# Déclaration de Performance **Extra-Financière** 2019

LA RÉUNION

70 ans d'histoire 70 ans avec vous

# Sommaire



## 1.Introduction : rappel du dispositif

# Champ d'application
# Méthodologie

## 2. Notre organisation

# Le Groupe Crédit Agricole
# La Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel de La Réunion
# La gouvernance de la RSE au sein de la Caisse régionale

## 3. Notre performance extra-financière

# Le processus de cotation
# Les principaux risque RSE de notre activité

## 4. Avis d'assurance

# 1. Introduction

## Rappel du dispositif

## Champs d'application

*La 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 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

**L'année 2019 constitue le 2ème 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), détenue à 100% et bien qu'intégrées dans les comptes consolidés de la Caisse régionale, sont également exclues du périmètre de collecte de par leurs poids non significatifs.

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.

## 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 :

Même si elle n'est pas directement concernée, la Caisse régionale a mené en 2019 une action de lutte contre le gaspillage au moment de sa soirée commerciale en organisant la mise à disposition de barquettes par le traiteur et ainsi permettre aux salariés d'emporter avec eux les restes du repas.

## 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 2019. Il s'agit des informations disponibles à la date de rédaction du rapport. Les services concernés ont été invités à compléter une fiche de protocole par indicateur afin d'y inscrire : une définition, le périmètre, les valeurs disponibles sur les trois dernières années, là où les sources de données, la méthode de calcul, les responsables de calcul, de contrôle et de suivi de la politique.
Les indicateurs clés de performance sont donc 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.

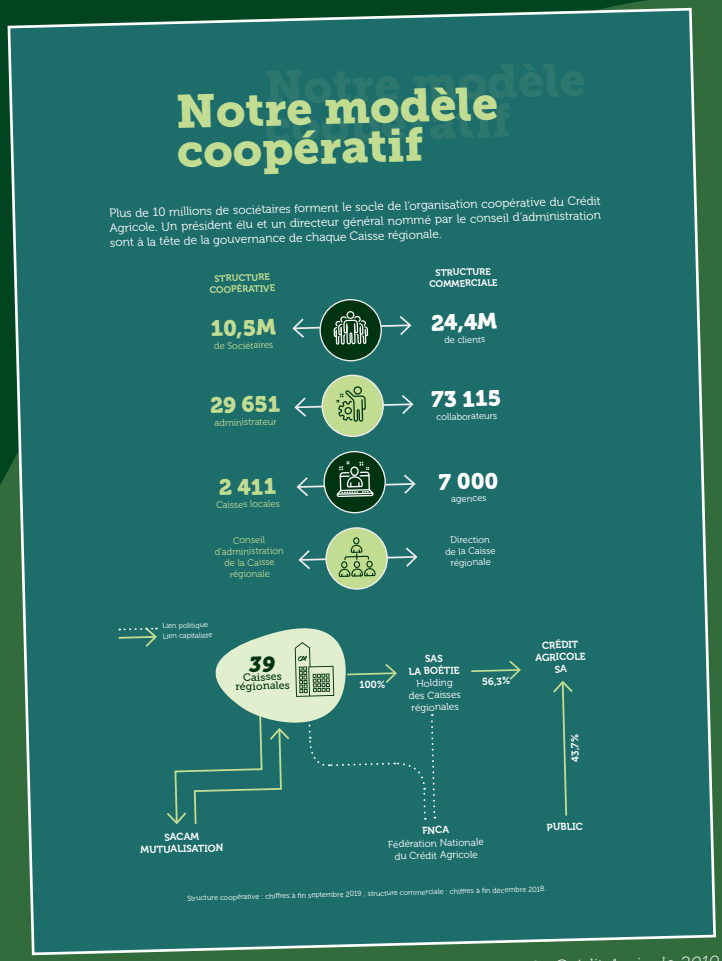
# 2. Notre organisation

## Le Groupe Crédit Agricole

Le Crédit Agricole est né en 1885 de l'entraide entre agriculteurs et de la volonté d'accompagner l'évolution sociétale et économique de son territoire. Les activités de banque universelle du Groupe Crédit Agricole sont formées de 39 Caisses régionales qui 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.

### 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.




*Source : Pacte coopératif et territorial des Caisses Régionales du Crédit Agricole 2019*

### 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 de Sociétaires, elles sont le **socle tacite d'un projet collectif** qui se poursuit tout en s'adaptant aux évolutions sociétales.

# La Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel de La Réunion

COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE

## NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

### NOS MISSIONS, NOS VALEURS

La **Caisse régionale** de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion est une **banque de plein exercice du Groupe Crédit Agricole**, accompagne ses clients et ses Sociétaires dans **la réussite de leurs projets de vie.**

### NOS RESSOURCES

#### Les femmes et les hommes

- **833** collaborateurs
- **173** administrateurs

#### Notre ancrage territorial

- **17** 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

- **1,08 Md€** de fonds propres

#### Nos pôles spécialisés

Filières Agriculture,
Affaires Internationales,
Collectivités Publiques,
Promotion Immobilière,
Grandes Entreprises,
Marché des professionnels,

#### Nos filiales

STIB
Réunion Télécom

#### Les filiales de 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 CREATION 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

**260 371** Clients
dont
**117 920** sociétaires

**216 571** clients particuliers
**40 495** clients professionnels, agriculteurs et entreprises
**99** administration publiques
**478** clients financiers
**2 728** 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'activités clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

#### Nos 6 relais de croissance

Agriculture et agroalimentaire,
Santé Bien Vieillir, Logement, Mer, Tourisme,
Économie 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

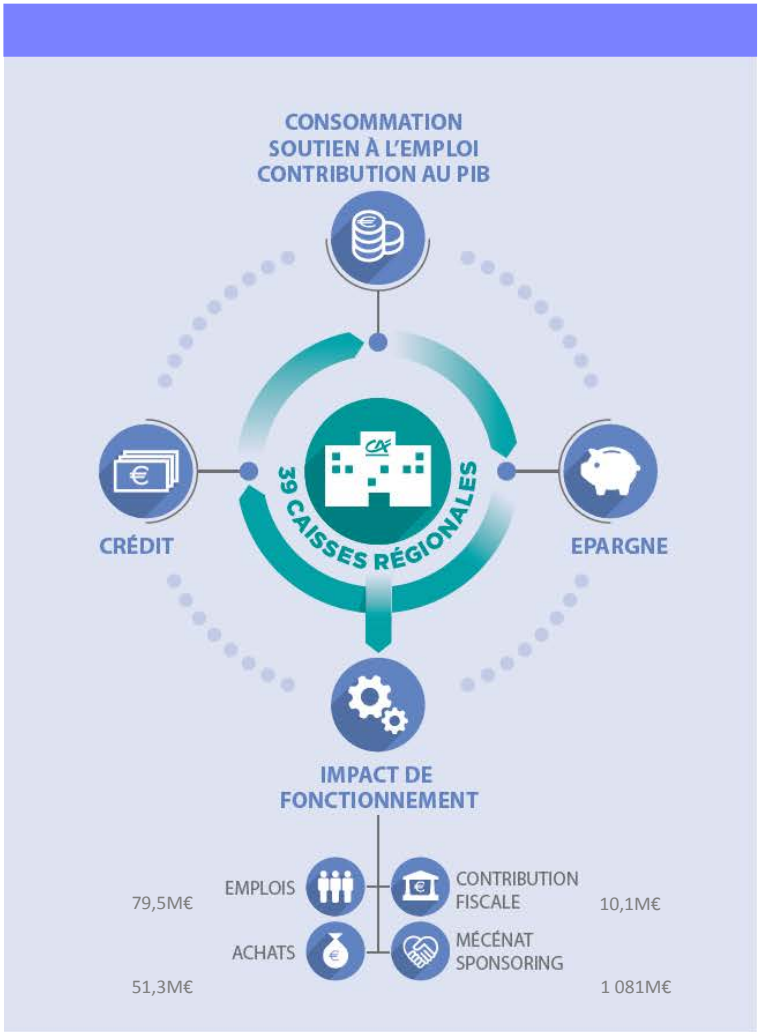
- Nous sommes une **entreprise fondée en 1949**, solide financièrement, avec **90 % des résultats conservés localement au service de l'économie** de ses territoires.
- Notre **gouvernance** s'appuie sur des administrateurs élus par nos Sociétaires.
- L'Humain revendiqué ! Nous plaçons **les femmes et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

- **Près de 6 clients sur 10** recommandent le Crédit Agricole
- **13 557** nouvelles entrées en relation en 2019
- **+ 6 985** sociétaires en 2019
- **50 015** utilisateurs de Ma Banque

- **+ de 8 collaborateurs sur 10** recommandent le Crédit Agricole comme employeur

- **201,7M€** de PNB
- **44,9M€** de résultats
- **90%** des résultats conservés localement

- **122 381** contrats en assurance des biens et des personnes
- **5 019 M€** d'encours de crédit
- **4 607 M€** d'encours de collecte
- **215,4 M€** d'encours du livret sociétaire

- **Parts de marché** : Crédits 33,06% / Collecte 30,60%

- **1 081 K€** investis par la Caisse régionale en soutien à des initiatives locales (FIL, Mécénat, Fondation, Tookets)
- **252** projets **soutenus**

- **13 Start-up** hébergées dans notre **Village By CA** soit un taux d'occupation de 93%

- Sa dernière **empreinte socio-économique date de 2018**: **72% de sa création de valeur est redistribuée** sur les territoires de la Réunion et de 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.**

# La gouvernance RSE au sein de la Caisse régionale

Le **Plan à Moyen Terme (2019-2022)** du Groupe exprime pour la première fois la **Raison d'être** du Crédit Agricole. Elle sert de fondement à son modèle relationnel et est au cœur de son modèle de banque universelle de proximité. Tournée vers l'avenir tout en restant fidèle à la traduction quotidienne de l'utilité du Groupe, cette Raison d'être guide sa transformation et son développement et porte les valeurs d'**utilité** et d'**universalité.** Elle se résume ainsi : **« Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société »**.

## Son modèle relationnel s'appuie sur trois piliers :

- **L'excellence relationnelle :** pour occuper le premier rang en satisfaction client en devenant la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des institutionnels ;
- **La responsabilité en proximité :** pour accompagner la digitalisation en offrant aux clients compétence humaine, responsable et accessible ;
- **L'engagement sociétal :** pour amplifier notre engagement mutualiste pour nourrir notre ambition de position de leader européen en investissement responsable.

Le Nouveau Projet d'Entreprise 2020 de la Caisse régionale de La Réunion est une réponse à ces défis et ceux de son environnement pour les prochaines années. En 7 mois de co-construction sur l'année 2019, il est une œuvre collective réunissant un grand nombre de salariés, administrateurs et a associé des clients Sociétaires, autour de conférences d'experts et d'ateliers d'idéation. Il a officiellement été lancé lors de la soirée du personnel du 13 décembre 2019 et est **cohérent avec le Projet Groupe** puisqu'il embarque les 3 piliers à travers 3 défis en lien avec les enjeux des territoires de La Réunion et Mayotte représentant ainsi notre engagement sociétal :

- **Développement économique**
- **Accompagnement des personnes**
- **Développement environnemental**

et 2 défis en lien avec les enjeux de l'excellence de l'entreprise qui touchent aux piliers de l'excellence relationnelle et la responsabilité en proximité par :

- **l'expérience de ses clients et**
- **l'expérience de ses collaborateurs.**

Le Projet d'Entreprise 2020, c'est également une nouvelle façon de faire et une nouvelle organisation adaptée à ses ambitions et ces défis, pour se donner les moyens de réussir. C'est dans ce cadre qu'il a été validé et mis en œuvre en fin d'année, **la création d'une cellule dédiée à la Responsabilité Sociétale et Environnementale**, composée de 3 collaborateurs. Cette structure a pour missions de poursuivre les travaux déjà engagés autour du Plan de Mobilité, du Bilan Carbone, des achats responsables, des actions internes de sensibilisation, etc., mais également de **définir une véritable politique RSE visant à diminuer notre impact sur l'environnement.**

Toutes ses activités sont en lien avec les 5 engagements RSE définis par la Direction Générale en 2018 et publiés dans le PACTE et la DPEF de la Caisse régionale de La Réunion de cette même année :

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

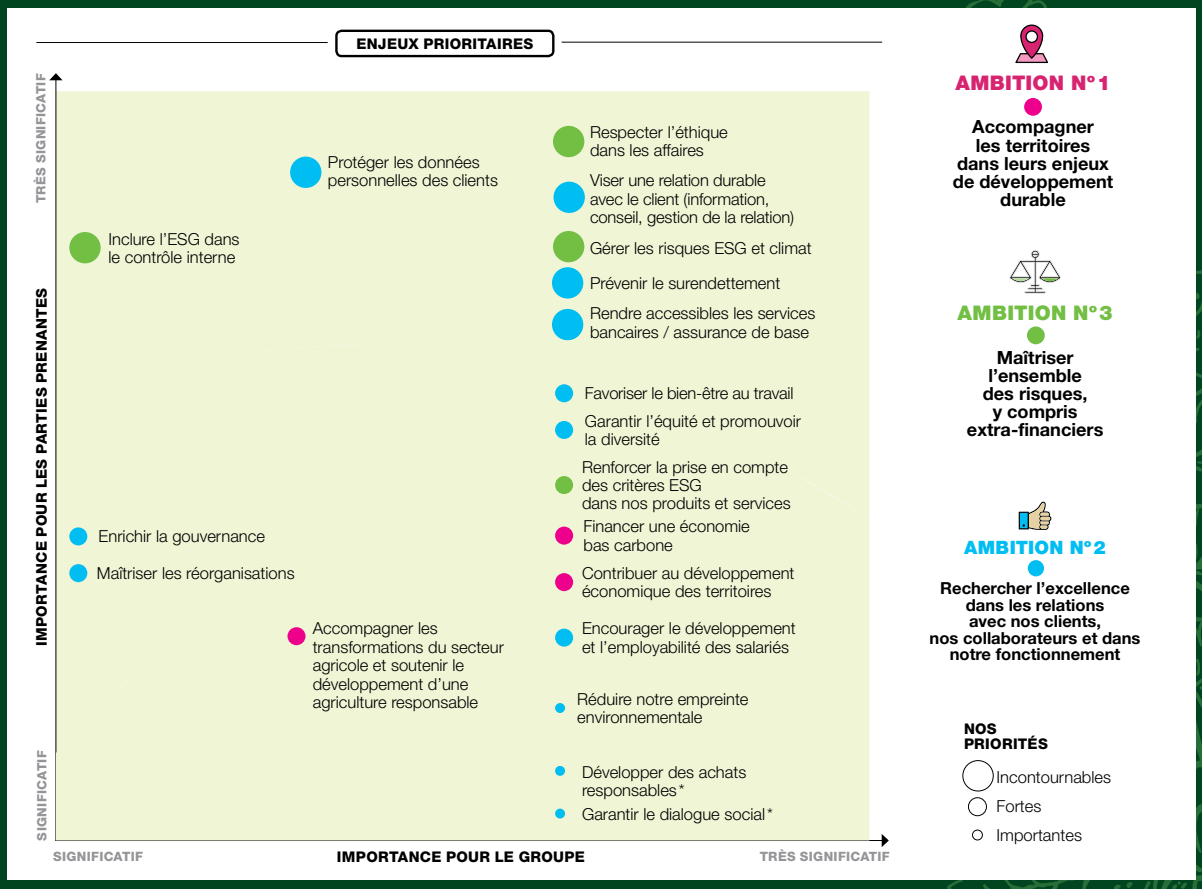
# 3. Notre performance extra-financière

## Le processus de cotation

Les risques et opportunités 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.
Nous avons basé notre réflexion à partir de la matrice de matérialité réalisée par le Groupe et mise à disposition des Caisses régionales.
Menée auprès d'un échantillon représentatif de 1 262 personnes de + 18 ans dont 925 clients (dont 425 Sociétaires), 20 partenaires d'affaires et des collaborateurs du Groupe.

L'étude réalisée en 2017 est considérée comme représentative et applicable aux entités du Groupe.

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/risques prioritaires fonction de ses propres spécificités et du contexte local.

Un 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. sous le pilotage du sponsor RSE, Claire-Lise HURLOT (Directrice Générale Adjointe) dont les travaux concernaient :

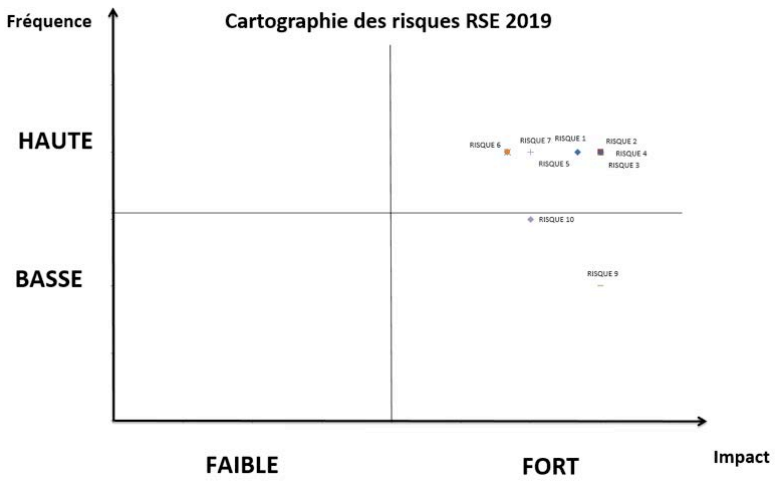
- **Une présentation des enjeux et risques RSE identifiés par la matrice de matérialité du groupe**
- **Une affectation des risques aux référents (=services)**
- **Une cotation à dire d'expert**

**Il a eu pour but d'échanger sur la pertinence des risques identifiés et a réalisé une cotation de chacun des risques à dire d'expert.**

**La cotation des risques a été construite en fonction de 3 éléments :**

- **La fréquence d'occurrence du risque : récurrent ou exceptionnel ?**
- **Son impact financier**
- **Son impact non financier sur le risque d'image, le risque de perte d'activité, les sanctions disciplinaires ou administratives ainsi que les sanctions civiles ou pénales**

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




| | | FREQUENCE | IMPACT | COTATION FINALE |
|---|---|---|---|---|
| RISQUE 1 : AFFAIBLISSEMENT DE NOS VALEURS MUTUALISTES ET HUMANISTES | | 2 | 7 | 13 |
| RISQUE 2 : MOBILISATION INSUFFISANTE DE LA GOUVERNANCE AUX ENJEUX EXTRA-FINANCIERS / AFFAIBLISSEMENT DE NOTRE RAYONNEMENT RSE | | 2 | 7 | 14 |
| RISQUE 3 : FRAUDE, CORRUPTION | | 2 | 7 | 14 |
| RISQUE 4 : DIVULGATION DES DONNEES PERSONNELLES | | 2 | 7 | 14 |
| RISQUE 5 : ATTRITION DU FONDS DE COMMERCE | | 2 | 6 | 11 |
| RISQUE 6 : PERTE D'ATTRACTIVITE 'EMPLOYEUR' / NON PERFORMANCE DES SALARIES / DETERIORATION D'IMAGE DE L'EMPLOYEUR RESPONSABLE | | 2 | 6 | 11 |
| RISQUE 7 : DISCRIMINATION DANS L'EMPLOI | | 2 | 6 | 12 |
| RISQUE 8 : PERTE D'EFFICACITE DANS LES PROCESSUS DE LA CR ET MAUVAISE ALLOCATIONS DES RESSOURCES | | 1 | 7 | 7 |
| RISQUE 9 : APPAUVRISSEMENT ECONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE | | 1 | 7 | 7 |
| RISQUE 10 : CLIMATIQUE ET ENVIRONNNEMENTAL | | 2 | 6 | 10 |

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 Mutuel de La Réunion.

Sur la base de cette cartographie, notre Caisse régionale a identifié 10 risques et en a sélectionné 5 :

- **Risque 1 : Affaiblissement de nos valeurs mutualistes et humanistes**
- **Risque 3 : Fraude et corruption**
- **Risque 6 : Détérioration d'image de l'employeur**
- **Risque 7 : Discrimination dans l'emploi**
- **Risque 10 : Climatique et environnemental**

Le Comité de Direction Générale a décidé de se focaliser sur ces risques qui sont en phase avec le nouveau Projet d'Entreprise de la Caisse régionale ainsi que la feuille de route 2020 rédigée par la Direction Générale.

# Les principaux enjeux et risques RSE de notre activité 2019

| ENJEUX RSE IDENTIFIÉS | RISQUES RSE ASSOCIÉS | OBJECTIFS |
|---|---|---|
| **A. Être un acteur engagé auprès de notre clientèle en situation de fragilité financière** | *Risque d'affaiblissement de nos valeurs mutualistes et humanistes* | 1. Contribuer à une économie plus sociale et solidaire. |
| | | 2. Partager nos valeurs mutualistes et de proximité dans des situations difficiles dans l'intérêt de nos clients |
| **B. Être un acteur respectueux des règles dans les affaires** | *Risque de fraude et/ou de corruption* | 3. Renforcer l'image d'une banque de confiance répondant aux exigences en matière d'éthique, de corruption et de déontologie |
| **C. Être un employeur responsable** | *Risque de détérioration d'image de l'employeur* | 4. Favoriser la formation des collaborateurs, la qualité de vie au travail et aider à la conciliation vie privée et vie professionnelle |
| **D. Favoriser la mixité Homme/ Femme et la diversité** | *Risque de discrimination dans l'emploi H/F* | 5. Garantir l'équité et la non-discrimination, promouvoir la diversité et maintenir une bonne image de Banque employeur sur le territoire, tout en favorisant le dialogue social |
| **E. Être contributeur du plan climatique et environnemental** | *Risque de non prise en compte des enjeux environnementaux dans notre fonctionnement et nos offres* | 6. Développer les offres responsables (financements, placements et services) répondant aux défis environnementaux |
| | | 7. Favoriser la mise en place de comportements et d'outils réduisant notre empreinte carbone (en interne et en externe) et les risques climat |

# A. Être un acteur engagé auprès de notre clientèle en situation de fragilité financière

## Risque : Affaiblissement de nos valeurs mutualistes et humanistes.

*Le Groupe et la Caisse régionale du Crédit Agricole de La Réunion portent des valeurs mutualistes (Responsabilité, Solidarité et Proximité) qui doivent se retrouver parmi les actions menées au bénéfice de notre clientèle plus « fragile » et ainsi conserver tout leur sens.*

## Objectifs :

***1. Contribuer à une économie plus sociale et solidaire.***
***2. Partager nos valeurs mutualistes et de proximité dans des situations difficiles dans l'intérêt de nos clients.***

A travers son ADN que sont ses valeurs mutualistes (Responsabilité, Solidarité et Proximité), le Crédit Agricole est un groupe engagé auprès de sa clientèle connaissant des situations difficiles, pas seulement « financières » mais aussi les « coups durs » de la vie. A travers différents dispositifs, la Caisse régionale de la Réunion met en œuvre ses valeurs pour contribuer à une économie plus sociale et solidaire notamment vis à vis de ses clients et faire vivre cet ADN au quotidien.

Le dispositif « Point Passerelle », qui a pris naissance dans les Caisses régionales il y a plus de 20 ans et 15 ans pour la Caisse régionale de La Réunion, est le meilleur exemple de « mise en pratique » de ces valeurs mutualistes et humanistes. C'est un dispositif d'accompagnement pour les personnes rencontrant un accident de la vie de type, séparation/divorce, accident/maladie, chômage, ou encore décès d'un proche.

Un conseiller en agence, à qui un client Sociétaire fait part de ses difficultés, peut, après accord du conseil d'administration de sa Caisse locale, contacter le « Point Passerelle » rattaché au service « Vie Mutualiste ». Une personne du service est dédiée à cette activité, « l'Animateur Passerelle ». Sa mission débutera par un rendez-vous client permettant d'évaluer sa situation globale. Des solutions, validées par un Comité Passerelle (composé des 17

administrateurs de Caisse locale et de l'Animateur Passerelle), seront ensuite proposées et mises en œuvre. Ces dernières peuvent être d'ordre bancaires (remboursement des frais de dysfonctionnement, modulation ou report d'échéances) mais aussi plus « humaines » avec un accompagnement du client par un administrateur et l'animateur dans ses démarches avec les différentes institutions administratives. Un suivi régulier est réalisé jusqu'à l'amélioration de la situation du client. Chaque dossier est pris en charge avec un objectif de sortie positive mais tous n'arrivent pas forcément au bout de cette ambition et feront, le cas échéant, l'objet d'un bilan. En 2019, ce sont 83% des dossiers qui ont connu une sortie positive du dispositif « Point Passerelle ».

Il peut arriver que la détection ne se fasse pas suffisamment en amont et qu'un client vivant un coup dur se retrouve embarqué dans le processus de « recouvrement » de créances dès lors qu'un de ses contrats se retrouve en irrégularité. L'animateur Passerelle peut encore intervenir et prendre le relais. Pour les autres cas, le dispositif de recouvrement s'inscrit dans le cadre général d'une démarche Groupe mais reste propre au fonctionnement de la Caisse régionale de La Réunion. L'irrégularité du contrat étant détectée dès le premier jour, deux étapes d'accompagnement sont identifiées avant l'éventualité d'une rupture :

**• Le recouvrement commercial : c'est le conseiller en agence qui peut intervenir par des actions simples telles qu'un appel pour indiquer la situation au client et valider avec lui quelle action mettre en place : l'utilisation de l'épargne disponible, une pause mensualité, etc…**
**• Le recouvrement amiable : en cas de débit de plus 60 jours consécutifs et/ou 2 mois de retard sur un prêt, la relation commerciale du client est basculée automatiquement de l'agence vers la structure dédiée du même nom « Recouvrement Amiable ». Sa mission est de trouver une solution pérenne à une situation non irrémédiablement compromise. La Caisse régionale estime que trouver une solution dans des délais les plus courts possibles sont gage d'un meilleur accompagnement de sa clientèle. Ainsi, son action consiste à prendre contact avec le client dans les 21 jours qui suivent son entrée au « Recouvrement Amiable », établir un diagnostic et définir un « plan amiable ». L'issue naturelle est un retour à une gestion normale en agence. Ainsi, le taux de régularisation dans l'année est un nouvel indicateur qui sera suivi régulièrement à partir de 2020 notamment lors des Comités de Pilotage RSE.**

Par ailleurs, en 2019, une nouvelle démarche dédiée à la clientèle fragile est venue compléter les précédents dispositifs. Cette démarche, impulsée par le Groupe Crédit Agricole et diffusée par les Caisses régionales dont celle de La Réunion, a été initiée en 2010 avec le rapport Pauget Constans sur la tarification des services bancaires et s'est enrichie au fil des années avec :

**• La définition de critères de « fragilité financière » : un client surendetté, un client interdit bancaire depuis plus de 15 jours, etc. ;**
**• La création d'un compte « Budget Protégé » à 1€ par mois pour les clients fragiles « avérés » (ces client sont déjà en situation de fragilité et cette offre leur permet d'éviter d'aggraver leurs situations grâce à une carte à autorisation systématique, un plafonnement des frais de dysfonctionnements, le découvert non autorisé et la non délivrance d'un chéquier) ;**

**• Puis le lancement d'une offre « Eko » à 2€ par mois permettant au client de disposer d'une alternative et d'une offre moins restrictive.**

Elle s'est renforcée en 2019 avec l'adoption et la mise en place par la Caisse régionale de La Réunion :

**• des engagements de la Fédération des Banques Françaises,**
**• de l'automatisation de la gestion du plafonnement des frais (20€ par mois plafonné à 200€ par an pour un client équipé d'une offre spécifique et 25€ par mois avec le même plafonnement annuel pour un client non équipé d'une offre spécifique mais détecté comme fragile) qui permet d'appliquer les mêmes règles de fonctionnement à tous les clients ciblés sans attendre un contact avec le conseiller en agence,**
**• le renforcement de la communication client et**
**• une amélioration de la visibilité des offres dédiées en agence et sur internet.**

Ce renforcement n'est pas seulement tourné vers les offres commerciales. En interne, ce dispositif s'inscrit dans une gouvernance d'inclusion bancaire nationale déclinée au sein des Caisses régionales par la nomination d'un correspondant « Inclusion Bancaire » et la présentation du suivi de l'activité et des plans d'actions chaque trimestre devant la Direction Générale. Les différents services impactés, que sont l'Animation Commerciale, le Recouvrement Amiable, Vie Mutualise, les Ressources Humaines, Clients Comptes Packages et la Conformité, doivent quant à eux se coordonner chaque mois et échanger sur les remontées terrain, les bonnes pratiques et un nouvel indicateur permettant de suivre l'avancée du dispositif. Pour piloter ces actions, des indicateurs sont livrés par le Groupe Crédit Agricole (à des dates différées). Les résultats de décembre 2019 n'ont pas été transmis au moment de la rédaction de ce rapport.

Cependant, sur la période de décembre 2018 à septembre 2019, le nombre de clients fragiles équipés d'une offre spécifique a évolué de +36%. Une évolution expliquée notamment par la prise en compte, à partir de 2019, des clients équipés de l'offre EKO en tant que clients fragiles équipés d'une offre spécifique. Ainsi la part des clients fragiles équipés d'une offre dédiée sur l'ensemble des clients ciblés « fragiles » a évolué de +4,40 points entre décembre 2018 et septembre 2019.

***Nos indicateurs de performance sélectionnés pour 2019 nous permettant de suivre la bonne mise en œuvre des actions d'accompagnement de nos clients connaissant des moments difficiles :***

**Taux de réussite de l'accompagnement « Passerelle » en 2019**

**83%**

**Part des dossiers régularisés dans l'année au service Recouvrement Amiable**

**75,60%**

(85,8% en 2018)

**Part des clients détectés « fragiles » équipés d'une offre spécifique**

**6,4%**

(2% en 2018)

# B. Être un acteur respectueux des règles dans les affaires

## Risque : Fraude, Corruption.

*En tant qu'établissement bancaire, nous réalisons des opérations financières pour notre compte et le compte de nos clients, ce qui nous expose davantage aux risques de fraude et de corruption.*

## Objectifs :

### *3. Renforcer l'image d'une banque de confiance répondant aux exigences en matière d'éthique, de corruption et de déontologie*

La Caisse régionale de La Réunion exprime, au travers d'une Charte Ethique diffusée en 2017, d'un Code de Conduite diffusé en 2018 et un Règlement Intérieur (intégrant également un Code de Déontologie) dont les dernières mises à jour et diffusions datent de janvier 2018, ses engagements, en matière de lutte contre la fraude et la corruption vis-à-vis de ses clients, sociétaires, actionnaires, ainsi que de ses fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec qui elle interfère. L'image de la Caisse régionale de La Réunion et du Groupe Crédit Agricole dépendent et impliquent que le comportement de chaque collaborateur et représentant de ces entités soit irréprochable. Ancrée dans ses valeurs d'éthique, de loyauté et fidèle à sa culture coopérative, la conformité contribue à renforcer la confiance des clients.
Nos principes d'action s'exercent vis-à-vis de nos clients, de la société et de nos collaborateurs par un « comportement éthique ». Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs doivent connaître et appliquer les lois, règlements, normes et standards professionnels ainsi que les procédures applicables.
Dans ces différents textes, il est inscrit que tous observent un même devoir de discrétion et s'interdisent de diffuser indûment ou d'exploiter, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations confidentielles qu'ils détiennent.
Chaque collaborateur veille à transmettre des informations intègres et sincères à nos clients, actionnaires, autorités de tutelle, communautés financières et parties prenantes en général.

L'action de chacun vise à protéger les intérêts de la clientèle, à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à respecter les sanctions internationales, à lutter contre la corruption, à prévenir la fraude et à protéger l'intégrité des marchés.

Chacun exerce une vigilance appropriée à son métier et si nécessaire, son droit d'alerte, dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur.

En tant que collaborateur, tout acte de corruption est passible de sanctions disciplinaires, telles qu'exposées dans le Règlement Intérieur, mais également de sanctions administratives, civiles et pénales pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement et 1 000 000 euros d'amende pour la corruption publique.
En tant que personne morale, la Caisse régionale peut non seulement encourir des amendes, mais aussi des exclusions de marché et retraits d'agrément, l'interdiction de lever des fonds avec, de plus, un impact sur sa réputation.

L'ensemble du dispositif et des procédures cités (ci-dessus) mis en place par le Groupe et la Caisse régionale est disponible sur l'espace intranet. Des formations dites réglementaires sont à suivre obligatoirement, tous les un à 2 ans, sur une plateforme « e-learning » par l'ensemble des salariés : même les jeunes réalisant un stage de courte durée au sein de notre entité sont concernés. Elles reprennent l'ensemble des éléments définis et cités dans les dispositifs et montrent par l'exemple comment ces risques peuvent se concrétiser. Certaines de ces formations se finalisent par un quizz dont un score minimum est attendu afin de s'assurer de la bonne appropriation de la matière par l'apprenant.

En 2019, il a été observé que 93% des collaborateurs ont réalisé les e-learning réglementaires. Les 7% restants représentent les collaborateurs inscrits n'ayant pu réaliser leur formation puisque notamment partis en congé longue durée ou ayant quitté l'entreprise en cours d'année. Le coût de la fraude et de la corruption a été évalué à 0,49% du PNB de la Caisse régionale pour cette même année. Ce taux, d'une valeur exceptionnelle par rapport à 2017 (0,05%) et 2018 (0,09%) s'explique par un cas de fraude externe majeur en 2019 qui a fait l'objet d'un plan d'actions suivi par le service « Fraude ».

***Nos indicateurs de performance sélectionnés pour 2019 nous permettant d'évaluer la bonne mise en œuvre et l'impact des actions de lutte contre la fraude et la corruption :***

**Part des salariés ayant suivi les différents modules de formation réglementaires**

**93%**

(92% en 2018)

**Coût de la fraude avérée sur notre PNB**

**0,49%**

(0,09% en 2018)
(0,05% en 2017)

# C. Être un employeur responsable

## Risque : détérioration d'image de l'employeur.

*La Caisse régionale compte 831 salariés actifs au 31 décembre 2019 qu'il est nécessaire d'accompagner dans l'exercice de leurs métiers au quotidien avec la recherche d'un équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Elle inscrit ces actions au cœur de la politique sociale de l'entreprise.*

## Objectifs :

### *4. Favoriser la formation des collaborateurs, la qualité de vie au travail et aider à la conciliation vie personnelle et vie professionnelle*

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion est consciente que l'épanouissement et la qualité de vie au travail (QVT) de ses collaborateurs sont des enjeux majeurs dans un environnement bancaire en forte mutation. C'est pourquoi, elle s'est engagée dans l'amélioration durable de la qualité de vie au travail notamment au travers d'un accord QVT signé en novembre 2018.

La démarche QVT participe à une triple finalité : la performance de l'Entreprise, la qualité du dialogue social, et la prévention. L'ensemble des dispositions s'inscrit dans le prolongement des actions d'ores et déjà mises en place au sein de la Caisse régionale et traduit la volonté permanente de développer des conditions favorables à l'engagement, à la motivation et au bien-être individuel et collectif des salariés.

L'engagement a été pris de progresser notamment sur la question liée à la thématique « Aider à la conciliation vie personnelle et vie professionnelle »

**• Le Droit à la déconnexion :**
L'encadrement de l'utilisation des outils numériques est apparu 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, un accord sur le droit à la déconnexion a été signé en novembre 2018. C'est ainsi qu'en 2019, des actions de prévention ont été mises en place pour garantir le droit à la déconnexion et savoir comment réagir à des situations à risque telles que l'hyper connexion :

**• Distribution de flyers de sensibilisation au droit à la déconnexion à l'ensemble des salariés**

• **Organisation de formations e-learning :** 92% des salariés a suivi ces formations. Les salariés n'ayant pas réalisé ces formations seront réinscrits l'année suivante.

• **Prise en compte de la parentalité**

La Caisse régionale s'implique pour soutenir, au quotidien, les salariés parents.

Les salariés parents bénéficient déjà des chèques CESU et d'avantages liés au partenariat conclu pour la réservation de berceaux en crèche depuis maintenant 3 ans. En 2019, ce partenariat a été renouvelé et 17 parents ont pu bénéficier de cette offre, avec une prise en charge à 100% par l'employeur. Les dépenses engagées sur cette action se sont élevées en 2019 à 155 K€.

Souhaitant renforcer davantage les dispositifs existants, la Caisse régionale a étudié en 2019 l'extension de l'Offre Parentalité avec un dispositif de soutien scolaire. En effet, la Caisse régionale considère qu'en matière de soutien à la parentalité, la question de l'accompagnement dans la réussite scolaire est un sujet important. C'est ainsi qu'elle a lancé en septembre 2019 en collaboration avec le Comité Social et Economique, un dispositif de soutien scolaire en ligne pour les enfants des salariés, action sociale entrant parfaitement dans les valeurs de solidarité de notre Entreprise.

En décembre 2019, 80 parents et plus d'une centaine d'enfants ont adhéré au dispositif.

• **Soutien aux aidants familiaux**

Souhaitant mettre en œuvre le dispositif de don de jours de repos à un collègue, parent d'enfant gravement malade (dans le cadre de la loi n°2014-459 du 09 mai 2014), et apporter un soutien efficace aux salariés affectés par un drame familial, l'accord signé en 2015 et reconduit en 2018 permet aux salariés de bénéficier d'une solution plus favorable que la loi.

En effet, l'accord prévoit également l'étendue du bénéfice des dons de jours de repos au salarié assistant son conjoint, son partenaire pacsé, son concubin ou ses parents gravement malades. Il institue aussi un mécanisme d'abondement des dons par l'employeur.

Un accord a également été signé en 2018 (dans le cadre de la loi n°2018-84 du 13 février 2018) visant le don de jours de repos à un salarié aidant un proche qui présente un handicap ou une perte d'autonomie d'une particulière gravité.

L'objectif poursuivi est d'encourager la communauté des salariés à exprimer leur solidarité et leur entraide vis-à-vis de leurs collègues.

C'est ainsi qu'à fin 2019, plus de 570 jours de congés solidaires ont pu être attribués à près de 15 bénéficiaires grâce à la générosité de tous.

Enfin, le dispositif de dons de centimes de salaires (Accord signé le 02 novembre 2018) a été lancé en septembre 2019. Il s'agit d'un dispositif de don participatif, offrant la possibilité aux salariés de soutenir leurs collègues dans des situations d'accidents de la vie. Un abondement du même montant que celui des donateurs est versé par l'employeur. En décembre 2019, le nombre d'adhésions s'élevait à 68.

Pour pouvoir accompagner les salariés fragilisés par les évènements personnels et familiaux, le service PSYA (plateforme en ligne de psychologues) est disponible 24H/24 et 7J/7 de manière confidentielle et anonyme, et ce gratuitement. L'accès aux services d'une assistante sociale itinérante pour aider les salariés dans leur démarche a également été maintenue. 100% des salariés faisant face à une situation d'accident de la vie a aussi été orienté vers l'action sociale de la mutuelle de l'entreprise.

Enfin, pour amplifier la démarche, 3 collaborateurs RH ont été certifiés en 2019 par l'AFNOR COMPETENCES, en tant que chefs de projets QVT, selon la norme BNQ 9700-800 (Préventions, Promotion et Pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail).

En ce qui concerne l'accompagnement des collaborateurs sur leur métier, la formation est un autre enjeu majeur. Le service « formation » a été renouvelé dans sa globalité en 2019 au travers de recrutements internes et externes. L'indicateur de suivi des formations fait apparaître que 97% des collaborateurs actifs au 31 décembre 2019 a suivi une formation d'expertise en lien avec son métier.

Le plan de formation est établi fin d'année N-1 pour l'année N et se base sur 3 sources :

• les formations qui découlent de projets nationaux,
• celles spécifiquement demandées par les différentes Directions de la Caisse régionale
• les souhaits de formation remontés par les collaborateurs lors des entretiens annuels et tracés dans l' outil TalentSoft.

Les demandes sont ainsi priorisées en fonction de

la corrélation entre le métier et la formation mais également le budget. Ce budget est validé en Comité de Direction Générale et a représenté en 2019 plus de 6% de la masse salariale, au-delà des seuils réglementaires.

Les formations réglementaires (communes à l'ensemble des Caisses régionales) et les formations diplômantes représentent une large part du plan de développement des compétences. En 2019, de nouvelles formations ont été proposées à certaines lignes métiers. Deux chargés d'affaires entreprises ont pu tester un parcours diplômant sur la clientèle spécialisée.
D'autres formations métiers ont aussi été mises en place. Dans le cadre du déploiement de la démarche « Trajectoire Patrimoine » par le Groupe fin 2018, une formation a été délivrée aux conseillers en gestion de patrimoine en premier lieu, puis en 2019 au reste des conseillers pour les clients particuliers, professionnels et agriculteurs. Cette démarche a pour objectif de mieux accompagner chacun de nos clients dans la durée, de façon globale et personnalisée, sur la constitution, l'optimisation et la protection de leur patrimoine. Ces mêmes collaborateurs ont également été formés à une démarche commerciale tournée sur les moments de vie des clients. Il s'agit d'une approche impulsée par le Groupe avec une formation spécifique mise en place à La Réunion et à Mayotte.
Un accompagnement a également été mis en place dans le cadre de la construction du Projet d'Entreprise avec une formation « Lean management » déployée aux collaborateurs concernés par la gestion de projets.
Un autre type d'accompagnement a été ouvert aux managers : le coaching individuel digital. D'autres formations présentielles ont été proposées telles que « le manager agile » ou « la gestion d'équipe ». Deux collaborateurs ont bénéficié de formations « Managers Groupe » permettant de rencontrer des collaborateurs d'autres Caisses régionales et d'initier une première approche pour des évolutions de carrière sur des fonctions de cadres dirigeants.

Afin de prendre la mesure de l'impact des différentes actions mise en œuvre, la Caisse régionale a déployé une enquête de satisfaction des salariés : l'indice d'engagement et de recommandation. Les salariés sont appelés à répondre à un questionnaire en ligne. Celui-ci permet de recueillir la perception des salariés sur les thèmes principaux de la vie dans l'entreprise : la compréhension de la stratégie, le management, le développement des carrières, l'organisation du travail, la fierté d'appartenance, l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, les moyens et les outils alloués…
La dernière empreinte a été faite pour l'année 2018 : le score de 86 montre une évolution de +3 points par rapport à l'année 2016. Une prochaine empreinte sera réalisée courant 2020. Les résultats font l'objet d'un partage en réunion du personnel et d'un plan d'actions pour les services concernés.

***Nos indicateurs de performance sélectionnés pour 2019 nous permettant de suivre les impacts des actions mises en œuvre :***

**Part des salariés ayant suivi une formation métier**

**97%**

**Taux de satisfaction des salariés (IER) pour l'année 2018**

**86%**

(84% en 2016)

# D.

# Favoriser la mixité Homme/Femme

## Risque : Discrimination dans l'emploi H/F.

*Garantir l'équité des 831 collaborateurs participe au bien-être de chacun et contribue à véhiculer une image d'employeur responsable sur le territoire de La Réunion et Mayotte.*

## Objectifs :

***5. Garantir l'équité et la non-discrimination, promouvoir la diversité et maintenir une bonne image de Banque employeur sur le territoire, tout en favorisant le dialogue social***

Afin de garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et d'éviter toute discrimination, la Caisse régionale souhaite être le reflet de la société et du secteur dans lesquels elle s'inscrit.
Pour ce faire, un accord sur l'égalité professionnelle hommes/femmes a été signé fin 2018 avec une entrée en vigueur au 1er janvier 2019 pour une durée de 3 ans. Fidèles aux valeurs promues par le Crédit Agricole, les parties signataires entendent situer cet accord dans une politique élargie de promotion de la diversité.
C'est en effet un facteur déterminant tant sur la performance de l'entreprise que sur la prise en compte des attentes des salariés. L'égalité des chances et l'équité de traitement des salariés, notamment au regard de la question du genre, est un enjeu stratégique pour l'équilibre, le développement et la performance dans les prochaines années. La recherche d'un meilleur équilibre hommes/femmes incite ainsi l'entreprise à :

• Adapter ses processus de recrutement : de la rédaction des offres d'emploi égalitaires à la titularisation des salariés nouvellement embauchés, le processus de sélection se base sur les seules notions de compétences et de motivation, de potentiel d'évolution et doit exclure toute pratique discriminatoire.
• Conserver une vigilance sur la rémunération et l'égalité salariale entre les hommes et les femmes : dès qu'un écart de rémunération est détecté, il est immédiatement corrigé. Ainsi en 2019, l'indicateur 1 de l'index égalité professionnelle (indicateur réglementaire) précisant l'écart de rémunération hommes/femmes est à 38/40 (39 en 2018) alors que

les indicateurs 2 (écart de taux d'augmentations individuelles), 3 (écart de taux de promotions) et 4 (salariées bénéficiant d'une augmentation dans l'année suivant le retour de congé maternité) sont à la note maximale. Le point de progrès pour la Caisse régionale de La Réunion se situe sur l'indicateur 5 (salariés du sexe sous-représenté parmi les dix salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations) qui obtient une note de 5/10.

- **Permettre l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale en dédiant une personne à temps complet au suivi du temps de travail (avec alertes aux managers lorsqu'un collaborateur est en dépassement ou en insuffisance), en diffusant un e-learning sur le droit à la déconnexion, en laissant le choix aux salariés de disposer d'un temps partiel, en proposant la réservation de berceau dans une crèche multi-sites, la commande de chèques CESU pour les frais de garde des enfants, ou encore la mise à disposition gratuitement d'une plateforme en ligne d'aide aux devoirs…**
- **Désigner 4 personnes référentes pour la lutte contre le harcèlement moral et sexuel et les agissements sexistes en 2019.**

Une communication interne a ainsi été réalisée sur la promotion de la mixité, la lutte contre les stéréotypes sexistes, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, et la non-discrimination à l'embauche. Les femmes représentent aujourd'hui les 2/3 des collaborateurs de la Caisse régionale. L'index est quant à lui diffusé lors des réunions collectives du personnel.

En cohérence avec les dispositifs et actions mis en place en faveur de l'égalité professionnelle, la Caisse régionale de La Réunion a décidé d'adhérer à la Charte de la Diversité en entreprise. Idée lancée en janvier 2004 dans un rapport publié par l'Institut Montaigne « les oubliés de l'égalité des chances », 33 entreprises ont été les premières à se lancer en octobre de cette même année et à s'engager autour de valeurs communes pour favoriser l'égalité des chances dans l'emploi. A la Caisse régionale, la signature de cette charte fin 2019 fut précédée d'actions concrètes comme le recrutement de 9 jeunes sportifs en lien avec l'Agence pour l'Education par le Sport (APELS) : cela a permis à la Caisse régionale de recevoir un prix du TOP 10 des recruteurs de la diversité (organisé par la Fondation Mosaïk et le Ministère de l'Economie et des Finances).

Une Commission Politique Sociale, Conditions de Travail et Emploi, composée d'une dizaine d'élus représentant le Comité Sociale et Economique, de délégués syndicaux et de membres de la Direction des Ressources Humaines… se réunit au moins deux fois par an autour du thème de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes :

- **suite à la publication des résultats de l'index de l'égalité femmes-hommes**
- **et en fin d'année.**

**Avec pour objectifs d' examiner le diagnostic de la situation comparée entre les hommes et les femmes et en s'appuyant notamment sur les données issues de l'index, fournies à chaque début d'année pour l'année précédente.**

Son rôle est ainsi réaffirmé dans cette recherche d'équité. La Commission se réunit par ailleurs sur la politique sociale, les conditions de travail, l'évolution de l'emploi, les qualifications, les actions de formation, les modalités du recours à l'alternance, les actions de prévention en matière de santé et de sécurité, les conditions de travail, les congés et l'aménagement du temps de travail et la durée du travail.

L'Index de l'égalité femmes-hommes mesure les écarts de salaires entre les femmes et les hommes et se compose de 5 indicateurs. Plus une entreprise est performante sur les 5 indicateurs, plus elle obtient des points, pondérés selon l'importance de l'indicateur retenu. Le nombre maximum étant de 100. Avec moins de 75 points, une entreprise doit mettre en place des actions correctives, sous peine de se voir sanctionner financièrement.

Cet index est communiqué annuellement, au plus tard le 1er mars de l'année en cours, au titre de l'année précédente : à l'ensemble des salariés, au Comité Social et Economique et aux services du Ministre du travail.

### *L'index de l'égalité hommes-femmes*

| | *Indicateurs* | *Poids* | *Score* |
|---|---|---|---|
| 1 | Écart de rémunération de base et variable + primes individuelles | 40% | De 0 à 40 points |
| 2 | Écart de répartition des augmentations individuelles | 20% | De 0 à 20 points |
| 3 | Écart de répartition des promotions | 15% | De 0 à 15 points |
| 4 | % de salariées augmentées à leur retour d'un congé maternité | 15% | De 0 à 15 points |
| 5 | Nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations | 10% | De 0 à 10 points |
| | ***TOTAL = INDEX*** | ***100%*** | ***De 0 à 100 points*** |

***En 2019, la Caisse régionale a obtenu 93 points (+ 9 points par rapport à 2018). Cela reflète l'impact positif de sa vigilance sur les écarts de rémunération et particulièrement sur les écarts de taux d'augmentation individuelle de salaire.***

| **L'Index**<br>**Note sur 100** | **93/100**<br>**(84 en 2018)** |
|---|---|
| **1. Ecart de rémunération H/F** | **38/40**<br>**(39 en 2018)** |
| **2. Ecart de taux d'augmentations individuelles** | **20/20**<br>**(10 en 2018)** |
| **3. Ecart de taux de promotion** | **15/15**<br>**(15 en 2018)** |
| **4. Part des salariées bénéficiant d'une augmentation dans l'année de son retour de congés maternité** | **15/15**<br>**(15 en 2018)** |
| **5. Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les dix salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations** | **5/10**<br>**(5 en 2018)** |

# E. Être contributeur du plan climatique et environnemental

## Risque : Non prise en compte des enjeux environnementaux dans notre fonctionnement et nos offres.

*Nos activités et le fonctionnement de nos établissements impactent l'environnement. La Caisse régionale cherche à limiter ces impacts et à contribuer à la transition énergétique.*

## Objectifs :

***6. Développer les offres responsables (financements, placements et services) répondant aux défis relatifs à la RSE***

***7. Favoriser la mise en place de comportements et d'outils réduisant notre empreinte carbone (en interne et en externe) et les risques climat***

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 mais également poursuivre ses efforts pour réduire son empreinte carbone.

En 2018, le Crédit Agricole de La Réunion proposait 7 offres responsables :

- **3 fonds d'investissement : Amundi Valeurs Durables, Amundi AFD Avenirs Durables et Solidarité Amundi,**
- **1 livret (réglementaire) Développement Durable et Solidaire,**
- **1 prêt d'économies d'énergie,**
- **1 assurance véhicule électrique incluse dans l'offre Deux Roues,**
- **le e-relevé : les clients ont le choix de recevoir leur relevé de compte au format électronique plutôt que papier.**

Ces offres ont été complétées par 4 nouvelles offres en 2019 avec des conditions plus avantageuses notamment sur les prêts puisque le prêt d'économies d'énergie ne proposait pas un taux avantageux par rapport aux autres offres de prêts alors que les nouvelles offres sont différenciées et ainsi facilitatrices pour accompagner nos clients sur le marché des particuliers, professionnels et agriculteurs dans leur transition :

**• Le prêt véhicule vert neuf ou d'occasion intégrant également les deux-roues électriques mais aussi les véhicules individuels types « overboard » et trottinette.**
**• L'avance de la prime à la conversion**
**• Le prêt travaux verts pour la rénovation de son logement ou d'un local commercial**
**• L'assurance véhicule vert (auto et deux roues) pour les personnes bénéficiant de la prime à la conversion.**

Dans une logique de Banque Universelle de Proximité, ces offres sont proposées aux particuliers, professionnels et agriculteurs. Depuis cette année, la part des financements via des crédits verts est observée chaque mois. Cela permet d'une part de garder de la visibilité sur l'utilisation de ces offres par nos conseillers et nos clients et ainsi de pouvoir adapter notre communication. L'utilisation de ces offres sur ces premiers mois de lancement nous démontre leur appropriation et leur intérêt. Lancées courant juillet 2019, ces offres vertes représentent 5,32% de notre production de crédits à la consommation réalisée par l'intermédiaire de notre filiale Crédit Agricole Consumer Finance (CACF)* sur le marché des particuliers entre juillet et décembre, avec un montant moyen de 21 303€ sur une durée moyenne de 59 mois.

* CACF est la filiale de crédit à la consommation du Groupe Crédit Agricole. Elle réalise des prestations dans différents secteurs d'activités tels que les réseaux bancaires, l'automobile et la distribution spécialisée. La Caisse régionale de La Réunion a intégré à son système informatique, l'outil de souscription de crédits à la consommation de cette filiale, qui est utilisé au quotidien par les conseillers.

En 2020, la Caisse régionale va poursuivre sa dynamique sur les Offres Vertes en proposant une véritable politique sur ce sujet et en complétant sa gamme d'offres et services à sa clientèle désireuse de franchir un pas, premier ou supplémentaire, vers une transition écologique devenue indispensable. Plus largement, elle va structurer sa gouvernance dont le premier jalon a été la création du service « Responsabilité Sociétale et Environnementale » et pilotera les offres et actions tournées vers l'extérieur mais aussi en interne vis-à-vis des collaborateurs.

Sans attendre cette gouvernance, les efforts se sont maintenus sur la consommation d'énergie relative au fonctionnement de la Caisse régionale, puisque la certification ISO 50001 obtenue en 2016 à la suite de la mise en place d'un Système de Management Energétique, a été maintenue sur les années suivantes et renouvelée en juin 2019. La politique énergétique de la Caisse sera révisée au premier trimestre 2020 afin de poursuivre sur cette belle lancée et de répondre au mieux au nouveau Projet d'Entreprise. Par ailleurs, un nouveau bilan carbone a été réalisé en 2019 pour l'exercice 2018 sur le périmètre de ses sites administratifs et points de vente réseaux, pour un effectif moyen de 800 collaborateurs.

Il permet d'évaluer les émissions directes, les émissions indirectes liées à l'énergie et les émissions indirectes autres telles que les déplacements professionnels des salariés, les déchets, les intrants, etc… Parmi les actions préconisées par le cabinet Ecoact qui a assuré la réalisation du bilan, celle de réduire le nombre d'imprimantes papier a été mise en œuvre sur le dernier trimestre 2019 avec la migration des postes de travail fixe vers des postes de travail mobiles dont le nouveau système d'exploitation a permis la suppression des imprimantes individuelles pour laisser la place à des imprimantes centrales.

Notre consommation de papier, qui avait déjà connu une forte diminution suite à la digitalisation de différents processus (signature électronique en agence, dépose des contrats dans l'espace personnalisé des clients, etc…), devrait se poursuivre avec ce dispositif. Pour rappel, notre consommation de papier est en diminution depuis 2017 avec un pic à -10% en 2018 par rapport à 2017 et se poursuit sur 2019 avec une évolution de -3,88% par rapport à 2018.

La mise à disposition de postes de travail mobiles ouvre la voie de l'étude du travail à distance dont un pilote devrait se mettre en place sur le 1er semestre 2020 dans le cadre du Projet d'Entreprise. En plus des actions de sensibilisation au covoiturage réalisées depuis 2017 à travers de la communication et un challenge, le travail à distance nous permettrait de diminuer notre empreinte carbone liée aux déplacements des collaborateurs depuis leur domicile jusqu'à leur lieu de travail. C'est un attendu des collaborateurs (remontées lors des ateliers de co-construction du Projet d'Entreprise et lors de la dernière enquête de satisfaction interne) mais c'est aussi le poste le plus important de notre dernier bilan carbone avec une part de 35% sur les déplacements dont 60% sur les déplacements domicile-travail et 40% sur les déplacements professionnels dont les trajets en avion vers la métropole.

Ainsi, la Caisse régionale exerce son activité en intégrant au fur et à mesure toutes les parties prenantes à sa contribution au plan climatique et environnemental : en accompagnant financièrement sa clientèle vers une transition écologique, en accompagnant ses salariés avec la transformation des méthodes et postures de travail et en les sensibilisant tout au long de l'année.

***Nos indicateurs de performance sélectionnés pour 2019 nous permettant de suivre les impacts de nos actions en faveur des enjeux environnementaux :***

**Part des Offres Vertes sur l'ensemble de nos financements à la consommation sur le marché des particuliers (juillet à décembre)**

**5,32%**

# Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

*Exercice clos le 31 décembre 2019*

EY & Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

## Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de la Réunion

Exercice clos le 31 décembre 2019

### Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

### Responsabilité de l'entité

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

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

### Indépendance et contrôle qualité

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

SAS à capital variable
817 723 687 R.C.S. Nanterre
Société de Commissaires aux Comptes
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du réseau Ernst & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

**Responsabilité de l'organisme tiers indépendant**

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

**Nature et étendue des travaux**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000[1] :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2$^{eme}$ alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

[1] ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*

- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de la Réunion et les caisses locales affiliées, qui couvrent 100 % des effectifs ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

**Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené quatre entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions et services, recouvrement amiable, ressources humaines, marketing, innovation performances sociales, tarification et clientèle fragile, contrôle de gestion et trésorerie.

**Conclusion**

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

**Commentaires**

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 le commentaire suivant : sur le risque matériel « défaut d'accompagnement du financement d'une économie bas carbone » identifié dans le cadre du processus de cartographie des risques, une politique est en cours d'élaboration en vue d'un déploiement prévu en 2020.

Paris-La Défense, le 28 février 2020

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

Marc Charles
Associé

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

**Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes**

| Informations sociales | |
|---|---|
| *Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)* | *Informations qualitatives (actions ou résultats)* |
| Index d'égalité professionnelle (avec ses 5 sous indicateurs)<br>Taux de satisfaction des salariés (IER) (%)<br>Part des salariés ayant suivi une formation métier sur l'année (%) | Les actions d'amélioration de la qualité de vie au travail en lien avec les accords signés sur le sujet<br>L'égalité femmes / hommes<br>La formation et le développement des compétences |
| **Informations environnementales** | |
| *Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)* | *Informations qualitatives (actions ou résultats)* |
| Part des offres vertes par rapport au total des financements à la consommation sur le marché des particuliers de juillet à décembre 2019 (%) | Les offres vertes déployées |
| **Informations sociétales** | |
| *Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)* | *Informations qualitatives (actions ou résultats)* |
| Part des dossiers régularisés au Service Recouvrement Amiable (%)<br>Part des clients détectés « fragiles » équipés d'une offre spécifique (%) | Les actions mises en œuvre dans le cadre de la politique de Recouvrement<br>Le dispositif d'identification de la clientèle fragile et les offres d'inclusion bancaire disponibles |