses investissements dans son réseau d'agences.

◆ **Le résultat brut d'exploitation s'établit à 317,8 M€ sur l'exercice 2013.**

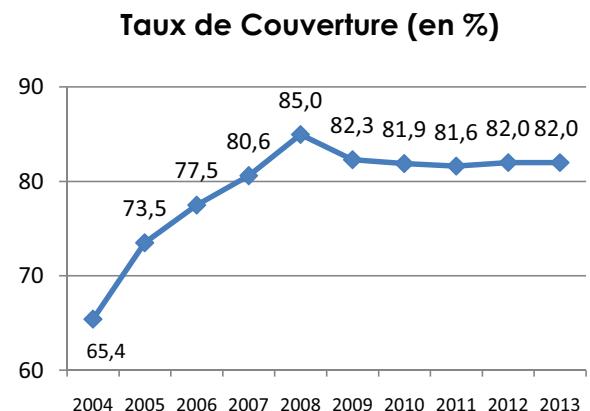
## ♦ Le coût du risque



Dans un environnement économique qui reste tendu, les encours de créances douteuses et litigieuses s'affichent en progression de 5,8% (+40 M€ à 728 M€). Le taux de créances douteuses et litigieuses ressort à 4,29%, en progression de 0,35 pt par rapport au 31/12/2012.

Le niveau de couverture de ces créances a été maintenu à 82,0% grâce à un effort constant de provisionnement.

Globalement, le coût du risque s'élève à - 70,1 M€, en recul de 15,6% par rapport au 31 décembre 2012, témoignant des efforts entrepris dans la maîtrise des risques.



## ♦ Le résultat net

Après comptabilisation d'une charge fiscale de 89,5 M€ intégrant la majoration du taux d'IS, le résultat net des comptes individuels s'établit à 157,0 M€ (-4,9%) en ligne avec les prévisions budgétaires.

Son solde net des versements d'intérêts aux parts sociales et rémunération des Certificats coopératifs d'associés et Certificats coopératifs d'Intérêts viendra renforcer les fonds propres de la Caisse régionale.

## 2. Information sur les délais de paiement

La loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie dite loi « LME », complétée par le décret n° 2008-1492 du 30 décembre 2008, a introduit de nouvelles obligations en matière de délais de paiement. Ces deux textes ont été repris dans l'article L.441-6-1 alinéa 1 du code de commerce.

La Caisse régionale du Languedoc respecte les obligations introduites par la loi dite « LME » en matière de délais de paiement. Au 31 décembre 2013, le solde des dettes à l'égard des fournisseurs s'élevait à 1 213 milliers d'euros ; ces factures datées presque exclusivement de novembre ou décembre 2013, ont été réglées dans leur majorité en

janvier 2014 (1 202 milliers d'euros), le reliquat étant réglé en février ou à l'échéance (3 milliers d'euros) ou constituant des factures en litige (8 milliers d'euros).

Au 31 décembre 2012, le solde des dettes à l'égard des fournisseurs s'élevait à 1 311 milliers d'euros ; ces factures datées presque exclusivement de novembre ou décembre 2012, ont été réglées dans leur majorité en janvier 2013 (1 275 milliers d'euros), le reliquat étant réglé en février ou à l'échéance (23 milliers d'euros) ou constituant des factures en litige (13 milliers d'euros).

### **3. Le capital social et sa rémunération**

---

#### **♦ Parts Sociales**

Elles représentent 63,53 % du capital et détiennent 100% des voix en Assemblée Générale. Le Conseil d'Administration a décidé de proposer à l'Assemblée Générale de rémunérer les parts sociales au taux de 2,40% pour l'exercice 2013.

#### **♦ Certificats Coopératifs d'Investissement**

La rémunération du CCI est calculée sur la base de 30% du résultat, proraté au poids des CCI dans le capital (11,08%).

Le dividende unitaire sera, cette année de 2,34 €, représentant un rendement de 4,4 % par rapport au cours du 31 décembre 2013.

#### **♦ Certificats Coopératifs d'Associes**

Le dividende unitaire servi aux CCA est identique à celui versé aux détenteurs de CCI, soit 2,34 € par titre.

Il est rappelé que ces titres, qui représentent 25,39 % du capital, sont exclusivement détenus par Crédit Agricole S.A.

### **4. Événements significatifs de l'exercice**

---

#### **4.1 Gestion du risque crédit**

Dans le contexte économique toujours tendu de l'année 2013, la Caisse régionale du Languedoc a maintenu son effort de provisionnement du risque crédit tant en matière de provisionnement affecté qu'en matière de provisionnement collectif dédié au risque latent (dont provisionnement spécifique de certaines filières économiques élargi cette année à un nouveau secteur d'activité).

Au 31 décembre 2013, les provisions individuelles pour créances douteuses ou litigieuses s'élèvent ainsi à 596,9 M€, couvrant les encours douteux à hauteur de 82 %.

L'encours des provisions sectorielles sur les filières déjà présentes en 2012 s'établit respectivement au 31 décembre 2013 à 44,0 millions d'euros pour la viticulture/viniculture, 22,3 millions d'euros pour les professionnels de l'immobilier, 8,3 millions d'euros pour la filière LBO, 50,4 millions d'euros pour les acquéreurs immobiliers, 19,5 millions d'euros pour la filière Cafés/Hôtels/Restaurants, 27,5 millions d'euros pour la filière Construction/BTP, 7,8 millions d'euros pour la filière Automobile et 2,6 millions d'euros pour la filière

Boulangerie/Pâtisserie. La filière Production végétale a été dotée pour la première fois en 2013, à hauteur de 4,5 millions d'euros. Au total, le montant des provisions sur les filières spécifiquement identifiées s'établit à 186,8 millions d'euros (contre 172,5 millions d'euros au 31/12/2012).

Par ailleurs, les provisions collectives sur encours sains des autres domaines d'activité s'établissent à 93,5 millions d'euros au 31 décembre 2013 (contre 99,6 millions d'euros au 31/12/2012).

#### **4.2 Gestion du risque opérationnel**

Conformément à sa politique prudente de gestion des risques, la Caisse régionale a actualisé ses encours de provisions pour risques opérationnels incluant la dernière mise à jour de sa cartographie des risques opérationnels. La provision totale s'élève à 35,9 millions d'euros au 31 décembre 2013, stable par rapport à celle du 31 décembre 2012.

#### **4.3 Relations internes au Groupe**

La SACAM International est détenue par 38 Caisses régionales (4% de détention pour la Caisse régionale du Languedoc) et détient les entités Cariparma (filiale italienne) et ACBA (filiale arménienne).

Les titres n'étant pas cotés, leur valorisation varie en fonction des résultats des tests de dépréciation.

Au 31/03/2013, la valeur du titre a été ramenée de 9,30 € à 8,75 € ; un complément de dépréciation durable a donc été doté au 1er trimestre à hauteur de 1,3 M€ dans les comptes sociaux et consolidés de la Caisse régionale du Languedoc.

Il n'a pas été réalisé de test de dépréciation depuis cette date.

La SACAM Développement est détenue par l'ensemble des 39 Caisses régionales (4,04% de détention pour la Caisse régionale du Languedoc) et par SACAM Participations ; elle détient des participations dans Amundi (1,38 %), LCL (4,90 %), et CACIB (2,23 %).

Les titres n'étant pas cotés, leur valorisation varie en fonction des résultats des tests de dépréciation.

Au 30/06/2013, la valeur du titre a été ramenée de 39,93 € à 38,08 € ; la Caisse régionale du Languedoc a constaté une dépréciation temporaire dans les comptes sociaux (retraitée en capitaux propres dans les comptes consolidés) pour un montant de 169 K€. Il n'a pas été réalisé de test de dépréciation depuis cette date.

Depuis le 31 décembre 2012, étant donné la difficulté de valoriser de manière fiable l'investissement pérenne des Caisses régionales ainsi que l'ensemble des droits et obligations attachés à la détention des titres SAS Rue La BOETIE, les titres détenus dans la SAS La BOETIE sont désormais comptabilisés au coût en application du paragraphe 46 de la norme IAS 39.

Le coût retenu correspond à la juste valeur des titres au dernier arrêté comptable, soit 14 euros par titre, valeur au 30 septembre 2012.

La valorisation des titres SAS Rue La BOETIE résulte de la valorisation des titres de Crédit Agricole SA obtenue par une approche multicritères :

- Une méthode patrimoniale
- La méthode du Discount Dividend Model (cash flow actualisés)
- Le cours de bourse + prime de contrôle

Au 31 décembre 2012, cette valeur s'établissait à 13,64 euros par titre.

En comptabilité consolidée, la Caisse régionale avait recyclé en résultat la réserve

positive liée à l'écart entre 13,75 euros (prix de revient des titres) et 14,00 euros par titre générant ainsi un produit de 12,6 M€ et constaté une dépréciation consécutive à la valorisation des titres à 13,64 €, pour un montant de 17,8 M€ ;

Au 31 décembre 2013, un test de dépréciation a été effectué dans le cadre de l'arrêté des comptes consolidé 2013 sur la valeur de l'action SAS Rue de La Boétie.

La valorisation de l'action Crédit Agricole SA effectuée dans ce cadre, en appliquant les mêmes méthodes qu'au 31/12/2012, a abouti à une valeur de 15,5 € contre 12 € l'an passé.

Il en résulte que la valeur de l'action SAS Rue de la Boétie est estimée à 17,56€ contre 13,64 € au 31/12/2012.

Dès lors aucune dépréciation complémentaire n'est à constater par la Caisse régionale dans ses comptes consolidés.

Par ailleurs, compte tenu du mode de comptabilisation adopté en 2012, aucune reprise des dépréciations constatées en 2012 ne doit être effectuée, ni par résultat, ni par fonds propres.

Par ailleurs, il n'était pas intervenu de modification dans la méthode de valorisation des titres de la SAS La Boetie dans les comptes sociaux de la Caisse régionale : maintien de la valeur d'utilité, déterminée selon la méthode de l'actif net réévalué de CA.SA ; au 31 décembre 2013, elle s'établit à 17,85 € contre 19,11 € au 31/12/2012 (pour un prix de revient de 13,75€).

#### **4.4 Impacts 2013 des nouvelles mesures fiscales**

- Le taux de la contribution exceptionnelle à l'Impôt sur les sociétés a été porté de 5 % à 10,7 % (art 235 ter ZAA CGI).

Cette disposition concerne les entreprises dont le chiffre d'affaires excède 250 M€ ; elle est applicable aux exercices clos à compter du 31/12/2013.

Le taux d'IS (majoré des contributions additionnelles) s'élève donc à 38 %.

Pour la Caisse régionale, le coût supplémentaire d'IS s'élève à 4,5 M€.

- Il a été instauré un Crédit d'Impôt pour la Compétitivité des Entreprises (CICE), dont les principales caractéristiques sont les suivantes :

- Assiette égale à la masse salariale brute (hors cotisations patronales) inférieure à 2,5 fois le SMIC (les salaires excédant ce montant sont exclus pour leur totalité),
- Taux égal à 4 % au titre des rémunérations versées en 2013, puis 6 % à compter de 2014.

Pour la Caisse régionale, le crédit d'impôt comptabilisé en 2013 s'élève à 3,1 M€ ; il a été comptabilisé en déduction des charges de personnel.

---

#### **5. Information spécifique sur les opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat de CCI autorisé par l'Assemblée Générale du 12 avril 2013 (article L. 225-211 du Code de Commerce)**

---

<b>Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse régionale au 31/12/2012</b>	<b>103 424</b>
Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés	0

Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité	27 953
Dont autres objectifs (3)	75 471
<b>Nombre de CCI achetés au cours de l'exercice 2013</b>	<b>78 325</b>
Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés	0
Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité	17 060
Dont autres objectifs (3)	61 265
<b>Volume des CCI effectivement utilisés à la réalisation de l'objectif poursuivi (1)</b>	<b>105 440</b>
couverture des engagements pris envers les salariés	0
Contrat de liquidité	44 175
Autres objectifs (3)	61 265
<b>Nombre de CCI éventuellement réalloués à d'autres objectifs</b>	<b>0</b>
<b>Cours moyen d'achat des CCI acquis en 2013</b>	<b>41,40 €</b>
<b>Valeur des CCI acquis en 2013 évalués aux cours d'achat</b>	<b>2 798 518 €</b>
<b>Montant des frais de négociation</b>	<b>6 013 €</b>
<b>Nombre de titres cédés au cours de l'exercice 2013</b>	<b>27 115</b>
Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés	0
Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité	27 115
<b>Cours moyen des CCI cédés en 2013</b>	<b>42,39 €</b>
<b>Nombre de titres annulés au cours de l'exercice 2013</b>	<b>75 471</b>
<b>Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse régionale au 31/12/2013</b>	<b>79 163</b>
<b>Valeur nette comptable unitaire de l'action (2)</b>	<b>43,86 €</b>
CCI acquis en couverture des engagements pris envers les salariés	0
CCI acquis dans le cadre du contrat de liquidité	52,90 €
CCI acquis en vue des autres objectifs (3)	41,21 €
<b>Valeur nette comptable globale des CCI</b>	<b>3 471 853 €</b>
<b>Valeur nominale du CCI</b>	<b>10 €</b>
<b>Pourcentage du capital social détenu par la Caisse régionale au 31/12/2013</b>	<b>3,55 %</b>

(1) Pour le contrat de liquidité, il s'agit des CCI achetés et cédés dans le cadre du contrat sur la période considérée.

(2) Les CCI acquis dans le cadre du contrat de liquidité sont comptabilisés en titres de transaction et valorisés à chaque arrêté comptable à la valeur de marché.

Les CCI achetés à d'autres fins sont comptabilisés en titres immobilisés et valorisés à leur prix d'achat jusqu'à la réalisation de l'objectif.

(3) Autres objectifs

- conserver les CCI en vue de leur remise ultérieure à l'échange ou en paiement dans le cadre d'éventuelles opérations de croissance externe.
- assurer la couverture de valeurs mobilières donnant accès au capital social de la Caisse régionale.
- assurer l'animation du marché des CCI par un prestataire de services d'investissement dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie de l'AMAFI.
- procéder à l'annulation des CCI acquis.

## 6. Liste des principaux mandats des administrateurs de la Caisse régionale

Administrateurs	Responsabilité professionnelle	Principaux autres mandats professionnels
Jacques BOYER	Viticulteur	Adm. Chambre Agriculture, Syndicat des caves particulières

Pierre ANDRE	Viticulteur	
Pierre BORIES	Viticulteur	Président ODG Boutenac - Membre du Bureau ODG Corbières
Bernard CHAPON	Directeur d'entreprise	-
Daniel CONNART	Eleveur de poules pondeuses	-
Jean-Marie CONSTANS	Agriculteur-éleveur	-
Olivier COZON	Maraîcher	Adm. Chambre d'Agriculture
Jean DAURAT-FORT	Commerçant	-
Dominique DEMOUY	Photographe	-
Alain EGEA	Dirigeant d'une société de distribution	Co-dirigeant d'un club sportif
Bernard ETIENNE	Eleveur caprin	-
Michel ESTEBAN	Pépiniériste et viticulteur	-
Jean-Marc FLOUTIER	Viticulteur	Adm. Fédération des Vignerons Indépendants
Jacques FOURNIER	Directeur cave coopérative	-
Jean-Marc GLEIZES	Céréalier	Vice-Président Arterritis
Yves GOUZE de SAINT MARTIN	Viticulteur	Président LEAP
Claude GUIGUE	Viticulteur	-
Xavier JEAN	Viticulteur	Adm coopérative viticole
Pascal JULIEN	Viticulteur	-
Evelyne LABORDE	Juriste (n'exerce pas)	Adjointe au maire
Jean-Claude LIMOUZY	Viticulteur	Adm. Chambre Agriculture, Maire
Gérard OLLIER	Viticulteur	Adm. Chambre Agriculture Hérault
Jean-Marc RIBES	Maraîcher	-
Brigitte ROBERT	Viticultrice	-
Jacqueline TACUSSEL	Retraitée	-
Martine VERDALE	Viticultrice	Vice-présidente MSA
Denis VERDIER	Viticulteur	Membre du Conseil Economique et Social Président de la Fédération départementale des Caves Coopératives Président de la cave Costières et Soleil
Philippe VERDIER	Viticulteur	-

Jean-François METGE (suppl. 11)	Viticulteur	-
Bernard ANGELRAS (suppl. 30)	Viticulteur	Président du syndicat Appellation Costières de Nîmes
Jean-Louis GAZEL (suppl. 34)	Viticulteur	-
Michel BRUGERON (suppl.48)	Eleveur	Président Centre économie rurale de la Lozère

Les informations relatives à la rémunération des mandataires sociaux figurent dans le rapport du Président sur les procédures de contrôle interne.

## 7. Tableau des résultats des cinq derniers exercices

(en K€)	2013	2012	2011	2010	2009
Capital social	201 080	201 834	202 748	202 748	204 216
Produit Net Bancaire	610 904	633 405	661 702	659 555	651 720
Résultat Brut d'Exploitation	317 781	340 873	386 418	394 513	390 553
Résultat courant avant impôts	246 548	254 862	277 764	263 490	249 200
Résultat après impôts	157 046	165 122	176 709	171 300	161 521
Montant de la masse salariale	95 386	90 885	88 164	86 966	83 549

## 8. Les comptes consolidés

Les opérations de consolidation des comptes des 105 Caisses locales et du fonds dédié Force Languedoc avec ceux de la Caisse régionale se traduisent par :

→ **Un Résultat Brut d'Exploitation (RBE) qui passe de 317,8 millions d'euros en base individuelle à 318,0 millions d'euros en base consolidée.**

Le RBE consolidé correspond à la somme du RBE de la Caisse régionale, des Caisses locales et du fonds dédié Force Languedoc, déduction faite :

- des intérêts versés par la Caisse régionale aux Caisses locales en rémunération des parts détenues par ces dernières,
- des plus ou moins values de cession par la Caisse régionale de titres d'OPCVM consolidés.

Le RBE consolidé 2013 intègre notamment les deux éléments suivants :

- La dépréciation des titres de la SACAM International (-1,3 M€) reclassée de RNAI en social à PNB en consolidé
- Le PNB des Caisses locales (hors intérêts aux parts sociales) pour +1,5 M€

- **Un résultat net consolidé s'élevant à 158,1 millions d'euros en base consolidée contre 157,0 millions d'euros sur base individuelle.**
- **Les capitaux propres consolidés s'établissent à 2 705,3 millions d'euros en 2013, en évolution de 143,1 millions d'euros par rapport à fin 2012, notamment par la mise en réserves du résultat après distribution.**
- **Le total du bilan consolidé s'élève à 20 512 millions d'euros à fin 2013, en diminution de 6,3 % par rapport à l'exercice précédent.**

## **9. Perspectives 2014**

---

Après la réussite de la migration en octobre 2013 sur le système d'information « NICE », unique pour toutes les Caisses Régionales, la Caisse Régionale du Languedoc va maintenant bénéficier des investissements communs sur ce système d'information, en déployant dès 2014 des innovations au service de la relation client, telles que la signature des documents sur tablette numérique.

La Caisse du Languedoc s'est également mise en ordre de marche pour respecter les nouvelles exigences réglementaires, et en particulier en 2014 converger vers le nouveau ratio de liquidité « LCR ».

Le projet d'entreprise Préférence 2016, défini en 2013, entre dans la phase de mise en œuvre : la Caisse Régionale a engagé les projets contribuant à l'amélioration de la relation client et à l'adaptation de son modèle distributif et mis en place les équipes qui vont accompagner ses ambitions de développement. Ainsi la période à venir sera marquée par ces évolutions pour « être la banque préférée et choisie des languedociens ».

## **10. Événements postérieurs à la clôture**

---

Néant



Le bon sens a de l'avenir

## Rapport de Gestion 2013

### Gestion des Risques

#### Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc

Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit 492 826 417 RCS Montpellier

Siège social : avenue de Montpellieréret – MAURIN 34977 LATTES Cedex

Société de Courtage d'Assurance immatriculée sous le numéro ORIAS 07 025 828

Téléphone : 04 27 84 15 00 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe) Adresse internet : [www.ca-languedoc.com](http://www.ca-languedoc.com)

## Rapport de gestion : Gestion des Risques

<b>1. Risques de crédit .....</b>	<b>1</b>
1.1 Objectifs et politique .....	1
1.2 Gestion du risque de crédit .....	4
1.3 Exposition .....	11
1.4 Risque pays .....	14
<b>2. Risques de marché .....</b>	<b>14</b>
2.1 Objectifs et politique .....	14
2.2 Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marchés .....	15
2.3 Exposition : activités de marché (Value at Risk) .....	18
2.4 Risque Action .....	18
2.5 La gestion du bilan – Les risques financiers structurels .....	18
2.6 Le risque de taux d'intérêt global .....	19
2.7 Le risque de change .....	21
2.8 Les risques de liquidité et de financement .....	21
2.9 Politique de couverture .....	24
<b>3. Risques opérationnels .....</b>	<b>24</b>
3.1 Objectifs et politique .....	25
3.2 Gestion du risque : organisation, dispositif de surveillance .....	25
3.3 Méthodologie .....	26
3.4 Exposition .....	27
3.5 Assurance et couverture des risques opérationnels .....	27
<b>4. Risques de non-conformité .....</b>	<b>28</b>
4.1 La prévention .....	29
4.2 L'adaptation des procédures aux nouveautés réglementaires et au suivi des risques de non conformité .....	29
4.3 Les contrôles et les actions correctrices .....	30
4.4 Le reporting .....	30
<b>5. Risques juridiques .....</b>	<b>31</b>

## 1. Risques de crédit

---

**Le risque de crédit** désigne la possibilité de subir une perte si un emprunteur, un garant ou une contrepartie ne respecte pas son obligation de rembourser un prêt ou de s'acquitter de toute obligation financière.

Le risque de crédit est encadré par un ensemble de normes définies au niveau du Groupe par la ligne Métier Risque et Contrôle permanent. Au niveau de la Caisse Régionale, toute évolution pouvant impacter le risque de crédit est présentée et validée soit en Comité de Direction soit en Comité Risque présidé par le Directeur Général.

En 2011, la CR avait complété son dispositif de maîtrise et de prévention du risque crédit avec la création de la Direction des Engagements et d'une filière Risques directement rattachée au Responsable Contrôle Permanent et Risque RCPR et indépendante des organes opérationnels.

En 2012, dans un contexte économique et financier difficile, de nouveaux principes ont été établis pour assurer un développement équilibré et sécurisé de la distribution et de la gestion des crédits. La politique de crédit de la Caisse régionale du Languedoc, revue et validée par le Conseil d'Administration du 9 mars 2012, en précise l'ensemble des règles.

L'année 2013 a été marquée par la migration NICE et la livraison du Nouveau Process Crédit.

Au niveau du risque de crédit, la migration NICE a eu plusieurs impacts :

- Disparition de la notion de client bancaire au profit de la notion de partenaire. Les règles de constitution automatique des groupes de risques (composés de plusieurs partenaires) sont également modifiées.
- Remplacement des outils historiques de pilotage des risques (GRC, simulation CDL) par des outils nationaux (gestion des débiteurs, suivi périodique, Atourisk).
- Passage d'un CDL mensuel à un CDL hebdomadaire.

Au niveau du crédit, le nouveau process d'instruction participe à l'amélioration de l'approche commerciale mais aussi de l'approche risque des dossiers de crédit.

→ Sur le marché des particuliers, ces améliorations se traduisent par l'intégration dans l'outil d'une démarche commerciale, de la chaîne délégataire et d'une assistance automatique dans la constitution du dossier.

Deux scénarii sont présents:

- Scénario 100% agence dans lequel toutes les étapes sont réalisées en agence
- Scénario partagé dans lequel la constitution et l'instruction du dossier sont réalisées en agence, le contrôle, l'édition et le déblocage étant réalisés au back-office.

→ Sur le marché des professionnels, le nouveau process ne s'applique pas. Cependant afin d'homogénéiser les pratiques pour le réseau, tout dossier Pro/Agri avec des garanties complexes sera traité par le back-office.

### 1.1 Objectifs et politique

La politique crédit donne un cadre de fonctionnement aux décideurs de la Caisse régionale en termes de distribution du crédit et sert de référence aux acteurs de la filière

crédits. Elle est mise à jour chaque année pour s'adapter à l'environnement économique et poursuivre le développement sécurisé de la distribution d'un crédit.

Les règles qui la constituent visent notamment à développer la distribution de crédits de qualité en maîtrisant les risques associés et en limitant le risque de réputation et d'image de la Caisse régionale du Languedoc.

La politique de crédit a été validée au Conseil d'Administration du 15 mars 2013.

Dans une première partie, la politique générale se décline autour de 13 axes de principes généraux et rappelle la nécessité de développer l'usage de Bâle II dans la distribution du crédit ainsi que la nécessité d'avoir une approche de développement équilibré du crédit au regard du contexte de liquidité. Plus précisément, cette politique permet de clarifier les règles en matière d'intervention géographique, d'exclusions générales, de processus délégataire, de garanties, de tarification, de limites globales et de seuils d'alerte, de traitement du risque, de règles de provisionnement, d'intervention sur les financements complexes (LBO et syndications), de capital investissement, de prescription, de conflit d'intérêt et de suivi de la mise en œuvre de la politique. Elle précise enfin le dispositif de contrôle.

Les principales évolutions de la politique générale à relever sur 2013 sont :

- Le principe de territorialité est clarifié, il est rappelé que la Caisse régionale du Languedoc a vocation à intervenir financièrement auprès des clients et prospects de son territoire, et/ou pour des projets ou opérations qui se situent sur son territoire.
- Les exclusions générales ont été mises à jour en conformité avec la charte des entrées en relation,
- L'importance de la prise de garantie est soulignée,
- Les limites opérationnelles sont définies par marché au regard des fonds propres et/ou du résultat net et maintenues en 2013 au niveau de 2012 à l'exception des collectivités publiques (passage de 88M€ en 2012 à 83M€en 2013).
- Les seuils d'alerte sont différenciés par marché et selon la probabilité de défaut du Groupe de Risque. Les seuils de production ont été revus à la baisse sur le marché de la promotion immobilière.
- Les règles de financement des LBO / FSA ont été précisées, notamment en termes de montant et de durée. L'avis risque indépendant a été élargi à tout FSA au-delà d'un million d'euros d'encours risque lié.
- Il a été décidé de limiter l'activité de syndication, les syndications proposées par un tiers arrangeur sont en particulier exclues pour 2013.
- Des éléments sur les conflits d'intérêt sont ajoutés, l'objectif étant de sécuriser la Caisse régionale, ses collaborateurs et ses élus.
- Les modalités d'intervention de FONCARIS ont été précisées. FONCARIS peut intervenir pour toutes les contreparties de droit privé hors : Collectivités Publiques, SEM, SA HLM ; organismes de 1% logement ; Etablissements de crédit, promoteurs immobiliers.
- Les règles d'intervention sur le marché de la prescription immobilière ont été définies. La CR souhaite développer une activité avec les prescripteurs qui signent une convention. Un suivi des conventions signées est présenté semestriellement au comité des risques. Un reporting annuel de la production est proposé en Conseil d'Administration.
- Les règles d'intervention à l'international ont été écrites et sont à considérer en lien avec les politiques sectorielles de chaque marché.
- Les annexes ont été créées pour définir les modalités d'intervention (exemple : durée de financement et type de garantie recommandés selon l'objet)

En complément, dans une deuxième partie, des règles spécifiques sont précisées pour les différents marchés de la Caisse régionale: Particuliers, Professionnels et Associations, Agriculteurs, Entreprises, Coopératives et Sociétés d'économie mixte, Promotion immobilière, Collectivités locales, Energies renouvelables.

C'est dans cette logique que la Caisse régionale du Languedoc a mis l'accent sur :

→ **La sécurisation de la distribution** et gestion des crédits avec la création en 2011 de la Direction des Engagements pour renforcer la sécurité des processus d'engagement, de production et de gestion des crédits, ainsi que les contrôles associés grâce à:

- L'instruction centralisée unique permettant une uniformisation des décisions de financement.
- L'unité dédiée au suivi de la qualité des dossiers de crédits menant des actions de monitorat sur la qualité des crédits dans le réseau,
- Une mission dédiée chargée des évolutions de la Politique Crédits et du schéma délégataire.

En 2013, de nouvelles évolutions ont complété le dispositif

- L'évolution majeure porte sur le nouveau processus d'octroi des crédits livré avec NICE (NPC). La décision de la chaîne délégataire est intégrée dans GREEN et le contrôle (certification) est adapté.

Le contrôle trimestriel effectué par le directeur d'Agence sur 10% des dossiers de crédits a été suspendu à partir de NICE dans l'attente de la mise en place de nouvelles procédures au 1<sup>er</sup> trimestre 2014.

- Un nouveau schéma délégataire a été mis en œuvre afin de poursuivre un développement équilibré du crédit. Celui-ci a pour objectifs de :

- Fluidifier le processus de distribution du crédit
- Sécuriser durablement l'octroi
- Préciser l'expression des délégations

De larges délégations sont attribuées au réseau de proximité sur les bonnes signatures et les dossiers pondéreux ou les clientèles plus fragiles sont soumis à un double regard « réseau commercial / Direction des engagements ».

→ **L'utilisation de la notation Bâle II** des clients dans les pratiques de distribution du crédit et de détection et de suivi des risques crédits avec la mise en œuvre de la filière Risques (Contrôle Central des Risques).

La notation Bâle II constitue la clé de voûte du système de maîtrise des risques.

Les systèmes internes de notation et d'estimation des taux de défaut et/ou de perte ont un rôle essentiel dans l'attribution des crédits, le pilotage des risques, l'allocation des fonds propres et les principes de gouvernance d'entreprise.

La notation Bâle II du Groupe de Risque reflète la probabilité de défaut de ce dernier à un horizon de un an. Le système de délégation tient compte de cette notation pour orienter la conduite à tenir dans la relation commerciale, l'approche du risque, la prise de garantie et les conditions du crédit.

La notation Bâle II est utilisée pour la distribution de crédits sur l'ensemble des marchés, et complétée sur le marché de l'habitat par le score national. Quant au suivi du risque, il doit intervenir le plus en amont possible en détectant les clients dont la cotation Bâle II se dégrade.

C'est pourquoi, afin de détecter des risques potentiels, la Caisse régionale s'appuie sur des données bâloises (notation Bâle II, EL) pour réaliser :

- des études filières et Risques permettant d'identifier des secteurs d'activité ou des types de financement présentant un risque potentiel
- des revues de portefeuille centralisées ou décentralisées destinées à examiner des dossiers sains mais qui pourraient présenter un risque latent.

En 2013, les critères de dégradation de notes sont complétés d'indicateurs d'alerte pour les réseaux spécialisés (incidents effets / rapport OC sur flux...).

## 1.2        **Gestion du risque de crédit**

### 1.2.1      **Principes généraux de prise de Risque**

En matière de distribution de crédit et en cohérence avec la politique Crédits, la Caisse régionale du Languedoc a décliné des règles de délégations par métier, par marché, par type de financement qui évoluent régulièrement suivant les analyses risques réalisées.

Les critères principaux des délégations sont :

- Le niveau des encours portés par la contrepartie et/ou le montant du dossier étudié
- la qualité du client et de son projet (notation BALE II du Groupe de Risque, note du score Habitat, existence d'incidents bancaires, les garanties retenues,...)
- le taux (et donc la marge) du crédit proposé.

Depuis la réforme BALE II, les notes BALE II sont intégrées dans les outils et usages de la Caisse régionale et utilisées par l'ensemble des réseaux commerciaux de la Caisse régionale comme outil de mesure du risque (et donc du niveau de délégation requis) mais aussi comme indicateur alertant sur une dégradation et donc sur un risque potentiel.

L'application des différents critères de délégation permet d'avoir un « second regard » sur l'ensemble des dossiers et des marchés présentant une caractéristique « sensible » en termes de risque. De plus, les dossiers les plus risqués relèvent d'une décision « Direction des Engagements » voire d'un Comité d'Escompte (Départemental ou Régional), notamment pour ceux présentant les caractéristiques suivantes :

- sur le marché des Particuliers (IB, notation Bâle II dégradée, taux d'endettement élevé, autofinancement insuffisant, prêt de consolidation,...)
- sur le marché des Professionnels, de l'Agriculture, des Entreprises, IAA (notation Bâle II « risque fort, avéré », fonds propres négatifs,...)

### 1.2.2      **Méthodologies et systèmes de mesure des risques**

#### ① **Les systèmes de notation interne et de consolidation des risques de crédit**

##### ▪ **Description du dispositif de notation**

Depuis fin 2007, la Commission Bancaire a autorisé le Crédit Agricole et, en particulier, les Caisses régionales, à utiliser les systèmes de notation interne au Groupe pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles de détail et d'entreprises. 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.

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 pour évaluer le risque.

En 2013, une action a été menée sur la saisie des liasses fiscales dans ANADEFI afin d'améliorer la notation des professionnels de la banque de détail. Il a été décidé de faire appel à des intervenants extérieurs (INOVATIC, Jedeclare.com, BATICA) pour l'enregistrement des liasses fiscales dans les dossiers ANADEFI. Grâce à l'implication des conseillers, le taux de notation des professionnels de la banque de détail est passé de 18.82% en janvier 2013 à 24.53% à septembre 2013 avant NICE.

Sur le périmètre de la clientèle Entreprises, la Caisse régionale dispose de méthodologies de notation Groupe utilisant des critères tant quantitatifs que qualitatifs.

Un comité de pilotage dédié au suivi de la notation Entreprise a été créé en Mars 2012 pour lancer et suivre le chantier national de Notation piloté à la Caisse régionale par le RCPR. Une mobilisation des Chargés d'Affaires et un pilotage de l'action efficace ont permis à la Caisse régionale d'atteindre globalement les objectifs de notation définis par CASA.

#### Le Double regard sur la notation a été mis en place en mars 2013.

Au sein de la CR, les procédures précisent les responsabilités internes des parties chargées de noter les contreparties. L'affectation d'une note (et sa révision régulière) doit être approuvée par une personne indépendante qui ne participe pas au processus d'engagement du crédit. Cette approbation émane en principe de la fonction Risques et Contrôles Permanents de l'entité. Celle-ci peut en déléguer la mise en œuvre en vertu d'un dispositif formalisé, limitatif (excluant notamment les cas où la note finale calculée n'est pas la note finale retenue) et contrôlé.

Lors du Comité Risque de Mai 2013 les règles de validation indépendante ont été définies :

- Si la note calculée finale NCF est égale à la note proposée par l'analyste NPA, la délégation relève du Chargé d'affaire Entreprise
- Si la NCF est différente de la NPA de +/- 1 cran, la délégation est de niveau Directeur d'Agence Entreprise ou responsable de marché et validation à postriori en Comité (CORENT CORPIM)
- Si la NCF est différente de la NPA de +/- 2 crans , le Comité valide la notation après échanges formalisés avec CCR
- Si la NPA est différente de la note retenue précédente NOR (n-1) de +/- 3 crans, la notation est validée par CCR

La mise en place du \_Guide des contrôles permanents a complété ce dispositif en structurant les contrôles en lien avec la lettre jaune 2010-185:

· *Contrôles de niveau 1* sont automatisés dans ANADEFI et permettent au gestionnaire de corriger la notation : (Contrôles automatisés)

    → Visibles dans ANADEFI : Présence de contrôles qui bloquent la validation de la note et empêchent le schéma délégataire.

    → Contrôles de la production mensuelle à travers la mutualisation et les flux avec CASA.

    → Contrôles du Kit Benchmark

*Contrôles de niveau 1.2.* (Contrôles non automatisés)

    → Réalisés par les managers sur les notes validées par les CAE.

### **Contrôles de niveau 2. (Contrôles non automatisés)**

→ Contrôles réalisés par CCR : ces contrôles portent plus particulièrement sur les notations pour lesquelles la note proposée par l'analyste, NPA est différente de la note calculée finale, NCF et/ou la note système, NSY est supérieure à la note financière, NOF.

Ces contrôles sont complétés par un contrôle sur pièce avec analyse des dossiers « physiques » et des documents présents au dossier par rapport aux éléments saisis pour la notation.

→ Contrôles 2.2c locaux formalisés par DRG et réalisés dans les entités par le Contrôle Central des Risques. Contrôle déjà en vigueur et qui couvre tous les points critiques du process notation.

## **▪ Une approche en Risques Liés**

Les règles de délégation crédits s'appuient sur l'approche en risques liés qui permet d'appréhender la totalité du risque de contrepartie pris par la Caisse régionale sur un emprunteur à un moment donné.

La notion de Groupe de Risque apportée par la réforme Bâle II a permis d'automatiser ce regroupement des engagements qui est complété, éventuellement, par les gestionnaires qui consolident les engagements :

- des entités contrôlées de manière exclusive et plus généralement ayant des liens en capital,
- des entités ayant des dirigeants communs,
- des entités ayant un lien de dépendance économique ou bénéficiant d'un soutien formalisé.

Depuis 2010, la Caisse régionale a mis en œuvre le projet national « groupes » dont l'objectif est d'harmoniser la constitution des groupes et l'unicité de notation au niveau de l'ensemble du groupe Crédit Agricole. Le suivi de la mise à jour de l'outil national (workflow) fait l'objet d'une attention particulière de la part de CCR et des Chargés d'Affaires.

En 2013, cette même action a été menée sur le marché des Collectivités publiques. Elle s'est terminée au 31 12 2013.

## **② Mesure du risque de crédit**

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés. La mesure du risque est appréciée au travers du taux de Créances Douteuses et Litigieuses mais aussi par les différents indicateurs bâlois (taux de défaut, taux de sensible, EL...).

Depuis la bascule NICE, en matière de CDL, la Caisse régionale dispose toujours avec son nouveau système d'information NICE d'un dispositif de déclassement conforme aux règles fixées par l'ACP.

Sur décision des comités (CORPIM, CORENT, COREC, CRI) ou sur information du RUN, la Caisse Régionale dispose de possibilités de forcer un dossier en Douteux Litigieux lorsque celui-ci ne répond pas aux délais réglementaires d'entrées en Douteux Litigieux tels que :

- Les créances ayant un caractère contentieux (RJ, LJ...)
- Les impayés de + 90 jours pour : les comptes courants et les ouvertures de crédit les crédits à la consommation

- Les impayés de +180 jours pour : les prêts habitats  
les prêts à l'agriculture  
les prêts immobiliers (professionnels)  
les créances liées aux collectivités publiques
- Les prêts restructurés de type moratoire ou quasi-moratoire
- Le 1<sup>er</sup> jour de retard sur les autres prêts restructurés

La mesure du risque s'opère également avec des indicateurs plus précoces de détection du risque :

- l'indicateur « sensible » s'applique dès les premiers jours de situation irrégulière.
- au-delà de 30 jours et jusqu'à 60 jours, le dossier est détecté « fragile ».
- au-delà de 60 jours et avant l'entrée en CDL, le client est qualifié de « risqué non CDL ».

Cette classification est reprise dans Atourisk, outil mis en test fin 2013 par la Direction des Engagements sur des secteurs pilotes.

Ces différents clignotants permettent aux gestionnaires d'être alertés au plus vite afin de régler le dossier. Les présentations mensuelles en Comité de Direction du risque crédits de la Caisse régionale s'appuient sur ces indicateurs comptables. Depuis 2012, elles sont complétés par la vision risque en terme bâlois (note / perte attendue / emplois pondérés).

L'utilisation des concepts Bâle II pour la mesure du risque de crédit s'est accentuée en 2012 et renforcée en 2013

- Via des attendus règlementaires : parallèlement au volet quantitatif du Pilier 2 Bâle II, le volet qualitatif (l'ICAAP qualitatif) est présenté au Conseil d'Administration ou Comité d'Audit. Il vise à fournir, pour chaque type de risque une synthèse des priorités de la Caisse sur les 12 à 18 prochains mois. Il est matérialisé par un document de synthèse qui sert de base à l'exercice de «cartographie 97-02 ».
- En tant qu'outil de pilotage : à titre d'exemple, en 2013, un tableau de bord Bâle II a été déployé adressant les volets « stock d'encours », « générations récentes de crédit » et « octroi ». Ces éléments ont été mis à disposition du Comité de Direction et sont utilisés dans le point risque mensuel présenté par le RCPR au comité de Direction..

### **1.2.3 Dispositif de surveillance**

#### **① Processus de surveillance des concentrations par contrepartie ou groupe de contreparties liées**

En complément des règles prudentielles fixées par le Comité de la Réglementation Bancaire et Financière et dans un souci prudentiel, la Caisse régionale s'est fixée des règles internes plus contraignantes, afin de maîtriser les risques et d'assurer un suivi vigilant des encours importants. Ces « limites » et « seuils » prudentiels sont présentés et validés chaque année par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale du Languedoc

La politique de crédits reste structurée autour d'un cadre prudentiel de limites d'encours et de production afin de sécuriser les équilibres fondamentaux de la Caisse régionale en cas de défaillance des emprunteurs. Ce dispositif de limites est complété :

- par la recherche d'un partage des encours par contrepartie. La limité de partage varie de 2.5M€ à 10M€ selon le marché et dépend de la part de marché pour les collectivités publiques. Il est défini pour chaque politique sectorielle. Ce seuil a fait l'objet en 2013 d'une présentation en Comité Risque.
- par la mise en place de seuils d'alerte suivis régulièrement dans les instances

Ainsi, au-delà du respect des règles prudentielles fixées par le CRBF - les engagements ne doivent pas dépasser par contrepartie 25 % des fonds propres de la CR - la Caisse du Languedoc a maintenu la fixation de règles internes plus contraignantes :

- **des limites d'encours par contrepartie** fonction des fonds propres ou du résultat net et différencierées par marché
- **des seuils de production annuelle** permettant de suivre le niveau de distribution des crédits sur des activités ou des contreparties jugées sensibles par la CR.
- 4 secteurs d'activité font l'objet de seuils annuels de distribution :
  - la promotion immobilière : 10 % des fonds propres,
  - les crédits syndiqués : 5 % des fonds propres,
  - la prescription immobilière commissionnée : 20% de la production annuelle Habitat,
  - le financement des énergies renouvelables: 5 % des fonds propres.
- **le suivi des risques significatifs** qualifiés à partir de la notation BALE

Ainsi, les contreparties dont les encours sont supérieurs aux seuils suivants font l'objet d'une information annuelle en Comité d'Escompte Départemental ou Régional

	<b>Seuil Probabilité de défaut &lt;5%</b>	<b>Seuil Probabilité de défaut ≥5%</b>
Collectivités Locales	16 M€	Quel que soit le montant
Entreprises/SEM et Promotion Immobilière	8 M€	4 M€
Coopératives	4 M€	2 M€
Agriculteurs, Professionnels et Particuliers	4 M€	2 M€

Par ailleurs, le risque de concentration est également suivi dans le cadre du volet quantitatif du Pilier 2 Bâle II. Au 30 juin 2013, la concentration individuelle est inférieure à la moyenne des caisses régionales du Groupe.

## ② Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

Dans le cadre des contrôles de 2° degré, des revues de portefeuilles sont réalisées par la Direction des Engagements sur les Secteurs et Agences de proximité. Ces revues de portefeuille s'appuyaient avant la bascule NICE sur l'outil GRC (Gestion du Risque Client) pour les dossiers en risque né (1<sup>er</sup> jour de dépassement de la ligne de crédit confirmée

et/ou 1<sup>er</sup> jour de retard d'une échéance crédit). L'outil Atourisk, livré dans le cadre des outils NICE prendra le relais sur 2014 après une phase de test fin 2013/début 2014.

En complément, le Comité des Engagements mis en place au 1<sup>er</sup> semestre 2012 analyse la situation financière et bancaire des clients sélectionnés. Les critères d'éligibilité reposent sur les dégradations mensuelles de notes bâloises et sur le niveau de perte attendue. Ce comité mensuel est composé de la Direction des Engagements, du RCPR, des Risques et Recouvrement et du Contrôle Central des Risques.

Des revues sont organisées pour les Directions des Réseaux spécialisés à travers les Comités Risques dédiés à ces marchés (CORENT et CORPIM). Les critères d'éligibilité ont évolué en 2012 avec, en complément des dégradations mensuelles des notes bâloises, la prise en compte des dégradations des cotations BDF et sur 2013 d'indicateurs d'alerte liés au fonctionnement des comptes.

D'autre part en 2013, l'analyse des filières à risque a été présentée en Comité Risque et en Conseil d'Administration. L'objectif de ces revues est d'identifier les secteurs d'activité risqués.

Les secteurs d'activités identifiés en 2012 sont confirmés :

- Restaurants (rapide ou traditionnel)
- Débits de boissons
- Maçonnerie, construction de bâtiments
- Boulangeries – Pâtisseries
- Culture de fruits

Et complétés de 4 secteurs supplémentaires :

- Promotion immobilière
- Commerce de véhicules
- Hôtels
- Agences immobilières – marchands de biens

Enfin, le risque de concentration géo-sectorielle est également suivi dans le cadre du volet quantitatif du Pilier 2 Bâle II. Au 30 juin 2013, la concentration est proche de la moyenne des Caisses Régionales.

### ③ Processus de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance

Ces contreparties sont prises en charge dans un premier temps par les réseaux commerciaux, puis les contreparties défaillantes sont ensuite captées par le Recouvrement Commercial (RCO) selon des modalités qui ont été redéfinies depuis NICE :

- Captation RCO à J+50
- Captation à J+35 pour les PRO en risque fort ou avéré dont l'encours > 50K€.

Le Recouvrement Contentieux prend le relais pour les dossiers qui n'ont pu être résolus de manière amiable ou pour l'exécution des garanties.

Les responsables du recouvrement réalisent des revues de portefeuille sur les clients gérés afin de s'assurer du respect des procédures internes, de l'efficacité des actions menées et de la couverture des risques avérés et latents.

Deux Comités sont spécifiquement dédiés aux contreparties défaillantes ou sous surveillance :

- Le Comité des Risques (CRI) traite des dossiers en recouvrement d'un montant élevé (CDL > 1,5 M€) ou spécifiques, nécessitant une décision stratégique
- Le COREC procède à l'analyse des dossiers risqués et CDL gérés dans les services contentieux et recouvrement commercial.

#### ④ Processus de suivi des risques sur base consolidée

Les analyses risques sont présentées régulièrement au Comité des Risques (CRI), (risque filière / études sur les pharmacies / plan de notation / évolutions des revues de portefeuille / restitution des différents comités....).

De ces présentations peuvent découler différentes propositions :

- mettre en place une action préventive sur tel segment de clientèle ou type de crédit
- réaliser un contrôle sur une agence
- sensibiliser et informer le réseau
- aménager les critères de délégation

Chaque mois, un point sur le risque crédits est présenté en Comité de Direction avec, en complément, chaque trimestre, une analyse comparative du niveau de risque par segment de notation – et de son évolution- pour la Caisse régionale par rapport à la Caisse Moyenne.

#### ⑤ Impacts des stress scenarii

Dans le cadre du dossier « Pilier 2 de BALE II », l'impact des stress macro-économiques ont été déclinés et analysés sur le portefeuille de la Caisse régionale au 31/12/2012 selon les scenarii de Crédit Agricole SA. Il a été complété du stress de sectoriel et du stress de concentrations individuelles.

L'application des 3 types de stress test retenus par CA.SA (macro économique, sectoriel, concentration individuelle) a conduit aux résultats suivants pour la Caisse :

- Une augmentation de la perte attendue de 4.7% en 2013 et 5.7% en 2014.
- Une augmentation des Emplois Pondérés de 3.3% en 2013 et 1.4% en 2014
- Et par conséquent une légère augmentation des exigences en Fonds Propres de 6M€ en 2013 puis de 3M€ en 2014.

Les résultats sont concluants: les Fonds Propres de la Caisse régionale permettent d'absorber les effets du stress. Aucun besoin supplémentaire en fonds propres n'est requis.

#### 1.2.4 Mécanismes de réduction du risque de crédit

##### ▪ Politique de garantie

La garantie doit être considérée comme l'accompagnement normal d'un crédit et à ce titre, elle doit être largement recherchée quelle que soit la note Bâle II du client. L'annexe 5 de la politique de crédit 2013 préconise des types de garanties en fonction de l'investissement.

##### ▪ Garanties reçues et sûretés

Le dispositif Bâle II a apporté un complément d'information en matière de valorisation des garanties et ainsi donné une bonne évaluation du risque de pertes attendues sur crédit.

La valorisation du stock a été réalisée par règles automatiques sur l'ensemble de la banque de détail et à dire d'expert pour la banque d'entreprise.

Pour la production nouvelle de crédit, la valorisation des garanties est automatique pour les cautions, les nantissements de comptes-titres Crédit Agricole et les hypothèques de 1<sup>o</sup> rang et PPD (habitat seulement) depuis décembre 2005.

En complément de sa politique interne de partage de risques, la Caisse régionale a opté pour une couverture de ses grands risques éligibles auprès de FONCARIS à partir de 25 M€ d'encours en risques liés.

Sur les crédits habitat, la garantie caution CAMCA est privilégiée lorsque les conditions d'éligibilité et de qualité clients (prise en compte du score habitat) sont réunies afin d'améliorer le taux de couverture risque.

#### ▪ Utilisation de contrats de compensation

La Caisse régionale du Languedoc n'utilise pas ce type de contrat

#### ▪ Utilisation de dérivés de crédit

La Caisse régionale du Languedoc n'a pas recours aux dérivés de crédits dans le cadre de la gestion de son risque de crédit.

### 1.3 Exposition

#### 1.3.1 Exposition maximale au risque de crédit

(en milliers d'euros)	31.12.2013	31.12.2012
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrat en unités de compte)	13 531	28 120
Instruments dérivés de couverture	354 573	556 111
Actifs disponibles à la vente (hors titres à revenu variable)	279 319	331 383
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)	56 751	61 247
Prêts et créances sur la clientèle	16 305 367	16 703 973
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	771 757	688 063
<b>Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciation)</b>	<b>17 781 298</b>	<b>18 368 897</b>
Engagements de financement donnés	1 522 031	1 499 348
Engagements de garantie financière donnés	442 415	495 936
Provisions - Engagements par signature	- 8 643	- 7 027
<b>Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)</b>	<b>1 955 803</b>	<b>1 988 257</b>
<b>TOTAL Exposition nette</b>	<b>19 737 101</b>	<b>20 357 154</b>

#### 1.3.2 Concentration

◆ **Diversification du portefeuille par zone géographique**

La Caisse régionale exerce son activité en France sur son territoire.

◆ **Diversification du portefeuille par filière d'activité économique**

La Caisse régionale exerce son activité dans le seul métier de banque de proximité.

◆ **Ventilation des encours de prêts et créances par agent économique**

Les encours de prêts et créances par agents économiques figurent dans la note 3.1 du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale.

### 1.3.3 Qualité des encours

La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (entreprises, banques et institution financière, administrations et collectivités publiques). Le périmètre ventilé dans le graphique ci-après est celui des engagements accordés par la Caisse régionale à ses clients sains hors banque de détail, soit 4.61 Milliards d'euros. La répartition par rating est présentée en équivalent notation Standard & Poors.

#### **L'exposition au risque de crédit au 31/12/2013 (avant transfert de risque)**

Répartition des crédits encours clientèle Corporate par plage de notation

<b>CORPORATE</b>		
NOTATIONS	Encours en M€	%
AAA	735.85	15.96%
AA	956.28	20.74%
A	712.16	15.45%
BBB	562.94	12.21%
BB	1262.56	27.39%
B	267.11	5.79%
Sous surveillance	113.35	2.46%
<b>TOTAL</b>	<b>4610.23</b>	<b>100%</b>

## ② Dépréciation et couverture des risques

▪ **Politique de dépréciation et couverture des risques**

Les créances douteuses (en recouvrement ou pas) font l'objet d'une politique de provisions individualisées, affectées et prudentes, qui gradue le niveau de couverture des encours en fonction de la situation financière du client, sa solvabilité et la qualité des garanties détenues.

Une politique de dépréciation est également mise en œuvre en amont par la Direction Financière sous la forme de provisions collectives basées sur les notations Bâle II dégradées. La méthode de calcul de ces provisions est conforme aux normes en vigueur au sein du Groupe Crédit Agricole.

Deux types de provisions collectives sont mises en œuvre :

- Généralement, la perte attendue (EL) calculée grâce aux outils Bâle II est provisionnée :
  - pour les contreparties ayant une notation relativement dégradée (notes H et au-delà pour la banque de détail, E+ et au-delà pour le Corporate),
  - après prise en compte de la durée restant à courir des contrats et exclusion des crédits accordés dans les 12 derniers mois.
- Plus spécifiquement, les encours sains portés sur les secteurs de la viticulture, des professionnels de l'immobilier, des financements LBO, des acquéreurs immobiliers, de la construction/BTP, des cafés-hôtels-restaurants, de l'automobile, de la boulangerie font l'objet de provisions calculées selon une méthode tenant compte des niveaux de risques propres à ces types de financements. Eu égard au contexte économique, une nouvelle filière présentant un risque marqué a été prise en compte : le secteur des productions végétales fait l'objet de provisions spécifiques depuis juin 2013.

Dans les tableaux ci-dessous, l'exposition au défaut concerne tous les contrats sains par classe de notation ou par filière ayant servi au calcul de la provision.

#### ▪ Encours de provisions collectives « Bâle 2 »

Classe de Notation	Exposition au défaut (en M€)	Provision collective (en M€)
1 - DAV Part	22	1,3
2 - Crédits Habitat	416	32,1
3 - Crédits Consommation	19	1,5
4 - Revolving	8	1,3
5 - Autres crédits bilan GR Particuliers	0	0,0
6 - Engagement hors bilan des particuliers	1	0,0
7 - Financements Pro associations	457	32,9
8 - Financements Agriculture	64	2,0
9 - Financement Associations	3	0,2
10 - Financement Prof de l'immobilier	2	0,2
11 - Financement Collectivités Publiques	10	2,7
12 - Financement ENT (13-14-18)	187	19,2
	<b>1 189</b>	<b>93,5</b>

#### ▪ Encours de provisions collectives « Filières »

Filière	Exposition au défaut (en M€)	Provision collective (en M€)
Professionnels de l'immobilier	164	22,3
LBO	49	8,3
Viticulture/Viniculture	254	44,0

Acquéreurs immobiliers	268	50,4
Cafés/Hôtels/Restaurants	220	19,5
Construction/BTP	254	27,5
Automobile	56	7,8
Boulangerie/Pâtisserie	28	2,6
Production végétale	93	4,5
	<b>1 385</b>	<b>186,8</b>

#### ▪ Encours d'actifs financiers dépréciés

Les encours de prêts et créances bruts, les encours dépréciés, les dépréciations, le taux de couverture des encours dépréciés par agents économiques figurent dans les notes 3.1 du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale.

#### 1.3.4 Coût du risque

Le coût du risque au 31 décembre 2013 figure dans la note 4.8 du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale.

#### 1.4 Risque pays

La Caisse régionale n'est pas exposée au risque pays.

### 2. Risques de marché

---

**Le risque de marché** représente le risque d'incidence négative 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 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 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 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.

#### Gestion du risque

##### ♦ Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du groupe Crédit Agricole s.a. est structuré sur deux niveaux distincts mais complémentaires

- Au niveau central, la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles.
- Au niveau de la Caisse régionale, un Responsable des Risques et Contrôles Permanents pilote et contrôle les risques de marché issus des activités. Ce Responsable est nommé par le Directeur Général de la Caisse régionale et lui est directement rattaché.

L'organisation mise en place permet un contrôle indépendant des valorisations.

♦ **Les comités de décision et de suivi des risques**

- Organes de suivi des risques de niveau groupe :
  - Le Comité des Risques Groupe (CRG)
  - Le Comité de suivi des Risques des Caisses régionales (CRCR)
  - Le Comité Normes et Méthodologies
- Organes de suivi des risques de niveau local
  - Le comité financier (CFI)
    - Comité trimestriel présidé par la Direction générale
    - Il fait valider la politique financière au conseil d'administration
    - Il prend les décisions sur la gestion des fonds propres, le risque de taux et la politique financière conformément à la politique financière
  - Le comité de trésorerie (COTRE)
    - Comité mensuel (hors trimestre) présidé par la Direction Générale
    - Il prend les décisions sur la gestion des fonds propres, le risque de taux et la politique financière conformément à la politique financière

Dans la suite du document, nous utiliserons le terme comité financier pour désigner le CFI ou le COTRE.

## 2.2 Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché

L'encadrement des risques de marché de la Caisse régionale repose sur la combinaison de trois indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites et, ou seuils d'alerte : la Value at Risk, les scénarios de stress, les indicateurs complémentaires (sensibilité aux facteurs de risques).

Par ailleurs :

- un suivi du portefeuille cantonné (produits gérés en extinction) est effectué mensuellement en comité financier et trimestriellement en conseil d'administration.
- la notation des titres HTM fait l'objet de seuils d'alerte en comité financier et en conseil d'administration

Ces indicateurs font l'objet d'un suivi par le contrôle permanent au travers de contrôle SCOPE.

### 2.2.1 **Les indicateurs**

#### ① **La VaR (Value at risk)**

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.

Limites du calcul de la VaR :

Les principales limites méthodologiques attachées au modèle de VaR sont les suivantes :

- La VAR fait l'hypothèse d'une distribution Normale des rendements des actifs composant le portefeuille, ce qui n'est pas le cas pour certains actifs ;
- 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 de 99% ne tient pas compte des pertes pouvant intervenir au-delà de cet intervalle. La VaR est donc un indicateur de risque de perte sous des conditions normales de marché et ne prend pas en compte les mouvements d'ampleur exceptionnelle.

Le calcul de la VAR historique est effectué à partir de la calculette AMUNDI/CACIB (outil groupe). CA-CIB s'efforce d'apporter de constantes évolutions et adaptations de la méthodologie de calcul de VaR. Pour 2013, CACIB a apporté des améliorations aux mesures de stress afin d'intégrer le risque souverain

Des seuils d'alerte et des limites de VaR 1 mois à 99% font l'objet, en cas de dépassement, de déclenchement d'une alerte financière.

- Les seuils d'alerte au Comité Financier et au Conseil d'Administration ont été fixés respectivement à 11,3 M€ soit 7,4 % du résultat net de A-1 ou 0,6% des fonds propres CRD du 31/12 de A-1 et à 12,2 M€ soit 8,0% du résultat net de A-1 ou 0,6% des fonds propres CRD du 31/12 de A-1
- Une limite a été fixée à 14,7 M€ soit 9,7% du résultat net de A-1 ou 0,80% des fonds propres CRD du 31/12 de l'exercice précédent.
- Le déclenchement de la procédure d'alerte entraîne des propositions d'actions en Comité Financier et/ou en Conseil d'Administration.
- Au 31/12/2013, la VaR à 1 mois à 99% est de 1,5 M€ soit 1% du résultat net de A-1 ou 0,1% des fonds propres CRD du 31/12/2012. Les seuils d'alerte ne sont pas atteints.

## ② Les stress scenarii

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 marché.
- Ces calculs de scénarios de stress, conformément aux principes du groupe, simulent l'effet sur le portefeuille des conditions de marché suivantes :
  - actions : baisse de 35%,
  - obligations : hausse des taux dépendant de la catégorie de l'obligation (exemple obligations euro 5-7 ans : 165 bp, obligations high yield : 466 bp),
  - alternatif : baisse de 10%,
  - monétaire dynamique : baisse de 2,5%.

- Des seuils de limites de pertes sur le placement des excédents de fonds propres en cas de scénario catastrophe, font l'objet, en cas de dépassement, de déclenchement d'une alerte financière.
- Les seuils d'alerte au Comité Financier et au Conseil d'Administration ont été fixés respectivement à 53,4 M€ soit 35,1% du RN 2012 ou 2,8% des fonds propres CRD au 31/12/2012 et à 57,9 M€ soit 38,1% du RN 2012 ou 3,1% des fonds propres CRD au 31/12/2012.
- Une limite a été fixée à 69,4 M€ soit 45,6% du RN 2012 ou 3,7% des fonds propres CRD au 31/12 de A-1.
- Le déclenchement de la procédure d'alerte entraîne des propositions d'actions en Comité Financier et/ou en Conseil d'Administration.

Au 31/12/2013, la perte en cas de scénario catastrophe sur le portefeuille de fonds propres est de 8,5 M€ soit 5,6 % du résultat net 2012 et 0,4% des fonds propres CRD du 31/12/2012. Les seuils d'alerte ne sont pas atteints.

### ③ Les indicateurs complémentaires (sensibilités, ...)

La Caisse régionale a rajouté d'autres indicateurs de risques qui font également l'objet de seuil d'alerte : il s'agit de la perte de valeur mensuelle et annuelle du portefeuille de placement.

Les seuils d'alerte au Comité Financier et au Conseil d'Administration ont été fixés respectivement à :

- 5,5% et 7,3% du RN de l'exercice précédent soit 0,4% et 0,6% des fonds propres CRD au 31/12 de l'exercice précédent sur la perte de valeur du portefeuille de placement sur le mois.
- 13,6% et 18,2% du RN de l'exercice précédent soit 1,1% et 1,5% des fonds propres CRD au 31/12 de l'exercice précédent sur la perte de valeur du portefeuille depuis le début de l'année.

Sur 2013, le portefeuille de placement de la Caisse régionale a affiché un gain de +5,2 M€. Les seuils d'alerte ne sont pas atteints.

Par ailleurs, la Caisse régionale a mis en place des seuils d'alerte sur le portefeuille de trading (au sens comptable et non prudentiel). Ce portefeuille contient les opérations de swaps client et leur adossement.

Les seuils d'alerte sont les suivants :

- Alerte comité financier si la variation de valeur mensuelle est supérieure à 4 M€ soit 2,6% du résultat net IFRS de A-1 ou 0,2% des FP CRD du 31/12 de A-1 ou si la variation annuelle est supérieure à 8 M€ soit 5,3% du résultat net IFRS de A-1 ou 0,4% des FP CRD du 31/12 de A-1 .
- Alerte au Conseil d'Administration si la variation de valeur mensuelle est supérieure à 6 M€ soit 3,9% du résultat net IFRS de A-1 ou 0,3% des FP CRD du 31/12 de A-1 ou si la variation annuelle est supérieure à 12 M€ soit 7,9% du résultat net IFRS de A-1 ou 0,6% des FP CRD du 31/12 de A-1.

### ④ L'utilisation des dérivés de crédit

Au 31/12/2013, la Caisse régionale ne détient pas de dérivés de crédit. Par ailleurs, la charte de gestion financière de la Caisse régionale exclut ce type de produit.

## 2.3 Exposition : activités de marché (Value at Risk)

Nous décomposons la VAR par classe d'actif afin d'indiquer la contribution de chacune au risque du portefeuille. Au 31/12/2013, la décomposition est la suivante :

Total	Action	Alternatif	Obligations	Monétaire	Diversification
1,5 M€	+0,1 M€	+0,2 M€	+1,5 M€	+0,0 M€	-0,3 M€

L'effet diversification du portefeuille diminue le risque de 0,3 M€.

La juste valeur des instruments dérivés de transaction figure dans les notes 3.2 du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale.

## 2.4 Risque Action

### ♦ Risque sur actions provenant des activités de trading et d'arbitrage

Pas de portefeuille de trading sur les actions.

### ♦ Risque sur actions provenant des portefeuilles de placement

Le portefeuille d'actions en titres de placement est de 1,1 M€ au 31/12/2013. Il représente 0,1% du portefeuille d'excédent de fonds propres.

Le portefeuille actions est composé de :

- 0,1 M€ d'un FCP AMundi (atout opportunité)
- 1,0 M€ de private equity

La Caisse régionale a fixé en septembre 2011 un plan de cession sur les trackers actions. Les points de sortie cible ont été étalés sur des niveaux de CAC 40 de 3 100 pts à 4 400 pts. Au 31 décembre 2013, la Caisse régionale a cédé la totalité des trackers CAC 40.

La politique de la Caisse régionale exclut désormais le risque actions sur ses flux ; le stock résiduel fait l'objet d'un reporting mensuel en Comité Financier.

### ♦ Actions d'autocontrôle

La Caisse régionale a mis en place, depuis 2008, un programme de rachat partiel de ses certificats coopératifs d'investissement limité à 10% de l'encours de CCI figurant au capital de la Caisse régionale, conformément à l'autorisation donnée par l'Assemblée Générale de la Caisse régionale en date du 28 mars 2008 et renouvelé par les Assemblées Générales de 2009, 2010, 2011, 2012 et 2013.

Par ailleurs, la Caisse régionale délègue auprès de Kepler Cheuvreux la gestion de la liquidité de ses CCI.

Les encours concernés figurent dans la note 6.20 du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale.

## 2.5 La gestion du bilan – Les risques financiers structurels

Les principaux risques financiers issus du bilan de la Caisse régionale sont le risque de taux d'intérêt et le risque de liquidité et de refinancement. Ces risques font l'objet d'un reporting régulier en comité financier et en conseil d'administration.

Le conseil d'administration valide les règles de gestion ainsi que les limites de risque sur proposition du Comité Financier.

## 2.6 Le risque de taux d'intérêt global

### 2.6.1 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 Caisse régionale a pour objectif la couverture de l'intégralité du risque en cas de variation des taux d'intérêt sur l'ensemble de ses produits de bilan et de hors bilan.

La politique de la Caisse régionale consiste à utiliser des instruments de couvertures « vanille » pour couvrir son risque de taux.

Les actifs à taux fixe sont couverts par des swaps emprunteurs de taux fixe contre EUR3M. Les passifs à taux fixe sont couverts par des swaps prêteurs de taux fixe contre EUR3M. Ces 2 types de couvertures sont classés en macro couverture de juste valeur.

Des opérations clientèle particulières présentant un risque de taux pour la Caisse régionale peuvent également faire l'objet d'une couverture spécifique. Le classement de ce type d'instruments est de la micro couverture de juste valeur.

Au 31/12/2013 :

- l'encours d'actif à taux fixe est de 16 750 M€ et l'encours de swaps emprunteurs est de 7 057 M€.
- l'encours de passif à taux fixe est de 14 638 M€ et l'encours de swaps prêteurs est de 3 311 M€.

### 2.6.2 Méthodologie

Nous mesurons chaque trimestre un gap de taux statique :

- outils utilisés : outil national Cristaux 2.
- périmètres de la mesure : l'ensemble du bilan y compris les fonds propres.
- sources des données de calculs : données issues du système d'information (GREEN, KTP...), et des états financiers de Crédit Agricole S.A (BAFI...)
- hypothèses/modèles d'écoulement : les écoulements des produits non échéancés sont issus des conventions groupe exceptées certaines hypothèses de remboursements anticipés de taux (exemple : DAT) qui sont déterminées de façon locale à partir des remboursements constatés au cours des exercices précédents (comme le préconise Crédit Agricole S.A.).
- indicateurs de mesures utilisés dans la gestion du risque de taux d'intérêt global : nous mesurons un gap de taux fixe, un gap de taux inflation, et un gap synthétique (taux fixe + inflation + équivalent delta des prêts capés et de l'Epargne Logement).

- CASA détermine les limites qui s'appliquent aux gaps synthétiques.
- Le calibrage des limites en gap de taux d'intérêt des Caisses Régionales doit être fait en examinant les ratios suivants pour un choc uniforme de taux de +/- 200 points de base (+/- 2%) :
  - la perte potentielle actualisée sur toutes les maturités doit être inférieure à 10% des fonds propres prudentiels,
  - la perte potentielle sur la première année glissante et l'année 2 en civil doit rester inférieure à 5% du PNB d'activité budgéte,
  - la perte potentielle sur l'année 3 à l'année 10 (en civil) doit rester inférieure à 4% du PNB d'activité budgéte.
- La Caisse régionale applique les recommandations nationales sur l'impasse synthétique. La Caisse régionale a également ajouté des limites de risque sur l'impasse stock taux fixe et sur l'impasse stock inflation. Les limites sont les suivantes :
  - sur l'impasse taux fixe :
    - la perte potentielle sur la première année glissante et l'année 2 en civil doit rester inférieure à 3% du PNB d'activité budgéte soit une limite de 828 M€ pour 2013,
    - la perte potentielle sur l'année 3 à l'année 10 en civil doit rester inférieure à 2% du PNB d'activité budgéte soit une limite de 552 M€ pour 2013.
  - sur l'impasse inflation :
    - la perte potentielle sur la première année glissante et l'année 2 à 10 en civil doit rester inférieure à 1% du PNB d'activité budgéte soit une limite de 276 M€ pour 2013.

Par ailleurs, la Caisse régionale a ajouté des seuils d'alerte de niveau comité financier sur l'impasse stock taux fixe et sur l'impasse stock inflation. Les seuils sont les suivants :

- sur l'impasse taux fixe :
  - la perte potentielle sur la première année glissante et l'année 2 en civil doit rester inférieure à 2% du PNB d'activité budgéte soit une limite de 552 M€ pour 2013,
  - la perte potentielle sur l'année 3 à l'année 10 en civil doit rester inférieure à 1% du PNB d'activité budgéte soit une limite de 276 M€ pour 2013.
- sur l'impasse inflation :
  - la perte potentielle sur la première année glissante et l'année 2 à 10 en civil doit rester inférieure à 0,5% du PNB d'activité budgéte soit une limite de 138 M€ pour 2013.

- De façon opérationnelle, la Caisse régionale recherche une insensibilisation maximale du PNB aux variations de taux.

Les instruments financiers utilisés pour couvrir le risque de taux sont des swaps vanille (taux fixe ou inflation).

### **2.6.3 Gestion du risque**

Le suivi du risque est effectué mensuellement par le comité financier présidé par le Directeur général.

Les limites Groupe sont bien respectées (cf Exposition). En cas de dépassement de celles-ci, la Caisse régionale a recours à la souscription de swaps de couverture.

#### **2.6.4 Exposition**

Impact en valeur absolue d'un mouvement de taux de +200 bp sur l'impasse synthétique (sur chiffres au 31/12/2013) :

Limite nationale	A1 glissante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Gap synthétique</b>	-91	31	4	-10	-8	-75	-143	-82	-29	-21
Limites nationales (M€)	1 380	1 380	1 104	1 104	1 104	1 104	1 104	1 104	1 104	1 104
Limites nationales (% PNB)	5%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%
<b>Impact PNB</b>	0,33%	0,11%	0,01%	0,04%	0,03%	0,27%	0,52%	0,30%	0,10%	0,08%
<b>Respect de la limite</b>	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui

Impact sur la VAN d'un choc de taux :

- de +200 bp : +5,5 M€
- de - 200 bp : -16,3 M€.

L'information financière sur les instruments dérivés figure dans les notes 3.2 du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale.

#### **2.6.5 Risque de contrepartie sur instruments dérivés**

Afin de diminuer le risque de contrepartie sur les instruments dérivés, la Caisse régionale a mis en place des accords de collatéralisation avec les banques suivantes : Natixis, Barclays, BNP et Société Générale.

Ces accords permettent d'échanger la valeur de marché des instruments dérivés effectuées avec chacune des contreparties. La valorisation des portefeuilles est effectuée quotidiennement par CACEIS pour le compte de la Caisse régionale.

#### **2.7 Le risque de change**

Le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise.

La Caisse régionale n'est pas exposée au risque de change.

#### **2.8 Les risques de liquidité et de financement**

**Le risque de liquidité et de financement** désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunt et de placement.

#### **2.8.1 Objectifs et politique**

La Caisse régionale met en place un dispositif d'identification, de mesure, d'analyse et de gestion du risque de liquidité, tel que défini au point h de l'article 4 du règlement 97-02. Ce dispositif lui permet de disposer à tout moment des liquidités suffisantes pour honorer ses engagements exigibles.

CASA assure la liquidité des Caisses régionales en leur donnant accès à différents instruments financiers : Compte Courant de Trésorerie, Emprunts en blanc (de 1 semaine à 10 ans), Avances globales (50% des prêts MLT débloqués). Par ailleurs, la Caisse régionale peut émettre des Titres de Créances Négociables (CDN, BMTN soumis à l'autorisation préalable de Crédit Agricole S.A.).

La politique de gestion de la liquidité de la Caisse régionale repose sur l'adossement global des ressources aux actifs à financer en capitaux et en durées. Elle se concrétise, d'une part, par une politique de collecte clientèle et, d'autre part, par une politique de refinancement auprès de Crédit Agricole S.A. et des marchés financiers pour les TCN interbancaires.

#### **2.8.2     Gestion du risque**

Le pilotage de la liquidité s'appuie sur :

- Une mesure quotidienne du déficit de liquidité
- Une projection mensuelle du déficit à long terme

Un reporting mensuel est effectué en Comité financier. Celui-ci met en place la politique de couverture du risque dans le respect des règles édictées par le Conseil d'administration.

#### **2.8.3     Conditions de refinancement en 2013**

La crise financière a rendu difficile le refinancement des banques sur les marchés surtout fin 2011. Le marché s'est ré-ouvert en 2012 et les spreads de liquidité se sont détendus suite à la mise en place, par la BCE, des LTRO et de l'OMT. Le spread de liquidité facturé par CASA aux Caisses régionales à 5 ans est passé de 317 bp à fin 2011 à 95 bp à fin 2013.

#### **2.8.4     Méthodologie**

La Caisse régionale est soumise dans la gestion de sa liquidité :

- au ratio de liquidité standard; la Caisse régionale pilote le ratio entre 120% et 130% et une alerte de niveau Comité Financier a été fixée à 105%. Le pilotage peut se faire sur un niveau plus bas en cas de tension sur les marchés.
- aux limites fixées par Crédit Agricole S.A. sur les volumes et les échéances du refinancement

Crédit Agricole S.A a défini des règles de gestion sur la liquidité afin de prémunir le groupe d'un risque d'illiquidité. Les principes suivants permettent de limiter ce risque :

- Mise en place pour chaque Caisse régionale, d'un volume limite de refinancement à court terme ; il s'agit de la limite qui assure la résistance à une crise systémique.
- Limite assurant la résistance à une crise globale : la Caisse régionale doit maintenir durant au moins deux semaines une situation de trésorerie excédentaire.

- Limite assurant la résistance à une crise idiosyncratique (c'est-à-dire sur le nom Crédit Agricole) : la Caisse régionale doit maintenir durant au moins un mois une situation de trésorerie excédentaire.

L'encours de dette à long terme arrivant à échéance sur un semestre doit être au maximum de 2,5% de l'encours des crédits de la Caisse régionale.

L'impact d'un stress sur les spreads de liquidité (augmentation des spread de 100 bp) doit générer sur le gap de liquidité moyen long terme un impact inférieur à 7,5% du PNB de la Caisse régionale.

La stratégie de la CR consiste à optimiser l'ensemble des contraintes afin de sécuriser le refinancement et de minimiser sur longue période le coût de liquidité.

La politique de gestion de la liquidité de la Caisse régionale se concrétise ainsi par :

- un développement de la collecte clientèle,
- une optimisation du refinancement à court terme (utilisation de la limite court terme)...
- ... sous contrainte d'un lissage de la souscription de dette à moyen long terme. La Caisse régionale cherche à éviter les « murs » de liquidité, c'est-à-dire à se retrouver à devoir souscrire un volume de cash long terme important sur une durée courte. En effet, le risque est de se refinancer de façon significative sur des spreads élevés en raison d'un environnement de marché dégradé.
- une optimisation du refinancement sous forme d'avances spécifiques à prix bonifié. La Caisse régionale conserve autant que possible les avances à prix bonifiés issues des émissions CACB, CRH.... La Caisse régionale utilise également les ressources BEI pour refinancer certains crédits éligibles.
- un arbitrage entre les ressources Crédit Agricole S.A. et les ressources interbancaires.

Les programmes de refinancement de liquidité sont présentés mensuellement au comité financier pour validation et font l'objet d'un reporting trimestriel au conseil d'administration.

## 2.8.5 Exposition

### Le ratio de liquidité

Il évalue la couverture des exigibilités à un mois par les liquidités à un mois. Les établissements de crédit doivent présenter à tout moment un coefficient de liquidité  $\geq$  à 100%.

Au 31/12/2013, le ratio de liquidité de la Caisse régionale était de 143% (contre 126% au 31/12/2012).

### Ratio LCR

La caisse régionale se prépare à la mise en place du ratio LCR qui s'appliquera aux établissements financiers à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Le ratio prévoit que les réserves de liquidité (essentiellement des titres d'état) divisées par les sorties nettes à un mois en cas de stress scénario soient supérieures à 60% au 1<sup>er</sup> janvier 2015 et supérieures à 100% au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

La Caisse régionale a mis en place un programme de souscription de titres d'état (essentiellement des OAT) et s'est fixé d'atteindre un ratio de 66% au 30 juin 2014. Au 31 décembre 2013, la caisse régionale avait un ratio LCR de 51%.

## **Emissions**

Au 31/12/2013, le déficit crédit collecte de la CR s'établit à 4,2 Md€ dont 1,2 Md€ refinancés à court terme (durée initiale <= à 1 an) et 3,0 Md€ refinancés à MLT (durée initiale > 1 an). La durée moyenne du refinancement MLT est de 5,2 ans.

Sur 2013, la Caisse régionale a souscrit :

- 170 M€ d'emprunt en blanc MLT auprès de CASA
- 146 M€ d'avances spécifiques à prix bonifié (CA HL SFH, BEI, CRH, PLS, PLSA, UC Prédica)

Par ailleurs, la note 3.3 du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale présente les prêts et créances par durée résiduelle ainsi que les dettes représentées par un titre par durée résiduelle.

## **2.9 Politique de couverture**

La CR du Languedoc couvre ses positions de taux mesurés par les impasses de taux au travers de swaps de macro couverture de juste valeur. La justification de la macro couverture est effectuée chaque trimestre en utilisant la short cut method.

Par ailleurs, certains crédits clientèle à taux fixe peuvent avoir fait l'objet d'une couverture spécifique du fait de leur montant. Le swap de couverture est alors classé en micro couverture de juste valeur.

Des TSR émis ont fait l'objet de couvertures classées en micro couverture de flux de trésorerie.

Les crédits structurés sont également couverts pour éviter à la Caisse régionale d'être en risque sur la structure. Dans ce cas, le swap est classé en trading.

Les données chiffrées de la politique de couverture de la Caisse régionale figurent dans les notes 3.2 risque de marché (instruments dérivés de couverture par type d'instrument : valeur de marché) et 3.4 couverture des risques de flux de trésorerie, et couverture de juste valeur (instruments dérivés de couverture : valeur de marché et montants notionnels) du rapport sur les comptes consolidés de la Caisse régionale.

## **Couverture de l'investissement net en devise (Net Investment Hedge)**

Au 31 décembre 2013, la Caisse régionale n'a pas documenté de relations de couverture d'investissement net en devise.

## **3. Risques opérationnels**

---

Le risque opérationnel correspond au risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'évènements extérieurs, risque juridique inclus mais risque stratégique et de réputation exclus.

### 3.1 Objectifs et politique

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

- gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels : supervision du dispositif par la direction générale (via le volet risques opérationnels du comité de contrôle interne), rôles des Responsables des Contrôles Permanents et des Risques (Crédit Agricole S.A et entités) en matière d'animation du dispositif et de synthèse, responsabilités des entités dans la maîtrise de leurs risques (par l'intermédiaire du réseau des Managers des Risques Opérationnels),
- identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies, complétées par la mise en place d'indicateurs permettant la surveillance des processus les plus sensibles,
- collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque,
- calcul et allocation des fonds propres réglementaires au titre des risques opérationnels au niveau consolidé et au niveau entité,
- réalisation périodique d'un tableau de bord des risques opérationnels au niveau entité, complété par une synthèse Groupe.

### 3.2 Gestion du risque : organisation, dispositif de surveillance

L'organisation de la gestion des risques opérationnels s'intègre dans l'organisation globale de la ligne métier Risques et Contrôles Permanents du Groupe : le responsable des risques opérationnels de la Caisse régionale est rattaché au RCPR (Responsable des Risques et Contrôles Permanents) de la Caisse régionale.

Le Manager du Risque Opérationnel rapporte régulièrement sur son activité et sur le niveau d'exposition au risque dans le cadre du Comité de Contrôle Interne réuni trimestriellement dont la Présidence est assurée par la Direction Générale de la Caisse régionale.

L'organe exécutif est par ailleurs informé trimestriellement par un tableau de bord comprenant notamment les dernières collectes des incidents et pertes avérés du risque opérationnel dans le cadre du dispositif de recensement de la Caisse régionale. Le contrôle périodique est destinataire de ces informations.

L'organe délibérant est informé semestriellement sur l'évolution du coût du risque et les événements marquants du dispositif.

Le dispositif de gestion du risque opérationnel couvre intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse régionale. Les entités CA Technologies – CA Services, CAAGIS et CA TITRES sont dotées de leur propre dispositif de gestion et de surveillance.

Les entités Deltager, Sofilaro, SAFER Languedoc Roussillon, CALI, CALEN, Val Comedia et SCI Sud II compte tenu de leur taille réduite, signifient leurs risques opérationnels éventuels. Une procédure a été formalisée pour chacune d'entre elles.

Le tableau de bord des risques opérationnels est remonté trimestriellement à CASA qui en fait une consolidation au niveau du pôle Caisse régionale. En interne, un tableau de bord comprenant notamment les dernières collectes des incidents et pertes avérées du risque opérationnel est restitué lors des comités de contrôle interne ; il intègre également des indicateurs avancés de suivi du coût du risque ainsi que des éléments de benchmark.

La campagne de cartographie 2012 a été achevée au 31 janvier 2013, conformément au planning défini par CASA et aux règles internes de la caisse régionale. Compte tenu de la migration sur le système d'information Nice en octobre 2013, impactant notamment des processus de fonctionnement, le comité de contrôle interne a décidé de ne pas actualiser en 2013 la cartographie des risques opérationnels. En 2014, la cartographie sera réalisée de manière exhaustive, et l'ensemble des processus et risques du référentiel CASA sera revu.

La campagne de mise à jour des scénarii majeurs a été réalisée en tenant compte des évolutions de la Caisse régionale et de son contexte.

### 3.3 Méthodologie

Pour la Caisse régionale du Languedoc, le périmètre des entités en méthode avancée comprend la Caisse régionale, les Caisses locales et le fonds Force Languedoc. Il n'y a pas d'entité en méthode standard.

La validation de l'ACP pour utiliser la méthode avancée (AMA – Advanced Measurement Approach) a été actée en décembre 2007.

Méthodologie utilisée pour le calcul des exigences de fonds propres :

La Caisse régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA) pour les risques opérationnels.

Le dispositif défini par le Groupe et décliné dans la Caisse régionale vise à respecter l'ensemble des critères qualitatifs (intégration de la mesure des risques dans la gestion quotidienne, indépendance de la fonction risques, déclaration périodique des expositions au risque opérationnel...) et des critères quantitatifs Bâle II (intervalle de confiance de 99,9 % sur une période d'un an ; prise en compte des données internes, des données externes, d'analyses de scénarios et de facteurs reflétant l'environnement).

Le modèle AMA de calcul des fonds propres repose sur un modèle actuariel de type "Loss Distribution Approach" (LDA) qui est unique au sein du Groupe.

Ce modèle LDA est mis en œuvre d'une part sur les données internes collectées mensuellement dans la Caisse régionale, ce qui constitue son historique de pertes, et d'autre part sur des scénarios majeurs qui permettent d'envisager des situations non observées dans l'entité et ayant une probabilité de survenance au-delà de l'horizon d'un an. Ce travail d'analyse est mené dans la Caisse régionale à partir d'une liste Groupe de scénarios applicables à la banque de détail, piloté et contrôlé par Crédit Agricole SA. Cette liste de scénarios majeurs fait l'objet d'une révision annuelle et a pour but de couvrir l'ensemble des catégories de Bâle, ainsi que toutes les zones de risques majeurs susceptibles d'intervenir dans l'activité banque de détail.

Pour les Caisses Régionales un principe de mutualisation des données internes est mis en œuvre. Ce principe de mutualisation du calcul de l'Exigence de Fonds Propres pour l'ensemble des Caisses Régionales concerne la partie de l'Exigence de Fonds Propres qui dépend de l'historique de pertes. Ainsi les historiques de pertes de l'ensemble des Caisses Régionales sont concaténés ce qui permet de disposer d'une profondeur d'historique d'incidents accrue et d'un profil de risque plus complet.

La mutualisation des données lors de la détermination de la charge en capital implique de réaliser une répartition de cette charge par Caisse régionale. Ainsi, Crédit Agricole SA utilise une clé de répartition prenant en compte les caractéristiques de la Caisse régionale (coût du risque et PNB de l'année écoulée).

Un mécanisme de diversification du risque est mise en œuvre dans le modèle LDA du Groupe. Un travail d'experts est mené à Crédit Agricole S.A. afin de déterminer les corrélations de fréquence existantes entre les différentes catégories de risque de Bâle et entre les scénarios majeurs. Ce travail d'expert a fait l'objet cette année d'une formalisation accrue, visant à structurer l'argumentation autour de différents critères qualitatifs (corrélation conjoncturelle, corrélation structurelle, étude des fréquences historiques, matrice d'incertitude...).

A l'origine, la méthodologie « risques opérationnels » a été présentée et validée en Comité Normes et Méthodes (CNM) le 15 février 2007. Depuis lors, le calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel s'est inscrit dans un procédé industriel de calcul annuel pour le Groupe Crédit Agricole. Pour information, l'ensemble de la méthodologie Risques Opérationnels a été représenté au CNM de décembre 2011.

### **3.4 Exposition**

Répartition des pertes opérationnelles en % par types d'événements (cf. catégories bâloises) pour l'année 2013 :

	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 2013
Risque pur	0,0%	15,7%	1,8%	68,9%	3,5%	0,2%	9,9%	100,0%
Risque frontière	81,8%	10,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	100,0%

Sur le risque opérationnel pur, la catégorie bâloise la plus représentée en montant est « Clients, produits et pratiques commerciales », en raison d'assignations pour défaut de conseil de montants significatifs.

Sur le risque opérationnel frontière, les pertes potentielles liées à d'anciennes affaires de fraude interne représentent 4/5 du coût du risque.

### **3.5 Assurance et couverture des risques opérationnels**

Les risques opérationnels suivants sont couverts par les polices d'assurances (souscrites auprès de la CAMCA) de la Caisse régionale du Languedoc.

- Les dommages aux actifs liés à des évènements de type : incendie, explosion, dommages électriques, tempête, dégâts des eaux, inondations, bris de glace, vols et détériorations, catastrophe naturelle, à la fois sur les bâtiments et sur les biens informatiques sont couverts par les assurances immeubles (Multirisque Bureaux et Tous risques Machines)

- La responsabilité de la Caisse régionale dans l'exercice de ses activités est couverte par les assurances Responsabilité Civile Exploitation, Professionnelle et Courtage.
- Les dommages aux véhicules de la Caisse régionale et les dommages aux véhicules des salariés dans le cadre de leurs déplacements professionnels ainsi que la responsabilité en cas d'accident sont couverts par les assurances véhicules (contrat flotte et contrat mission collaborateur).
- Les accidents corporels des administrateurs survenus dans l'exercice de leurs fonctions, les accidents corporels des employés en cas d'agression survenue dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi que les accidents corporels clients sont couverts par les assurances Prévoyance.
- La Caisse régionale possède une assurance globale de banque qui couvre les pertes pécuniaires dues aux escroqueries clients, détournements de fonds par les salariés, vol d'espèces ou destruction d'espèces ou valeurs déposées dans les coffres par les clients.

En méthode avancée, la Caisse régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance pour diminuer l'exigence en fonds propres dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels. Cet effet réducteur peut être pris en compte par la Caisse régionale dans la mesure où son assureur répond aux exigences réglementaires. Dans la méthodologie Groupe appliquée à la Caisse régionale, l'effet assurance est pris en compte au niveau d'un scénario majeur de destruction du site névralgique. Pour déterminer le montant de l'Exigence en Fonds Propres prenant en compte l'effet réducteur de l'assurance, il est nécessaire de déterminer un certain nombre de paramètres calculés par l'assureur à savoir le taux de couverture, le taux d'assurabilité, la franchise globale du sinistre. La détermination de ces paramètres se fait en étudiant conjointement le scénario majeur de la Caisse régionale et les polices d'assurance susceptibles d'intervenir.

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

#### **4. Risques de non-conformité**

---

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité vise à prémunir la Caisse Régionale des risques liés au non-respect des lois, règlements ou normes professionnelles ainsi que des risques d'image et de réputation.

Le périmètre des contrôles porte notamment sur les réglementations liées aux activités d'investissement, sur les règles de commercialisation, la distribution des produits et services bancaires, la prévention du blanchiment des capitaux , la lutte contre le financement du terrorisme et contre la fraude interne et externe, les règles en matière de protection de la clientèle et sur la loi Informatique et Libertés.

Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre.

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité s'articule autour de 4 volets :

- La prévention et la formation,
- L'adaptation des procédures et des processus pour prendre en compte les

- nouveautés réglementaires et tenir compte des risques rencontrés,
- Les contrôles de 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> degré,
  - Le reporting dans les comités de contrôle et les instances de gouvernance

#### **4.1 La prévention**

La formation et la sensibilisation des collaborateurs sont un élément clef du dispositif de prévention des risques de non conformité. Des modules de formation font partie intégrante du plan de formation obligatoire et régulier des collaborateurs. Ces formations concernent notamment :

- la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre la fraude,
- le respect des règles de conformité-déontologie, de la Loi Intermédiation Assurance et MIF, du Crédit à la Consommation,
- la prévention du surendettement et des pratiques anticoncurrentielles,
- la formation des vendeurs aux services d'investissement.

En 2013, la Caisse Régionale a rappelé auprès des collaborateurs le règlement intérieur et la charte de déontologie. Par ailleurs, des formations spécifiques au risque de blanchiment ont été dispensées aux unités les plus exposées.

Avant leur lancement, les nouveaux produits ou activités donnent lieu à un avis préalable du Responsable de la Conformité. L'objectif poursuivi est de vérifier le respect des différentes réglementations et la couverture des éventuelles zones de risques par des procédures ou des contrôles adaptés. 39 avis ont été rendus en 2013 dans ce cadre.

Pour rendre l'avis, les points suivants sont examinés : la finalité économique, les ciblages clientèles et les procédures de commercialisation, l'adéquation produit/client et la MIF, l'avertissement sur les risques, les aspects sécurité financière et fraude, la CNIL, la protection de la clientèle, la documentation à destination du réseau et des clients, les procédures et les points de contrôle interne.

Par ailleurs, la Caisse Régionale a déployé fin 2013 un outil de détection de la fraude documentaire pour prévenir les risques à l'entrée en relation.

#### **4.2 L'adaptation des procédures aux nouveautés réglementaires et au suivi des risques de non conformité**

La veille réglementaire est conjointement assurée par les services Juridique, Conformité et l'organe central du Groupe Crédit Agricole. Les nouveautés ou modifications réglementaires font l'objet de consignes Groupe et d'une transposition dans les processus et les procédures internes de la Caisse régionale.

Le service Contrôle Permanent et Conformité est également sollicité de manière croissante par les unités opérationnelles. En 2013, plus de 50 avis de conformité ont été donnés aux opérationnels (en plus des avis NAP) sur des processus réglementaires ou de pratiques commerciales principalement.

En 2013, les points majeurs pris en compte ont été la transposition des nouvelles réglementations et consignes du Groupe en matière de protection de la clientèle (commercialisation des DAT, renforcement des contrôles sur la commercialisation des produits classifiés complexes et à risques, la commercialisation des parts sociales), la

déclinaison du dispositif des IOBSP, le financement des établissements publics de santé, la recherche des bénéficiaires effectifs.

Le dispositif de remontée des dysfonctionnements significatifs et des réclamations contribue également à l'amélioration de la couverture des risques.

#### **4.3 Les contrôles et les actions correctrices**

Le plan de contrôle des risques de non-conformité est intégré dans le plan de contrôle interne de la Caisse régionale (le dispositif comprend des contrôles de 1<sup>er</sup>, 2<sup>nd</sup> et 3<sup>ème</sup> niveau).

En 2013, les contrôles permanents ont été enrichis de nouveaux contrôles portant sur la commercialisation des produits complexes et risqués, le contrôle de la commercialisation des parts sociales, le contrôle de la recherche des bénéficiaires effectifs, le respect des obligations en matière de traitement des clients en situation de surendettement.

Le plan de mise en conformité des dossiers clients des personnes physiques a été poursuivi : 89% de conformité.

La Caisse Régionale a initié en 2013 le plan de mise à niveau du stock de dossiers clients professionnels et personnes morales, selon les modalités définies par le Groupe.

La Caisse régionale a également déployé des actions très volontaristes pour terminer la mise en conformité du stock de comptes Titres actifs.

L'ensemble de ces dispositifs et actions font l'objet d'un suivi renforcé par le Responsable de la Conformité de la Caisse régionale, sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.

Des axes d'amélioration ont été identifiés, ainsi la Caisse régionale doit poursuivre les actions engagées pour améliorer le respect de la MIF et actualiser la connaissance des clients professionnels et personnes morales.

#### **4.4 Le reporting**

Les risques clefs de non-conformité font l'objet d'indicateurs suivis par un reporting régulier au RCPR, au Comité de Contrôle Interne et à l'organe délibérant et sont également communiqués trimestriellement à CA.SA.

Ces indicateurs définis par le Groupe Crédit Agricole sont :

- le contrôle de la conformité réglementaire des entrées en relation,
- la surveillance des opérations détectées par l'outil de lutte anti blanchiment
- le contrôle des abus de marchés
- le contrôle de l'adéquation du produit aux besoins du client
- le contrôle de l'avis préalable du Responsable de la Conformité avant le lancement de nouvelles activités ou nouveaux produits
- le contrôle des transactions personnelles des personnes sensibles
- le contrôle de la correction des dysfonctionnements significatif
- le contrôle du respect du plan de formation à la lutte anti-blanchiment
- le contrôle des dispositions relatives à la CNIL
- le contrôle du traitement des réclamations,

- les contrôles liés à la prévention de la fraude

## 5. Risques juridiques

---

Le service des Affaires Juridiques de la Caisse régionale poursuit un double objectif à titre principal :

- ♦ Optimiser la maîtrise du risque juridique, qui recouvre essentiellement les deux risques suivants, potentiellement générateurs de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales pour l'entité, ses dirigeants et ses employés :
  - Le risque légal, c'est-à-dire le non-respect des dispositions légales ou réglementaires, qui encadrent l'exercice des activités de l'entité partout où elle les exerce et en conditionnent la légalité, la validité, et l'opposabilité aux tiers,
  - Le risque contractuel, c'est-à-dire le risque d'inadéquation, par imprécision, lacune ou insuffisance, de la documentation contractuelle aux opérations traitées, lamenant à ne pas traduire de façon complète et claire la volonté des parties ou de ne pas assurer suffisamment la protection des intérêts de l'entité.
- ♦ Apporter l'appui juridique nécessaire aux Sièges et aux Réseaux afin de leur permettre d'exercer et de développer leurs activités, produits et services, tout en minimisant les risques et les coûts juridiques.

Ce double objectif conditionne et implique l'exercice des missions suivantes au sein du service des Affaires Juridiques :

- Contribuer à la prévention et à la maîtrise des risques juridiques,
- Participer à la défense des intérêts de la Caisse et de ses salariés, notamment dans des dossiers spécifiques, montages complexes ou à forts enjeux financiers,
- Apporter assistance et conseil juridiques au Siège et aux Réseaux,
- Elaborer les textes juridiques (contrats et procédures),
- Assurer la veille juridique sur les domaines d'activités de la Caisse régionale,
- Participer à des groupes de travail communautaires et nationaux,
- Mener ou contribuer à des chantiers transverses requérant une expertise juridique,
- Valider le périmètre juridique de la documentation publicitaire ou à caractère publicitaire,
- Participer sur demande (ou de façon permanente) à divers Comités.

Nota : Les problématiques liées à la Direction des Ressources Humaines (droit social et droit du travail), au périmètre relevant du Recouvrement amiable et/ou Contentieux (sauf exception cf supra) sont traitées directement par les Unités concernées.

Le risque juridique étant intégré aux risques opérationnels, une cartographie des risques juridiques a été réalisée et est mise à jour annuellement.

Par ailleurs, une collaboration permanente est menée avec le Service Conformité de la Caisse régionale sur des sujets communs requérant une expertise juridique, notamment en matière de veille réglementaire, distribution de produits, conventions spécifiques (clauses réglementaires type PSEE, CNIL, Confidentialité, lutte contre le blanchiment et le terrorisme etc.).

Afin de maîtriser les risques juridiques, le service des Affaires Juridiques est doté de 5 ETP et d'un budget ad hoc, ainsi que d'une base documentaire et sollicite périodiquement des formations dans le cadre du plan de formation annuel.

En matière de reporting, le service des Affaires Juridiques :

- contribue aux remontées de dysfonctionnements significatifs de non-conformité et des conflits d'intérêt, ainsi qu'aux déclarations des risques opérationnels
- informe de façon hebdomadaire les faits marquants de son activité, à destination de la Direction Générale,
- a mis en place un système de comptabilisation des consultations tant orales qu'écrites dispensées aux Sièges et Réseaux

Au cours de l'année 2013, la Caisse régionale n'a enregistré aucune procédure gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage ayant eu, ou susceptible d'avoir des effets significatifs sur son activité, son patrimoine, sa situation financière et ses résultats (tout comme ceux de ses filiales).

**Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du  
Languedoc**

Exercice clos le 31 décembre 2013

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales,  
environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de  
gestion



Ernst & Young et Associés  
Tour First  
TSA 14444  
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00  
[www.ey.com/fr](http://www.ey.com/fr)

## Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc

Exercice clos le 31 décembre 2013

### Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2013, présentées dans le chapitre intitulé « Le pacte coopératif et territorial » du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

#### Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des instructions de reporting envoyées aux contributeurs et du protocole de reporting RSE 2013 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure dans la note méthodologique à la fin du chapitre intitulé « Le pacte coopératif et territorial » dans le rapport de gestion.

#### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le Code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

#### Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;



- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de quatre personnes entre novembre 2014 et la date de signature de notre rapport pour une durée d'environ seize semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission.

## **1. Attestation de présence des Informations RSE**

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

## **2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE**

### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès du Secrétariat Général et des directions Ressources Humaines, Mutualisme, Relations Clients, Contrôle de gestion, Contrôle Permanent et Conformité, en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes<sup>1</sup>:

Au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et également mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives puis nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

## Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

---

<sup>1</sup> **Informations sociétales** : les relations avec les parties prenantes notamment dans le cadre de la gouvernance mutualiste et des actions de partenariat et mécénat, la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption et les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs, notamment concernant la protection de l'intérêt du client), l'impact territorial, économique et social (emploi, développement régional, impact sur les populations riveraines ou locales), l'intégration d'une dimension sociale et environnementale dans les offres.

**Informations environnementales** : les rejets de gaz à effet de serre.

**Informations sociales** : l'emploi (l'effectif total, les embauches et les licenciements), les politiques de rémunérations, l'absentéisme, les politiques mises en œuvre en matière de formation, le nombre total d'heures de formation.

## Observation

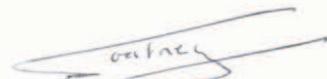
Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur l'élément suivant :

- La formalisation des Référentiels, réalisée pour ce premier exercice de vérification, n'est pas complètement aboutie : ceux-ci sont susceptibles d'être précisés et complétés pour les prochains exercices.

Paris-La Défense, le 4 mars 2014

L'Organisme Tiers Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

  
Eric Duvaud  
Associé Développement durable

  
David Koestner  
Associé