

RAPPORT DE GESTION 2017



1.	CONTEXTE ECONOMIQUE ET ACTIVITE DE LA CAISSE REGIONALE	1
1.1	LA COLLECTE	3
1.2	LES SERVICES	3
1.3	LES CREDITS	6
1.4	LES MOYENS	6
1.5	INFORMATIONS SUR LA LOI ECKERT	10
2.	LE COMPTE DE RESULTAT	11
2.1	LE PRODUIT NET BANCAIRE.....	11
2.2	LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT	11
2.3	LE COUT DU RISQUE.....	12
2.4	LE RESULTAT NET.....	12
2.5	CHARGES NON DEDUCTIBLES ET DIVIDENDES DES TROIS DERNIERS EXERCICES	12
2.6	RESULTAT FINANCIER DES 5 DERNIERS EXERCICES	13
2.7	LE BILAN.....	14
2.8	LES RATIOS REGLEMENTAIRES ET DE PERFORMANCE	15
2.9	LES EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE	15
3.	LES COMPTES CONSOLIDES	16
3.1	LE COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE	16
3.2	LE BILAN CONSOLIDE.....	16
4.	LES PERSPECTIVES 2018	17

1. Contexte économique et activité de la Caisse régionale

Contexte national et international

En 2017, les marchés financiers ont été rythmés par les politiques monétaires contradictoires de la Réserve Fédérale des États-Unis et de la Banque Centrale Européenne plus marquées que les années précédentes. Ainsi, la parité du début de l'année laisse une appréciation de l'Euro face au Dollar plus importante (+14%).

La BCE poursuit des mesures en faveur de l'assouplissement monétaire avec notamment la continuité du programme de rachat d'actifs jusqu'à la fin de l'année. Cette politique sera maintenue jusqu'à l'ajustement durable de l'évolution de l'inflation, afin de relancer la croissance. Cette position rend l'épargne peu attractive mais favorise l'investissement.

Ce contexte a permis de maintenir des taux à un niveau faible améliorant la consommation des ménages et dynamisant l'accès des crédits aux entreprises pour l'investissement. De ce fait, la croissance de la Zone Euro est à la hausse (égale à celle des États-Unis).

En France, le PIB en volume progresse de 1,9% sur 2017. Après une légère inflexion en début d'année, le chômage se stabilise à 9,4% sur le 3ème trimestre. Les principaux indicateurs sont bons : une consommation des ménages en légère hausse, des importations et des exportations qui s'accroissent (effet positif du change euros/dollars à 1,18) et une inflation positive à 1,2%.

Contexte régional

Situation régionale

La Réunion est la région française qui a connu la croissance économique la plus rapide ces dernières années. Le taux de croissance moyen de son économie a été de 3% depuis 2014. La consommation des ménages soutient nettement la croissance (+3% par an sur les 4 dernières années). La progression des revenus des ménages accompagne la stabilisation du prix à la consommation. Cela entraîne une croissance du pouvoir d'achat réunionnais deux fois supérieure au national. (Source CEROM).

D'un point de vue démographique, l'île compte 865 826 habitants (2017) avec un taux de croissance supérieur au national (1% par an). Cependant, cette tendance tend à se stabiliser depuis les années 2000. La population est jeune (1/3 de la population a moins de 20 ans). (Source INSEE).

Malgré un taux de chômage particulièrement élevé (22,4% contre 9,9% en France métropolitaine – chiffre 2016), le département connaît une nette amélioration (-1,7 Points entre 2015 et 2016). (Source INSEE). Entre 2000 et 2007, La Réunion était la région française la plus dynamique en termes de création d'emploi. Toutefois, entre 2008 et 2009, l'emploi s'est contracté. Depuis, il progresse plus modestement, mais à un niveau plus rapide que pour la France entière. (Source IEDOM).

De par son insularité, La Réunion est composée d'une multitude de micros marchés immobiliers composant deux blocs principaux : un marché côtier et un marché intérieur plus restreint avec des limites géographiques et réglementaires (parc national). Le département a connu une inflexion dans son marché de l'immobilier entre 2010 et 2015 (-25% de vente) qui semble reprendre son souffle sur 2016 (+3,7%). Le logement social occupe une place importante à La Réunion avec une densité plus élevée qu'au national. Ainsi, 20% de la population réunionnaise réside dans un parc locatif social et deux tiers des ménages réunionnais sont éligibles actuellement à un logement social. (Source IEDOM)

Les principaux indicateurs

L'Indicateur du Climat des Affaires (ICA) reste stable par rapport à 2016 dans la plupart des secteurs. Sur les événements de 2017 on peut noter l'arrivée de nouvelles franchises dans le secteur de la téléphonie (Free) ou de la restauration rapide (Burger King) permettant d'insuffler une nouvelle dynamique. Sur le développement du territoire, l'avancement du chantier de la Nouvelle Route du Littoral (NRL) se maintient. La couverture de la fibre et 4G s'intensifie avec l'objectif d'être le premier territoire couvert à 100%. Le secteur du tourisme est particulièrement dynamique avec les meilleurs chiffres depuis 2013 (trafic aéroportuaire et hôtellerie). Le secteur de la santé connaît un revers avec l'affaire du CHU et des plans de restructuration.

La consommation des ménages est en grande forme avec une hausse des ventes de véhicules neufs. La situation économique des ménages s'améliore et les crédits à la consommation augmentent fortement. L'importation de produits courants à destination des ménages se dégrade quelque peu (-1,2%). Même si le chômage reste très élevé, on observe un infléchissement sur 2017 (-0,7%).

L'encours des crédits aux entreprises se maintient et le niveau d'encours se stabilise à 8,9 milliards d'euros (septembre 2017). La majeure partie de ces encours est axée sur les crédits à l'investissement.

Les crédits accordés aux ménages atteignent un niveau historique de 8,2 milliards d'euros (septembre 2017). La hausse est portée tant sur la consommation en forte accélération que sur l'habitat qui maintient son dynamisme habituel.

Le marché des crédits est en hausse de 5,9% sur tous les types de crédits avec notamment l'Habitat (+4,5%). La faible rémunération des placements indexés sur les taux de marché incite les ménages à privilégier la liquidité. Ainsi la collecte rémunérée est en baisse (-9,8%) au profit des DAV (+3,2%). L'épargne est en progression de 2,2% essentiellement sur les CSL (+9%) compensant l'immobilisme de l'épargne réglementée suite au manque d'attractivité récurrent dans un contexte de rémunération basse. L'assurance vie produit de bonnes performances (+6,3%).

Situation de la Caisse Régionale

La Caisse Régionale de La Réunion affiche des encours de collecte en hausse (+7%). Le Crédit Agricole porte le marché avec des DAV en hausse (+10,7%). Sur l'épargne, la Caisse Régionale est le principal acteur de l'évolution (+3,9%) notamment sur les CSL (+8%). A noter que le Livret Sociétaire demeure très performant. L'année 2017 est aussi performante que 2016, pour le Crédit Agricole de La Réunion, sur son activité de Crédits avec une hausse générale de ses encours pour un total de 12%. L'évolution importante des crédits dépasse celle de la collecte ce qui fait baisser son taux de couverture des emplois par les ressources clientèles.

En ce qui concerne les services, la Caisse Régionale est aussi un assureur de premier plan avec un stock de contrats d'assurance IARD et Prévoyance à 111 235 contrats à fin 2017. De même que le Sociétariat reste aussi une force pour le Crédit Agricole avec 7 385 nouveaux sociétaires sur l'année 2017 : le cap des 100 000 sociétaires a été franchi.

Le domaine bancaire à La Réunion a été marqué par les performances du Crédit Agricole portant l'ensemble des marchés et la Banque Postale performant sur l'Assurance Vie. La fusion de la Banque de la Réunion avec la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse (CEPAC) est en cours de consolidation. Dans ce contexte, la Caisse Régionale du Crédit Agricole de La Réunion confirme sa position de leader sur les marchés de la collecte et du crédit.

Les opérations significatives pour la Caisse Régionale du Crédit Agricole qui sont intervenues sur 2017 sont :

EKO by CA :

L'offre nationale « EKO by CA » est une offre qui s'inscrit dans l'ère du temps. En effet, elle peut être souscrite à 100% en ligne : toute l'entrée en relation se déroule à distance, mais la souscription peut aussi s'effectuer en agence. L'offre se caractérise par un prix ultra compétitif à 2 euros par mois et peut être souscrite par l'ensemble des particuliers (sans conditions de revenus). Dans l'offre EKO, le client a droit à une carte de paiement et de retrait, un chéquier (sur demande), l'application « Ma Banque » et surtout un conseiller pour l'accompagner sur les demandes les plus complexes. L'offre a été lancée fin Novembre 2017 à la Réunion et a remporté un vif succès avec plusieurs entrées en relations au démarrage et un bon déroulement du processus de souscription.

Village by CA :

La Caisse régionale du Crédit Agricole a inauguré son projet Village by CA en cours d'année 2017. Il s'agit d'une pépinière de startups qui soutient des entreprises et des projets innovants, qui logé sur le site de la Technopole (Saint-Denis). Le village est co-animé par la Caisse Régionale et la Technopole dans le cadre d'un partenariat visant à offrir aux startups les services habituels de la Technopole mais également une large palette de services spécifiques développés dans le cadre de ce projet. De ce partenariat, le Village by CA pourra accueillir 50 à 60 startups réunionnaises innovantes.

1.1 La collecte

En 2017, la collecte globale s'établit à 4.1 Milliards d'euros, en hausse de 259 millions d'euros par rapport à Décembre 2016 (+7%). L'année est marquée par une très forte hausse des DAV avec une augmentation de près de 18%.

La collecte monétaire est en hausse de 185 millions d'euros en 2017 (+11%) et s'établit à 1,8 Milliard d'euros. Cette hausse est attribuable aux excellentes performances des DAV augmentant de 250 millions d'euros avec un stock à 1,7 Milliard d'euros soit 88% de la collecte monétaire. A contrario, la collecte rémunérée est en baisse de 65 millions d'euros avec les arrivées à termes des CDN et DAT.

La collecte d'épargne est en hausse de 5% soit +58M€, grâce aux différents Comptes Sur Livret (CSL) qui augmentent de 39M€ mais également le Livret A qui prend 17M€ par rapport à 2016.

La hausse sur les CSL est portée en premier lieu, par le CSL classique, qui augmente de plus de 27M€.

Le CSL phare du Crédit Agricole, le CSL Sociétaire, est en hausse de 12M€, soit +7% : plus dynamique que la collecte épargne totale (+5%).

La collecte tiers reste orientée à la hausse sur l'année 2017 avec +2%, grâce à l'Assurance Vie qui performe avec une hausse de 5% soit +30 millions d'euros.

1.2 Les services

Le Crédit Agricole de la Réunion a la volonté d'enrichir chaque année sa gamme de produits proposés à sa clientèle des particuliers, des professionnels, des entreprises et des collectivités, tout en proposant davantage d'offres digitales afin de répondre aux besoins et à la satisfaction de ses clients, dont les attentes et mode de consommation ne cessent d'évoluer.

Aussi en 2017, l'année a été très riche en lancement de nouveaux produits, avec des offres disponibles sous la vitrine et/ou sous les applications de la Banque.

Sur le marché des particuliers :

Concernant le domaine Crédit :

- **Partenariat Poc Poc** : une plateforme de financement participatif ayant pour but de permettre l'intermédiation entre les porteurs de projets locaux et les utilisateurs via le site internet et la collecte des contributions par l'intermédiation du site www.pocpoc.re aux fins de permettre aux utilisateurs de proximité d'apporter leur soutien aux porteurs de projets.
- **Mooc 1er achat Habitat** : une plateforme de formation proposée au grand public pour leur 1^{er} achat immobilier afin de bénéficier de contenus pédagogiques, d'un Forum d'échanges avec des experts et de web séries sur la thématique

Concernant le domaine Assurances :

- **Assurances des véhicules à deux roues** : une offre revisitée et plus compétitive sur les garanties et protection corporelle avec un contrat 100% digitalisée.
- **Assurance Vie** : une nouvelle gamme pour accompagner les clients vers la diversification en disposant de garanties supplémentaires en cas de décès, de nouvelles options de gestion financière, mais aussi pour offrir aux clients une gamme de fonds optimisée et adaptée à leurs profils de risque

Concernant le domaine Collecte :

- **Solutions obligataires et Fonds à Formules** : des offres tout au long de l'année pour diversifier l'épargne des clients.
- **Mandat Predissime 9** : une solution clé en main pour la gestion des UC (sélection et arbitrage délégués à des experts) et la diversification des supports en euros

Concernant le domaine Banque au Quotidien :

- **EKO by CA** : offre d'entrée de gamme à prix attractif qui permet de disposer d'une carte, de la gestion du compte sur internet, sur mobile et en agence.

Concernant le segment des jeunes :

- **Partenariat Apple** : offre pour nos clients de 18 à 30 ans proposant un booster crédit consommation, associé à des réductions APPLE pour financer notamment l'acquisition d'un ordinateur pour les étudiants
- **Prêts jeunes** maintenu à 1% : prêt étudiant, prêt auto et prêt mozaïc permis au taux imbattable de 1% pour développer la conquête chez nos Jeunes Clients.
- **Partenariat Vittavi** : reconduction du partenariat avec une offre spécifique auprès des affiliés et/ou adhérents Vittavi. 80€ d'avantages pour ces Clients communs.

Services en ligne, applications, etc...

- **ACCEO** : Un service pour personnes sourdes ou malentendantes pour la 1ère fois à la Réunion et Mayotte. Ce service permet la totale accessibilité des établissements recevant ou communiquant avec le public par téléphone et/ou sur site pour un échange face à face, aux personnes malentendantes et sourdes.
- **Tweezy** : C'est une application disponible sur tablette en agence qui permet de faciliter la compréhension des assurances CAMCA tant pour les conseillers que les clients en mettant en scène un client confronté à un événement de vie associé à ses moyens de paiement, achats à distance, découvert, budget assurances grâce à la réalité augmentée.
- **Facilit** : Il s'agit d'un service d'aide à la mobilité bancaire régionale interne au Crédit Agricole.
- **Ma Banque** : de nouvelles fonctionnalités proposées pour plus de services clients comme la commande des chèquiers
- **Ma Carte** : de nouvelles fonctionnalités comme l'augmentation du plafond paiement carte
- **Paylib** : ce service permet de payer en toute sécurité avec un smartphone, une tablette ou un ordinateur en ligne et en magasin via la technologie Sans Contact
- **Banque en ligne** : un nouvel espace assurances facilitant la navigation des utilisateurs et mise à disposition de vidéo personnalisée pour les clients ayant réalisés des devis ou propositions assurances en ligne

Sur le marché des Professionnels, Agriculteurs, Entreprises et Collectivités :

Concernant le domaine Crédit :

Prêt à piloter Pro/Agri : Le Prêt à Piloter est un prêt moyen/long terme destiné à financer les investissements du professionnel et de l'agriculteur. Par rapport à un prêt classique, il offre des avantages supplémentaires tels que : Modulation d'échéance et Pause d'une ou plusieurs échéances de crédit

Concernant le domaine Assurances :

- **Assurances des véhicules professionnels** : une offre revisitée sur les garanties et clauses au contrat et 100% digitalisée.

Concernant le domaine Collecte :

- **DAT Piton des neiges** : Ce placement destiné aux personnes morales disposant d'un capital à faire fructifier et souhaitant percevoir une rémunération trimestrielle, tout en pouvant disposer de son capital à tout moment.

Concernant le domaine Banque au Quotidien :

- **Cartes bancaires Pros** : une nouvelle carte d'entrée de gamme pour des clients en recherche de service réduit
- **Smart TPE** : le Smart TPE est un terminal de paiement mobile certifié. Celui-ci permet d'accepter les paiements par carte bancaire avec un smartphone

Services en ligne, applications, etc... :

- **Easyrib** : est un service gratuit de référencement des comptes bancaires de nos professionnels de la Santé auprès des organismes payeurs.
- **Prêt express Pro Agri** : permet à aux clients de bénéficier d'une enveloppe de financement disponible directement en ligne via leur espace sécurisé.
- **Signature Performance** : est une offre de certificat logiciel dédiée à la sécurisation des opérations sensibles sur les services en ligne du Crédit Agricole.
- **Ma Signature EDI** : est une application mobile disponible sur smartphone et tablette permettant la réalisation en toute sécurité de transactions sensibles (typiquement la signature d'ordres de paiement) sur les services en ligne du Crédit Agricole
- **Ma Banque Pro**: l'application s'adapte à l'univers des professionnels avec une charte graphique spécifique. Il est possible de basculer d'un profil à un autre en un seul clic

1.3 Les crédits

Le niveau de réalisations de crédits bilan et hors-bilan est en hausse sur l'exercice 2017 : c'est une performance remarquable car le niveau de 2016 était élevé.

Les réalisations de crédit habitat sont en forte hausse et l'encours habitat augmente de près de 12% : le Crédit Agricole reste le premier financeur de la Réunion, notamment sur l'habitat résidence principale.

Il a maintenu sa part de crédits habitat aux particuliers en 2017 : plus des trois-quarts du total de crédits habitat distribués. La Caisse Régionale se focalise sur la banque de proximité à travers l'accompagnement des réunionnais dans leurs projets d'acquisition de résidence principale.

Au niveau des réalisations Equipement, les ambitions ont été dépassées et l'encours Equipement est en hausse de 10%, notamment grâce au financement de collectivités. En effet, les crédits équipement s'appuient sur les marchés Professionnels, les Entreprises et les Collectivités. De plus, le financement des professionnels et des PME est également assuré par les réalisations dites « hors bilan » soit le crédit-bail et l'affacturage : en forte augmentation cette année.

En ce qui concerne les réalisations Consommation, l'évolution est en hausse par rapport à 2016, tout comme l'encours de crédits consommation. La revue du processus des crédits consommation permet de maintenir les réalisations de crédits supérieures à l'ancien processus. Les bonnes performances permettent également de placer la Caisse Régionale en bonne position sur le marché des crédits consommations réunionnais.

Ces résultats sur les réalisations de crédit débouchent sur un encours de crédits en forte hausse de 12% à plus de 4,3 milliards d'euros à fin 2017. Le Crédit Agricole reste un financeur majeur de l'économie réunionnaise en 2017, à travers les financements de crédits moyen/long terme Habitat, Equipement et Consommation mais aussi à travers les financements court-termes et hors bilan (crédit-bail, affacturage).

Le Crédit Agricole conserve son identité de banque citoyenne en s'inscrivant comme le partenaire privilégié des réunionnais dans l'aboutissement de leurs projets.

1.4 Les moyens

a) Les ressources humaines

La Caisse Régionale soutient l'emploi sur les territoires de Mayotte et de la Réunion, avec depuis 2012, 240 collaborateurs qui ont rejoint le Crédit Agricole en CDI.

En 2017, l'effectif total sous contrat est de 797 personnes. En termes de recrutement, en 2017, il y a eu 36 recrutements en CDI (dont 14% de jeunes de moins de 25 ans), 70 recrutements en CDD, 18 contrats professionnels et 20 intérimaires. Au niveau de la formation, la moyenne annuelle par salarié est de 40 heures, de même que les dépenses de formation sont largement au-dessus du minimum légal (1,6% de la masse salariale) avec 6% de la masse salariale en 2017.

La politique RH de la Caisse régionale validée en 2017, **s'inscrit dans un contexte d'évolutions majeures de notre environnement bancaire nécessitant d'adapter nos modes de fonctionnement**, dont les fondements sont les suivants :

- Etre alignée sur L'excellence de la Relation Client
- Etre une des composantes de la politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale de la Caisse régionale
- Etre fondée sur une logique de réciprocité en accord avec les valeurs de la Caisse régionale: engagement, respect, esprit d'équipe ainsi que responsabilité, solidarité et proximité

Ses objectifs sont notamment de :

- Œuvrer pour améliorer la Qualité de vie et la performance au travail
- Assurer les conditions de la motivation et de la mobilisation des salariés, individuellement & collectivement
- Assurer à la Caisse régionale de disposer durablement des moyens humains quantitatifs et qualitatifs pour servir ses ambitions de développement basées sur la satisfaction client

L'investissement humain s'est poursuivi en 2017 avec le recrutement de 36 collaborateurs, dont 5 jeunes de – de 25 ans (soit 14% des collaborateurs recrutés).

La politique de formation pour l'année 2017 a été élaborée sur la base des axes stratégiques suivants :

- Accompagner l'évolution des compétences et pratiques de tous à l'ère de la **transformation numérique**
- Renforcer les **compétences réglementaires**, socle de nos métiers et élément de réputation, au service de la **satisfaction Clients**
- Accompagner **les trajectoires professionnelles de tous les salariés, en lien avec l'évolution de nos organisations**
- Poursuivre le déploiement du **Plan d'Accompagnement des Managers**

Outre les formations réglementaires incontournables pour l'exercice des métiers de banquier et d'assureur qui sont fortement encadrés par les régulateurs, la Caisse régionale maintient son exigence et son investissement pour une constante montée en compétences des collaborateurs. A ce titre, de nouvelles formations réglementaires ont été suivies en 2017 telles que celles concernant les Abus de Marché, les Conflits d'intérêts, la cyber-sécurité, ou encore la réglementation DCI.

Ces actions concernent aussi bien la phase d'intégration de la Caisse régionale par les nouveaux embauchés (Parcours d'intégration) que l'accompagnement des mobilités vers un métier différent ou encore la montée en compétence sur les métiers d'expertise.

Parce que la satisfaction de nos clients passe aussi par une maîtrise des offres et des outils par l'ensemble des salariés, le plan de formation aura consacré une belle part aux actions de formation à l'utilisation du nouveau poste de travail (Portail Collaborateur) et ce par le biais d'un

dispositif innovant mixant E-Learning, classes virtuelles et quizz de vérification des connaissances.

Le digital est un élément clé de notre développement. Tous les collaborateurs ont pu ainsi s'inscrire au dispositif Digital en 2017 et le dispositif Scan'Up a été déployé en test pour les collaborateurs des Agences digitales, ainsi que ceux de 2 services du Siège.

L'enseignement professionnel représente également un levier fort de montée en compétence des collaborateurs avec en 2017, **9 diplômés** dont **7 Mastères Pro** et **2 Agri**. L'année universitaire 2017/2018 compte **75 apprenants** en enseignement professionnel, signe de la forte appétence des collaborateurs pour ces formations diplômantes.

La politique d'Alternance a été maintenue : 18 contrats de professionnalisation ont été recrutés pour l'année universitaire 2017/2018 sur plusieurs filières : LPBA –Licence Professionnelle Banque & Assurance, Master 2 Monnaie-Banque-Finances-Assurances, Master RH, Titre professionnel Assistant Clientèle, Titre professionnel Vendeur Conseil en magasin.

Le dispositif DECLIC SPORTIF a été mise en œuvre en 2017. Cette innovation, mise en place par le Crédit Agricole de la Réunion, en partenariat avec la Mission Locale Sud et le Pôle Emploi a été un vif succès. Il permet ainsi à la Caisse régionale de contribuer à la résorption du chômage sur son territoire, en lien avec ses valeurs mutualistes tout en s'enrichissant de l'apport de jeunes sportifs non diplômés, ayant déjà des valeurs de solidarité, d'entraide, d'esprit d'équipe nécessaires à une bonne intégration dans l'équipe. Nous avons ainsi accueilli 4 jeunes en 2017, qui après une période de stage, ont été intégrés en CDD puis dans des dispositifs de formations.

L'accompagnement des managers a également constitué un axe important de la politique de formation de la Caisse régionale. Les ambitions de la CR au travers du management :

- encourager le management collaboratif pour redonner du sens aux projets portés par l'entreprise
- préparer la relève et détecter des talents
- développer les compétences et la culture d'entreprise

Ce plan d'accompagnement, prévu sur 3 ans, a commencé en 2016 par une première étape d'assessment, indispensable à la définition des besoins de formation des managers et cadres experts.

Ce dispositif a continué son déploiement en 2017 et une promotion d'assessment « pépite » a été mise en œuvre, permettant ainsi à certains collaborateurs non managers de se préparer et d'être accompagnés pour exercer la fonction de Manager.

L'investissement formation s'est maintenu cette année encore au-delà de 6% de la masse salariale, très au-delà du niveau minimum légal de 1,6% : 35723 heures de formation dispensées. Au global, 95% des salariés CDI ont bénéficié d'une action de formation en 2017.

L'intégration des personnes porteuses de handicap reste également une préoccupation de la Caisse régionale : en 2017, la Caisse régionale compte 3 salariés CDD et 60 salariés CDI ayant le statut de travailleur handicapé ainsi que 4 salariés en invalidité. Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap s'établit ainsi à 7.76% en 2017. En dix ans, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap a été multiplié par 3, en passant de 2,47 % à 7,47 %. 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, 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.

Consciente de l'importance de la mixité, la Caisse régionale porte une attention particulière au rééquilibrage de la part des femmes dans l'encadrement. Ainsi, les femmes représentent 47% des salariés de l'encadrement supérieur (classe III) en 2017.

Afin d'accompagner les collaborateurs, 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 pour aider les collaborateurs dans leurs démarches lors de leurs difficultés constituent des dispositifs sociaux innovants qui ont été maintenus.

Plusieurs actions relatives aux innovations sociales et au bien-être au travail ont été menées en 2017 : soutien à la parentalité avec la réservation par l'entreprise de berceaux en crèches pour les enfants des salariés, organisation d'un Forum Retraite pour mieux informer les salariés sur la retraite, amélioration de la restauration d'entreprise avec un nouveau prestataire, implication dans l'accompagnement vers l'emploi : des cadres d'aujourd'hui parrainent des cadres de demain avec le dispositif « NQT : Nos Quartiers ont du Talent ».

Le dialogue social, riche et constructif, est ponctué par les négociations et les concertations, par la tenue de réunions mensuelles avec les délégations syndicales et les rencontres avec les élus au sein de commissions techniques. En 2017, le Comité de Concertation et d'Orientations mis en place en 2016, en vue de favoriser les échanges entre la Direction et les Organisations Syndicales sur les sujets d'orientations stratégiques s'est réuni deux fois.

Des réunions complémentaires et commissions techniques spécifiques ont été tenues en cours d'année portant le nombre global de réunions et commissions à 102. Des réunions se sont tenues en délocalisé sur 2 agences, et notamment sur le nouveau site de la Convenance.

La commission Qualité de vie au travail a été lancée sur le dernier trimestre 2017, afin de construire et de définir la démarche QVT avec les délégations syndicales, au sein de la Caisse Régionale. L'objectif est notamment de constituer un lieu d'échanges et de préconisations qui s'inscrit dans une démarche de dialogue social continu sur l'amélioration de la qualité de vie au travail. Ces ambitions s'inscrivent dans la continuité des réalisations de ces dernières années, et dans l'amélioration de l'environnement de travail des salariés de la Caisse Régionale.

Sur le plan des négociations, de nombreux accords d'entreprise ont été signés en 2017 dont notamment ceux faisant suite aux négociations annuelles obligatoires ainsi que la reconduction d'un accord sur la politique sociale 1% logement, un accord sur les horaires et le suivi du temps de travail, un accord sur la gestion des incivilités émanant de la clientèle et du public, un accord sur la mobilité des salariés, des accords sur la rémunération et sur l'abondement de l'épargne salariale aux plans d'épargne entreprise et au PERCO.

b) Les investissements

Dans le domaine immobilier, l'année 2017 a été marquée par :

- ✚ La construction et la livraison en octobre dernier du Gabier des AVIRONS à la grande satisfaction des résidents de la ville.
- ✚ La poursuite des travaux d'aménagement de l'accès des agences et des automates aux personnes à mobilité réduite ainsi que le renouvellement du parc des automates (15 dont 3 à Mayotte).
- ✚ L'ouverture des chantiers de l'antenne de Bandrélé (Mayotte) et de St Louis (Le Gol à l'entrée de la ville).
- ✚ La livraison de l'antenne de Bandrélé est prévue d'ici mai 2018 et celle de l'agence de St Louis d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2019.
- ✚ L'acquisition de locaux à usage commercial dans la zone de la technopole (Résidence OBALISQUE) à Ste Clotilde pour y implanter notre nouvelle agence en ligne mi 2018, et réaliser l'extension de l'agence de proximité située actuellement au rez-de-chaussée, sur les étages supérieurs.

- ✚ L'acquisition de locaux à usage commercial en plein centre-ville de St Pierre afin de transférer d'ici fin 2018, l'agence Crédit Assurance SUD actuellement logée dans le centre d'affaires Isautier.
- ✚ La livraison du Village By CA éphémère en mars 2017 sur la zone de la Technopole.
- ✚ La poursuite des études et l'obtention du permis de construire du Village by CA définitif, avec une ouverture de ce chantier réalisée en janvier dernier.
- ✚ La poursuite des études du projet de rénovation du siège social (construction envisagée d'un nouveau restaurant d'entreprise, d'une salle de sport et de parkings aériens et en sous-sol). La demande de permis de construire en Mairie sera déposée d'ici la fin du premier trimestre 2018.
- ✚ Enfin, le projet de démolition et de reconstruction de notre site de St Paul est bien engagé avec un dépôt de demande de permis de construire prévu au cours du semestre 2018 pour un lancement de travaux d'ici début 2019 sauf imprévus.
- ✚ La poursuite des réflexions sur le transfert possible de l'antenne de Ste Suzanne.

1.5 Informations sur la Loi Eckert

Zoom sur la loi Eckert :

La loi n°2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (dite « Loi Eckert ») a introduit dans le code monétaire et financier un nouveau dispositif encadrant l' « Inactivité bancaire ». Cette loi est entrée en vigueur le 1er janvier 2016 et a pour objet :

- ✓ D'assurer le respect des droits des épargnants :

La CR a le devoir de rechercher et d'informer les clients qui détiennent des comptes inactifs depuis plus de 12 mois afin de permettre le retour de leurs fonds délaissés ou dont l'existence ne leur est pas connue.

- ✓ De protéger les intérêts financiers de l'État :

En mettant en place des procédures visant à assurer le respect effectif de la déchéance trentenaire de ces fonds bancaires ou assurantiels en déshérence.

Le périmètre de la loi :

Les nouveaux textes visent :

- ✓ les comptes bancaires inactifs : comptes de dépôt, comptes courants, comptes d'épargne réglementée ou non, comptes de titres financiers et comptes parts sociales,
- ✓ les coffres forts inactifs,
- ✓ les contrats d'assurance vie en déshérence,
- ✓ les parts sociales en déshérence : ce point nécessite une collaboration transverse entre CASA et CA-titres, le sujet n'est pas abouti au niveau des pôles métiers à ce jour.

→ La loi nouvelle n'opère pas de distinction selon la nature du titulaire du compte ou des avoirs.

→ Le dispositif de dépôt obligatoire auprès de la Caisse des dépôts et consignations s'applique aussi bien aux comptes ouverts à des particuliers qu'aux comptes ouverts à des sociétés, associations, comités d'entreprise et autres personnes morales.

→ Une définition plus pragmatique de l'inactivité d'un compte.

Les Chiffres de 2017 :

Nbre de comptes inactifs	3 849
Montant Compte Inactifs	2 513 335,87 €
Nbre de comptes transférés	536
Montant transféré à la CDC	602 607,47 €

2. Le compte de résultat

Le compte de résultat peut s'analyser au travers des grands agrégats : le Produit Net Bancaire, les charges de fonctionnement, le cout du risque et le résultat net.

2.1 Le Produit Net Bancaire

Le Produit Net Bancaire (PNB) est constitué par l'ensemble des revenus enregistrés par la Caisse Régionale, diminué des charges bancaires directes, il peut être assimilé, par simplification, au Chiffre d'Affaire d'une entreprise industrielle.

Au 31 décembre 2017, le Produit Net Bancaire (PNB) de la Caisse régionale s'établit à 185.1 Millions d'euros en baisse de 2%.

La Marge d'Intermédiation Globale (MIG) est en baisse de 23% en lien avec des opérations de remboursements anticipés d'avances.

En ce contexte de taux bas, la Caisse régionale a décidé d'optimiser son refinancement pour les années à venir en effectuant des remboursements anticipés d'avances qui étaient à taux élevés. Ces remboursements anticipés déclenchent des soultes à payer qui impactent négativement la MIG de la Caisse Régionale de cette année. Ces remboursements vont permettre des économies de charges au niveau du refinancement pour les prochaines années. En retraitant ces opérations exceptionnelles, la MIG serait légère hausse, en lien avec les réalisations de crédits en hausse.

La marge sur Commissions, qui traduit l'activité de services bancaires, est en hausse de 3% grâce aux commissions perçues sur les opérations bancaires avec des volumes en forte hausse sur les flux issus des cartes. La hausse des commissions est également portée par les assurances en lien avec des stocks de contrats en hausse sur 2017. Les commissions demeurent un élément important au niveau de la Caisse Régionale, en raison de sa volonté de se positionner comme la banque des réunionnais au quotidien à tarif juste et aussi comme un assureur universel.

Le PNB portefeuille, une composante du PNB tout comme la MIG et la marge sur Commissions, est en forte augmentation de 74% en 2017 : externalisation des plus-values pour compenser les soultes à payer dans le cadre des opérations de remboursements anticipés. A noter également, une hausse des dividendes par rapport à 2016 qui résulte de l'opération EUREKA effectuée en 2016.

2.2 Les charges de fonctionnement

Fin 2017, les charges de fonctionnement sont en hausse de 10%. Les charges de fonctionnement sont constituées :

- Des charges de personnel (61% des charges de fonctionnement) qui s'établissent en 2016 à 73 millions d'euros augmentant de 10% par rapport à 2016.
La hausse des charges de personnel reflète la volonté de la Caisse Régionale d'être responsable économiquement en recrutant sur le territoire et en investissant sur l'humain à travers les salaires.

- Des autres charges d'exploitation et charges d'amortissement (39% des charges de fonctionnement) qui s'élèvent à 46 millions d'euros, en augmentation annuelle de 9%. Cette hausse est expliquée par la hausse des facturations de sous-traitance internes et externes, notamment sur les charges de sous-traitances informatiques qui constituent des charges incompressibles pour assurer la sécurisation des données clients : fonction essentielle pour le secteur bancaire qui doit être intermédiaire de confiance.

Le coefficient d'exploitation de la Caisse Régionale de la Réunion est de 64.2% en 2017, en hausse par rapport à l'année précédente. L'augmentation est expliquée par la baisse du PNB qui est impacté par les opérations de remboursements anticipés d'avances.

2.3 Le cout du risque

Le cout du risque, qui représente les provisions constituées par la Caisse Régionale pour pallier principalement le risque de crédit, est en baisse par rapport à 2016. Cette baisse est impulsée par l'amélioration des provisions sur les encours dits « sensibles » qui sont entre les encours sains et les encours en défaut.

La Caisse régionale affiche un taux de créances douteuses (avec prise en compte des encours titrisés de 110M€) de 4.25%, soit une baisse de 0.82 points de pourcentage par rapport à l'année dernière. Cette diminution est expliquée par un encours de CDL qui est en baisse mais aussi un encours de crédits en forte hausse qui permet de baisser le ratio.

2.4 Le Résultat Net

En 2017, la Caisse régionale de Crédit Agricole de la Réunion affiche un résultat net de 45.5 millions d'euros, en hausse de 6%. Cette augmentation provient d'un allègement conséquent de la charge fiscale en lien avec des soultes de remboursements payées qui ont fait chuter le résultat avant impôt, conjuguées aux plus-values externalisées qui ne sont pas fiscalisées. Ce résultat en hausse témoigne d'une bonne gestion : malgré un PNB en baisse et des charges en hausse, le résultat s'améliore grâce à des décisions de gestion pertinentes qui ont permis de supporter des charges exceptionnelles sur l'année 2017.

2.5 Charges non déductibles (Articles 223 quater du Code Général des impôts) et dividendes des trois derniers exercices

Le montant des charges non déductibles visées à l'article 39-4 de ce code est de 25 860 €, et le montant des impôts sur les sociétés acquitté sur ces dépenses est de 8 904 €.

En application de l'article 243 bis du Code général des impôts, les montants mis en distribution au titre des trois derniers exercices ainsi que les avoirs fiscaux attachés sont rappelés ci-après :

<i>Données en euros</i>	2015	2016	2017
Rémunération des parts sociales (a)	650 635,07	939 806,14	939 806,13
Rémunération des certificats coopératifs d'associés (a)	3 193 306,17	3 205 435,99	3 410 985 ,95
TOTAL DES SOMMES DISTRIBUEES	3 843 941,24	4 145 242,13	4 350 381,92

(a) éligible à l'abattement de 30%

2.6 Résultat financier des 5 derniers exercices

NATURE DE L'INFORMATION	2013	2014	2015	2016	2017
1- Situation financière en fin d'exercice					
Capital social (en milliers d'euros)	48 195	48 195	48 195	48 195	48 195
Nombre de parts sociales	11 851 276	11 851 276	11 851 276	11 851 276	11 851 276
Nombre de CCI					
Nombre de CCA	3 950 422	3 950 422	3 950 422	3 950 422	3 950 422
Nombre total des titres	15 801 698	15 801 698	15 801 698	15 801 698	15 801 698
2- Résultat global des opérations effectuées (en milliers d'euros)					
Produit net bancaire	179 690	174 244	177 132	189 513	185 103
Résultat brut d'exploitation avant amortissement	87 414	81 418	83 570	85 991	71 069
Impôt sur les bénéfices	21 119	25 702	16 465	25 247	3 728
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	39 415	41 919	42 577	42 739	45 474
Montant des bénéfices distribués	3 834	3 827	3 844	4 145	4 350
3- Résultat des opérations					
R.B.E après impôt avant amortissement	66 295	55 716	67 105	60 744	67 341
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	39 415	41 919	42 577	42 739	45 474
Intérêt net versé à chaque part sociale en %	2,46%	1,89%	1,80%	2,60%	2,60%
Dividende net versé à chaque CCI					0
Dividende net versé à chaque CCA	0,746	0,796	0,808	0,811	0,863
4- Personnel					
Effectif moyen	734	753	756	778	783
Montant en milliers d'euros					
Salaires et traitements	31 188	32 690	34 354	37 489	42 341

3. Le bilan

Le bilan au 31 décembre 2017 présente un total de 5,8 milliards d'euros, en augmentation de 9.7% par rapport au bilan arrêté au 31 décembre 2016.

3.1 L'actif

En lien avec la hausse des encours de crédits, les opérations de clientèle sont en hausse de 13%, soit +457M€.

Il en est de même sur les opérations sur titres progressant de 12% essentiellement sur les obligations éligibles LCR.

Enfin sur les valeurs immobilisées progressent de 2%, lié à des acquisitions de titres de participation.

A contrario, les opérations internes au Crédit Agricole régressent de 3% en corrélation avec l'amortissement du stock de placements monétaires.

3.2 Le passif

Les opérations internes au Crédit Agricole suivent le développement de l'activité de la Caisse régionale. Ce poste comprend essentiellement le refinancement de la caisse auprès de Crédit Agricole S.A. composées:

- des emprunts en blanc
- des avances dites miroirs, représentant, par simplification, la moitié de la collecte d'épargne,
- des avances traditionnelles et globales

En 2017, les opérations internes au Crédit Agricole augmentent de 9%. Cette hausse est principalement expliquée par l'augmentation des souscriptions d'avances, nécessaires pour refinancer l'activité de crédit fortement dynamique en 2017 (+12%).

Les dettes représentées par un titre progressent de 46%, expliquées par la hausse des certificats de dépôts négociables. Les certificats en stock à fin 2017 ont été contractés auprès de sociétés financières et sont assimilés du refinancement.

Les comptes créditeurs de la clientèle se développent de 14%, en lien avec la forte hausse des dépôts à vue (DAV).

Les provisions et dettes subordonnées sont en baisse de 2%, en lien avec la réduction des provisions pour les encours sensibles. Les dettes subordonnées sont quant à elles en hausse avec les encours de comptes courants bloqués des caisses locales.

Les fonds propres sociaux de la Caisse régionale au 31 décembre 2017 hors FRBG sont en progression de 5%. Cette augmentation provient de l'affectation en réserves de la fraction de résultat 2016 non distribuée.

3.3 Les ratios réglementaires et de performance

Le niveau confortable des fonds propres consolidés permet à la Caisse régionale de la Réunion de respecter largement les ratios réglementaires, en particulier le ratio Bale II CR. A fin décembre 2017 à 18,31% contre 17,89% en 2016.

La Caisse régionale continue de renforcer sa gestion financière en lien avec les nouvelles exigences baloises dites Bâle III.

Les plus importantes évolutions de cette réforme Bâle III sont l'introduction de deux ratios de liquidité : le LCR (Liquidity Coverage Ratio) et le NSFR (Net Stable Funding Ratio).

La Caisse régionale s'est mise en conformité sur le ratio court terme nécessitant un ratio LCR : minimum de 100% en 2017. Le ratio du Crédit Agricole de la Réunion est à 137.9%, au-dessus du minimum réglementaire, ce bon résultat est dû à une bonne gestion financière avec l'acquisition de titres éligible au LCR.

Le ratio de rentabilité des fonds propres (ROE) s'établit à 5,72% en 2017, en légère hausse par rapport à 2016 en lien avec le Résultat qui augmente plus vite que les Fonds Propres.

Le taux de rendement des actifs (ROA) baisse légèrement de 2 points de base avec 0,78% en 2017, contre 0,80% en 2016 : hausse du Bilan plus rapide que le Résultat.

Le coefficient d'exploitation, qui rapporte les Charges de Fonctionnement Nettes au Produit Net Bancaire, s'établit à 64.2% contre 57.1% en 2016. Cette hausse est liée au PNB qui est en diminution suite aux charges inhérentes aux opérations de remboursements anticipés.

Ces ratios situent la Caisse régionale au-dessus des normes réglementaires et dans une bonne position au sein du groupe Crédit Agricole, confirmant une assise financière solide.

3.4 Les événements postérieurs à la clôture

Aucun évènement post-clôture.

4. Les comptes consolidés

Les comptes consolidés intègrent le périmètre de la Caisse régionale, des 15 Caisses Locales, du fond dédié Force Run et du Fonds commun de Titrisation Crédit Agricole Habitat (depuis 2015).

Les filiales : Réunion Télécom, IMMOCAM (100% STIB), DEFISCAM et les SCI ne sont pas consolidés car leur incidence est non significative.

Depuis 2005, les comptes consolidés de la Caisse régionale sont établis suivant les normes comptables internationales IFRS. L'Union Européenne a adopté le 19 juillet 2002 le règlement (CE n°1606/2002) imposant aux entreprises européennes dont les titres sont admis à la négociation sur un marché réglementé, de produire des comptes consolidés selon le référentiel IFRS à partir de 2005.

L'ordonnance du Ministère des Finances du 20 décembre 2004 (n°2004/1382) permet aux entreprises d'opter pour le référentiel IFRS pour établir leurs comptes consolidés à partir de 2005, même lorsqu'elles ne sont pas cotées. Cette option a été retenue pour l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole, dont la Caisse régionale de la Réunion.

4.1 Le compte de résultat consolidé

Les principaux soldes de gestion peuvent se résumer à :

- Produit Net Bancaire : 205.3 millions d'euros, soit une augmentation de 8 % par rapport à 2016, en lien avec le retraitement des soultes liées aux remboursements anticipés avances globales en Normes Internationales.
- Charges de fonctionnement : 118.2 millions d'euros, soit une hausse de 9 % par rapport à 2016.
- Résultat Brut d'Exploitation : 87.1 millions d'euros, en hausse de 7 % avec une hausse du PNB consolidé plus rapide que les Charges de fonctionnement.
- Le Résultat Net Consolidé est de 55.5 M€, l'écart avec les Normes Françaises est expliqué par le retraitement des soultes pour les remboursements anticipés d'avances, associées aux impôts différés et le FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux).

4.2 Le bilan consolidé

La consolidation impacte le bilan essentiellement par le retraitement des écarts de réévaluation sur instruments financiers (dérivés, titres de participation et de placement), de l'impôt différé et du FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux).

Le total du bilan consolidé s'établit à 5,9 milliards d'euros en augmentation de 10 %. Les capitaux propres consolidés s'élèvent à 967,3 millions d'euros, en progression de près de 8 %.

5. Les perspectives 2018

Après deux années de taux extrêmement bas, une remontée des taux longs est attendue en 2018 : les indicateurs économiques sont meilleurs, en ce sens, la BCE réduit peu à peu son assouplissement quantitatif et la FED augmente progressivement ses taux. La hausse des taux affectera certainement, dans un délai plus ou moins long, la production de crédit mais améliorera la marge sur l'épargne bancaire. Ce contexte va redonner de l'appétence pour les produits d'épargne, délaissés en ce contexte de taux bas.

Dans ce changement de contexte, le Crédit Agricole de la Réunion compte respecter ses valeurs fondamentales : Responsabilité, Solidarité et Proximité.

La Caisse Régionale maintiendra son identité de banque universelle et solidaire. Notamment avec l'offre nationale « EKO by CA » disponible en agence ou en ligne, et qui s'adresse à l'ensemble des particuliers, sans conditions de ressources, à tarif très concurrentiel et avec des services de la banque traditionnelle, contrairement aux banques en ligne.

Le Crédit Agricole de la Réunion préservera ses valeurs de proximité avec ses clients, tout en offrant à sa clientèle un accès digitalisé, avec l'ouverture de nouvelles agences prévue mais aussi la promotion du mutualisme, particulièrement avec les journées « Rencontrons-nous ».

A travers le Village by CA, à la Technopole, le Crédit Agricole entend honorer sa responsabilité sur son territoire en aidant les start-ups à se développer avec un environnement stimulant l'entrepreneuriat et la créativité.

A travers ses différents projets, la Caisse Régionale démontrera qu'elle est une banque 100% humaine et 100% digitale avec une solidité financière préservée dans un monde en constante évolution.