Déclaration de Performance Extra-financière

2018

LA RÉUNION
Toute une banque pour vous

70 ans d'histoire avec vous
70 ans

SOMMAIRE

1 **Introduction**

La nouvelle loi et ce qu'elle induit ....
Champs d'application
Méthodologie

2 **Qui sommes-nous ?**

Le modèle coopératif et les valeurs mutualistes du Crédit Agricole

Le Groupe Crédit Agricole, une banque coopérative et mutualiste : c'est-à-dire ?
Et le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion dans tout ça ?

3 **La construction de notre politique RSE**

Notre protocole
Notre modèle d'affaires
Les risques et opportunités liés à notre activité
La matrice de matérialité

4 **Nos enjeux prioritaires**

5 **Conclusion et Perspectives**

6 **Avis d'assurance de l'OTI**

Introduction

La nouvelle loi et ce qu'elle induit...

Champs d'application

Le directive européenne relative à la publication d'informations non financières du 22 octobre 2014 a été transposée en droit français et modifie les articles L.225-102-1 et R.225-104 à R.225-105-2 du Code de Commerce. **Ce nouveau dispositif de « déclaration de performance extra-financière » (DPEF)** s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er septembre 2017 et remplace le rapport RSE.

LES ENTITÉS CONCERNÉES

Le champ d'application de l'ordonnance n°2017-118° relative à la publication d'informations non financières concerne deux types de groupes ou d'entités dont **l'effectif moyen est supérieur à 500 salariés permanents employés** au cours de l'exercice :

- Les entités cotées et assimilées, c'est-à-dire celle dont les titres sont admis aux négociations sur le marché réglementé ainsi que d'autres entités spécifiques, dès lors que leur chiffre d'affaires net dépasse 40 millions d'euros ou que le total de leur bilan dépasse 20 millions d'euros,

- Les entités non cotées, qui correspondent à des entités dont les titres ne sont pas admis aux négociations sur un marché réglementé, mais dont le chiffre d'affaires net ou dont le total du bilan dépasse 100 millions d'euros.

Les informations requises ne sont pas les mêmes selon ces deux types d'entités.

Le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion est une entreprise non cotée.

OÙ ET QUAND PUBLIER LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE ?

La DPEF doit être insérée dans le rapport de gestion arrêté par le Conseil d'Administration et présenté à l'assemblée générale dans un délai de **6 mois à compter de la clôture de l'exercice**.
Conformément à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, **elle doit également être rendue publique** sur le site Internet de l'entité dans un délai de huit mois à compter de la clôture de l'exercice et rester disponible sur le site **pendant une durée de cinq ans**. Si la société établit des comptes consolidés, la déclaration est publiée au sein du rapport de gestion consolidé.

Le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion établit des comptes consolidés.

LE PÉRIMÈTRE DES INFORMATIONS À PRODUIRE

Le périmètre des informations à produire défini par l'article L. 225-102-1 du Code de commerce diffère selon que l'entité établit ou non des comptes consolidés (d'un point de vue comptable et financier).

La nature des informations demandées par le décret d'application n° 2017-1265 du 9 août 2017 et notamment **l'analyse des risques et les politiques et diligences raisonnables mises en place encouragent à une présentation des informations RSE élargies aux relations d'affaires, produits et services.**

Méthodologie

PILOTAGE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les informations publiées couvrent la période du **1er janvier au 31 décembre 2018.** Les actions conduites dans le cadre de la Déclaration de Performance Extra-Financière sont portées par un **Comité de Pilotage RSE**, présidé par Claire-Lise HURLOT, Directrice Générale Adjointe, au sein duquel chaque Direction est représentée.
Le Crédit Agricole de La Réunion a établi un rapport RSE sur les 4 derniers exercices. L'année 2018 constitue donc le 1er exercice de DPEF pour la Caisse Régionale. Le protocole nouvellement déployé est explicité dans le présent rapport en partie 3. Les choix opérés pour cette DPEF ont été validés par le Comité de Direction Générale.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Le périmètre de reporting des informations RSE concerne l'ensemble de la Caisse Régionale, sites et agences, répondant ainsi à l'obligation réglementaire d'une Déclaration de Performance Extra-Financière.

Les filiales Réunion Télécom (société spécialisée dans la maintenance de terminaux de télécommunication : télex, télécopie, terminaux cartes bancaires et lecteurs de chèques, …) et STIB (Agence immobilière), sont exclues du périmètre de collecte car non intégrées dans les comptes consolidés de la Caisse Régionale.

Le fonds dédié (Force Run) n'est pas pris en compte dans ce périmètre compte tenu du caractère non significatif de ses activités sur les indicateurs RSE. En outre, le fonds n'a pas d'effectif propre. L'ensemble de l'activité de la Caisse Régionale de La Réunion et de ses Caisses locales est intégré au reporting.

INFORMATIONS OBLIGATOIRES

Sont obligatoires les informations relatives :

- aux conséquences environnementales : changement climatique (contribution et adaptation), économie circulaire, gaspillage alimentaire

- aux conséquences sociales et sociétales : accords collectifs et leurs impacts, lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité, engagements sociétaux

- à la lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018)

- à la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018).

EXCLUSIONS

Compte tenu de la nature de nos activités, la Caisse Régionale considère que les thèmes suivants ne constituent pas des risques RSE principaux et ne justifient pas un développement dans le présent rapport de gestion :

- l'économie circulaire

- le gaspillage alimentaire. Même si elle n'est pas directement concernée, la Caisse Régionale prévoit de mener en 2019 des actions de sensibilisation contre le gaspillage alimentaire avec des temps forts (notamment durant la Semaine Européenne de Réduction des Déchets, …).

Par ailleurs, compte tenu de la publication tardive des lois (23 et 30 octobre 2018), nous n'avons pas été en mesure d'intégrer les thèmes suivants (l'évasion fiscale, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable) à notre analyse de risques RSE et/ou de traiter ces sujets. Ces thèmes, s'ils constituent des risques principaux, seront traités lors du prochain exercice.

CHOIX DES INDICATEURS

Les indicateurs ont été sélectionnés pour leur pertinence eu égard à son cœur de métier et aux enjeux de responsabilité sociétale et environnementale identifiés comme stratégiques par la Caisse Régionale.
L'analyse qui a conduit à effectuer cette sélection est décrite ci-après dans le présent rapport.

COLLECTE DES INFORMATIONS

Les informations publiées couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre 2018. Il s'agit des informations disponibles à la date de rédaction du rapport.
Les indicateurs clés de performance sont issus de plusieurs systèmes de collecte de données au sein de la Caisse Régionale et sont placés sous la responsabilité de la Direction à laquelle ils se réfèrent.

Qui sommes-nous ?

Le modèle coopératif et les valeurs mutualistes du Crédit Agricole

LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Le Crédit Agricole est né de l'entraide entre agriculteurs et de la volonté d'accompagner l'évolution sociétale et économique de son territoire.

Mais depuis sa création en 1885, le Crédit Agricole a su élargir son activité en évoluant vers de nouveaux secteurs d'activité pour toucher une clientèle nouvelle.

Grâce à ce développement, le groupe Crédit Agricole a réussi à s'installer comme le leader de la banque de proximité en France et un acteur essentiel dans le secteur bancaire européen.

Une banque coopérative et mutualiste, qu'est-ce que c'est ?

• **Coopérative,** c'est-à-dire fondée sur la coopération et la solidarité de ses membres appelés Sociétaires qui participent à sa gestion de façon démocratique.

• **Mutualiste** parce que basée sur la mise en commun d'expériences et de moyens, en vue d'offrir à ses bénéficiaires les meilleurs services, au meilleur coût. Cela se traduit par un investissement dans des projets de développement local.

Des valeurs mutualistes nées de l'entraide

• **Proximité, responsabilité, solidarité :** ces valeurs mutualistes font partie du code génétique du Crédit Agricole. Elles placent **l'homme à l'origine des actions du Groupe** et au cœur de son projet.

• Perpétuées depuis près de cinq générations de salariés et des Sociétaires, elles sont le **socle tacite d'un projet collectif** qui se poursuit tout en s'adaptant aux évolutions sociétales.

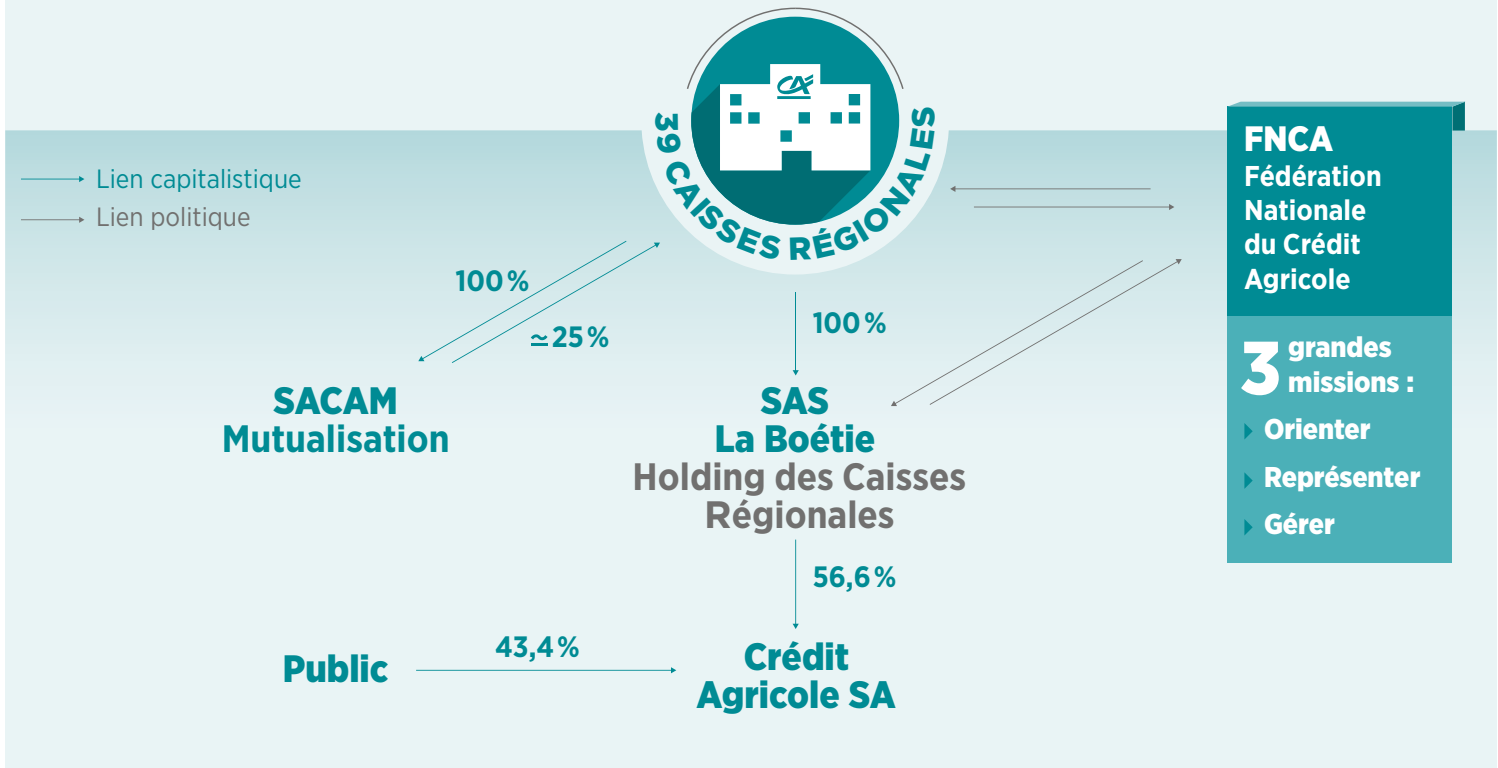
Le Groupe Crédit Agricole est formé d'un réseau de 39 Caisses Régionales. Les Caisses Régionales du Crédit Agricole sont des sociétés de personnes, et non des sociétés de capitaux.

Dans le modèle des sociétés de capitaux, la rentabilité est la finalité de l'entreprise : le service rendu devient un outil pour maximiser cette rentabilité. Dans le modèle des sociétés coopératives, c'est le service qui est la finalité. La rentabilité est un moyen pour rendre le meilleur service possible.

COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE

UN MODÈLE COOPÉRATIF

STRUCTURE COOPÉRATIVE		STRUCTURE COMMERCIALE
10 M de Sociétaires		**24 M** de clients
30 060 administrateurs		**72 928** collaborateurs
2 406 Caisses locales		**7 000** agences
Conseil d'administration de la Caisse Régionale		**Direction** de la Caisse Régionale



Source : Pacte coopératif et territorial des Caisses Régionales du Crédit Agricole 2017-2018

LA CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE DE LA RÉUNION

Le Crédit Agricole de La Réunion est présent sur les territoires de La Réunion et de Mayotte. Banque Universelle de Proximité, le Crédit Agricole propose des solutions adaptées à tous ses clients, des plus modestes aux plus fortunés.

Notre crédo : une banque 100% humaine et 100% digitale.

Depuis 69 ans, le Crédit Agricole de La Réunion met ses compétences et son image au service du développement de ses territoires. Accompagnateur de premier plan, il participe activement à de nombreux projets économiques, immobiliers culturels, sportifs, sociétaux ou encore environnementaux.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

La finalité du Crédit Agricole est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :

- **Sa solidité et la diversité de ses expertises** lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- **Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients** dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.
- **Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle** : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

Fier de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients,

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

UN LEADER QUI ANCRE SES POSITIONS

LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA RÉUNION OCCUPE AUJOURD'HUI UNE PLACE DE LEADER, AVEC UNE POLITIQUE VOLONTARISTE DE SOUTIEN À L'INNOVATION.

UNE GOUVERNANCE QUI S'APPUIE SUR UNE VOLONTÉ DE CO-CONSTRUCTION

A chaque niveau de l'organisation collaborent une structure mutualiste et une structure bancaire.

Un président
Karl TECHER

15 Caisses locales
165 administrateurs
111 320 Sociétaires
STRUCTURE MUTUALISTE

Un directeur général
Frédéric BRETTE

49 points de vente
843 collaborateurs
190 149 clients
STRUCTURE BANCAIRE

Une banque connectée à ses clients

13 436
nouvelles entrées en relation

+ 6 002
Sociétaires en 2018

50 agences
à La Réunion et à Mayotte

175 distributeurs et guichets automatiques
161 à La Réunion et 14 à Mayotte

16 points verts

2 agences mobiles connectées
1 à Mayotte et 1 à La Réunion
pour la Zone Est

1 agence en ligne
sur 2 sites

100% de nos collaborateurs
équipés de tablettes dédiées
à la signature électronique en agence

100 870 clients
ayant opté pour le e-relevé
(soit + de 15 000 en un an)
portant notre part de clients ayant choisi le e-relevé à 53%
(contre 47% il y un an)

30 803 visites
par jour sur le site Internet

47 339 utilisateurs
de l'appli mobile Ma Banque
(soit + de 20 000 en un an)

... AVEC DES ENGAGEMENTS FORTS

RESTER
LA BANQUE
LA MOINS CHÈRE !

ENGAGEMENT RELATIONNELS

- Avantages fidélité
- Délai de rétractation pour toute souscription
- Transparence et Ethique => mise à disposition de mémos produits simples et pédagogiques
- Objectivité => nos conseillers n'ont aucun avantage à proposer un produit plutôt qu'un autre
- Sos Carte

ENGAGEMENTS TARIFAIRES

- Banque la moins chère de l'île depuis 2014 (Source : Iedom)
- 16ème au classement des établissements les moins chers de France sur 127 banques (Source : CBanque au 1er mars 2019)
- Gel des tarifs en 2019
- Mesures en faveur de la clientèle fragile

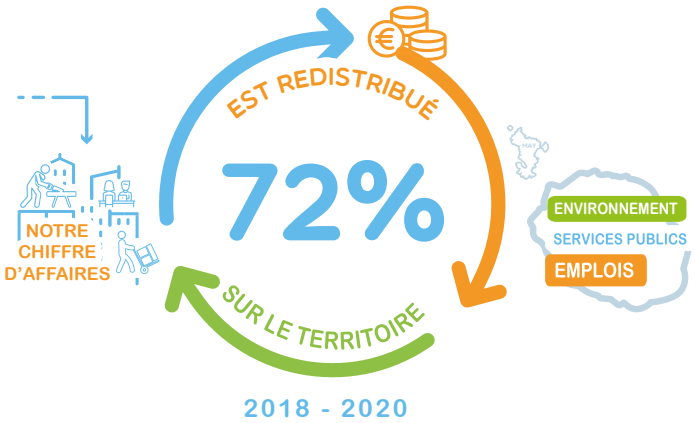
UN ACTEUR FINANCIER SOLIDE
...QUI REDISTRIBUE LA VALEUR ÉCONOMIQUE CRÉÉE SUR SES TERRITOIRES

100%
RESPONSABLE

- Encours crédit : **4 626 M€**
- Parts de marché Crédit : **32,7%**
  soit **+0,7 PT** par rapport à décembre 2017
- Encours collecte : **4 281 M€**
- Parts de marché Collecte : **30,3%**
  soit **+0,5 PT** par rapport à décembre 2017
- Assurance des biens et des personnes : **166 034 CONTRATS**

Les parts de marché sont au 30 septembre 2018.

BIOM ATTITUDE | RÉVÈLE VOTRE CONTRIBUTION AU TERRITOIRE



… QUI SE DÉVELOPPE DANS UNE DYNAMIQUE RESPONSABLE ANCRÉE SUR DES VALEURS

ACTEUR MAJEUR DE LA SOCIÉTÉ

TELLEMENT PLUS QU'UN ACTEUR BANCAIRE ?

Bâti sur un socle de valeurs fortes, profondément ancrées dans son ADN, le Crédit Agricole de La Réunion est bien plus qu'une entreprise. Le Crédit Agricole de La Réunion est un acteur majeur de la société, responsable et engagé auprès de ses collaborateurs et de ses parties prenantes. Cet état d'esprit prend corps dans 3 valeurs principales qui constituent le socle de chacune de nos actions : Responsabilité, Solidarité et Proximité.

1 HOMME = 1 VOIX

UNE ENTREPRISE MUTUALISTE UTILE À SES TERRITOIRES

Le Crédit Agricole, en tant que banque régionale coopérative et mutualiste, a pour ambition d'être une entreprise citoyenne, utile à chacun de ses clients, et de participer au développement de son territoire économique. Il est un acteur du lien social grâce notamment à ses assemblées générales où chaque Sociétaire peut s'exprimer selon le principe d'un homme = une voix.

- Une gouvernance organisée autour des valeurs coopératives et mutualistes
- Nos engagements Sociétaires
- Le Fonds d'Initiatives Locales (FIL) : un soutien aux projets innovants
  - En 2018, 43 projets d'initiatives locales accompagnés à hauteur de 238 800€
- La Fondation Crédit Agricole Réunion-Mayotte :
  - 2ème fondation privée du territoire
  - En 5 ans, + d'1 million consacrés au soutien de 66 projets
  - En 2018, 8 projets d'initiatives locales accompagnés à hauteur de 52 500€

100% UTILE 100% LOCAL

L'HUMAIN REVENDIQUÉ !

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Le modèle du Crédit Agricole de La Réunion s'appuie en priorité sur des femmes et des hommes : leurs compétences, leurs expertises et leurs expériences constituent notre richesse.

Toutes nos ressources contribuent à une création de valeur tangible et concrète (comme l'illustre le modèle d'affaires synthétique ci-après). Cette valeur se mesure grâce à des indicateurs de performance qui définissent notre niveau de performance et notre impact sur le monde qui nous entoure.

Grâce à ses capacités d'innovation et ses expertises, le Crédit Agricole de La Réunion crée ainsi chaque jour de la valeur humaine, financière, sociale et environnementale.

La création de valeur ne s'arrête pas à court terme. Le Crédit Agricole de La Réunion ambitionne de créer de la valeur à moyen et long terme :

- dans la déclinaison de sa feuille de route 2019
- dans le cadre de son Projet d'Entreprise 2.0.2.0. « Plus qu'une Banque Transformée avec et pour vous » dont c'est la 3ème année. Le projet d'entreprise est décliné en 4 thématiques et 25 projets d'envergure.

BANQUE TERRITORIALE ET ENVIRONNEMENTALE

EXPÉRIENCE CLIENT

NOUVEAUX TERRITOIRES DE DÉVELOPPEMENT

ENGAGEMENT, BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET DÉVELOPPEMENT DES FEMMES ET DES HOMMES

UNE BANQUE TERRITORIALE ET ENVIRONNEMENTALE

C'est la valorisation de notre raison d'être et de notre finalité. Une banque utile à ses clients et à son territoire, inscrivant la relation dans la durée. C'est l'amplification de notre dimension mutualiste et de notre incarnation de banque « verte », celle de l'agriculture et de la transition énergétique.

EXPÉRIENCE CLIENT

C'est passer de la banque relationnelle à la banque de l'excellence relationnelle et opérationnelle. Notre ambition sera de faire rayonner la culture du service et du conseil avec une démarche de « centricité client ».

NOUVEAUX TERRITOIRES DE DÉVELOPPEMENT

C'est amplifier nos performances, avec de nouveaux relais de croissance permettant de consolider et d'enrichir nos relations clients. Notre ambition sera d'accélérer dans le jeu collectif et de capitaliser sur les initiatives engagées.

ENGAGEMENT, BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, DÉVELOPPEMENT DES FEMMES ET DES HOMMES

C'est partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs où l'Humain est revendiqué.

TOUS CES ÉLÉMENTS ONT NOURRI LA CONSTRUCTION DE LA POLITIQUE RSE DE LA CAISSE RÉGIONALE.

NOS DOMAINES D'ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE

La Caisse Régionale a choisi de déployer sa politique RSE autour de ses 5 domaines d'engagements.

1. Atteindre l'excellence de nos relations avec nos Sociétaires et nos clients
2. Contribuer au développement économique de nos territoires
3. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour privilégier le bien commun
4. Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs
5. Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur nos territoires

La construction de la politique RSE de la Caisse Régionale de La Réunion

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

La **Caisse Régionale** de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion est une **banque de plein exercice du Groupe Crédit Agricole**.
Elle accompagne ses clients et ses Sociétaires dans **la réussite de leurs projets de vie.**
Elle contribue au **développement socio-économique des territoires de La Réunion et de Mayotte.**

NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- **843** collaborateurs
- **166** administrateurs

Notre ancrage territorial

- **15** caisses locales
- **50** agences
- **175** distributeurs et guichets automatiques
- **16** points verts
- **1** point passerelle
- **2** agences mobiles connectées
  (1 à Mayotte et 1 à La Réunion pour la Zone Est)
- **1** agence en ligne sur 2 sites
- **1** village by CA

Notre capital financier

- **1Md€** de fonds propres

Nos pôles spécialisés

Filières Agriculture
Affaires Internationales
Collectivités Publiques
Promotion Immobilière
Grandes Entreprises
Marché des professionnels
Gestion de Patrimoine

Nos filiales

STIB
Réunion Télécom

Les filiales du Crédit Agricole

CA Assurances
CA Technologies et Services
CA Paiement Services
Amundi
CA Consumer Finance
CA Immobilier
CA Leasing & Factoring
CACIB
CA Titres
CAMCA

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quelque soient leurs projets, leur localisation, leur situation.
Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

190 149 clients
dont
111 320 Sociétaires

- **150 678** clients particuliers
- **24 525** clients professionnels
- **9 450** clients agriculteurs
- **2 470** entreprises
- **64** clients collectivités
- **389** clients promotion immobilière
- **2 573** clients associations

Nos produits et services

- Epargne
- Crédits
- Services bancaires
- Assurances de biens et de personnes
- Assurance vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

Nos domaines d'activité clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

Nos 6 relais de croissance

- Agriculture et agroalimentaire, Santé Bien Vieillir, Logement, Mer, Tourisme, Economie de l'énergie et de l'environnement

Un modèle de distribution permettant une relation 100% humaine et 100% digitale

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à ses clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ ou accès physique, pour une expérience optimale.

CE QUI NOUS DIFFERENCIE

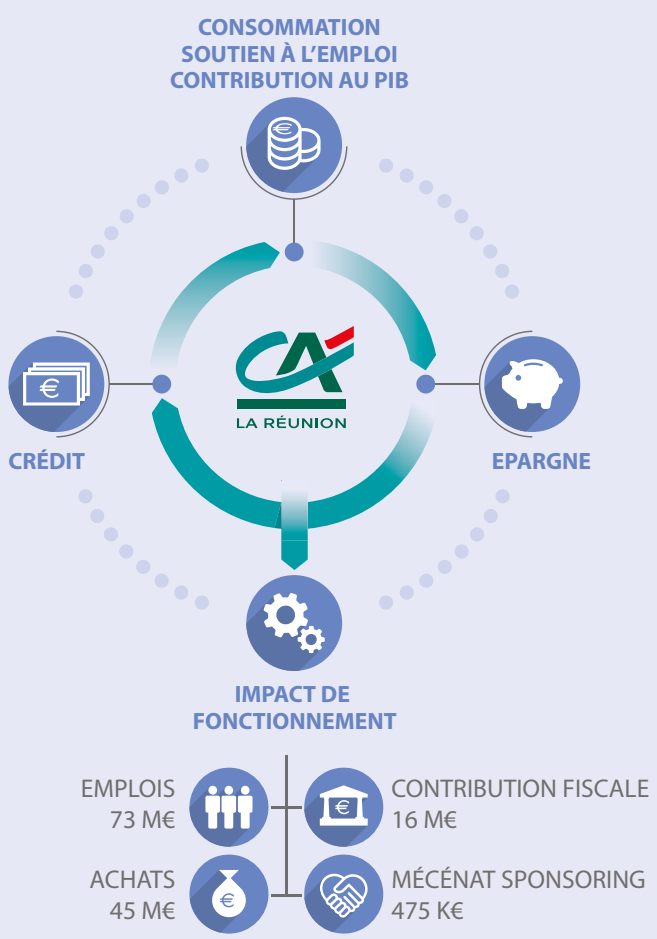
- Nous sommes une **entreprise fondée en 1949**, solide financièrement, avec **90 % des résultats conservés localement au service de l'économie** de ses territoires.
- Notre **gouvernance** s'appuie sur des administrateurs élus par nos Sociétaires.
- L'Humain revendiqué ! Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.
- Notre **vision** est **à long terme.**

COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

Notre modèle de banque coopérative repose sur un principe de **vote démocratique : une personne = une voix.**

Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos **valeurs** de **proximité**, de **responsabilité** et de **solidarité.**



NOS RÉSULTATS

- **1 CLIENT SUR 2** recommande le Crédit Agricole
- **13 436** nouvelles entrées en relation en 2018
- **+ 6 002** Sociétaires en 2018
- **47 339** utilisateurs de l'appli MaBanque

- **9 COLLABORATEURS SUR 10** recommandent le Crédit Agricole comme employeur

- **193,3 M€** de PNB
- **40,5 M€** de résultat net
- **90%** des résultats conservés localement

- **116 307** contrats en assurance des biens et des personnes
- **4 626 M€** d'encours de crédit
- **4 281 M€** d'encours de collecte
- **196 M€** d'encours du livret Sociétaire

- Parts de marché Crédits **32,7%** / Collecte **30,3%**

- **475 K€** investis par la Caisse Régionale (sous forme de dons) en soutien à des initiatives locales (FIL, Mécénat, Fondation, Tookets)

- **225** projets soutenus

- **10 Start-up** accompagnées par notre **Village by CA** soit un taux d'occupation de 67% à fin décembre du village éphémère

- En 2018, nous réalisons pour la 2ème fois la mesure de notre empreinte socio-économique : en 2 ans nous avons augmenté notre performance de 9 pts. **72% de sa création de valeur est redistribuée** à La Réunion et Mayotte (contre 63% en 2016).

- Notre ambition de devenir le **véritable partenaire** de chacun de nos clients **dans la durée**, avec **éthique** et **loyauté** en **proximité.**
- Notre **implication** au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les **projets locaux** (investissements et soutien).
- Notre **soutien à l'innovation**, en créant des **liens sur les territoires de La Réunion et de Mayotte** et en **accompagnant les transitions économiques et sociétales.**
- 100% de nos **décisions** se prennent **localement.**

UNE APPROCHE PRAGMATIQUE, PLURIDISCIPLINAIRE ET PARTAGÉE …

PRAGMATIQUE

Nous avons choisi pour ce 1er exercice de capitaliser sur les travaux du Groupe, des Caisses Régionales avec pour fil conducteur nos propres travaux réalisés dans le cadre du Projet d'Entreprise et nos spécificités.

PLURIDISCIPLINAIRE

Nous avons croisé une multitude d'enjeux (nationaux et locaux) avec des niveaux de maturité différents au regard de notre activité de banquier-assureur et de notre raison d'être.

PARTAGÉE

La vision a été co-construite :
- d'une part avec des **acteurs externes**, par le biais du Groupe Crédit Agricole qui a opéré la sollicitation des parties prenantes externes. Cette interrogation a nourri la réalisation du modèle d'affaires du Groupe et de l'ensemble des Caisses Régionales.
- d'autre part avec des **acteurs internes** : nous nous sommes fortement appuyés sur notre réseau de référents internes notamment pour la cotation à dire d'expert et le choix des indicateurs à suivre.

La construction de la DPEF (Déclaration de Performance Extra-Financière) s'est donc appuyée sur des éléments de cadrage et de nombreux échanges :
- Documents faîtiers Groupe : Politique Groupe (PMT, Achats Responsables, …), Rapport intégré CASA, Pacte Coopératif et Territorial, Charte Ethique, Documents de référence CASA, Etude de matérialité de CASA
- Documents faîtiers CR : Projet d'Entreprise 2.0.2.0, Bilan 2018, Feuille de Route 2019
- Echanges avec des Directeurs de la Caisse Régionale et le Comité de Direction
- Echanges avec les membres du COPIL RSE

NOTRE DPEF A POUR OBJECTIF DE RENFORCER NOTRE COMMUNICATION RESPONSABLE AU SERVICE DE NOTRE STRATÉGIE RSE ET S'INSCRIT DANS NOTRE POLITIQUE D'ENTREPRISE.

Notre démarche a fait l'objet d'une validation finale par le Comité de Direction générale.

Notre Caisse Régionale a élaboré sa Déclaration de Performance Extra-Financière au regard des recommandations de CASA, selon les 4 étapes :
- Description de notre Modèle d'affaires
- Détermination des risques et opportunités liés à notre activité
- Cotation des enjeux RSE à partir de l'étude de matérialité (issue des travaux de CASA pour le Groupe)
- Rédaction de la Politique RSE.

1ÈRE ÉTAPE : NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

Le modèle d'affaires du Crédit Agricole de La Réunion a été élaboré à l'aide des travaux réalisés lors d'un atelier de co-construction avec une dizaine de Caisses Régionales et la direction financière de CASA, le but étant de construire une base commune à toutes les Caisses Régionales du Crédit Agricole.

A noter que ce modèle s'inscrit dans la continuité des rapports RSE précédents qui mettaient en exergue, par le biais des domaines d'engagements, la stratégie de développement responsable de la Caisse Régionale de La Réunion.

Notre modèle d'affaires s'attache ainsi à décrire :

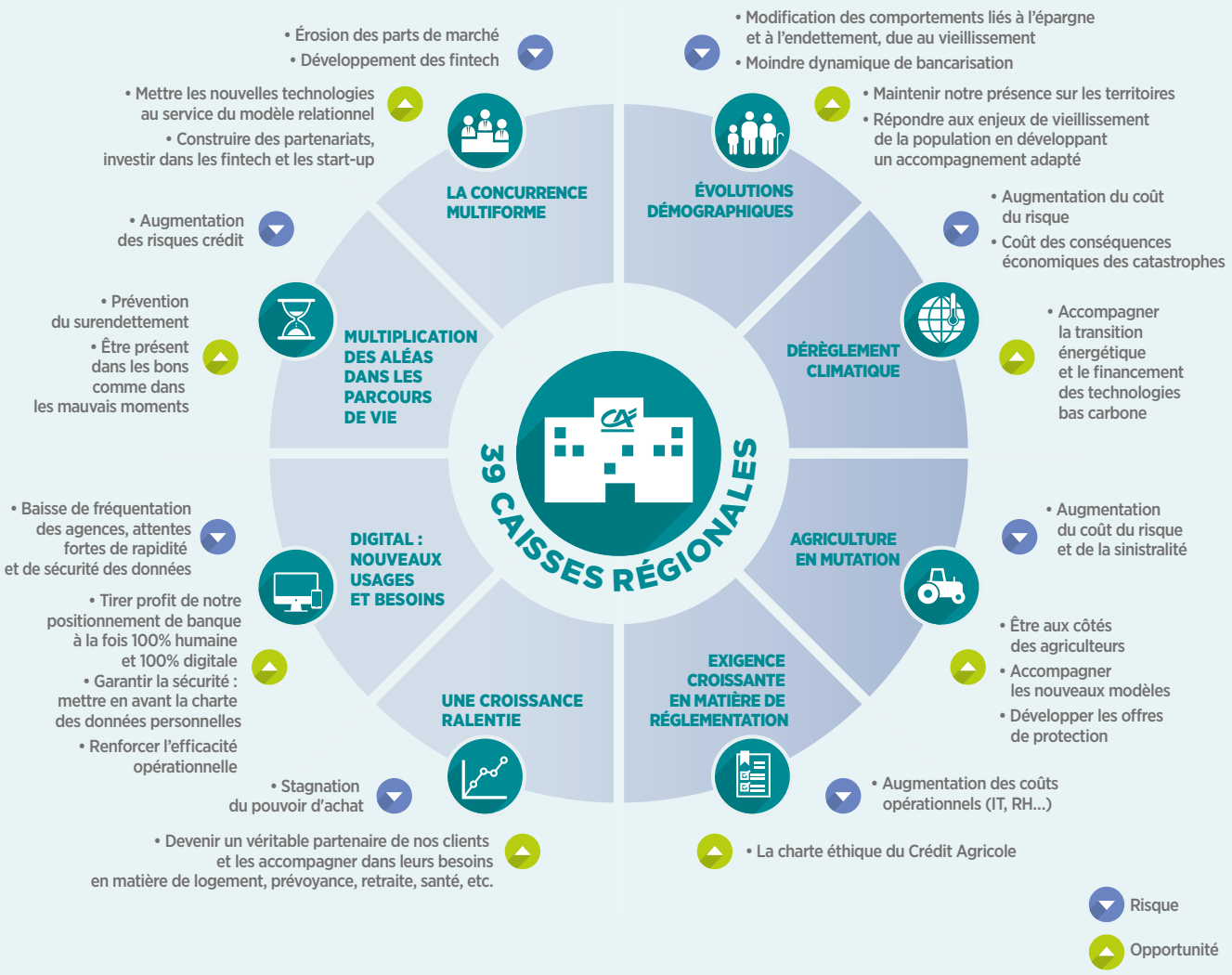
- les **missions** et les **valeurs** de notre Caisse Régionale,
- les **ressources** qui constituent notre capital immatériel, ainsi que nos forces,
- les **résultats** qui nous permettent de poursuivre notre activité et de conserver notre rôle de financeur du territoire,
- et plus généralement notre utilité aux territoires de La Réunion et de Mayotte, notre **création de valeur** et **ce qui nous différencie** en tant que Banque Territoriale et Environnementale de plein exercice.

2ÈME ÉTAPE : LES RISQUES ET OPPORTUNITÉS LIÉS À NOTRE ACTIVITÉ

Les opportunités et risques extra-financiers identifiés font référence aux évolutions de l'environnement bancaire du Groupe Crédit Agricole qui est déclinable au niveau du Crédit Agricole de La Réunion sur ses territoires de La Réunion et Mayotte.

COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE

LES ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT



Source : Pacte coopératif et territorial des Caisses Régionales du Crédit Agricole 2017-2018.

3ÈME ÉTAPE : LA MATRICE DE MATERIALITÉ

Nous avons choisi cette année de baser notre réflexion à partir de la matrice de matérialité réalisée par le Groupe et mise à disposition des Caisses Régionales.

L'échantillon était composé de : 1 262 personnes de + 18 ans dont 925 clients (dont 425 Sociétaires), 20 partenaires d'affaires (11 leaders d'opinion dans l'enquête précédente), 2 017 collaborateurs du Groupe. L'étude réalisée en 2017 est considérée comme représentative et applicable aux entités du Groupe.

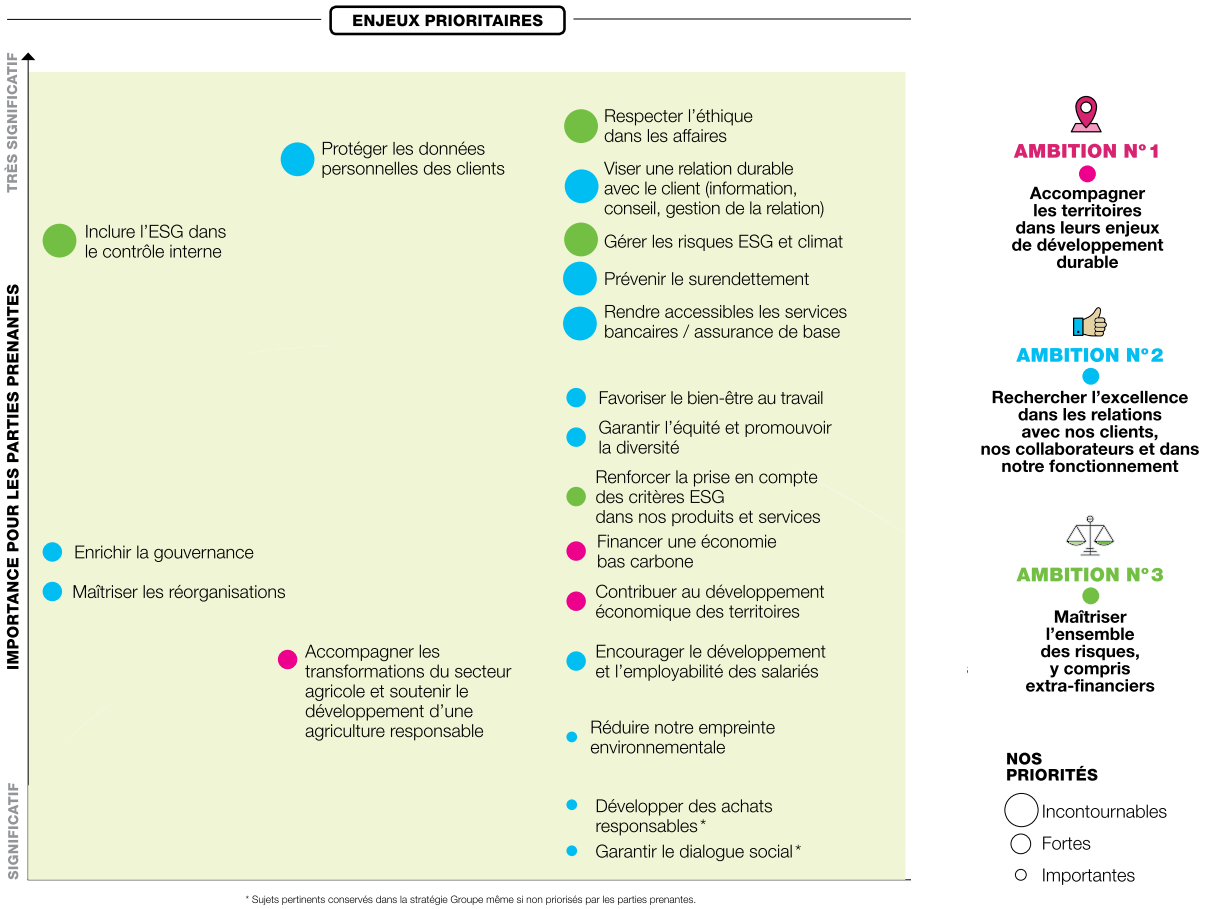
La cotation des enjeux a été établie sur deux axes :

1 LA POSITION DE L'ENJEU SUR L'AXE DES ABSCISSES REPRÉSENTE L'IMPORTANCE QU'IL REPRÉSENTE POUR LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE.

2 LA POSITION DE L'ENJEU SUR L'AXE DE L'ORDONNÉE REPRÉSENTE L'IMPORTANCE DES ATTENTES DES PARTIES PRENANTES.

Le dispositif est mixte : méthodologie quantitative auprès du grand public et des collaborateurs, qualitative auprès des leaders d'opinion et partenaires d'affaires.

La Caisse Régionale de La Réunion s'est appuyée sur cette étude d'écoute des parties prenantes réalisée par le Groupe pour élaborer sa politique RSE.



Source : Pacte coopératif et territorial des Caisses Régionales du Crédit Agricole 2017-2018.

La matrice fait ressortir 19 enjeux prioritaires à l'échelle du Groupe.
A partir de cette matrice, le Crédit Agricole de La Réunion a identifié 10 enjeux prioritaires tenant compte de ses propres spécificités et du contexte local.

4ÈME ÉTAPE : LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES DU CREDIT AGRICOLE DE LA REUNION

Un groupe de travail réunissant les responsables des différents services et directions a été mis en place sous le pilotage du sponsor RSE, Claire-Lise HURLOT (Directrice Générale Adjointe) :

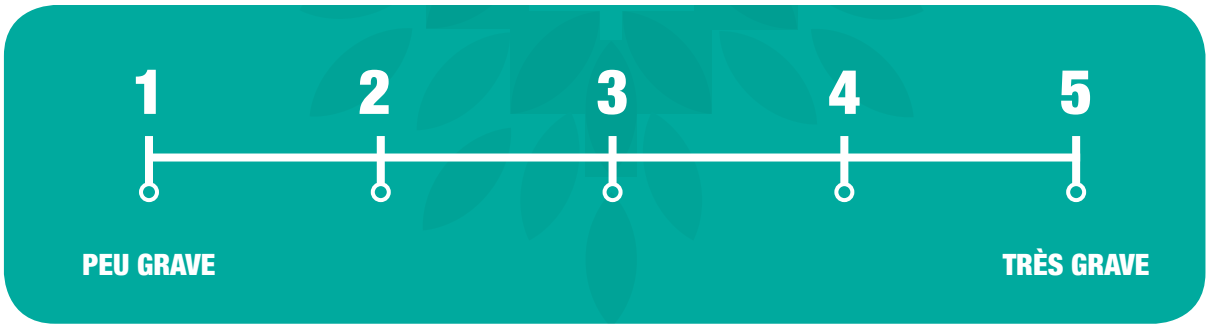
- Présentation des enjeux et risques RSE
- Affectation des enjeux aux référents
- Cotation à dire d'expert

Le groupe de travail était constitué de 19 contributeurs venant des services Ressources Humaines, Risques opérationnels, Contrôle conformité, Organisation, Réseaux spécialisés, Marketing, Moyens généraux, Animation commerciale, Communication, Financier, etc...

Des entretiens en bilatéral ont été également menés, en parallèle de ce groupe de travail, pour accompagner les référents RSE dans ce 1er exercice et diffuser la méthodologie adoptée. De cette analyse ressortent **10 enjeux** et **20 objectifs/leviers.**

Les travaux ainsi partagés ont permis d'élaborer une cartographie des risques à dire d'expert.

Le niveau de gravité des risques s'étend sur une échelle de 1 à 5, du moins grave au plus grave :



Parmi les 10 enjeux et les 20 leviers, ont été retenus les risques dont la cotation est ≥ à 4.
Sur la base de ces travaux et de ce protocole, notre Caisse Régionale a identifié **6 enjeux prioritaires** qui sont eux-mêmes sous divisés en **9 objectifs / leviers**.

La DPEF se veut donc sélective (risques ≥ 4) mais l'intégralité des risques et enjeux mis en évidence feront l'objet d'un pilotage rapproché en 2019 et de plans d'actions spécifiques.

L'intégralité de ces travaux conduisant à la construction de notre cartographie des risques a été validée par le Comité de Direction Générale du Crédit Agricole de La Réunion.

Nos enjeux prioritaires

Enjeux RSE identifiés	Risques RSE associés	Objectifs
Relations responsables Viser une relation durable avec nos parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, …) en protégeant leurs intérêts	Risque juridique Risque de non adéquation aux exigences réglementaires croissantes Risque commercial (loyauté dans les affaires) Risque de non adéquation des moyens	**1.** Assurer la protection des données personnelles des parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs, …) et la transparence dans leur utilisation
	Risque de non-satisfaction des attentes de nos clients Perte de confiance de la clientèle	**2.** Assurer la qualité d'écoute, la transparence et la personnalisation du conseil et donner la bonne information
Maîtrise des risques environnementaux Réduire notre empreinte environnementale	Risque de non protection de l'environnement/changement climatique Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans notre fonctionnement	**3.** Développer les offres responsables (financements, placements et services) répondant aux défis relatifs à la RSE
		4. Favoriser la mise en place de comportements et d'outils réduisant notre empreinte carbone (en interne et en externe) et les risques climat
Qualité de vie au travail Favoriser la qualité de vie au travail	Risque de désengagement des collaborateurs et risque d'atteinte au bien-être et à la santé des collaborateurs Détérioration de notre image de banque employeur & Perte de notre attractivité	**5.** Assurer le bien-être et la sécurité des collaborateurs au travail
		6. Aider à la conciliation vie privée et vie professionnelle
Egalité professionnelle / diversité / non-discrimination Favoriser la mixité et la diversité	Risque de discrimination dans l'emploi Détérioration de notre image de banque employeur & Perte de notre attractivité	**7.** Garantir l'équité et la non-discrimination et promouvoir la diversité
Développement économique et social Créer de la valeur au bénéfice de nos territoires	Risque de soutien insuffisant à l'économie locale Risque de perte d'identité avec nos territoires Affaiblissement de notre positionnement et notre accompagnement sociétal	**8.** Contribuer au développement économique et social de La Réunion et de Mayotte : être utile et avoir un impact positif sur nos territoires
Gouvernance Amplifier et cultiver notre raison d'être	Mobilisation insuffisante de la gouvernance aux enjeux extra financiers Affaiblissement de notre rayonnement RSE	**9.** Enrichir la gouvernance et le partage des enjeux RSE en interne

Enjeu : Viser une relation durable avec nos parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs, … en protégeant leurs intérêts

1 ASSURER LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS PARTIES PRENANTES ET LA TRANSPARENCE DANS LEUR UTILISATION

La nouvelle réglementation européenne RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), entrée en application le 25 mai 2018, remplace et complète la loi Informatique et Libertés dans le but de redonner aux personnes physiques la maîtrise de leurs données personnelles. Ce règlement porte sur les données des collaborateurs, des clients, des prospects et sur toutes les autres données à caractère personnel manipulées par la Caisse Régionale (sous-traitants, prestataires, visiteurs…).

Soucieuse de respecter ce droit et dans l'intérêt de ses parties prenantes, la Caisse Régionale suit les recommandations du Groupe et a mis en oeuvre différents chantiers pour se conformer aux exigences demandées par cette nouvelle règlementation.

Mettre en place des mesures organisationnelles :

- Nommer un Data Protection Officer (DPO),
- Encadrer les sous-traitants et les éventuels co-responsables des traitements des Données à Caractère Personnel (DCP),
- Tenir à jour un registre des activités de traitement des DCP (sous-traitant inclus).

Mettre en place des mesures techniques :

- Intégrer la protection des DCP dès la conception et le développement de nouvelles solutions informatiques (« Privacy by design »),
- Réaliser une étude d'impact sur la confidentialité des données (Data Privacy Impact Assessment (DPIA)) lorsque l'activité représente un risque élevé selon des critères déterminés,
- Mettre en œuvre des mesures de sécurité (ex : pseudonymisation, chiffrement) et de confidentialité,
- Notifier à la CNIL les violations de DCP dans les 72 heures suivant l'incident, les tracer et les documenter dans les 15 jours et éventuellement les notifier aux personnes concernées,
- Mettre en œuvre un dispositif de contrôle permanent.

Renforcer et étendre les droits des personnes concernées :

- Mettre en œuvre le processus de l'exercice des droits des personnes concernées,
- Etre transparent sur les informations à transmettre aux personnes concernées (coordonnées du DPO, finalité et fondement juridique du traitement, durée de conservation des DCP, réclamation auprès de la CNIL…).

Respecter les exigences relatives au transfert de DCP vers un pays tiers hors Union Européenne :

- Encadrer ces transferts avec des outils assurant un niveau de protection suffisant et approprié (BCR2…).

Prévenir le risque de non-conformité relatif aux DCP :

- Appréhender l'élargissement du pouvoir de contrôle et de sanction de la CNIL.

Au titre de 2019, il est convenu de poursuivre les efforts de formation, en particulier pour les managers et les gestionnaires de sites internet au sein de la Caisse Régionale.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

Formation et communication interne :
17% des collaborateurs formés à la RGPD

Part des registres privatifs complétés :
0% à fin 2018 pour un objectif de 100%

Enjeu : Viser une relation durable avec nos parties prenantes : salariés, clients, fournisseurs, … en protégeant leurs intérêts

2 ASSURER LA QUALITÉ D'ÉCOUTE ET LA TRANSPARENCE DU CONSEIL

Pour faire face au risque de non satisfaction des attentes de nos clients et de perte de clientèle, le Crédit Agricole de La Réunion a développé dans la lignée du Groupe un modèle relationnel et des pratiques commerciales visant l'excellence dans la relation client.

Des pratiques commerciales homogénéisées et optimisées

La Caisse Régionale a adopté la charte relationnelle 2.0 du groupe.

Cette charte est composée de 13 pratiques qui sont déclinées par marché. Elle permet d'apporter la plus grande considération aux clients et garantir l'excellence de la relation. Les clients sont renseignés et servis à tout moment grâce aux canaux de communication variés et digitalisés (téléphone, mails, agences, camions banque, …). Les services sont par ailleurs élargis : ainsi en 2018, la Caisse Régionale a lancé des outils et des dispositifs destinés à améliorer l'approche globale et l'excellence relationnelle : Mon Patrimoine, Connexion, la prise de rendez-vous avec Ma Banque, Espace Projet Habitat …

En outre, afin de mieux satisfaire ses clients et garantir une relation de qualité, la Caisse Régionale a développé un **programme de formation** ambitieux afin d'améliorer la pertinence de son conseil. Ce plan de formation se veut à la fois généraliste et spécialisé avec un accent particulier mis sur la transformation digitale et les métiers de la Banque Privée et des marchés spécialisés.

Une grande partie du plan de formation de la CR a un impact sur la satisfaction de nos clients. Cette satisfaction clients est boostée notamment par des interlocuteurs plus et mieux formés, pouvant apporter une réelle valeur ajoutée à leurs clients.

Ces formations se distinguent sur plusieurs aspects :

- Former nos collaborateurs à des offres BMDP (Banque Multicanale et De Proximité), telle que l'offre EKo by CA, l'Espace Projet Habitat, le Projet Digital en Agence, ou encore Greenlease (nouvelle plateforme informatique de crédit-bail)
- Evaluer les connaissances et compétences de nos collaborateurs par le biais de différents « Scan'Up » sur des thématiques bancaires, afin de leur proposer une offre de formation personnalisée. Nous avons déployé le Scan Up DIGITAL (moyenne de la CR de 70%), le Scan UP des Chargés Affaires Entreprises (moyenne de 53%) ou encore Scan Up Mon Patrimoine (moyenne de 56%).
- Former les équipes à une démarche commerciale gagnant-gagnant vis à vis du client (formations «excellence relationnelle/ excellence opérationnelle» et négociation).

Cette démarche sera poursuivie en 2019 avec un plan de formation avec d'une part des actions de formations individualisées, pour améliorer les résultats de ces différents Scan Up, et d'autre part des accompagnements sur l'approche globale du client, pour mieux appréhender ses besoins. Les actions de certification des équipes, garantes d'un service professionnel de qualité (notamment dans le domaine de l'habitat et des assurances) se poursuivront en 2019.

L'écoute au cœur de notre modèle relationnel

En effet, la Caisse Régionale accorde une importance particulière à écouter la voix de ses clients. A ce titre, la Caisse Régionale calcule son indice de recommandation client (IRC), qui mesure la propension du client à recommander sa banque et se mobilise activement pour apporter des réponses aux réclamations de ses clients.

Le traitement des réclamations porte ainsi sur cinq enjeux :
- un enjeu réglementaire dont le respect des recommandations des autorités de supervision,
- un enjeu commercial car c'est une opportunité pour fidéliser un client, construire ou approfondir une relation, et limiter l'attrition,
- un enjeu d'éthique et de loyauté envers le client, à toutes les étapes de sa relation avec notre Caisse Régionale,
- un enjeu d'amélioration continue puisque les réclamations permettent d'identifier d'éventuels dysfonctionnements dans les processus ou les pratiques commerciales,
- un enjeu de montée en compétences des collaborateurs, sur le traitement commercial des réclamations notamment par le biais de la formation.

Par ailleurs, le Crédit Agricole de La Réunion a également intensifié ses processus d'écoute clients à travers l'organisation de LAB (laboratoires) clients et de dispositifs de questionnement de ses Sociétaires avant les assemblées générales.

Notre Caisse Régionale est donc engagée dans une démarche volontariste d'amélioration de son processus de traitement des réclamations et de la qualité de service offerte à ses clients. Elle a créé en 2018 un pôle Qualité Clients intégré au Service Organisation pour piloter plus efficacement ce processus.
Elle a également créé un Comité de traitement des irritants. Ce comité composé d'une équipe pluridisciplinaire se réunit régulièrement lors d'une instance dédiée pour traiter les dysfonctionnements et décider des plans d'actions à mettre en œuvre.

En 2019, elle a prévu :

- d'établir une politique de gestion des réclamations
- d'améliorer ses outils de pilotage des délais de traitement et de résolution des irritants
- et de lancer une étude d'opportunité de certification de ce processus.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

Formation des collaborateurs sur l'expertise métier :
69% des collaborateurs formés à l'expertise

Evolution de l'Indice de Recommandation Clientèle (IRC) Agence : 36
en progression +38% en 1 an

Réclamations répondues dans les délais :
91% avec un délai moyen de traitement des réclamations de 7,68 jours calendaires

Enjeu : Réduire notre empreinte environnementale

3 DÉVELOPPER LES OFFRES RESPONSABLES (FINANCEMENTS, PLACEMENTS ET SERVICES) RÉPONDANT AUX DÉFIS RELATIFS À LA RSE

Dans le cadre de son engagement environnemental, La Caisse Régionale souhaite soutenir les initiatives liées aux énergies renouvelables, et plus largement en faveur de la transition écologique.

Offres responsables

Le Crédit Agricole de La Réunion est en retrait sur cet engagement par rapport à ses ambitions. Le nombre d'offres vertes à son catalogue de produits se limite à 7.

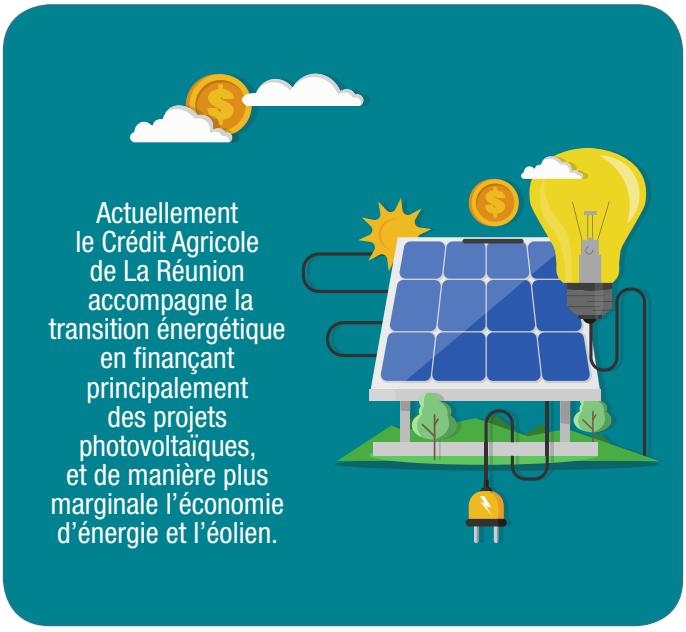
Offres responsables

- Amundi Valeurs Durables
- Amundi AFD Avenirs Durables
- Solidarité Amundi
- Livret de Développement Durable et Solidaire
- Prêt économies d'énergie
- Assurance véhicule électrique incluse dans l'Offre Deux Roues (lancée en décembre 2018)
- E-Relevé

A noter que les salariés bénéficient, grâce à l'accord 1% Logement, d'une « Aide Directe Développement Durable » afin d'encourager les équipements et les énergies concourant au développement durable dans le cadre de la réhabilitation ou de la rénovation d'un logement. Cette aide permet notamment de financer l'installation d'un chauffe-eau solaire (achat ou location), d'une pompe à chaleur, d'un filtre récupérateur d'eau de pluie, la réalisation de travaux d'isolation thermique…
En outre depuis 2017, la Caisse Régionale a mis en place la dématérialisation les bulletins de paie de ses salariés.

Pour l'ensemble de ses clients, la Caisse Régionale souhaite développer des offres commerciales en faveur de l'environnement et au service des évolutions sociétales. Il s'agira donc d'œuvrer pour :

- développer le financement ou les investissements dans les énergies renouvelables ou dans les solutions de transition énergétique
- proposer des produits et des services adaptés et au plus proche des besoins de l'ensemble des clients en accord avec les enjeux RSE.



SUR LE MARCHÉ DES ENTREPRISES, PROFESSIONNELS ET AGRICULTEURS, le Crédit Agricole de La Réunion a su accompagner le projet Green Yellow porté par le groupe Casino il y a quelques années. Green Yellow a engagé depuis septembre 2009 la construction de 8 centrales photovoltaïques pour une puissance installée de 17,5 mégawatts : à La Réunion (Le Port, Saint André, Saint Benoît, Savannah, Sainte Marie et Saint Pierre), à Mayotte (Mamoudzou) et en France métropolitaine (Istres).

Aujourd'hui, l'encours de financement d'énergies renouvelables s'établit à 29,6 M€ contre 32,4M€ en 2017 et 36,7 M€ en 2016. Les nouveaux prêts réalisés ne permettent pas de compenser la baisse des encours.
Les autres projets financés depuis par le Crédit Agricole sont de moindre envergure. En effet, à fin décembre 2018, le portefeuille de prêts est composé de 34 dossiers dont 5 relatifs à Green Yellow pour 44% de l'encours.
La Caisse Régionale peut également être amenée à accompagner des projets Energies Renouvelables (ENR) à moyen long terme en lien avec la filiale du groupe CAL&F (Crédit Agricole Leasing et Factoring).

SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS, la Caisse Régionale propose de l'épargne utile et responsable à travers le Livret de Développement Durable qui permet le financement des travaux d'économie d'énergie.
La Caisse Régionale accompagne également ses clients particuliers dans le financement de la rénovation énergétique de l'habitat via le prêt économie d'énergie. Elle incite ses clients à s'abonner aux e-documents privilégiant ainsi l'envoi des e-relevés de comptes. Enfin, elle a élargi sa gamme de produits verts en lancement courant décembre son offre Assurance véhicule électrique incluse dans l'Offre Deux Roues. Cette assurance est destinée aux nouveaux véhicules électriques urbains. Ces actions restent à développer.

En 2019, nous renforcerons notre attention sur tout ce qui touche à l'économie durable et solidaire avec une réceptivité beaucoup plus forte aux préoccupations de l'environnement et aux thèmes inhérents à la transition énergétique.
Nous souhaitons développer nos « offres responsables » notamment en lien avec les filiales du Groupe Crédit Agricole, dans le cadre du Plan Moyen Terme, afin de proposer des offres et services responsables, innovants et adaptés aux tendances du marché tels que l'Offre Transition agricole Marché Bio et Sans, la plateforme de Servicing Unifergie, Offre d'équipement Led, …

A noter qu'au niveau national, sont actuellement en cours d'étude les offres vertes suivantes : un prêt véhicule vert pour le financement des véhicules propres et une avance véhicule vert pour éviter aux acquéreurs d'avancer le versement de la prime d'état (pour les particuliers et les professionnels).

Impact des financements

La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173 demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés du fait de l'activité de la société notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit.

En 2017, la Caisse Régionale a effectué sa 1ère mesure des émissions de gaz à effet de serre générées du fait de son activité de banquier assureur selon une méthode développée par le Groupe Crédit Agricole.

Pour information, cette 1ère approche sera complétée par de nouveaux travaux en 2019. Les Caisses Régionales du Crédit Agricole vont tenter d'appréhender le risque climatique physique. Ces impacts potentiels du changement climatique sont très localisés. Le risque climatique est en effet lié à la fois à l'évolution du climat, mais aussi à la vulnérabilité de l'activité considérée et à l'exposition des acteurs aux différents aléas. Le contexte local est alors très important pour la définition du risque. Dans ce contexte, le Crédit Agricole souhaite disposer

d'un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité.

Cet outil comprendra également des éléments de méthodes pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants. Ces résultats permettront aux Caisses Régionales de disposer des bases techniques.

Le Crédit Agricole de La Réunion complètera son 1er suivi 2017-2018 et s'appuiera l'année prochaine sur la méthodologie mise en place par « Carbone 4 ». 7 aléas climatiques directs seront couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. « Carbone 4 » approchera l'évolution de chaque aléa au travers de plusieurs variables climatiques capturant les variations d'intensité et de fréquence. La Caisse Régionale suivra cet indicateur de manière rapprochée pour disposer des éléments nécessitant une évolution des financements le cas échéant.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

7 offres responsables

Encours d'Investissement Socialement Responsable : 29,7 M€

Une augmentation de +5% de nos émissions de CO2 GES induits par nos financements

Encours des financements en matière de transition écologique : 29,6 M€

Plus de 50% de nos clients reçoivent des e-relevés dématérialisés

Loi sur la transition énergétique et la croissance verte (article 173)

Emissions de GES liés aux financements de la Caisse Régionale

2017

encours de financement (k€)		Emissions GES induites (Kt eq CO2)
153	Agriculture	51
908	Construction	87
87	Energie	110
22	Industrie	9
128	Transport	134
285	Services	0
10	Déchets	15
305	Administration	0
79	Autres	0
1 977	Total	407

2018

encours de financement (k€)		Emissions GES induites (Kt eq CO2)
154	Agriculture	52
963	Construction	92
98	Energie	124
26	Industrie	10
126	Transport	132
330	Services	0
11	Déchets	17
276	Administration	0
107	Autres	0
2 091	Total	428

Enjeu : Réduire notre empreinte environnementale

4 FAVORISER LA MISE EN PLACE DE COMPORTEMENTS ET D'OUTILS RÉDUISANT NOTRE EMPREINTE CARBONE (EN INTERNE ET EN EXTERNE) ET LES RISQUES CLIMAT

Consommation d'énergies

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte fixe l'objectif de réduire de moitié la consommation énergétique d'ici 2050 et de réduire de 40% les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 (par rapport à 1990).
En 2016, le Crédit Agricole de La Réunion a été la première banque de l'Ile à adopter un Système de Management Energétique (SME). La Caisse Régionale entend aller plus loin dans la sobriété énergétique en incitant tous ses collaborateurs à un comportement écoresponsable.
En assurant le bon niveau d'entretien de ses agences et de ses sites, la Caisse Régionale poursuit ses efforts pour maîtriser et réduire ses consommations d'énergie, action récompensée notamment par **le maintien de sa certification ISO 50 001** sur les 3 années consécutives, avec une validation de l'extension de son périmètre de certification.
Dans cet élan, les objectifs fixés à échéance 2020 sont notamment de réduire nos consommations en électricité de 8% et en eau de 7% par rapport à 2017.

Un bilan carbone sera réalisé en 2019.

Consommation de papier

La Caisse Régionale se mobilise pour limiter la consommation de papier par la mise en place de **solutions de dématérialisation** (signatures de contrats électroniques) mais aussi par une **adaptation des matériels** (mutualisation des imprimantes, paramétrage recto-verso, quotas d'impressions couleurs).

Depuis 2017, la Caisse Régionale a mis en place la dématérialisation les bulletins de paie des salariés : à noter que 8 salariés sur 10 ont choisi cette option.
Par ailleurs, nous priorisons les papiers labellisés PEFC (système de certification garantissant une gestion durable des forêts). Ainsi l'impression des chéquiers fournis à nos clients est certifiée PEFC.
En outre, nos clients sont incités à s'abonner aux e-documents privilégiant ainsi l'envoi des relevés de compte et courriers de gestion par e-mail.

Enfin en interne, des actions de sensibilisation sont également menées auprès des collaborateurs. De plus, la Caisse Régionale s'engage encore plus dans l'optimisation du tri de ses déchets avec notamment la mise en place du tri à la source du papier à recycler sur le 1er trimestre 2019.

Plan de mobilité

La Caisse Régionale a défini en 2018 un plan de mobilité (Plan de Déplacement Entreprise) visant à optimiser et à augmenter l'efficacité des déplacements liés à l'activité de l'entreprise, en particulier ceux de son personnel, dans une perspective de diminution des émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques et de réduction de la congestion des infrastructures et des moyens de transports.
Ce plan a été co-construit avec les salariés et est destiné à être révisé chaque année, dans une logique d'amélioration continue et de maintien de la dynamique.

Un **dispositif d'animation interne** a été déployé avec notamment la création d'une Communauté « Mix and Move » et la mise en œuvre d'un Challenge Mobilité.

La communauté « Mix and Move » est destinée à :
- promouvoir des modes de transports plus respectueux de l'environnement,
- partager l'expérience et échanger sur les habitudes de déplacement des collaborateurs,
- faire connaitre les mesures d'ores et déjà prises dans l'entreprise en matière de déplacement et faire évoluer le plan de mobilité de la Caisse Régionale (PDE : Plan de Déplacement Entreprise) en tentant de répondre à leurs attentes.

En outre un Challenge Mobilité a été organisé pour promouvoir les modes de transport alternatifs à la voiture seule pendant la semaine européenne de la mobilité.

Le Crédit Agricole de La Réunion a par ailleurs communiqué en externe pour valoriser sa démarche d'éco-responsabilité auprès des collectivités locales et acteurs spécialisés dans la mobilité (participation à une Matinale dédiée à la Mobilité avec le Syndicat Mixte des Transports de la Réunion, témoignage de bonnes pratiques dans le Guide de la Mobilité, …).

Principales actions déployées :

- Mise en place au siège administratif d'infrastructures favorisant la mobilité verte : mise à disposition de bornes de recharge pour véhicules électriques, parking de stationnement vélo,
- Incitations financières : indemnités kilométriques plus avantageuses pour les salariés covoiturant pour les trajets professionnels ou pour les salariés venant à vélo au travail,
- Acquisition d'un parc de véhicules hybrides et électriques,
- Organisation de journées de sensibilisation à l'achat de vélos électriques avec des avantages spécifiques durant ces temps forts,
- Actions de mise en relation et sensibilisation pour impulser le covoiturage,
- Sécurisation et prévention : formation à la sécurité et l'éco-conduite pour les salariés faisant beaucoup de trajets,
- Développement des éco-gestes et priorisation de la visioconférence.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

Une baisse de -15% de notre consommation totale d'énergie / effectif temps plein

Une baisse de -1% de notre consommation de papier / effectif temps plein

672 salariés ont un bulletin de paie dématérialisé

Enjeu : Favoriser la qualité de vie au travail

5 ASSURER LE BIEN-ÊTRE ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS AU TRAVAIL

Dans le cadre de la politique sociale de la Caisse Régionale, d'un dialogue social riche et dans un climat de confiance réciproque, les Organisations Syndicales et la Direction Générale ont signé, fin 2018, 6 accords innovants à l'issue de nombreuses commissions techniques qui ont permis d'aboutir à une volonté partagée de trouver et mettre en œuvre des solutions permettant notamment l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT).

A travers ces accords, la Caisse Régionale souhaite ainsi réaffirmer son engagement pour l'amélioration durable de la QVT en inscrivant son action dans la continuité du Projet d'entreprise 2.0.2.0, mais aussi dans la dynamique engagée pour relever les défis de la transition numérique et des transformations en cours dans le monde bancaire.

Cette démarche QVT répond à une triple finalité :

la performance de l'entreprise / **la qualité du dialogue social** / **la prévention primaire**

Il a ainsi été créé le 23 novembre 2017 une commission QVT, afin de piloter ces actions et décliner les accords, au sein de la Caisse Régionale. Elle est composée :

- du Responsable du Département Développement Humain et Logistique
- des Responsables des Services «Innovations et Performances Sociales» et «Investissement et Développement Humain»
- des représentants des organisations syndicales
- des élus du C.H.S.C.T.

Les membres de la commission ont également convenu, en fonction des points inscrits à l'ordre du jour des commissions, de convier des intervenants externes et notamment le médecin du travail, le correspondant de la prévention des risques professionnels de la C.G.S.S, l'assistante sociale, et l'ergonome de la médecine du travail.

Lors de la première commission, les membres ont pu librement échanger et exprimer leurs attentes :

- construire et définir la démarche QVT au sein de la Caisse Régionale,
- constituer via ces rencontres un lieu d'échanges et de préconisations qui s'inscrit dans la démarche de dialogue continu sur l'amélioration de la qualité de vie au travail,
- suivre les mesures, les dispositifs et actions prévus dans l'accord QVT.

Une communauté « Qualité de vie au Travail » a été créée sous le réseau social de l'Entreprise « Chatter », et est accessible à l'ensemble des salariés.
Cette communauté est destinée à :
- communiquer sur les projets et les actions entreprises ciblées sur les thématiques de la Qualité de vie au travail,
- partager des outils innovants et co-construits avec tous les acteurs de l'entreprise,
- promouvoir des méthodes d'organisation du travail issues d'expérimentation.

La Caisse Régionale s'est également engagée dans l'aménagement des lieux et des postes des salariés, via notamment l'équipement de toutes les agences en fauteuils ergonomiques, les équipements en bras supports pour les postes informatiques équipés de double-écran, la mise à disposition de parkings pour les voitures électriques, les covoitureurs et pour les vélos.

Un forum Santé réunissant plus d'une vingtaine de prestataires a eu lieu en faveur des salariés, avec des actions de sensibilisation, de prévention, d'information et de pratiques collectives autour du bien-être. Afin de proposer des prestations qui soient en adéquation avec les attentes des salariés et des actions ciblées, le sondage via lequel chaque salarié a pu faire valoir les thématiques qu'il souhaitait voir aborder à l'occasion du forum Santé 2018, pourra être renouvelé (exemples : la prévention du risque auditif, le sommeil et la prévention de la charge cognitive, la prévention des addictions, etc.).

Afin d'accompagner les salariés, le service d'Ecoute Psychologique reste disponible 24h/24 7j/7 de manière confidentielle et anonyme, ainsi que l'accès aux services d'une assistante sociale itinérante.
Ces dispositifs sociaux innovants ont été maintenus sur 2018.

En matière de sécurité des biens et des personnes, la Caisse Régionale considère que les risques propres aux domaines Sécurité, Hygiène et Prévention représentent un véritable enjeu de pérennité de la sécurité de l'entreprise et des collaborateurs qui y travaillent. La sécurité et la préservation de l'intégrité physique et mentale des collaborateurs de la Caisse Régionale sont prioritaires à toute autre considération.

Le Crédit Agricole dispose d'une politique qui s'applique autour de 5 pôles d'actions que sont :
- des dispositifs et équipements faisant largement appel aux automatismes,
- des procédures dont l'application incombe à l'ensemble du personnel et qui concourent tant à la dissuasion qu'à l'identification des malfaiteurs,
- des actions de formation pratique et appropriée visant à la prévention des risques d'agression et d'accident, à l'emploi adéquat des matériels de sécurité, à l'application des procédures élaborées,
- une assistance au personnel ayant subi une agression ou un accident,
- et la collaboration avec les Forces de l'Ordre.

Cette politique est régulièrement actualisée.
Un Comité de Sécurité des Biens et des Personnes (CSBP) existe depuis 2011 et se réunit trimestriellement afin de traiter les sujets relatifs à la sécurité.
Les référents sûreté/sécurité de la CAMCA (Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole) et de la FNCA (Fédération Nationale du Crédit Agricole) accompagnent en permanence la Caisse Régionale pour améliorer la sureté et la sécurité du personnel.

Le dispositif Sécurité de la Caisse Régionale se veut complet et s'appuie notamment sur :

- la télésurveillance et la vidéosurveillance des agences 7J/7 et 24h/24 par deux télésurveilleurs à La Réunion et à Mayotte,
- l'appel aux vigiles pour une présence physique en agences en cas de menace de la part des clients notamment.

Des exercices pratiques d'évacuation incendie au Siège et en agences avec manipulation des extincteurs sont régulièrement effectués.

En 2018, ont été invités dans une séance du CSPB les membres de la cellule de sûreté départementale pour une présentation de leur rôle sur le territoire du département de La Réunion. Enfin il est important de préciser que les membres du service départemental du renseignement territorial sont régulièrement interrogés sur les mesures à prendre pour la sécurité de nos collègues siège et agences lorsque des manifestations se déroulent sur l'île.

Forte de ces avancées, la Caisse Régionale poursuivra ses actions en 2019 autour des axes suivants :
- Une réflexion autour du nomadisme,
- Cambiaire 2020 : le lancement des aménagements de notre siège administratif,
- La révision de notre dispositif sécuritaire,
- La poursuite de notre politique sociale et la déclinaison de notre accord QVT.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

9 collaborateurs sur 10 recommandent le Crédit Agricole en tant qu'employeur	Dépenses de santé de sécurité : 1,3 M€	24 opérations / évènements organisés en faveur de la Qualité Vie au Travail

Enjeu : Favoriser la qualité de vie au travail

6 AIDER À LA CONCILIATION VIE PRIVÉE ET VIE PROFESSIONNELLE

L'engagement du Crédit Agricole de La Réunion pour cet axe est fort comme l'illustrent les nombreuses initiatives menées. Sont ici sélectionnées les initiatives relatives au suivi du temps de travail, au droit à la déconnexion et à la parentalité.

Suivi du temps de travail

L'accord du 5 octobre 2017 sur les horaires et le suivi du temps de travail et entré en vigueur le 1er novembre 2017 pour une durée de un an, est en cours de renégociation en lien avec l'accord de branche sur la durée et l'organisation du travail (accord dit OTT) dans les Caisses Régionales du Crédit Agricole en date du 29 juin 2018.
Il vise à permettre à chacun de mieux s'inscrire dans une gestion harmonieuse de la vie personnelle et de la vie professionnelle, tout en prenant en considération la bonne marche de l'entreprise et les impératifs du service bancaire.

A travers cet accord, la Caisse Régionale souhaite réaffirmer l'importance des périodes de repos qui participent à l'équilibre de la vie des salariés.
Un bilan d'application a été réalisé afin de tirer les enseignements de cette période test pour un suivi des nouvelles modalités du temps de travail, qui seront reprises dans le nouvel accord.

Droit à la déconnexion

La mise en place de l'accord « Droit à la déconnexion » inclus dans l'accord QVT signé en novembre 2018 s'inscrit dans le cadre de l'accord national de branche du 1er mars 2017 sur les orientations relatives au « droit à la déconnexion », rappelé dans l'accord de branche sur l'OTT signé au niveau National le 29 juin 2018. Il définit les applications concrètes du droit à la déconnexion et notamment le bon usage du téléphone, des courriels, la promotion des bonnes pratiques favorisant une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel, etc.

L'encadrement de l'utilisation des outils numériques paraît nécessaire au vu du développement du recours à ces technologies afin d'être conforme aux besoins de l'entreprise et respectueux de la sphère privée des salariés.
L'utilisation des outils nomades doit se faire de manière efficiente afin de ne pas impacter la santé, la sécurité et la vie privée des collaborateurs.

Aussi, il a été décidé de conclure un **accord spécifique sur le droit à la déconnexion.**

L'importance d'un bon usage des outils informatiques est réaffirmée en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que celui de la vie personnelle et familiale.
Au regard des spécificités des métiers de la Caisse Régionale, l'approche du « droit à la déconnexion » doit prendre en compte le « service aux clients ».
Il est rappelé qu'en matière d'utilisation des outils numériques et donc du « droit à la déconnexion », la responsabilité est partagée entre l'Entreprise et le collaborateur.
Toutefois, il ne pourra être reproché à quiconque de ne pas répondre à une sollicitation de l'Entreprise en dehors du temps de travail.

Plusieurs actions relatives aux innovations sociales et au bien-être réalisées en 2017 se sont poursuivies telles que le soutien à la parentalité avec la réservation par l'entreprise de berceaux en crèches pour les enfants des salariés.
La Caisse Régionale s'implique également pour soutenir, au quotidien, les salariés parents.
Les salariés parents bénéficient aussi des CESU (Chèque Emploi Service), de participations diverses aux frais de garde et d'avantages liés aux partenariats conclus entre l'entreprise et des structures de soutien à la parentalité.

Souhaitant renforcer encore davantage les dispositifs existants, la Direction souhaite étudier sur 2019 :
- l'extension de l'offre Parentalité et mettre en place un partenariat avec des crèches proposant des prestations d'activités pour les enfants de 3 à 6 ans les mercredis et les samedis et lors des vacances scolaires,
- un dispositif de soutien scolaire en ligne pour les enfants des salariés, action sociale entrant parfaitement dans les valeurs de solidarité de notre Entreprise.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

Suivi du temps de travail : Premier accord signé

Droit à la déconnexion : Premier accord signé

Dépenses en faveur de l'aide à la parentalité : 174 k€

Enjeu : Promouvoir l'équité et la diversité

7 GARANTIR L'ÉQUITÉ ET PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

Il s'agit d'un autre axe majeur de la politique sociale de la Caisse Régionale qui est très développé avec des piliers forts : diversité, politique Handicap et mixité sociale, pilier pour lequel la Caisse Régionale est Lauréate du Trophée de la Diversité 2018.

Dans la continuité de sa politique handicap et en lien avec l'accord local 2016/2018, la Caisse Régionale s'est mobilisée autour de plusieurs actions : de recrutement, d'insertion des jeunes par la formation en alternance, de reconnaissance en interne du statut RQTH (Reconnaissance Qualité de Travailleur Handicapé), de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, d'actions de sensibilisation en interne

ainsi que de développement de la sous-traitance auprès du secteur en milieu protégé ou adapté.

Accord égalité professionelle

L'accord sur l'égalité professionnelle entre les Hommes et les Femmes a été signé le 13 juillet 2016 par la Direction et l'ensemble des Organisations Syndicales, pour une durée de 3 ans (2016-2017-2018). Cet accord traduit la volonté de la Direction et des Partenaires Sociaux de poursuivre la dynamique engagée pour garantir l'égalité entre les hommes et les femmes tout au long de la vie professionnelle, de développer des solutions innovantes sur le plan des conditions de travail et de l'articulation de la vie professionnelle et de la vie familiale.

Les parties ont décidé de s'engager dans 3 domaines majeurs :

- la promotion et la gestion des carrières,
- l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale,
- les conditions de travail.

6 thèmes sont abordés dans cet accord : le processus de recrutement externe, la promotion et la gestion des carrières, la formation, la rémunération et l'égalité salariale entre les hommes et les femmes, l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale et enfin les conditions et de travail (le temps partiel).

Un bilan a été réalisé en décembre 2018, date du terme de l'accord.

EN MATIÈRE DE RECRUTEMENT, la Caisse Régionale s'est attachée à diversifier les sources de recrutement et de profils avec pour objectif de recruter 2 hommes pour 1 femme. Sur la durée de l'accord, nous ne parvenons pas à recruter 2 hommes pour 1 femme et restons sur le trend inverse : le taux d'emploi des femmes est de 64% en 2018, contre 63% en 2017. Les viviers de contrats en aternance sont également extrêmement féminins.
La volonté de réduire la part de l'alternance dans nos recrutements a été suivie d'effets. La Caisse Régionale réalise sur les 2 derniers exercices un quart de ses recrutements CDI parmi les alternants (contre 50% au début de l'accord).

EN MATIÈRE DE PROMOTION ET DE GESTION DES CARRIÈRES, les objectifs étaient de :

- Assurer **l'égalité de traitement** dans la **promotion, l'évolution des carrières et la rémunération**, en s'appuyant sur des critères professionnels : **compétences, expertises et performances** reconnues dans l'emploi et en excluant toute pratique discriminatoire (âge, genre, temps partiel…),
- Prendre en compte les impacts éventuels des absences pour maternité ou congé d'adoption sur la rémunération et appliquer les garanties prévues par la Convention Collective Nationale.

4 leviers ont été initialement identifiés : à ce titre, pour **assurer l'équité**, une attention particulière a été portée aux candidatures féminines sur les postes d'encadrement, et dans l'attribution des promotions ou encore dans les filières de préparation aux métiers de managers. Le taux d'encadrement féminin est en progression très sensible sur la période, passant de 50% à 59% en un an.

LA FORMATION est un des **facteurs d'égalité** professionnelle et participe à l'**évolution des qualifications.**
La Caisse Régionale a mis en œuvre les moyens visant à faciliter l'accès à la formation à tous les salariés, sans distinction, notamment en :

- Favorisant les formations à distances (ex : e-learning),
- Limitant les formations résidentielles aux nécessités organisationnelles et pédagogiques,
- Privilégiant l'organisation de séances de formation décentralisées.

Elle a par ailleurs favorisé la possibilité de s'inscrire durant le congé parental à certains enseignements professionnels, de se rendre, pendant le congé parental, à l'examen, de conserver le bénéfice du contrôle continu quand l'examen a lieu pendant le congé maternité.

EN MATIÈRE DE RÉMUNÉRATION ET D'ÉGALITÉ SALARIALE, La Caisse Régionale de La Réunion s'est engagée à élaborer un **diagnostic objectif** en matière d'égalité salariale et à réaliser des analyses de rémunérations en constituant des **panels de comparaisons H/F** (au moins 10 hommes et 10 femmes par panel).

L'objectif était de maintenir à moins de 5% les écarts de rémunération Hommes/Femmes à horizon 3 ans. Durant cet accord, les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes considérés comme significatifs ont fait l'objet **d'analyses** en vue de **mesures de correction**. Des processus

de **reconnaissance individuelle** sans distinction du genre ont été mis en place, de même que l'analyse des **promotions** par genre H/F et l'analyse **des rémunérations et des impacts liés aux congés maternité.**

Le Crédit Agricole de La Réunion tient par ailleurs à réaffirmer son attachement au principe de non-discrimination dans l'évolution des salariés parents. Afin de favoriser l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de responsabilité familiale, l'objectif était de mettre en place des dispositifs incitatifs susceptibles de lever les freins à l'évolution professionnelle et à l'investissement en formation, tels que :

- Attribution de **CESU** (Chèque Emploi Service Universel) aux salariés (dispositif mis en place en 2012 et développé avec le CESU Handicap en 2017) : 477 bénéficiaires dont 67% de femmes, 15% en classe I, 55% en classe II et 30% en classe III.
- Partenariat avec des crèches pour des réservations de berceaux : 16 places pour la campagne 2016/2017, 15 pour la campagne 2017/2018 et 13 pour la campagne 2018/2019.
- Possibilité d'organisation de **formations décentralisées.**
- Possibilité **d'accompagnement financier des frais de garde d'enfants** lors d'un séminaire résidentiel ou d'une formation accroissant le trajet professionnel habituel : il n'y a pas eu de demande sur la période.

ENFIN EN CE QUI CONCERNE LE TEMPS PARTIEL, le Crédit Agricole de La Réunion souhaite que le temps partiel puisse s'appliquer aussi bien aux hommes qu'aux femmes et qu'il ne soit pas un obstacle au déroulement de carrière. L'objectif est de développer le principe d'égalité de traitement entre les salariés travaillant à temps plein et ceux travaillant à temps partiel (hommes comme femmes) et lever les éventuels freins personnels.
En 2017, la Caisse Régionale compte 41 collaborateurs à temps partiel portant ainsi le % de temps partiel de 5,14% contre 4,49% en 2016. 7,3% des temps partiels sont pris par des hommes. 53,7% concerne du personnel affecté dans le réseau des agences.

Politique Handicap

L'intégration des personnes porteuses de handicap reste également une préoccupation de la Caisse Régionale. Entre 2008 et 2017, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap a été multiplié par 3, en passant de 2,47 % à 7,47 %.

En 2018, la Caisse Régionale compte 47 salariés CDI ayant le statut de travailleur handicapé ainsi que 1 salarié en invalidité. Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap s'établit ainsi à 7,07% en 2018, soit une baisse de 0,40 point entre 2017 et 2018 (Départs à la retraite).

Diversité et insertion des jeunes

Le Crédit Agricole de La Réunion est promoteur de la diversité : il s'investit et investit dans la diversité. La diversité est une valeur clairement ancrée dans nos principes, notre culture d'entreprise, nos gênes … C'est notre ADN ! Il s'agit d'un axe majeur dans le cadre de notre politique Ressources Humaines.
En 2018, la Caisse Régionale est lauréate du TOP 10 des recruteurs de la Diversité(*). Ce trophée a été remis le 27 novembre au Ministère de l'Economie et des Finances par la Fondation Mozaïk.
Le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion a donc été primé pour sa politique de recrutement ancrée dans la diversité, et en particulier pour son engagement auprès de l'APELS avec le recrutement de 9 jeunes sportifs sur un an, dans le cadre du programme Déclics sportifs (Déclics sportifs est un programme de détection, de formation et d'insertion professionnelle de jeunes sportifs).

(*) Le TOP 10 des recruteurs de la diversité, organisé par la Fondation Mozaïk et ses partenaires, vise à récompenser les meilleures pratiques en matière de recrutement de candidats issus de la diversité. Cette initiative a vu le jour en février 2016, dans le cadre de l'événement « 1000 talents à Bercy » à l'instigation d'Emmanuel Macron, alors Ministre de l'Economie, de l'industrie et du numérique.
Une ambition : inspirer l'ensemble des entreprises de notre pays, en mettant en valeur celles qui ont compris tout l'intérêt qu'elles avaient à ouvrir leurs processus de recrutement à des profils nouveaux.

D'autres dispositifs ont été mis en place en faveur de l'inclusion des jeunes comme le partenariat avec NQT (Nos Quartiers ont du Talent) avec une opération de parrainage avec des cadres/managers et dirigeants expérimentés destinée à favoriser l'insertion des jeunes demandeurs d'emploi diplômés.

La Caisse Régionale a également organisé plusieurs jobs et stages dating ; en fin d'année elle s'est engagée dans la mise en place de stages de 3ème pour le réseau d'éducation prioritaire (REP/REP+). En 2019, la cible est de nouer des partenariats avec 15 collèges à La Réunion.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

Ecart de rémunération femmes / hommes :
Cadres -1,27%
Techniciens -1,05%
Agents 2,60%

Taux d'emploi Handicap :
7,07% pour un objectif de 6%

Nombre de dispositifs
en faveur de la diversité et
de l'insertion des jeunes : 12

Enjeu : Créer de la valeur au bénéfice des territoires

8 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE LA RÉUNION ET DE MAYOTTE : ÊTRE UTILE

Dans le cadre de sa démarche RSE, le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion affirme sa volonté de construire une politique de résultats durable fondée sur ses activités de banque et d'assurance, afin de garantir la pérennité de sa mission d'utilité au service de son territoire.
Consciente de sa forte influence sur le tissu économique et sociétal local, la Caisse Régionale s'attache à soutenir les initiatives qui permettent de dynamiser le territoire et d'apporter un bénéfice direct à ses acteurs.

Pour tangibiliser cette volonté et apporter une nouvelle preuve de proximité territoriale, la Caisse Régionale a souhaité mesurer son empreinte socio-économique et adopter une démarche visant à évaluer concrètement les retombées de son activité sur ses territoires, en matière d'emploi, d'inclusion sociale et de développement économique.

Mesure de l'empreinte socio-économique

C'est la raison pour laquelle, pour la seconde fois depuis 2015, le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion a choisi le cabinet indépendant BiomWork pour évaluer son empreinte sur les territoires de La Réunion et de Mayotte. Reconnu Solution COP 21 et retenu par le Mouvement des Entrepreneurs de la Nouvelle Économie (MENE), **l'indicateur est un outil d'analyse qui permet d'exprimer la valeur économique d'un service social et environnemental qu'un organisme apporte sur son territoire.** Il est estimé en pourcentage du chiffre d'affaires et indique **l'impact positif qu'auront nos achats, dans ces entreprises, à court et long termes, sur notre territoire, et sur la planète.** Cet indicateur détaille, à l'aide de nouveaux outils tels que la Biomètre, les performances de la Caisse Régionale, selon 86 critères.

A travers cette démarche, la Caisse Régionale mesure et valorise les retombées positives de son activité sur le développement durable des territoires de La Réunion et de Mayotte. Ainsi, **72% de notre valeur ajoutée est redistribuée sur nos territoires au profit du développement durable**, contre 63% il y a 2 ans.
Les dépenses réalisées correspondent à l'équivalent du financement de 3 516 emplois aidés, 24 171 journées d'hospitalisation ou encore 4 362 places de crèches.

Cette seconde empreinte illustre l'ancrage de plus en plus

prégnant des engagements locaux de la Caisse Régionale : encore plus que jamais le Crédit Agricole favorise l'emploi, l'inclusion sociale et le développement économique des territoires de La Réunion et de Mayotte !

Cette mesure BIOM a été une des premières victoires rapides du projet interne « Développer le pilotage interne et la communication sur les sujets RSE » avec l'obtention de la mention « Excellente ». Comme prévu, cette seconde mesure correspond à l'engagement de suivi d'indicateur de mesure RSE au sein du Projet d'Entreprise 2.0.2.0. de la Caisse Régionale.

Soutien à la création de projets et au développement des professionnels et entreprises

La Caisse Régionale a choisi **6 relais de croissance** que sont l'Agriculture et l'agroalimentaire, la Santé Bien-Vieillir, le Logement, la Mer, le Tourisme et l'économie d'énergie et l'environnement.
Premier financeur de l'économie locale, elle soutient la création d'activités, l'innovation et le développement des acteurs économiques.
Elle se positionne donc comme un partenaire majeur des entreprises innovantes du territoire en apportant son expertise auprès des entrepreneurs locaux. L'accompagnement va bien au-delà du financement et ce, dès les premières phases de développement du projet.

Cet accompagnement se manifeste au travers du **Village by CA** qui héberge des start up et les met en relation avec un écosystème de développement. La Caisse Régionale noue aussi de nombreux **partenariats** tels que : celui avec le Club du Tourisme de La Réunion pour lequel le Crédit Agricole est membre bienfaiteur, celui avec l'IRT (Ile de La Réunion Tourisme) dans le soutien de la 1ère semaine du e-tourisme, mais aussi le partenariat exclusif avec «Immo des Iles» pour renforcer notre position sur le marché de l'immobilier et innover sur le parcours d'achat immobilier des internautes, … ou encore avec les Jeunes Agriculteurs en mettant notamment en place une offre destinée aux nouveaux installés.
A noter également le partenariat avec POC POC, plateforme de **financement participatif**, lancé en 2017.
Cette année, 68 projets ont été déposés en ligne sur le 1er site de crowdfunding réunionnais « PocPoc ». 5 lauréats (3 prix du public et 2 prix du Crédit Agricole Mutuel de La Réunion) ont par la suite été sélectionnés. Ils ont ainsi pu bénéficier de l'abondement de la Caisse Régionale, sur la base de 1€ collecté = 1€ abondé, dans la limite de 1 500€ par projet.

De plus notre **participation est active auprès de nos partenaires et de nos clients** pour aider la **création d'entreprise** : présence dans une cinquantaine de Comités d'Initiative Réunion et de Réunion Active, organisation de rencontres avec le Club des Jeunes Experts Comptables et Commissaires aux Comptes (CJEC), avec l'Auxiliaire Pharmaceutique, avec les Entrepreneurs de la Cité (EDLC - organisme de micro assurance avec lequel nous avons un fort partenariat sur 2 ans), organisation de 4 Cafés des Experts, d'Afterworks Pro, etc ...
Enfin **le Crédit Agricole de La Réunion accompagne ses clients dans les coups durs** que ce soit :

- lors des cyclones Bergitta, Dumazile ou Fakir avec des aides de trésorerie et de relance : 1 290 agriculteurs ciblés, 1056 prêts agri pour 1 185 k€ et 23 reports d'échéance pour 64 k€,
- en cas de mauvaise campagne sucrière, avec des mesures d'allégement de la trésorerie et de relance d'activité (500 canniers ciblés),
- ou encore dans le cadre des événements sociaux de novembre-décembre 2018 avec l'envoi de SMS-emails à nos clients professionnels, les invitant à se rapprocher rapidement de leurs Conseillers pour étudier la mise en place de mesures d'urgence afin de les aider à passer ce moment difficile en terme de manque de trésorerie suite à la perte d'activité : ce sont + de 150 clients professionnels qui ont été accompagnés, par le biais de report d'échéance, d'octroi, de prêts court ou moyen terme.

2018 est la 3ème et dernière année de fonctionnement du dispositif de **«Fonds de Soutien à l'Innovation (FSI)»** : 7 porteurs de projet ont été accompagnés en 2018 pour 87 500€. Au total, depuis sa création en 2016, le FSI aura accordé 353 500€ de subventions pour 26 projets. Une réflexion est engagée pour définir un nouveau dispositif en 2019.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

Mesure de l'empreinte socioéconomique par un cabinet indépendant selon BIOM : 72% de notre création de valeur redistribuée sur nos territoires

10 start up accompagnées par le Village by CA

Enjeu : Enrichir la gouvernance

9 DÉVELOPPER ET ANCRER LA CULTURE RSE AU NIVEAU DE LA GOUVERNANCE

Il nous tient à cœur d'être plus qu'une banque et d'accompagner les évolutions de la société. C'est la raison pour laquelle la Caisse Régionale est engagée de manière historique dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise. C'est sa raison d'être. Ancrer cette culture au niveau de notre gouvernance apparait donc comme un axe incontournable de notre stratégie.

Pour ce faire, le Crédit Agricole de La Réunion s'engage à développer de manière sensiblement plus marquée l'intégration des enjeux RSE par les administrateurs de la Caisse Régionale et les administrateurs des Caisses locales.

Certes les administrateurs sont déjà sensibilisés par la dimension sociétale de la Caisse Régionale, notamment à travers les différents outils spécifiquement mis en place : le Fonds d'Initiales Locales, le Mécénat, les Tookets, la Fondation ainsi que le Fonds de Soutien à l'Innovation et le Fonds de Solidarité à l'Agriculture.

Il s'agit de faire en sorte qu'ils continuent d'être ambassadeurs de cette dimension sociétale en faisant davantage le lien avec la RSE en tant que tel.

C'est la raison pour laquelle nous souhaitons renforcer, à partir de 2019, les actions de sensibilisation et d'information sur ces sujets emblématiques.

Le développement de la gouvernance RSE passera également par la structuration de notre dispositif RSE avec notamment une nouvelle organisation à déployer telle que la création d'un comité RSE qui se réunira de manière régulière.

A noter que cet engagement inscrit dans le cadre du Projet d'Entreprise se matérialise par des initiatives nouvelles et marquantes autour de notre engagement RSE et de l'écocitoyenneté. Ces réalisations 2018 ont permis de développer la sensibilisation autour des enjeux RSE et d'encourager la mobilisation pour des enjeux extra financiers.

Le développement durable fait partie intrinsèque de nos préoccupations et nous souhaitons accroitre notre rayonnement RSE pour valoriser notre raison d'être et notre finalité de Banque Territoriale et Environnementale.

Nos indicateurs de performance sur cet engagement :

8 actions de sensibilisation et d'information auprès des administrateurs de la Caisse Régionale et des administrateurs de Caisses locales

569 k€ alloués pour des opérations portées par la Gouvernance en faveur du développement durable (Mécénat, Fonds d'Initiatives Locales, Fondation, Fonds de Soutien à l'Innovation, Fonds de Solidarité à l'Agriculture)

Conclusion et perspectives

En 2019, la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion fêtera ses 70 ans.

Un livre retracera l'histoire du Crédit Agricole, des années d'engagements et de contributions dans le développement local de l'île de La Réunion depuis 1949, puis de Mayotte.

Il illustrera notre histoire, nos valeurs (la responsabilité, la solidarité et la proximité), et nos évolutions de 1949 à ce jour. Suite au sondage interne qui a conduit les membres du Comité de Direction Générale et les salariés à proposer trois titres pour l'ouvrage des 70 ans, le choix en dernier ressort a été réalisé en Conseil d'administration.

« 70 ans du Crédit Agricole de La Réunion :
La conviction du développement ! »

En 2019, le Crédit Agricole de La Réunion poursuivra sa lancée dans sa lignée historique et dans la continuité de son projet d'entreprise à horizon 2020 « Plus qu'une Banque transformée avec et pour vous ».

Notre ambition sera le miroir de notre raison d'être : être la banque qui crée et renforce le lien avec son territoire, avec ses clients, avec ses Sociétaires. Une banque encore plus proche de ses clients.

Etre centré client, vouloir développer une culture du service, être la référence dans l'excellence relationnelle et opérationnelle passe par l'humain. Plus que jamais notre modèle est un modèle où l'Humain est revendiqué et dans lequel notre gouvernance RSE s'ancre chaque jour.

Pour en savoir plus sur la politique RSE
https://www.ca-reunion.fr/espaceRSE.html

Avis d'assurance de l'OTI

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE LA RÉUNION

Exercice clos le 31 décembre 2018

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de la Réunion (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la Caisse Régionale.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé

des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats.

• Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.

• Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme.

• Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du même code.

• Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance.

• Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du même code.

• Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques.

• Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité.

• Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme.

• Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés.

• Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques.

• Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce avec les limites précisées dans la Déclaration.

• Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations.

• Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de la Réunion et les Caisses Locales affilées qui couvrent 100 % des effectifs ;

• Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.

• Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2018 et février 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons mené cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment la direction générale, la direction marketing, la direction des ressources humaines et le service client.

CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

• les risques liés à la « déontologie / éthique » et la « prévention de la corruption », retenus par les principaux acteurs et référentiels du secteur, n'ont pas été sélectionnés dans les principaux risques

Avis d'assurance de l'OTI

• sur le risque matériel « offres responsables » identifié dans le cadre du processus de cartographique des risques, aucune politique n'a encore été élaborée.

Paris-La Défense, le 7 mars 2019

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable
Associée développement durable

Marc Charles
Associé

ANNEXE 1 : INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

INFORMATIONS SOCIALES	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Indice d'engagement et de recommandation Nombre d'actions de formation et de sensibilisation à la déconnexion Ecart de rémunération femmes/hommes	Les résultats de la politique en matière de qualité de vie au travail (bien-être au travail, sécurité des biens et personnes, conciliation vie privée – vie professionnelle) L'égalité de traitement (égalité hommes / femmes, insertion personnes handicapées, diversité et insertion jeunes)
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Encours des financements en matière de transition écologique	Les actions de développement des offres responsables (financements, placements, services)
INFORMATIONS SOCIÉTALES	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Indice de recommandation client agence	Les résultats de la politique de conseil et d'écoute client