LA RÉUNION

PACTE COOPERATIF & TERRITORIAL

Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale **Année 2016**

SOMMAIRE

1. L'esprit Crédit Agricole
Le Groupe Crédit Agricole
L'organisation du Groupe
Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale de La Réunion
Le Comité de Direction Générale

2. Le Pacte Coopératif et Territorial, notre Responsabilité Sociétale et Environnementale
L'excellence de la Relation avec nos clients
Le développement économique de nos territoires et l'environnement
La gouvernance coopérative et mutualiste
Nos pratiques ressources humaines et sociales
Notre responsabilité sociétale sur les territoires
Tableau des indicateurs RSE et Note Méthodologique
Attestation OTI (organisme tiers indépendant)

3. Le rapport de Gestion & les chiffres clefs
Activité de la Caisse Régionale
Les Comptes Sociaux
Les Comptes Consolidés
Les Chiffres Clés

4. Le Réseau

LE MOT

DU PRÉSIDENT & DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chers sociétaires, chers clients,

Le Crédit Agricole de la Réunion a connu, en 2016, un développement exceptionnel de son Produit Net Bancaire soutenu par la forte progression de ses réalisations de crédits et du nombre de ses sociétaires.
Cette année encore, notre banque conserve sa place de banque la moins chère de l'Ile.
Ces résultats font écho à la nouvelle signature du Groupe Crédit Agricole : **« Toute une banque pour vous »**.
Cette signature réaffirme notre détermination à être La Banque Universelle de Proximité qui met à disposition de tous ses clients toute l'expertise et le savoir-faire des entités et des métiers du Groupe Crédit Agricole.
L'année 2016 incarne également le lancement d'un nouveau projet d'entreprise 2016-2020 **« Plus qu'une banque, transformée avec et pour vous »**.
Les nouveaux modes de consommation influencés par la digitalisation, les attentes des consommateurs et les évolutions réglementaires sont autant de facteurs qui poussent le Crédit Agricole de la Réunion à se transformer et à innover.
Nous affirmer comme « La Banque territoriale et environnementale », la seule de l'Ile, offrir à nos clients des parcours et des expériences d'une relation globale et durable y compris dans les moments difficiles de la vie, préempter de nouveaux territoires de développement en réponse aux évolutions de la société constituent ses principales orientations.

Nos actions récentes en sont la preuve :

- La signature électronique en agence qui préfigure la banque sans papier
- l'Entrée en Relation Digitalisée, simple et rapide
- le pack E-commerce, pour accélérer les ventes et les flux du commerce de proximité
- le soutien aux projets locaux tel que le Programme d'Investissement et d'Avenir (PIA), projet innovant en faveur de la jeunesse réunionnaise
- L'accompagnement des startups réunionnaises grâce à l'ouverture du Village by CA et la création du Fond de Soutien à l'Innovation (FSI).

A l'heure où certains établissements bancaires se replient, nous avons augmenté nos effectifs et renforcé notre proximité avec nos clients en complétant notre maillage par la création des agences de Bras-Panon, de Savanna et de L'Abattoir à Mayotte.
Au plus proche du terrain et donc de vous, nos 146 administrateurs ont œuvré sur les îles de La Réunion et de Mayotte pour soutenir près de 37 projets d'initiatives locales et d'actions de mécénat en allouant 241 510 euros de dons à des associations. Dans un même esprit de solidarité, pour la troisième année d'exercice, 16 projets de dimension régionale ont reçu le soutien de la Fondation Crédit Agricole Réunion-Mayotte, pour une somme globale de 255 000 euros.
En 2016, notre Conseil d'administration a constitué trois nouvelles commissions au service des Jeunes, des Entreprises et du Tourisme associant des personnalités qualifiées soucieuses d'apporter leur contribution au développement du territoire en alimentant de leurs réflexions le Projet de la Caisse régionale.
Tout en s'appuyant sur son socle historique, le Crédit Agricole la Réunion est résolument tourné vers l'avenir grâce à la force de son modèle d'entreprise coopérative aux valeurs mutualistes qui nous animent chaque jour : la responsabilité, la solidarité et la proximité.

Karl TECHER
Président du Conseil d'Administration

Christian VALETTE
Directeur Général

#01

L'ESPRIT **CRÉDIT AGRICOLE**

05 Le Groupe Crédit Agricole
06-07 L' organisation du Groupe
08-09 Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale de La Réunion
10-11 Le Comité de Direction Générale

UN GROUPE BANCAIRE UNIVERSEL

Le groupe Crédit Agricole est le premier financeur de l'économie française et l'un des tout premiers acteurs bancaires en Europe. Leader de la banque de proximité en Europe, le Groupe est également premier gestionnaire d'actifs européen, premier bancassureur en Europe et troisième acteur européen en financement de projets.

Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, de ses **140 000 collaborateurs** et **30 890 administrateurs** de Caisses locales et régionales, le groupe Crédit Agricole est une banque responsable et utile, au service de **52 millions de clients**, **9,1 millions de sociétaires** et **1 million d'actionnaires individuels**.

Grâce à son modèle de banque universelle de proximité – l'association étroite entre ses banques de proximité et les métiers qui leur sont liés –, le groupe Crédit Agricole accompagne ses clients dans leurs projets en France et dans le monde : banque au quotidien, crédits immobiliers et à la consommation, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissement.

Au service de l'économie, le Crédit Agricole se distingue également par sa politique de responsabilité sociale d'entreprise dynamique et innovante. Elle repose sur une démarche pragmatique qui irrigue tout le Groupe et met chaque collaborateur en action.

Banque d'**1 particulier sur 3** en France

Banque de près d'**1 entreprise sur 2** en France

Banque de **9 agriculteurs sur 10** en France

ORGANISATION DU GROUPE

9,1 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 468 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : **30 890 administrateurs** qui portent leurs attentes au coeur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses régionales**.
Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services.

L'instance de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers la **SAS Rue La Boétie**, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire, à 56,7 %, de Crédit Agricole S.A. qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.

1er
Financeur de l'économie française

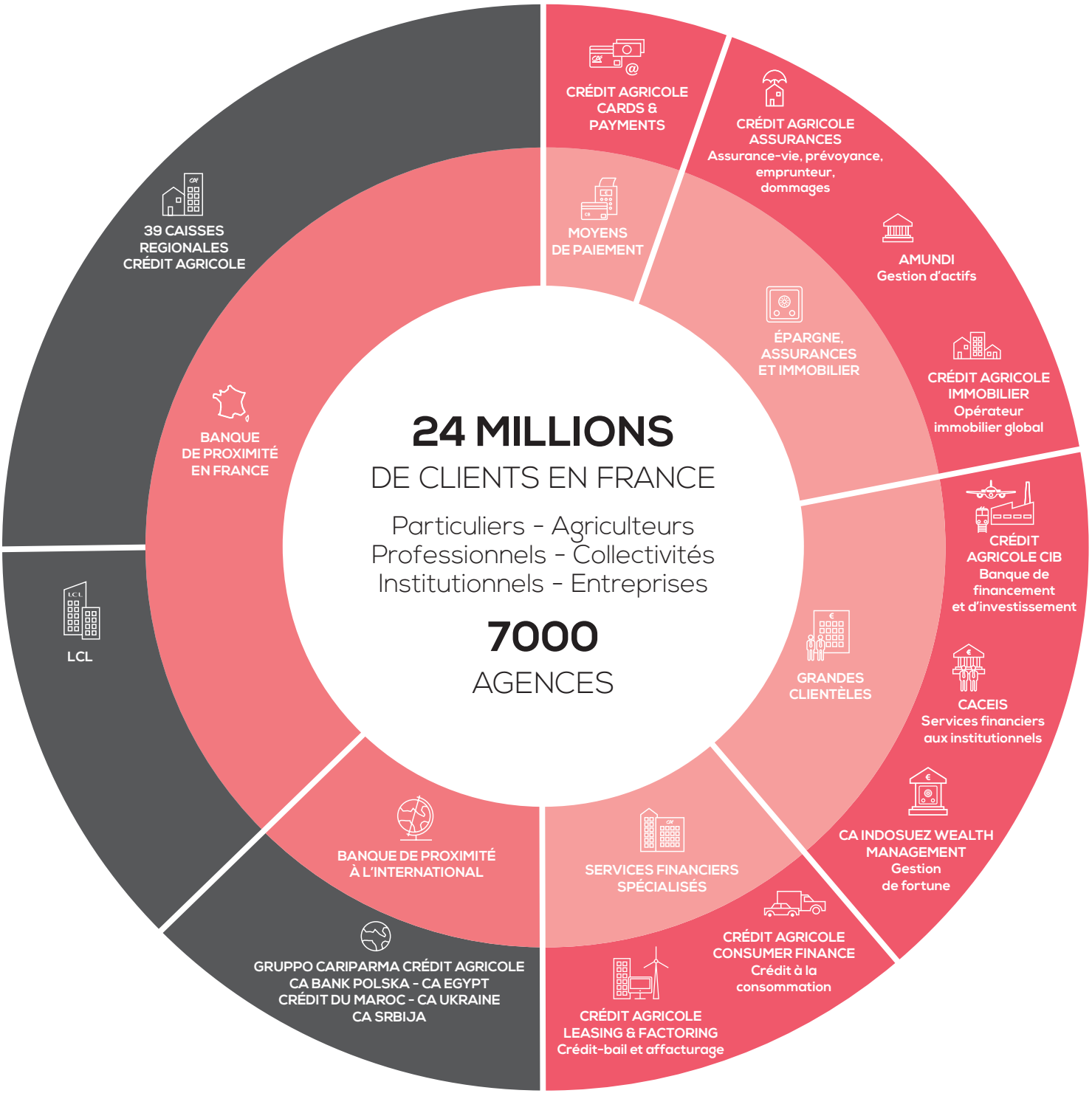
1er
Bancassureur en Europe

1er
Gestionnaire d'actifs européen

LA BANQUE DE PROXIMITÉ

LES MÉTIERS SPÉCIALISÉS

La Banque Universelle de Proximité



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

DE LA CAISSE RÉGIONALE DE LA RÉUNION

Président
Karl TECHER

Vice-Président
Eddy GÉRARD SORRES

Vice-Président
Jean-Max RIVIÈRE

Membre du Bureau
Pulchérie RAMASSAMY

Membre du Bureau
Claude MARODON

Membre du Bureau
Jean Emile FONTAINE

Administrateur
Jean-Claude ARHEL

Administrateur
Claude BENARD

Administrateur
Marie-Ange CATHERINE

Administrateur
Patrice BERTIL

Administrateur
Jean-Paul CASCADE

Administrateur
Aktar DJOMA

Administratrice
Laurence MONDON

Administrateur
Jean-François MOUTAMA

Administrateur
Pascal QUINEAU

Représentant du
Comité d'Entreprise
Daniel LACOUTURE

Représentant du
Comité d'Entreprise
Patrick LEPERLIER

Représentant du
Comité d'Entreprise
Fabrice MACARTY

Représentant du
Comité d'Entreprise
Anthony PAYET

Représentante du
Comité d'Entreprise
Christelle ROMULUS

LE COMITÉ
DE DIRECTION GÉNÉRALE

*Lionel Barrau, Directeur de la Relation Client absent sur la photo de groupe.

Directeur Général
Christian VALETTE

Directeur Général Adjoint
Didier ESTEBE

Directrice Générale Adjointe
Claire-Lise HURLOT

Directeur Financier
et des Risques
Eric REMAUD

Directeur des Marchés
et des Flux
Xavier DELOS

Département Ressources
Humaines et Logistique
Fabrice ROQUEBERT

Directeur
de la Relation Clients
Lionel BARRAU

Responsable
des Marchés
des Professionnels
Eric GAULTIER

Département
Contrôle et Conformité
Michèlle BADR

Département
Inspection Audit
Nathalie THIAW WING KAI

#02

LE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL, **NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE**

13-21 L'excellence de la Relation avec nos clients
22-33 Le développement économique de nos territoires et l'environnement
34-41 La gouvernance coopérative et mutualiste
42-49 Nos pratiques ressources humaines et sociales
50-57 Notre responsabilité sociétale sur les territoires
58-62 Tableau des indicateurs RSE et Note Méthodologique
63-65 Attestation OTI (organisme tiers indépendant)

Pour affirmer sa différence coopérative et renforcer sa visibilité, le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion a choisi de formaliser ses engagements envers les acteurs et son territoire à travers le Pacte Coopératif et Territorial, qui est la traduction de notre Responsabilité Sociétale et Environnementale.

Cette **troisième édition** illustre par des preuves concrètes, les pratiques déployées dans **5 domaines d'engagements**.

- l'excellence dans la relation avec les clients,
- le développement économique des territoires,
- la gouvernance coopérative et mutualiste,
- les pratiques en matière de ressources humaines et sociales,
- la responsabilité sociétale sur les territoires.

Par ses 5 engagements, le Crédit Agricole démontre qu'elle n'a pas seulement une dimension financière mais bien une dimension mutualiste, sociétale, environnementale et humaine.

Ces engagements se matérialisent concrètement par notre modèle de Gouvernance coopérative organisée autour de valeurs mutualistes et de pratiques à l'égard de l'ensemble des parties prenantes internes comme externes et les différents acteurs de la société civile réunionnaise et mahoraise.

LE RSE
NOTRE FACTEUR DE
PERFORMANCE
DURABLE

La Responsabilité Sociétale et Environnementale des entreprises (RSE) est définie par le Ministère de l'Ecologie, dans le cadre de la Loi « Grenelle II », comme « la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable » .

La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement ».

5 DOMAINES D'ENGAGEMENTS

L'EXCELLENCE DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS
afin d'être une banque utile, loyale, éthique, transparente et au service de tous.

1.

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT
parce qu'il est de la responsabilité du Crédit Agricole d'être le financeur de tous les projets et besoins.

2.

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE
assumée par nos sociétaires sur le principe de vote : 1 homme, 1 voix

3.

NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES
parce que l'exemplarité est la clé de toutes nos actions

4.

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES
pour privilégier l'intérêt collectif

5.

À la Caisse régionale de La Réunion, ces grandes orientations sont alimentées au quotidien par les initiatives de l'ensemble de nos **15 Caisses locales**, de nos **146 Administrateurs** et de nos **812 collaborateurs**.

DOMAINE D'ENGAGEMENT

1.

L'EXCELLENCE
DE LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

Le groupe Crédit Agricole
Notre plan moyen terme « Ambition stratégique 2020 » a pour objectif de déployer un projet client ambitieux. Nous voulons nous affirmer comme un vrai partenaire pour nos clients et sociétaires, capable de leur faciliter la vie, de les aider à bien décider et de les accompagner dans la durée, par une distribution à la fois 100% humaine et 100% digitale.

Le Crédit Agricole de la Réunion
Positionnée comme première banque et banque la moins chère de l'île de La Réunion depuis 2014, suite aux dernières enquêtes de l'observatoire des tarifs bancaires de l'IEDOM, de cBanque et de CCLV parues dans les médias. Notre Caisse régionale affirme son engagement et met chaque jour en œuvre des moyens innovants pour satisfaire nos clients et sociétaires.
Dans un environnement complexe et incertain, nous sommes un partenaire loyal et durable pour chaque client. Nous les aidons à bien choisir, nous leur offrons une expertise et un conseil personnalisé.

Toute une banque pour vous, notre nouvelle signature.
Parce qu'aujourd'hui le monde est plus complexe, plus connecté, plus imprévisible, parce que les trajectoires de vie sont de moins en moins linéaires, au Crédit Agricole, nous pensons que nos clients et sociétaires ont besoin d'une banque partenaire qui les accompagne aussi bien dans leur vie quotidienne que dans leurs plus grands projets.

« **Toute une banque pour vous** » exprime notre volonté de nous différencier par la relation client et d'être considéré par nos clients comme un vrai partenaire qui accompagne chaque client dans la durée, de façon globale et personnalisée et à l'aider à bien décider. En agence comme en ligne, c'est toute une banque qui se mobilise pour nos clients et sociétaires.

La Banque Multicanale de Proximité, **notre credo**

Notre groupe est attaché à son modèle de « Banque Universelle de Proximité », source de valeurs et utile à nos clients, auxquels nous apportons l'expertise et le savoir-faire de l'ensemble des métiers du Groupe. Nous sommes fidèles à notre engagement local et nous contribuons au développement de notre territoire.

LE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE LA RÉUNION POURSUIT SA STRATÉGIE DE RENFORCEMENT DE LA PROXIMITÉ AVEC SES CLIENTS

ACTION

Nous sommes persuadés qu'une distribution multicanale et la proximité d'un réseau d'agences sont complémentaires et indispensables. Nous proposons de nouvelles innovations digitales, tout en gardant de la proximité avec nos clients. Nous voulons être la banque la plus pratique et accessible par tous, à tout moment et proposant des solutions adaptées à tous nos clients, des plus modestes aux plus fortunés.

Nos canaux de contact adaptés, apportent davantage de conseil et d'expertise et restent toujours plus proches des clients et sociétaires pour accroitre encore la satisfaction client. La Caisse régionale offre une relation client globale et durable, fondée sur l'humain et la proximité géographique tels que le démontrent les 49 agences réparties sur les Îles de La Réunion et de Mayotte.

Notre objectif est d'être une banque participative grâce à notre modèle de banque coopérative. Notre relation avec nos clients est basée sur nos valeurs mutualistes, pour renforcer durablement l'intensité de la relation et les liens de fidélité.

Après la signature électronique pour les contrats en 2015, l'entrée en relation avec un nouveau client s'est vue modernisée avec l' EeRD, Entrée en Relation Digitalisée. Cette nouvelle démarche zéro papier laisse plus de temps au conseiller pour être à l'écoute des besoins du client.

Un dispositif digital a été déployé en 2016, avec la mise en place dans les nouvelles agences de totems « affichage numérique ». La nouvelle agence de Savanna est l'une de nos premières agences à avoir fait le test en termes d'équipement de ces supports de PLV dynamique/numérique.
Notre Caisse régionale a pour projet d'équiper l'ensemble des agences de ce dispositif.

EERD, ENTRÉE EN RELATION DIGITALISÉE

Ou comment ouvrir un compte en moins de 10 minutes.

Pour affirmer que nous sommes une banque multicanale de proximité, avec des valeurs coopératives et mutualistes, le Crédit Agricole propose dorénavant une Entrée en Relation Digitalisée sur tablette qui permet d'ouvrir un compte de manière innovante et simple.
C'est un outil intuitif et interactif qui permet de diminuer le temps administratif pour passer plus de temps sur les besoins de nos clients. Parallèlement, une entrée en relation à distance via tablette ou smartphone sera bientôt mise à disposition de nos futurs clients via l'applicatif Ma Banque.

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION MA CARTE ET MA BANQUE

En novembre 2016, nos clients et sociétaires connectés ont pu bénéficier d'améliorations fonctionnelles des applications Ma carte et Ma banque, avec la mise à disposition de nouveaux services simples et interactifs. Les deux applications sont accessibles sans abonnement dans toute la France 24/24h et 7/7j par l'intermédiaire d'un téléphone mobile compatible Internet Mobile (Smartphone).

LA SIGNATURE ELECTRONIQUE EN AGENCE

Le Crédit Agricole de La Réunion continue de proposer aux clients de signer leurs opérations courantes ainsi que leurs souscriptions ou modifications de contrats sur des tablettes. Il s'agit de la Signature Electronique en Agence qui a pour avantages, la rapidité, la sécurité et la simplicité pour le client.
Les documents signés sont ensuite dématérialisés et accessibles directement dans la BAM (Banque à Accès Multiple) pour le client pendant 10 ans.

1. Nos **Engagements** relationnels

Le Crédit Agricole a choisi de se différencier par la relation qu'il tisse avec ses clients et ses sociétaires. La démarche repose sur treize engagements relationnels, qui sont mis en oeuvre vis-à-vis de la clientèle, dont six majeurs :

Par la transparence, nous nous engageons à rendre parfaitement claires toutes les informations liées aux produits et services que nous proposons à nos clients.

A la suite de l'entretien, le conseiller remet au client le MEMO : une fiche explicative simplifiée du produit souscrit, qui rappelle toutes les caractéristiques essentielles.

Un conseil en toute objectivité. Nos conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre. Ils sont là pour orienter les clients vers les solutions les plus adaptées à leurs besoins.

Le délai de rétractation permet de disposer de 30 jours pour changer d'avis.

Grâce au SOS carte, nous mettons à disposition de nos clients un SVP secours en cas de problème 24/24, 7j/7

Enfin, avec les avantages fidélité, nous reconnaissons l'engagement de nos clients fidèles.

En 2016 nous avons communiqué sur les avantages fidélité, en mettant en avant l'engagement « être fidèle ça finit toujours par payer ».

La conformité pour **une meilleure qualité de service**

Le groupe Crédit Agricole
Délivrée par le SGS (Spécialiste de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification), Le groupe Crédit Agricole, est la première banque française certifiée sur son dispositif de lutte contre la corruption. Cette certification BS 10500 reconnaît la détermination du Groupe et la qualité de son programme de prévention de la corruption.
Elle atteste que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par le Crédit Agricole est conçu de façon à limiter ces différents risques, en déclinant les meilleures pratiques internationales.
Elle porte sur l'ensemble des métiers du groupe Crédit Agricole. Cette certification témoigne de l'engagement du Groupe de placer la conformité et l'éthique au cœur de son développement.

Le Crédit Agricole de la Réunion
Aujourd'hui ce sont plus de 1000 points de contrôle qui permettent de veiller à la bonne adéquation des pratiques commerciales avec les obligations professionnelles d'information, de loyauté, de conseil et de transparence dans la diffusion des produits et services. La conformité, considérée comme un traceur de notre loyauté vis-à-vis de nos clients, est désormais incluse dès la phase de création de tout processus, afin de générer plus de confiance et de qualité sur le long terme au bénéfice de nos clients.

Dans le cadre de notre Projet d'Entreprise 2.0.2.0, un des 25 projets porte sur le thème "Faire de la conformité un facteur de confiance dans la relation client".

Protection et transparence dans l'utilisation des données personnelles

Le Crédit Agricole de la Réunion à l'image de notre groupe, s'est doté d'un cadre normatif au travers d'une charte des données personnelles pour assurer la protection des données de nos clients.

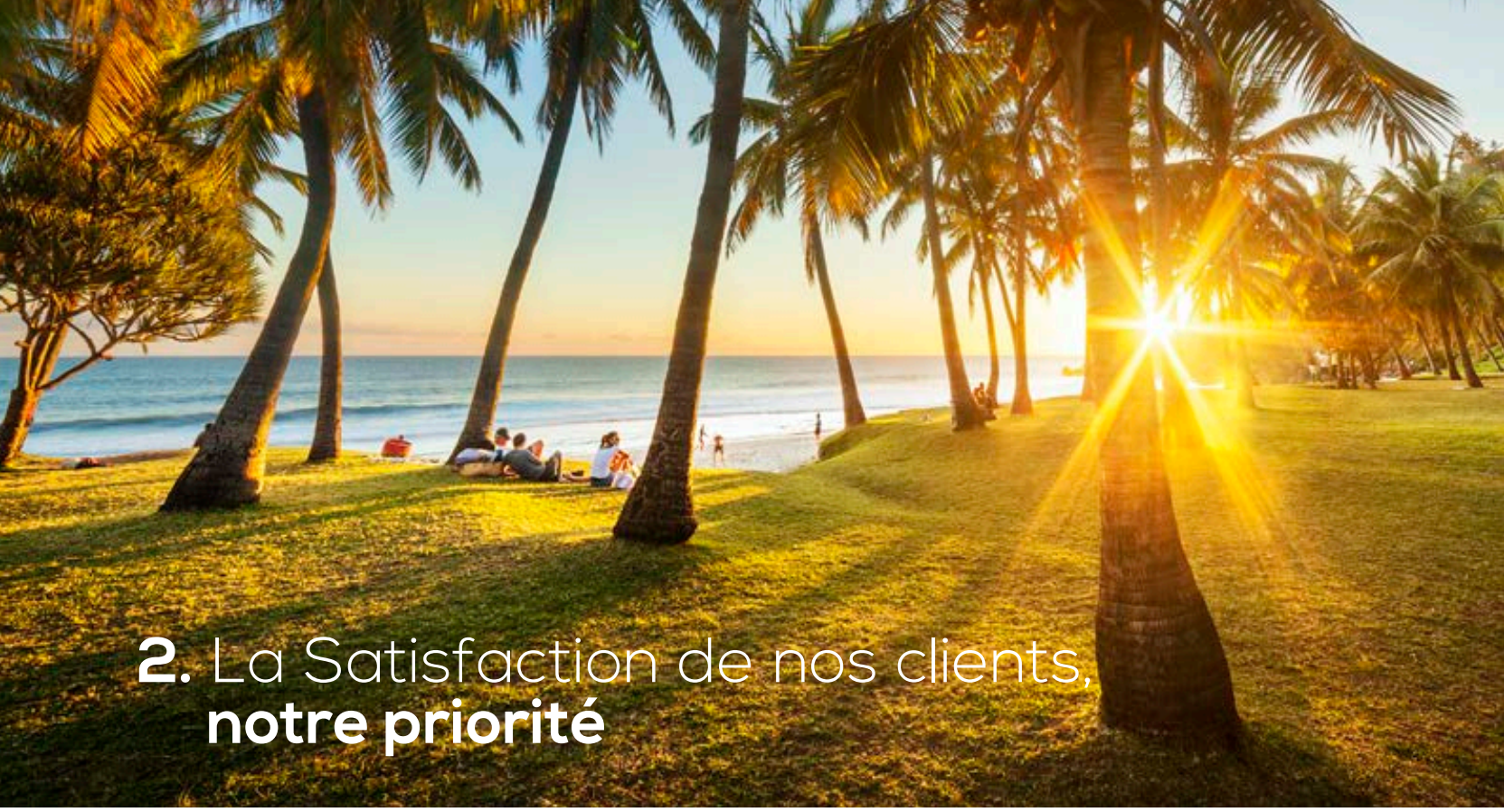
ACTION

RENFORCEMENT DE LA POLITIQUE DE CONFORMITÉ AUX SANCTIONS INTERNATIONALES (OFAC)*

Les recommandations du régulateur européen et des autorités américaines ont conduit la Caisse Régionale et le groupe Crédit Agricole à renforcer leur dispositif de contrôle. Il s'agit en particulier de l'OFAC.

Le projet OFAC décliné au sein de la Caisse régionale permet d'améliorer et de sécuriser nos processus au travers de procédures renforcer. Cela participe à une meilleure prise en compte des sujets de sécurité financière dans l'entreprise. Par ailleurs, cela améliore la sécurisation de nos clients. Le renforcement de la Politique de Conformité aux Sanctions Internationales s'est également illustré par la mise en place et le déploiement de la formation Sanctions Internationales en 2016
91% de nos collaborateurs ont été formés au 31/12/16.

* Office of Foreign Assets Control.



2. La Satisfaction de nos clients, **notre priorité**

La voix du client : **un axe continu d'amélioration**

Soucieux de l'excellence de la relation entretenue avec nos clients et sociétaires, nous proposons depuis 2013 à nos clients de répondre régulièrement à nos enquêtes Indice de Recommandation Client (IRC), afin de mesurer leur niveau de satisfaction, de recommandation et d'attachement à notre Caisse régionale. Nous leur offrons ainsi la possibilité d'exprimer leur avis sur la qualité de l'accueil dans nos agences, la joignabilité de leurs conseillers, la rapidité de la prise en charge de leurs demandes, la fréquence et la cohérence des conseils reçus.

ACTION

UN MÉDIATEUR POUR FAVORISER LE RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS AVEC LES CLIENTS

Malgrés nos effort, la banque se doit de rester à l'écoute d'éventuelles réclamations clients.

Dans cet esprit, un médiateur indépendant à disposition des clients particuliers a été mis en place depuis 2002 par notre Caisse régionale, suite à la Loi MURCEF du 11 décembre 2001.
Le médiateur est désigné pour une durée d'un an renouvelable et a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis en formulant des propositions de solutions écrites et motivées. Le Médiateur est maitre de la conduite de la mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicite du client et de la banque tous documents et/ou observations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. Il peut, s'il le souhaite, les entendre séparément, même les assister d'un conseil.

Une Relation Client **innovante et digitalisée**

Au Crédit Agricole de la Réunion, nous sommes une banque multicanal, à la fois 100% humaine et 100% digitale. Notre projet Client s'inscrit dans cette logique et place la satisfaction et l'intérêt du client au centre de ses préoccupations. L'objectif est de les accompagner dans leur relation globale et durable, tant par la prise de décicion que la simplicité de la relation au quotidien avec la banque.

ACTION

LE PACK E-COMMERCE : UN SERVICE CRÉATEUR DE VALEURS POUR NOS CLIENTS PROFESSIONNELS

Une offre innovante où le client professionnel conçoit simplement la boutique en ligne qui lui ressemble et garde la maîtrise de son outil sans dépendre d'un tiers. Avec le Pack e-commerce, la Caisse régionale met à disposition les outils nécessaires pour créer le site Internet des professionnels et animer leur nouvelle activité.

Nous voulons **être à la hauteur** des décisions que prennent nos clients

Nous nous engageons à leur poser les bonnes questions, à analyser les différentes solutions en fonction de leur besoin et de leur patrimoine, et à leur donner les clés pour qu'ils puissent décider en connaissance de cause.
En agence, les conseillers sont formés régulièrement aux nouveaux produits mais aussi aux nouvelles et bonnes pratiques concernant l'accueil. En 2016, notre réseau de proximité a pris contact 168 074 fois avec les clients. Et les rendez-vous sont désormais confirmés deux jours avant. Ils sont également formés pour proposer la culture et la transformation digitale pour mieux servir les clients.

ACTION

MOOC (MASSIVE ONLINE OPEN COURSE) DIGITAL BY CA

Dans un monde digital en évolution permanente, la Caisse régionale est attentive à maintenir le niveau de compétence de ses collaborateurs.

En novembre 2016, le Crédit Agricole de La Réunion a lancé le dispositif « Mooc Digital by CA ». C'est un dispositif dynamique de sensibilisation qui s'articule autour de l'environnement digital, de ses outils, de ses risques spécifiques et des innovations dans le domaine bancaire afin d'accompagner au mieux les clients.

DOMAINE D'ENGAGEMENT

2.

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

Le groupe Crédit Agricole
Premier financeur de l'économie locale, l'engagement du Crédit Agricole se vérifie à travers ses nombreuses initiatives de proximité, créatrice de valeur et d'emplois dans les régions. L'accompagnement de toutes les forces économiques du territoire : particuliers, agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités locales, associations... sont une priorité pour soutenir la vitalité de nos régions.

Le Crédit Agricole de la Réunion
Banque coopérative, au service de tous les acteurs de nos territoires, notre Caisse régionale est très liée aux Îles de La Réunion et de Mayotte.

Nous sommes une banque locale avec une forte action de soutien au territoire.
Nous sommes un acteur engagé dans le financement des projets et des besoins de tous les acteurs de l'économie locale. 100% de l'épargne bancaire est consacrée aux financements locaux, nous permettant de soutenir la création et le développement des entreprises.
Nous sommes également un acteur majeur de l'innovation et apportons une attention permanente aux impacts de nos décisions vis-à-vis de la société et de l'environnement.

1. Créateur de valeur économique
pour un impact territorial en matière d'emploi et de développement régional

La performance économique de la Caisse régionale est mesurée par la valeur économique directe créée et distribuée sur ses territoires de La Réunion et de Mayotte.

La solidité de notre Caisse régionale s'est à nouveau renforcée en 2016 avec un résultat net de 42.7 millions d'euros.

INDICATEURS DE LA PERFORMANCE ECONOMIQUE EN 2016

UNE BONNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

PNB	**189,5 MILLIONS D'EUROS**
Résultat Net	**42,7 MILLIONS D'EUROS**
Fonds propres comptables (hors FRBG)	**754 MILLIONS D'EUROS**
Fonds propres totaux	**912 MILLIONS D'EUROS**

UNE REDISTRIBUTION DES RÉSULTATS

Part des résultats réservée	**91%**

UN BON RATIO DE SOLVABILITÉ = UN GAGE DE SÉCURITÉ POUR NOS CLIENTS

Ratio de Solvabilité	**17,9%**

UN CONTRIBUABLE DE 1ER PLAN

Impôts et Taxes	**29,7 MILLIONS D'EUROS**

91%
de nos résultats
SONT CONSERVÉS

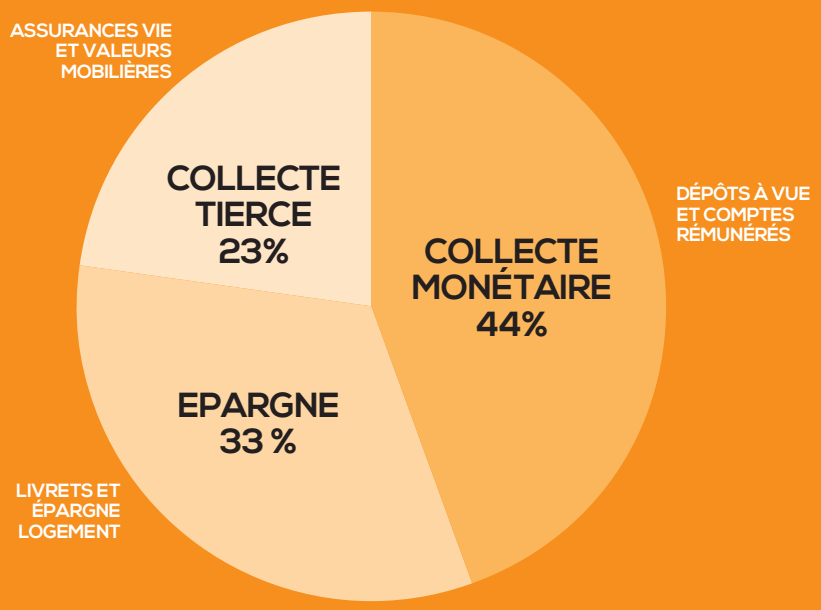
sur nos territoires de
La Réunion et de Mayotte en 2016

Seule banque territoriale dont 100% de l'épargne de nos clients
reste sur le territoire et sert à financer son développement.

Notre rôle d'acteur économique engagé au service de l'économie régionale passe par le financement de projets locaux grâce à l'épargne collectée auprès de nos clients.

ENCOURS DE COLLECTE

Répartition de la Collecte au 31 décembre 2016



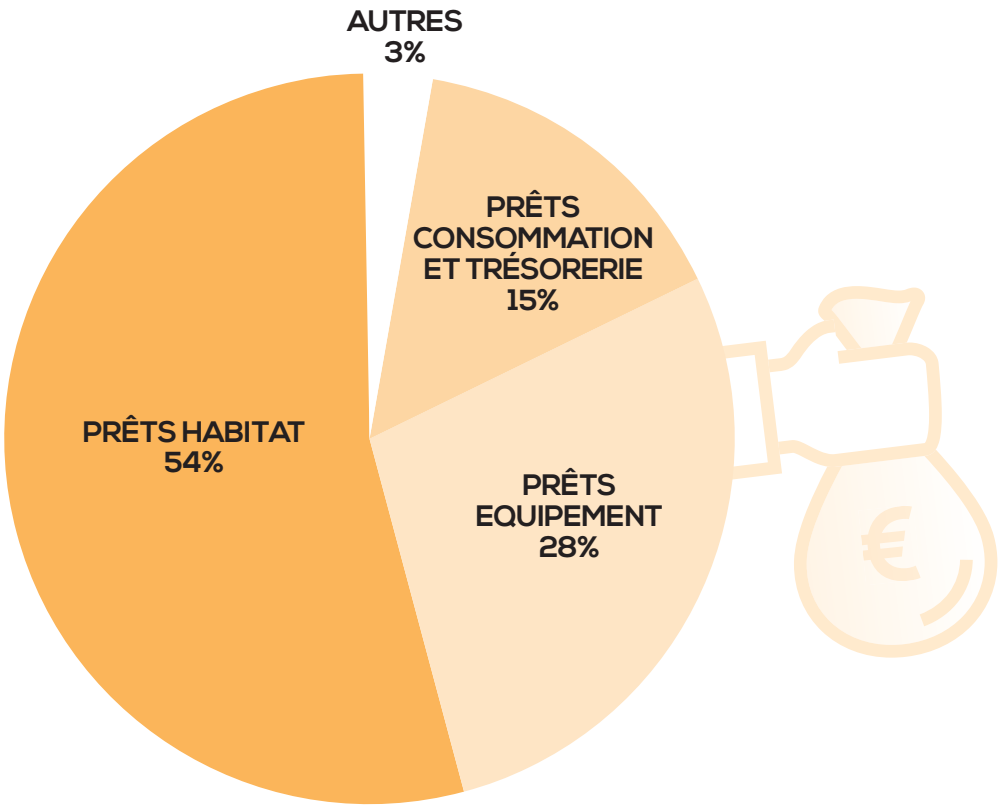
ACTION

100% DE L'ÉPARGNE BANCAIRE CONSACRÉ AUX FINANCEMENTS LOCAUX

Le Livret Sociétaire est le premier produit d'épargne d'une banque coopérative et responsable qui apporte une preuve concrète de notre engagement mutualiste. Il mobilise en effet l'épargne de nos clients sociétaires pour financer sous forme de crédits les petites et moyennes entreprises de La Réunion et de Mayotte. Depuis 2014, il permet de soutenir financièrement des associations locales via les TOOKETS générés (monnaie virtuelle).

ENCOURS CREDITS PAR MARCHE

Répartition des Encours Crédits au 31 décembre 2016



ACTION

LE PRÊT LANCEUR PRO POUR NOS CLIENTS PROFESSIONNELS

Dédié aux créateurs et repreneurs d'entreprise, le Prêt Lanceur Pro est un prêt professionnel moyen ou long terme (durée comprise entre 24 et 84 mois), permettant de financer à hauteur de 20 000€ (ou 50 000€ pour les professions libérales) les investissements liés au démarrage de l'activité professionnelle : équipement, véhicule, travaux, fonds de commerce, achat de parts, investissement immobilier....
Avec le Prêt Lanceur Pro, le client peut bénéficier d'un financement à un taux d'intérêt exceptionnel de 1% qui lui permet de limiter le coût de son crédit à l'installation et de préserver sa trésorerie au démarrage de son activité.

2. Investir dans nos **domaines d'excellence**

Dans un environnement économique mouvant, notre modèle de banque coopérative et mutualiste, nos valeurs et notre ancrage territorial, nous permettent de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour développer nos territoires de La Réunion et de Mayotte.

Notre rôle premier est d'être présents pour les projets de l'ensemble de notre clientèle et de dynamiser le développement de nos clients professionnels.

Pour stimuler l'économie et le territoire, nous avons choisi de nous investir dans quatre relais de croissance liés à des défis sociétaux : santé-bien vieillir, agriculture et agroalimentaire, énergies renouvelables, logement.

Ceux-ci ont été étendus avec le PMT 2020 à deux nouveaux secteurs d'activité à fort enjeu : le tourisme et la mer.

1. La **santé-bien** vieillir

Face à une population vieillissante, aux dépenses de santé, à la progression des maladies chroniques, au désengagement public, aux nouvelles attentes des patients… le Crédit Agricole veut devenir un acteur majeur en matière de santé et de vieillissement.

Partenaire incontournable des professionnels et des acteurs clés de la santé. Le Crédit Agricole de la Réunion est la banque de près d'un professionnel de la santé sur cinq et de deux pharmacies sur trois à la Réunion.

Elle prouve son engagement en faveur d'une offre de santé de qualité, accessible à tous et partout.

Le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion est la banque de près **de 2 pharmacies sur 3 à La Réunion.**

ACTION

NOTRE FONDATION PARTENAIRE DE LA 30ÈME ÉDITION DU TÉLÉTHON 2016

La 30ème édition du téléthon a eu lieu les 2 et 3 décembre 2016. Des manifestations se sont déroulées sur la place de la mairie de Saint-Joseph, la ville ambassadrice. La fondation Crédit Agricole de La Réunion / Mayotte a apporté sa contribution dans l'organisation et la bonne gestion de cet évènement, en prenant en charge plusieurs frais de communication médiatique comme la presse, la radio et la TV, qui ont été nécessaires à la bonne réussite de cet événement et à la sensibilisation du grand public. Ce partenariat était une formidable occasion de partager les profondes valeurs associatives et mutualistes qui nous animent.

TOUS DEBOUT CONTRE LE CANCER !

Le 13 mars, le Crédit Agricole a soutenu le Trophée de golf des « P'TIT PRINS » qui a eu lieu au Golf du Colorado. L'atelier des « P'TIT PRINS » lutte activement contre le cancer depuis 2004. Il se compose d'un groupe d'une dizaine de bénévoles qui s'occupent d'enfants hospitalisés en Oncologie Pédiatrie au Centre Hospitalier Réunion (CHR) de Bellepierre à Saint-Denis. La compétition de golf était ouverte à tous et ce sont 140 personnes, dont quelques salariés du Crédit Agricole, qui se sont affrontés. Les bénéfices et les dons de l'opération, 2 500 € récoltés, ont été reversés entièrement à l' « Atelier des P'TIT PRINS ».

2. L'agriculture et l'agro-alimentaire

Fragilisés par la baisse des prix agricoles, les éleveurs ont connu une année 2016 difficile. Banque historique de l'agriculture et premier banquier des agriculteurs, le Crédit Agricole de La Réunion soutient les agriculteurs et veut promouvoir une agriculture responsable. Il est aussi le partenaire privilégié des industries de l'agroalimentaire. Il a accompagné et soutenu, en 2016,

8 452 projets pour un montant total de **305** millions d'euros

Pour accompagner les difficultés ponctuelles rencontrés par les agriculteurs, le Crédit Agricole de La réunion a mis en place un Fonds de Solidarité à l'Agriculture (FSA), fonds doté par notre Caisse régionale (100K€) pour prendre en charge des frais bancaires engendrés lors de cette période.

Preuve que le Crédit Agricole reste un acteur solidaire aux côtés des agriculteurs et des éleveurs dans tous les moments.

ACTION

MODERNISATION DE LA FILIÈRE AVICOLE PAR LE PDDR (LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DÉPARTEMENTAL DE LA RÉUNION)

Le Plan de Développement Départemental de la Réunion (PDDR) 2015-2020, définit l'ensemble des mesures et moyens (subventions, formation...), mis à disposition des différents acteurs, pour développer l'agriculture, structurer le territoire et notamment les hauts de la Réunion. L'objectif est de participer à la structure d'octroi des aides et de décision sur les projets d'installations, de modernisation ou de développement des exploitations agricoles.

LANCEMENT DE L'OFFRE CRÉANCES SERVICES DÉDIÉE AUX MARCHÉS DE L'AGRICULTURE ET DES PROFESSIONNELS

Cette offre répond immédiatement aux besoins ponctuels ou récurrents de trésorerie des agri/pro. C'est un service exclusif pour les professionnels et agriculteurs. Souple, il permet de financer, au coup par coup, les créances de leurs clients, sous un délai de 48h.

LANCEMENT DE L'OFFRE SANTÉ ET PRÉVOYANCE COLLECTIVE DÉDIÉE AUX MARCHÉS DE L'AGRICULTURE ET DES PROFESSIONNELS

Cette offre complète permet de répondre aux obligations des agri/pro et de bénéficier d'un accompagnement et de démarches simplifiées. Les salariés de l'entreprise accèdent à des garanties adaptées et à des options individuelles leur offrant la possibilité de moduler leur couverture en fonction de leurs besoins et de ceux de leur famille.

Le Crédit Agricole de La Réunion assure depuis 1989 la gérance de la SEFAR (Société d'Epargne Foncière Agricole) pour le compte du Département et de la Région.
Cette société foncière assure le portage financier de plus de 3200 hectares de terres agricoles, loués à plus de 250 fermiers et permet notamment la préservation des terres agricoles et le soutien d'agriculteurs en difficulté tout en restant prioritaire sur le « rachat de leur foncier ». En 2016, la Caisse régionale de La Réunion poursuit le chantier de modernisation de la SEFAR (Société d'Epargne Foncière de la Réunion).

3. Les énergies **renouvelables**

Au 31 décembre 2016, l'encours prêts dans le secteur de l'énergie renouvelable est le suivant :

Ce montant inclut uniquement les prêts aux entreprises du secteur des énergies renouvelables.

ÉNERGIES	MILLIONS D'EUROS
Éolien	1,20
Photovoltaïque	35,54

En tant que banque responsable, le Crédit Agricole Mutuel de la Réunion est un partenaire majeur des principaux acteurs du secteur des énergies renouvelables en particulier sur des installations photovoltaïques.

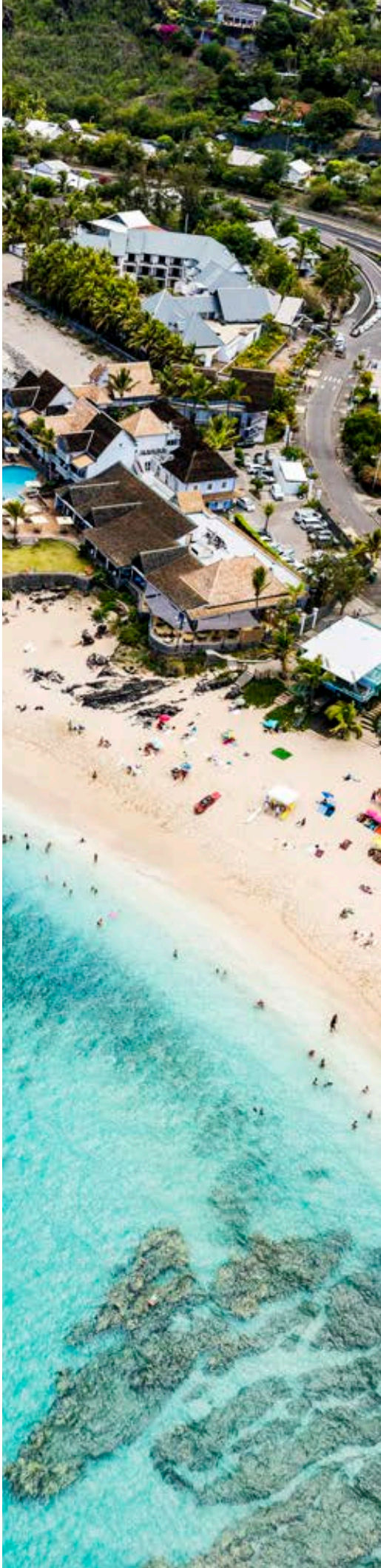
4. Le **logement**

Le logement est la première préoccupation et le premier poste de dépenses des ménages. Avec l'ensemble de nos savoir-faire de banque responsable et d'assureur, le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion affirme son ambition d'accompagner les clients qui souhaitent devenir propriétaire à chaque étape de leur parcours résidentiel.

Avec un niveau de réalisations de crédits de plus de 1.054 milliards d'euros en 2016, en hausse de 57.1%, le Crédit Agricole a continué à renforcer sa position de premier financeur de La Réunion, notamment sur le financement de la résidence principale.

Avec notre offre complémentaire digitale et d'expertise dans ce domaine, le site E-immo continue de rencontrer un vif succès depuis son lancement, avec plus de 9056 demandes de financement habitat en 2016.

Notre production habitat en 2016 atteint 451.8 millions d'euros, faisant de la Caisse régionale le financeur d'une résidence sur trois à La Réunion.



1er FINANCEUR de l'habitat à La Réunion

Pour démontrer son implication dans le logement social et apporter son soutien au développement local, la Caisse Régionale détient au 31/12/2016 des participations au sein des entités suivantes :

SICA HABITAT REUNION : La SICA Habitat Réunion est un acteur incontournable à la Réunion dans la lutte contre l'habitat insalubre et indigne au travers d'opérations d'amélioration de l'habitat et d'accession sociale à la propriété.

SEDRE (SOCIETE D'EQUIPEMENT DU DEPARTEMENT DE LA REUNION) : Organisme d'aménagement et organisme de logements sociaux.

SNC ALLEGRO BAIL et SNC ANDANTE BAIL :
Opérations de constructions de logements sociaux pour le compte de la SHLMR (organisme de logements sociaux) la Caisse régionale détient une partie du capital de ces SNC qui ont servi au financement des opérations qui sont logées dans ces SNC.

SCI LANTANA :
Acquisition d'un terrain servant à la construction d'une opération financée via un PSLA (Prêt Social Location Accession) de logements étudiants sur la commune de Saint Denis. La Caisse régionale détient une part significative de la SCI.

5. Le Tourisme et la Mer

Le secteur du tourisme, un moteur économique puissant, est en augmentation sur le territoire en 2016, celui-ci représente en France plus d'1.3 million d'emplois et 23 milliards de chiffre d'affaires, sans compter l'effet de levier sur d'autres domaines d'activités tels que le commerce, l'artisanat, l'agriculture ou la culture. Au niveau local l'industrie du tourisme représente plus de 13 000 emplois avec une consommation touristique à 1.2 milliard d'euros.

Le domaine de la Mer prend en compte la pêche, la plaisance et l'aquaculture représentant un secteur qui évolue aussi très vite sur la production des énergies marines.
Pour cela, notre Caisse régionale souhaite devenir la banque de référence des professionnels du tourisme et de la mer à La Réunion et à Mayotte pour contribuer au développement économique de notre territoire et à son environnement.

Création d'une commission Tourisme dans le but de fédérer les ressources internes et les acteurs qualifiés du territoire pour contribuer au développement d'une filière tourisme à La Réunion..

ACTION

NOTRE FONDATION A APPORTÉ SON SOUTIEN À L'ASSOCIATION NATURALISTES ENVIRONNEMENT ET PATRIMOINE DE MAYOTTE POUR L'EDITION DU GUIDE DES CORAUX DE MAYOTTE

Une illustration de notre engagement environnemental sur la mer
L'association naturalistes environnement et patrimoine de Mayotte a pour but de faire connaitre, protéger et valoriser le patrimoine naturel et culturel de Mayotte à travers des actions d'information, de sensibilisation, de préservation et de découverte. Son activité tourne autour de l'éducation à l'environnement et au développement durable, la gestion d'espaces naturels, l'étude et conseils et la publication d'ouvrages spécialisés.
Il s'inscrit dans la dynamique de classement du lagon de Mayotte au Patrimoine de Mondial de L'UNESCO.
Cette édition s'insèrera dans la collection des guides naturalistes reconnus de qualités professionnelles.

3. L'**économie d'énergie** et notre **engagement environnemental**

ISO 50001 : Récompense de la mise en place d'une gestion efficace favorisant les économies d'énergie.

En juin 2016, nous avons été certifiés ISO 50001, grâce au déploiement d'un système de management de l'énergie sur notre siège social et nos agences.
Pour l'accompagner dans sa démarche, le Crédit Agricole a fait appel à TEEO, spécialiste du management énergétique. Fondée sur le principe de l'amélioration continue, la plateforme SMART SIME de TEEO centralise les dépenses énergétiques, établit les objectifs d'amélioration et garantit la pérennité des gains et la traçabilité des résultats.
L'objectif est de réduire de 10 % minimum la facture énergétique.

Avec cette certification, notre Caisse régionale s'inscrit dans la continuité des actions déjà menées et/ou en cours pour limiter et réduire notre empreinte environnementale directe comme, la diffusion de notre charte éco citoyenne pour donner les informations utiles aux collaborateurs, la sensibilisation du personnel à économiser les ressources, la réduction des consommations d'énergie, de kilomètres parcourus pour les déplacements professionnels, l'amélioration de l'efficacité énergétique au siège...
Dans la continuité de cette démarche, notre banque a entrepris d'intégrer l'usage de véhicules hybrides, et un projet de vélos à assistance électrique pour ses collaborateurs qui est en cours. Le prochain audit est programmé en 2017.

ACTION

RÉDUCTION DE NOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

En 2016 notre Caisse régionale a mis en place des actions éco-responsables en faveur de la réduction de notre consommation énergétique et de notre empreinte carbone comme, le déploiement de l'éclairage LED dans son parc, le remplacement de l'éclairage traditionnel par du 100% LED à l'agence de Saint-André Balance, l'équipement en 100% LED, avec horloge dans la nouvelle agence de Savanna.

Ces actions viennent se rajouter à d'autres actions mises en place par la Caisse régionale :

- le remplacement de tous les éclairages bureaux, couloirs et extérieurs par des LED et capteurs de présence
- le remplacement progressif de la flotte de véhicule par des voitures hybrides (10) et électriques (1)
- le remplacement des gobelets plastique par des tasses
- Impression en recto-verso
- mise en place du tri sélectif
- la réduction des plages horaires du fonctionnement de la climatisation en hiver

Chaque action participe à l'effort d'ensemble.

Depuis le 1er janvier 2010, en lien avec les obligations liées à la taxe éco-folio nous permet de suivre notre consommation de papier.

En 2016, la Caisse régionale a consommé **197 709 kilos de papier (-11.57% par rapport à l'année dernière)**, soit 251 kilos par salarié ; et généré 36 140 kilos de déchets. Notre Caisse régionale a mis en place une gestion des déchets, en développant au maximum le tri sélectif, comme l'installation au siège d'une mini déchetterie avec compost des déchets verts et l'installation d'une benne fermée qui permet de faire faire le tri par des agents.

En 2016, le prestataire NICOLLIN a évacué l'ensemble des DEEE sur un centre de tri agréé : Réunion Valorisation Environnement, basé à Saint-André. Les DEEE représentent 13 tonnes pour l'année 2016 sur un total de 86.59 tonnes de déchets papier.

La consommation d'énergie s'élève sur l'année 2016 à

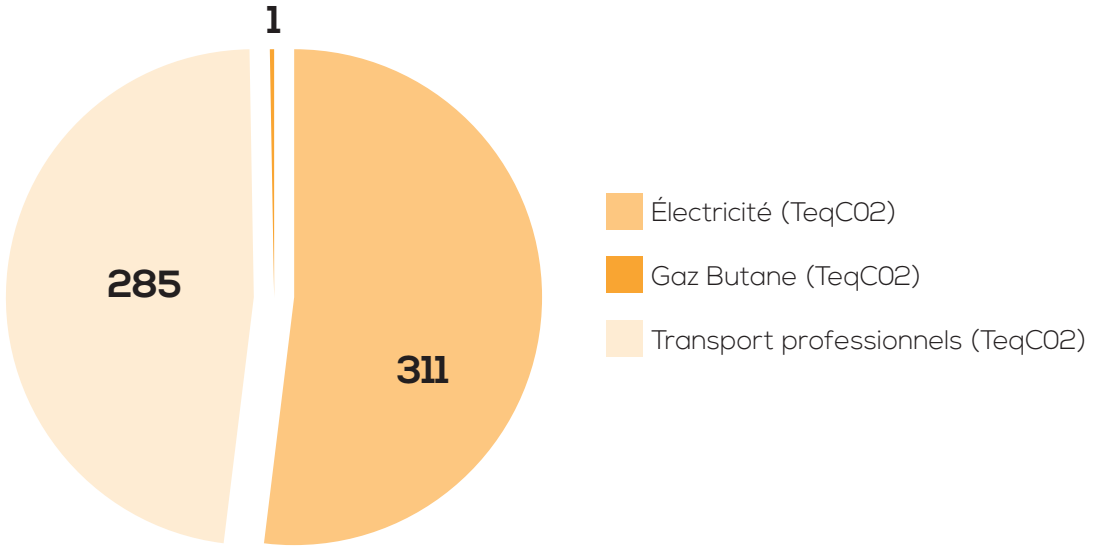
3 803 122 kWh
(-3,13% par rapport à l'année dernière)

et ce malgré la croissance de nos effectifs de nos agences.

Les rejets de **gaz à effet de serre**

En 2016, les émissions de gaz à effet de serre associées à nos consommations d'énergie (électricité, gaz et carburants du parc de véhicules de la Caisse régionale) sont estimées à 597 TeqCO2, soit près de 0,76 TeqCO2 par salarié.

EMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES) EN 2016



Sous l'effet des mesures mises en place comme l'automatisation de l'éclairage et de la climatisation des bureaux, la Caisse régionale a réussi à réduire son émission de gaz à effet de serre liée à sa consommation d'électricité de 1.97% (311 TeqCO2 en 2016 contre 305TeqCO2 en 2015).

Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173.

ACTION

GRAND FORUM 2016

Evènement en partenariat avec SFR, TEREOS Océan Indien et Groupama, le Grand Forum est un véritable espace de réflexion et d'échanges entre l'invité et les acteurs socio-économiques réunionnais sur les sujets les plus divers. Le 25 novembre 2016, Matthieu RICARD, moine bouddhiste tibétain, auteur et photographe a animé la conférence autour de la thématique «L'altruisme dans la vie et notre économie paradoxe ou modernité ?» Cette conférence de plus de 2h était diffusée en direct sur Youtube et a réuni au siège du Crédit Agricole de La Réunion plus de 450 personnes.

INCITER AU CO-VOITURAGE

Dans le cadre des déplacements professionnels, les indemnités kilométriques en co-voiturage sont supérieures à celles des déplacements individuels. Une façon d'inciter les salariés à réduire leur empreinte carbone sur l'environnement.

DOMAINE D'ENGAGEMENT

3.

LA GOUVERNANCE
COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Le mutualisme place l'homme au cœur de la vie économique et sociale. Le Crédit Agricole s'inscrit dans ce modèle en s'appuyant sur 3 valeurs fondamentales : la responsabilité, la proximité et la solidarité.

Notre modèle de gouvernance est régi par le principe « **1 homme = 1 voix** ».
Nos **99 517 sociétaires**, en progression de 10% par rapport à 2015, composent la base de l'organisation coopérative, ils participent à la vie d'entreprise, contribuent aux fonds propres de la banque et sont reconnus et valorisés. Ils élisent les administrateurs qui les représentent dans les Conseils d'Administration de Caisses Locales.

Le principe coopératif confère aux sociétaires un statut particulier, ils jouent un rôle dans le fonctionnement de sa banque. Chaque année, ils ont la possibilité, de rencontrer les dirigeants de la banque.
Ils bénéficient de produits et services qui leur sont dédiés qui d'une part valorisent leur implication et d'autre part, leur permettent de soutenir localement des actions sociales, culturelles et économiques.
Nos élus participent activement au développement local et aux décisions de la banque. 91% des résultats sont conservés pour conforter la solidité de la banque.

1. Une gouvernance organisée autour des **valeurs coopératives et mutualistes**

15 Caisses Locales

146 Administrateurs

99 517 sociétaires

37 projets FIL
financés à hauteur de 241 510€

Nos **valeurs**

La responsabilité

La responsabilité du Crédit Agricole est celle d'une banque responsable qui s'engage aux côtés des particuliers, des agriculteurs, des entrepreneurs et des collectivités. En finançant leurs projets, le Crédit Agricole se positionne comme le 1er partenaire financier du développement régional.

La solidarité

Notre banque s'implique dans des actions d'intérêt général ayant un impact sur le développement du territoire, réaffirme son rôle d'entreprise citoyenne face aux évolutions sociales et met en place des partenariats avec des acteurs locaux. Une valeur qui contribue à «humaniser» les pratiques bancaires au quotidien pour accompagner nos sociétaires et clients dans les bons moments comme dans les difficultés de la vie.

La proximité

L'enracinement local est un trait majeur du Crédit Agricole. La proximité se matérialise par un réseau d'agences bancaires trés important. Celui du Crédit Agricole de La Réunion compte 49 agences dont 3 à Mayotte. Depuis l'origine, le Crédit Agricole s'est attaché à concilier la diversification des activités du Groupe, en France et dans le monde, et réaffirme sans cesse son attachement et son engagement régional.

2. Les sociétaires :

« Un client pas tout à fait comme les autres »

99 517 Sociétaires

Les clients sociétaires qui contribuent aux fonds propres de la banque sont reconnus et valorisés

Au-delà de son engagement et de son adhésion à des valeurs coopératives et mutualistes, le sociétaire souscrit à des parts sociales et détient ainsi une partie du capital de sa Caisse locale. Il devient de fait copropriétaire de sa banque.

Ils disposent d'un droit de vote sur le principe démocratique « 1 homme, 1 voix »

Chaque sociétaire, quel que soit le nombre de parts sociales souscrites, dispose d'une voix pour délibérer au cours de l'Assemblée Générale de sa Caisse locale (contrairement aux sociétaires de capitaux dont le droit de vote est proportionnel au pourcentage de détention). Chaque année, son statut lui permet de participer aux décisions de la Caisse régionale et d'élire les administrateurs qui le représentent au sein du Conseil d'Administration de la Caisse locale. Ce principe démocratique se reproduit au niveau de la Caisse régionale et au niveau des instances nationales. Tout sociétaire est également éligible, et peut, s'il le souhaite, se porter candidat comme administrateur.

Ils ont la possibilité, chaque année, de rencontrer les dirigeants de la banque

Chaque année, les Caisses locales invitent des sociétaires en présence des dirigeants élus et cadres pour leur expliquer l'organisation du Crédit Agricole Mutuel (très différente des autres banques de l'île), la façon dont se déclinent ses valeurs mutualistes (Responsabilité, Solidarité, Proximité), et ses fondements de banque coopérative. En 2016, 2 995 sociétaires ont participé aux Assemblées Générales de Caisses Locales.

Ils bénéficient de produits et services qui leurs sont réservés : carte sociétaire, livret sociétaire ...

Le sociétaire est un client pas tout à fait comme les autres et son statut lui permet de bénéficier d'avantages spécifiques. En effet, des offres commerciales lui sont réservées : cartes bancaire sociétaires moins chères, taux préférentiel des crédits à la consommation, site Internet dédié, compte sur livret sociétaire avec un taux plus avantageux que celui du livret, réductions chez nos commerçants partenaires.

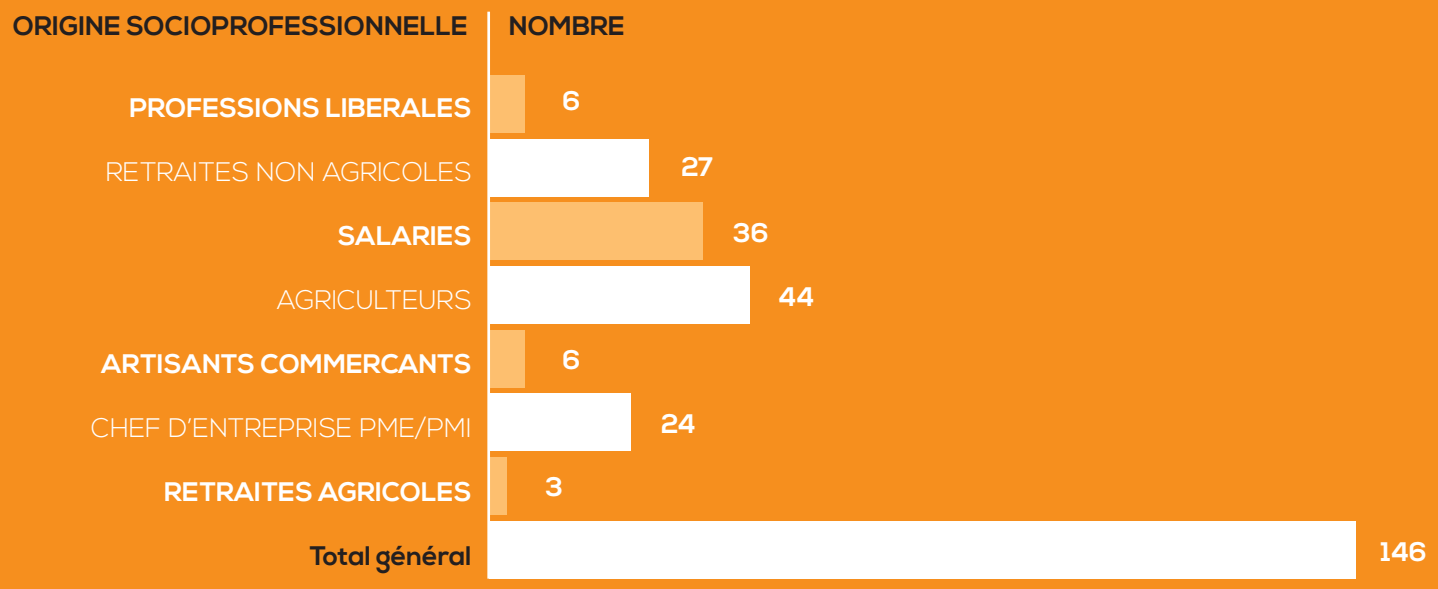
De plus, la charte du sociétaire matérialise les engagements réciproques de la banque et du sociétaire et informe celui-ci de ses droits d'électeur mais aussi d'élu.

3. Les administrateurs : « Observateurs, référents, acteurs du développement local et porte-paroles du Crédit Agricole ».

146 Administrateurs

Notre Caisse régionale affiche une pluralité socioprofessionnelle des administrateurs dans ses 15 Caisses locales afin d'avoir le meilleur ancrage territorial et une connaissance réelle du terrain. Nos administrateurs sont ancrés dans la vie locale, ce sont des hommes et des femmes engagés dans la vie locale, qui font remonter les interrogations des sociétaires auprès de la Caisse régionale.
Particulièrement engagés dans la vie des territoires réunionnais et mahorais, les élus ont également pour mission d'identifier des projets de dimension locale qui favorisent le développement des territoires et participent également à l'accompagnement de ces associations.

Nos administrateurs participent à la vie du Crédit Agricole en assistant à différentes commissions thématiques (FIL (Fonds d'Initiatives Locales), Passerelle, Commission Mutualiste, Commission Jeunes, Commission Entreprises, Commission Tourisme, Commission Agricole) et jouent ainsi un rôle important dans les actions menées par la Caisse.
La Caisse Régionale est engagée dans un processus de recrutement de nouveaux élus.
Chaque président de Caisse locale a été sensibilisé sur la nécessité de respécter la parité dans nos conseils d'administration.



Depuis août 2016, un nouveau site dédié aux administrateurs a été mis en place, un espace d'échanges et de partages plus ergonomique.

ACTION

EVÈNEMENT SOCIÉ-TERRE

Dans l'optique de valoriser notre modèle de banque coopérative, la Caisse régionale en lien avec ses 15 Caisses locales a organisé la deuxième édition de l'évènement Socié'Terre, le 25 juin 2016. Aux quatre points cardinaux de l'île de La Réunion et à Mayotte et en partenariat avec des associations, plus de 1500 personnes ont été sensibilisées sur les conséquences des maladies telles que le diabète ou la maladie d'Alzheimer. Elles ont pu profiter gratuitement d'activités sportives, et ont reçu des conseils sur une alimentation équilibrée. Une façon concrète de sensibiliser nos sociétaires sur les valeurs mutualistes et de fédérer les salariés, les administrateurs et les clients autour de causes communes.

4. Le FIL, Fonds d'Initiatives Locales : un soutien aux projets innovants

Les élus de Caisses locales, **acteurs du développement local**

Chaque année le Crédit Agricole de La Réunion consacre 1% de son résultat net de son exercice fiscal précédent au FIL et au mécénat. Le budget est alloué aux projets de développement socioéconomique et se répartit pour 2/3 au Fonds d'Initiatives Locales et 1/3 au mécénat. Les projets de FIL et de mécénat sont sélectionnés par les administrateurs de nos 15 Caisses Locales, qui apportent ainsi leur soutien financier à des associations d'intérêt général ou à quelques initiatives individuelles.

Nous préconisons d'orienter notre mécénat autour de quelques axes parmi lesquels se trouvent les quatre domaines d'excellence définis par notre Groupe, ainsi que ceux des deux structures nationales de mécénat : Crédit Agricole Solidarité et Développement et la Fondation Crédit Agricole Pays de France.

En 15 ans, le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion a consacré plus de
3 millions d'euros au soutien de plus de 360 projets grâce au FIL,
le Fonds d'Initiatives Locales.

En 2016, **37 projets d'initiatives locales et d'actions de mécénat**
ont été financés à hauteur de **241 510 €**

Le FIL s'attache à aider financièrement des projets s'inscrivant dans la durée et revêtant un caractère novateur dans les domaines suivants :

Le sport et la santé

A travers ce domaine nous aidons le développement des valeurs éducatives et sociales chez les jeunes.
Nous permettons également à certains jeunes issus de milieu modeste ou défavorisé d'accéder au milieu sportif

2016

Association CLUB OMNISPORT DE LA MONTAGNE : Caisse locale de Saint-Denis
Association USEP ECOLE RUISSEAU BLANC : Caisse locale de Saint-Denis
Association ASS RACING STAR CLUB : Caisse locale de Saint-André
Association CLUB SPORTIF DE SAINT ANDRE : Caisse locale de Saint-André
Association NAK MUAY DE STE ANNE : Caisse locale de Saint-Benoit
Association MOTO CLUB HARMONY : Caisse locale de Saint-Benoit
Association RSMA de SAINT PIERRE : Caisse locale de Saint-Pierre
Association ASC SAPHIR : Caisse locale de Saint-Pierre
Association ATHLETISME CLUB OMNISPORT DE ST LEU : Caisse locale de Saint-Leu
Association OMNISPORT DU PORTAIL : Caisse locale de Saint-Leu
Association ACADEMIE EGALITE DES CHANCES : Caisse locale du Port
Association AS JEANNE D'ARC : Caisse locale du Port
Association LES SCHTROUMPFS : Caisse locale de Saint-Gilles
Association SALINE SPORT SANTE : Caisse locale de Saint-Gilles
Association CLUB SPORTIF LA CRETE : Caisse locale de Saint-Joseph
Association CLUB VINCENDO SPORT : Caisse locale de Saint-Joseph
Association RUN SUD TRIATHLON : Caisse locale du Tampon
Association ASS RELAI PI : Caisse locale de Petite-Ile
Association TC ASCUGRE : Caisse locale de Mayotte
Association SPORTIVE KAWENI : Caisse locale de Mayotte

Le patrimoine culturel

Parce que le développement de notre territoire fait partie de nos engagements, il est important pour nous d'accorder une attention particulière aux associations qui œuvrent pour la valorisation et la transmission du patrimoine culturel de La Réunion et de Mayotte.

Association CLUB ECONOMIQUE DE TROIS BASSINS : Caisse locale de Saint-Gilles
Association BUBBLE 974 : Caisse locale du Port
Association MAISON FAMILIALE RURALE DE LA PLAINE : Caisse locale de Saint-Benoit
Association ASS VIVRE EN MUSIK : Caisse locale de La Trinité
Association OGAEP : Caisse locale de Saint-Pierre
Association VASUDEVAYA : Caisse locale du Tampon
Association LES P'TITS MOUSSAILLONS : Caisse locale de Saint-Louis
Association DEVELOPPEMENT DES HAUTS : Caisse locale de Saint-Leu
Association RACING CLUB DE MAMOUDZOU : Caisse locale de Mayotte

L'environnement

La protection et la conservation de la faune et de la flore représentent un enjeu majeur pour les réunionnais et les mahorais. C'est pourquoi nous contribuons à la préservation de notre territoire et à la mise en place d'aménagements d'espaces. Ces derniers jouent un rôle important dans le développement de l'activité touristique. Ils favorisent l'accueil des touristes et contribuent au rayonnement de notre île.

Association ADTAPTR : Caisse locale de Saint-Benoit
Association SNSM : Caisse locale de Saint-Pierre

L'éducation

Sensibiliser les jeunes générations aux problèmes de société est une tâche difficile... mais pas impossible. C'est pourquoi nous avons tenu à participer à l'organisation de conférence, d'exposition ou encore de débat.

Association OCCE 974 : Caisse locale du Port
Association FOYER SOCIO EDUCATIF : Caisse locale de Saint-Gilles
Association ECOLE STELLA MATUTINA : Caisse locale de Saint-Leu
Association AFICAM : Caisse locale du Mayotte

Le social

Aujourd'hui encore, l'exclusion sociale touche de nombreuses personnes : les personnes n'ayant plus d'activité professionnelle, les personnes âgées ou encore les personnes sans domicile fixe. Ces réunionnais et mahorais en difficulté ont besoin d'aide pour se réinsérer socialement mais aussi professionnellement. C'est pourquoi nous soutenons des actions humanitaires et nous les accompagnons pour leur réinsertion.

Association ABDEC : Caisse locale de Saint-Benoit
Association CISSIA / AS BARBER & COIF : Caisse locale de Saint-Joseph
Association PREVENTION PEI : Caisse locale du Port
Association ANCIENS DU CHAUDRON : Caisse locale de Sainte-Clotilde

5. La Fondation Crédit Agricole Réunion-Mayotte, **deuxième Fondation privée sur le territoire**

Depuis sa création en 2013, la Fondation du Crédit Agricole de La Réunion et de Mayotte créée par la Caisse régionale de La Réunion s'est engagée auprès de nombreuses associations locales, afin de soutenir des projets autour de l'insertion, l'éducation, l'environnement et le patrimoine. Dotée d'un budget pluriannuel d'1 million d'euros, elle a pour but de favoriser des projets d'intérêts collectifs durables au profit de La Réunion et de Mayotte et, plus largement des territoires de l'Océan Indien. Déjà plus de **34** projets ont été soutenus par la Fondation depuis sa création.

En 2016, **16 projets ont été subventionnés pour un budget total de 255 000 euros.**

PROJETS FINANCÉS PAR LA FONDATION RÉUNION-MAYOTTE EN 2016

ASSOCIATIONS	DOMAINE
FAMILLE ESPOIR	Social, prévention
INST INSERTION PAR INNOVATION	Social, insertion
ASS LIAISON AUTREMENT	Social, insertion
SAUVEGARDE MÉMOIRE REUNIONNAISE	Patrimoine
FRANCE ALZHEIMER REUNION	Social, insertion
ACH (ASSOCIATION COOPÉRATIVE HUMANITAIRE)	Social/insertion
NATURALISTES ENVIRONNEMENT ET PATRIMOINE DE MAYOTTE	Patrimoine, environnement
SNSM (SOCIÉTÉ NATIONALE DE SAUVETAGE EN MER)	Prévention
ECOLE DU JARDIN PLANETAIRE	Patrimoine, éducation
APELS (AGENCE POUR L'ÉDUCATION PAR LE SPORT)	Education
ARSTC (ASSOCIATION REGION SUD TERRES CRÉOLES)	Patrimoine
COLLECTIF AKOZ	Social, insertion
MNE (MAYOTTE NATURE ENVT)	Education
EDUC MADA MARMAILLES	Education
SID'AVENTURE	Education
COLLEGE COOPERATIF DE LA REUNION	Développement économique

ACTION

NOTRE FONDATION, APPORTE SON SOUTIEN À L'ÉDUCATION AUX CÔTÉS DE L'ETAT, DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET DE LA CAF, AVEC LE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT ET D'AVENIR (PIA), PROJET INNOVANT EN FAVEUR DE LA JEUNESSE RÉUNIONNAISE.

Les objectifs du PIA sont de favoriser la structuration de politiques de jeunesse partenariales et d'accompagner la réalisation de nouveaux projets permettant de lutter efficacement contre les inégalités sociales et territoriales. Ces initiatives permettent de renforcer la culture et l'initiative, de l'entreprenariat et de la responsabilité chez les jeunes, d'informer, orienter et accompagner les jeunes pour favoriser leurs accès aux droits et leur insertion professionnelle et de prévenir le décrochage scolaire ou universitaire en structurant les parcours éducatifs.

NOTRE FONDATION, EN PARTENARIAT AVEC LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA RÉUNION, APPORTE SON SOUTIEN À L'APELS

L'Agence pour l'Education par le Sport est le premier réseau national des acteurs de l'éducation et de l'insertion par le sport. Elle révèle, accompagne et fédère l'ensemble des bonnes pratiques d'éducation par le sport. Elle détient des programmes d'action lui permettant d'agir avec son réseau d'acteurs en faveur de l'insertion des jeunes dans le monde professionnel et en faveur de la réussite éducative des jeunes. L'agence a lancé un nouveau programme « Déclics sportifs » ayant pour vocation de sélectionner, de former, d'accompagner et d'insérer les jeunes. Le programme propose aux jeunes « découverts » des stages au sein d'entreprises appartenant à des secteurs d'activité aussi variés que possible. Ainsi, dans le cadre d'une convention, 4 jeunes sportifs de la Réunion auront la possibilité de découvrir les métiers de la banque au Crédit Agricole de La Réunion.

DOMAINE D'ENGAGEMENT

4.

NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

Nous recrutons de façon pérenne pour des emplois localisés sur nos territoires et permettons l'accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance. Nous mettons en place une politique ambitieuse de formation et de promotion interne de nos salariés et de nos élus.Nous promouvons la diversité et le dialogue social.
Nous associons nos salariés et nos élus aux orientations de l'entreprise.

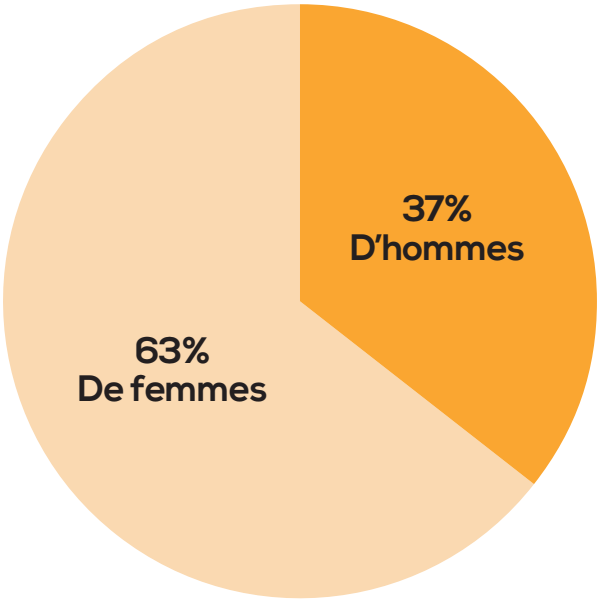
1. Un recruteur dynamique sur ses territoires

Cette année encore, le Crédit Agricole de La Réunion se positionne parmi les **premiers employeurs privés de l'île de La Réunion**, il emploie au 31/12/2016 **812 salariés** CDI et CDD.

C'est un recruteur de premier plan dans notre région qui valorise la diversité.

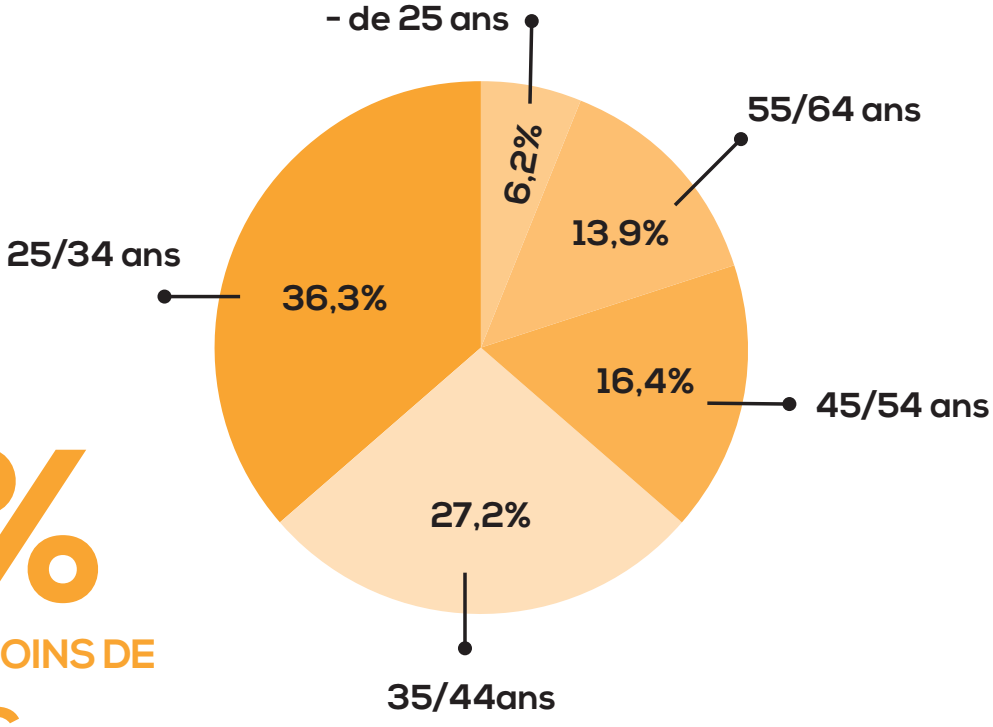
En 2016, le Crédit Agricole a embauché **62 personnes** en CDI.

LES 812 SALARIÉS DE LA CAISSE SONT RÉPARTIS COMME SUIT :



Employeur responsable, la Caisse régionale emploie aujourd'hui :

Consciente de l'importance de la mixité, la Caisse Régionale porte une attention particulière à sa politique de promotion interne en faveur d'un traitement équitable entre les hommes et les femmes.
En 2016, 20% de femmes et 22,5% des hommes ont bénéficié d'une promotion dans le cadre d'une prise de responsabilité. 22% des femmes et 23,6% des hommes ont bénéficié d'une évolution de la rémunération au titre de la reconnaissance individuelle.



70 %

DES SALARIÉS ONT MOINS DE 45 ANS

2. L'organisation du temps de travail

La Caisse régionale compte, au 31 décembre 2016, 34 salariés CDI en temps partiel.

3. Un dialogue social riche et constant

A la Caisse régionale de La Réunion, le dialogue social est ponctué de rencontres très régulières avec les représentants du personnel. Une place prépondérante est laissée à la négociation et à la concertation, avec la tenue de réunions mensuelles avec les délégations syndicales et de rencontres avec les élus au sein de commissions techniques.
Les instances représentatives du personnel (Comité d'entreprise, Délégués du personnel, CHSCT) sont réunies mensuellement. En 2016, un nouveau comité a été créé, le Comité de Concertation et d'Orientations, en vue de favoriser les échanges entre la Direction et les Organisations Syndicales sur les sujets d'orientations stratégiques.
Sur le plan des négociations, de nombreux accords d'entreprise ont été signés en 2016, notamment ceux faisant suite aux négociations annuelles obligatoires ainsi que la reconduction d'un accord sur la politique sociale 1% logement, un accord sur l'emploi des travailleurs handicapés, un accord sur l'égalité professionnelle, des accords sur la rémunération et sur l'abondement de l'épargne salariale aux plans d'épargne entreprise et au PERCO.
La Caisse régionale s'est également engagée en 2016 dans plusieurs actions relatives aux innovations sociales et au bien-être au travail en faveur des salariés : le soutien à la parentalité avec la réservation par l'entreprise de berceaux en crèche pour les enfants des salariés, l'organisation d'un Forum Retraite pour mieux informer les salariés sur la retraite, l'amélioration de la restauration d'entreprise avec un nouveau prestataire.

LISTE DES ACCORDS D'ENTREPRISE SIGNÉS EN 2016

DATE DE SIGNATURE	OBJET
07/03/2016	Accord 1 % logement 2016
07/03/2016	Avenant au règlement du PERCO / Mise en conformité Loi Macron
07/03/2016	Avenant à l'accord RSP / Mise en conformité Loi Macron
18/03/2016	Avenant au règlement du PEE / Mise en conformité Loi Macron
02/05/2016	Avenant à l'accord d'intéressement 2016-2017
02/05/2016	Avenant au PEE / Abondement 2016-2017
02/05/2016	Accord RSP dérogatoire
11/05/2016	Accord NAO 2016
04/07/2016	Accord REC 2016-2017
13/07/2016	Accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes à la CRCAMR
13/07/2016	Avenant au PEE / Opération augmentation de capital 2016 réservée aux salariés. Création de 2 FCP.
08/09/2016	Avenant au Compte Personnel Formation.
24/10/2016	Accord sur la mise en œuvre de la rétribution globale à la CRCAMR
27/12/2016	Accord portant sur les mesures en faveur du Comité d'entreprise
27/12/2016	Accord portant sur l'emploi des travailleurs handicapés à la CRCAMR

Les conditions de santé et de sécurité au travail

La santé des salariés fait l'objet de contrôles réguliers avec le service de médecine au travail, avec un renforcement des contrôles administratifs pour en assurer l'effectivité.
La mise en place d'une Cellule d'Ecoute Psychologique et les services d'une Assistante Sociale sont des structures d'accompagnement des salariés en difficultés.
Une attention particulière est portée à la gestion des incivilités émanant du public et de la clientèle et à l'accompagnement des salariés qui en sont victimes.

Sur le plan de la prévention des risques professionnels, la démarche d'identification des risques psychosociaux, engagée avec le CHSCT, a permis d'identifier des plans d'actions portés par la Commission des Conditions de Travail. D'ailleurs, la gestion des difficultés interpersonnelles a fait l'objet de travaux qui ont abouti à l'élaboration d'une Charte des relations interpersonnelles. La Caisse régionale a par ailleurs poursuivi ses efforts en matière de formation à la sécurité et de formation des sauveteurs secouristes du travail dans les agences et les unités du siège.

En 2016, la Caisse régionale a enregistré un taux d'absentéisme (absences pour maladie, accidents de travail et de trajets) de 4,8%.

ACTION

MISE EN PLACE D'UN FORUM DÉDIÉ À LA PRÉPARATION DE LA RETRAITE

Le 19 septembre dernier une soixantaine de salariés ont été conviés à participer à un Forum dédié à la retraite. L'objectif était de leur apporter des informations sur les régimes de retraite. Ce Forum a offert aux salariés de notre Caisse régionale, de 57 ans et plus, une vision globale des retraites et leur a apporté des réponses concrètes.
A l'issue de cette journée d'information 25 salariés ont bénéficié d'entretiens individuels afin d'apporter des renseignements plus personnalisés à la situation de chacun.
A travers cette démarche qui s'inscrit dans le contrat de génération, le Crédit Agricole réaffirme son engagement pour un meilleur accompagnement de ses salariés dans la gestion des fins de carrière. Les salariés seniors sont en tout cas mieux éclairés et pourront aborder la question de leur future retraite avec plus de sérénité.

RÉSERVATION DE BERCEAUX POUR SES SALARIÉS

Avec un effectif conséquent, une centaine d'enfants de moins de 3 ans et une moyenne de 35 naissances par an, le Crédit Agricole est particulièrement sensibilisé aux difficultés rencontrées par ses salariés-parents dans la recherche d'une solution d'accueil pour leurs enfants et à leur impact sur les conditions de reprise du travail de ses équipes. Le Crédit Agricole a engagé une réflexion pour accompagner ses salariés et les soutenir dans leurs démarches de réservation d'un mode d'accueil pour leurs enfants. Avec cette action socialement responsable, il favorise la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale de ses salariés et agit concrètement pour le bien-être de ses équipes.

4. Les politiques mises en place en matière de **formation des collaborateurs**

La politique d'Alternance a été maintenue, conformément aux engagements du Contrat de Génération signé fin 2013 pour 3 ans : 17 contrats de professionnalisation ont été recrutés pour l'année universitaire 2016/2017 sur 2 filières : LPBA –Licence Professionnelle Banque & Assurance, et Master 2 Monnaie, Banque, Finances, Assurances.

5 des étudiants ayant intégré le Master 2 MBFA ont été sélectionnés parmi les demandeurs d'emploi inscrits au Pôle Emploi. Titulaires d'un diplôme non bancaire de niveau BAC+4/5, ces étudiants ont pu bénéficier d'une Action de Formation Préalable au Recrutement.

Par ailleurs, le nombre de stagiaires reste élevé : 77 étudiants stagiaires ont été accueillis en 2016.
Conformément à nos engagements de maintien de l'employabilité des salariés en seconde partie de carrière, la Caisse Régionale propose à ses salariés Seniors des formations spécifiques : prise de parole en public, gestes et postures, communication non violente mais aussi des formations bureautiques (Excel, Word).

L'accompagnement des managers a également constitué un axe important de la politique de formation de la Caisse régionale. Ce plan d'accompagnement, prévu sur 3 ans, a commencé en 2016 par une première étape d'assessment, indispensable à la définition des formations à mettre en œuvre sur les 2 prochaines années afin d'accompagner de manière appropriée l'ensemble du collectif managérial.

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% : 32 490 heures de formation dispensées (+19% par rapport à 2015) dont 63% en présentiel. Au global, 94% des salariés ont bénéficié d'une action de formation en 2016.

A fin 2016, les salariés de la Caisse régionale ont participé en moyenne à 39 heures de formation.

Prévenir la corruption

La Caisse régionale met à disposition de ses collaborateurs un Code de Déontologie et un Règlement Intérieur qui énoncent les recommandations et les comportements professionnels et para professionnels conformes aux métiers de la Banque. Ces principes sont par ailleurs largement diffusés dans l'entreprise grâce au dispositif de formation au renforcement de la conformité « FIDES ».
Le Code de Déontologie et le Règlement Intérieur sont remis à chaque nouvel embauché et sont en permanence disponibles sous le site intranet de la Caisse régionale.

Dans le cadre de leur parcours d'intégration, les nouveaux embauchés assistent à la présentation synthétique de ces documents et des grandes notions qui en découlent par le Responsable de la Conformité. Des Comités de Déontologie ont lieu mensuellement pour étudier la bonne application du Code de Déontologie et du Règlement Intérieur.

Un chantier de révision du Code de Déontologie et du Règlement Intérieur est actuellement en cours au niveau des services Relations Sociales et Relations Humaines.

Par ailleurs, les procédures opérationnelles de la Caisse régionale sont actualisées chaque année, elles s'appuient sur le Corpus de Conformité FIDES (également disponible sur le site intranet). Ce document est composé de notes de procédures traduisant les évolutions réglementaires en matière de conformité.

Au sein de la Caisse régionale, un Responsable de la coordination de la prévention de la fraude est désigné et se charge de décliner et animer le dispositif de lutte contre la fraude.
Il agit en relation avec les autres fonctions de contrôle ou support concernées : Risques contrôles permanents, Inspection/Audit, Juridique et Sécurité des systèmes d'information et de paiement, les rôles de chacun étant complémentaires.

Ce Responsable peut également s'appuyer sur l'unité de coordination de la prévention de la fraude de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.
En 2016, une opération originale et inédite de sensibilisation a été réalisée auprès de la clientèle professionnelle et patrimoniale sur les risques de fraude et cybercriminalité.

La Caisse régionale met en œuvre un dispositif de prévention et de traitement de la fraude et de la corruption qui intervient à différents niveaux :

- **la prévention / dissuasion** : développement de la culture d'entreprise (diffusion d'un bagage de sensibilisation, intervention en session de formation des nouveaux embauchés), identification des typologies de fraudes, diffusion d'alertes auprès des réseaux commerciaux, contrôle du suivi des formations.

- **la détection** : organisation d'un réseau de correspondants Fraude au sein de chaque unité pour une meilleure réactivité sur les cas potentiels de fraude.

Ces formations traitent des différentes étapes du dispositif Fraude :

- **la détection :** centralisation des alertes de fraude à la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.,

- **la diffusion** : des informations pertinentes au sein de la Caisse régionale, la mise en place des outils de détection,

- **le traitement** : la coordination et l'assistance des unités dans leur diagnostic,

- **le reporting** : outil permettant de faire un point régulier sur les dossiers fraude.

Lutter contre le **blanchiment des capitaux**

La Caisse régionale accorde une grande importance à la prévention du blanchiment des capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, ainsi que le respect des sanctions internationales (gel des avoirs et embargos).
Le dispositif de Lutte Anti-Blanchiment de la Caisse régionale est formalisé en cohérence avec la réglementation et le Corpus Conformité du Groupe Crédit Agricole.

Il vise à empêcher l'introduction de capitaux illicites dans nos circuits financiers sans pour autant gêner l'activité normale de nos clients.
Pour y parvenir la Caisse régionale adapte en permanence son dispositif en prenant en compte les évolutions réglementaires.

Ainsi, au moment de l'entrée en relation et pendant toute la durée de la relation d'affaires avec nos clients, les mesures de vigilance mises en œuvre correspondent à une graduation des risques identifiés selon le profil des clients, la nature des opérations et le canal de distribution. L'efficacité des mesures de vigilance s'appuie sur un corps procédural, des contrôles de cohérence, ainsi que sur la formation des collaborateurs au fil de l'eau.

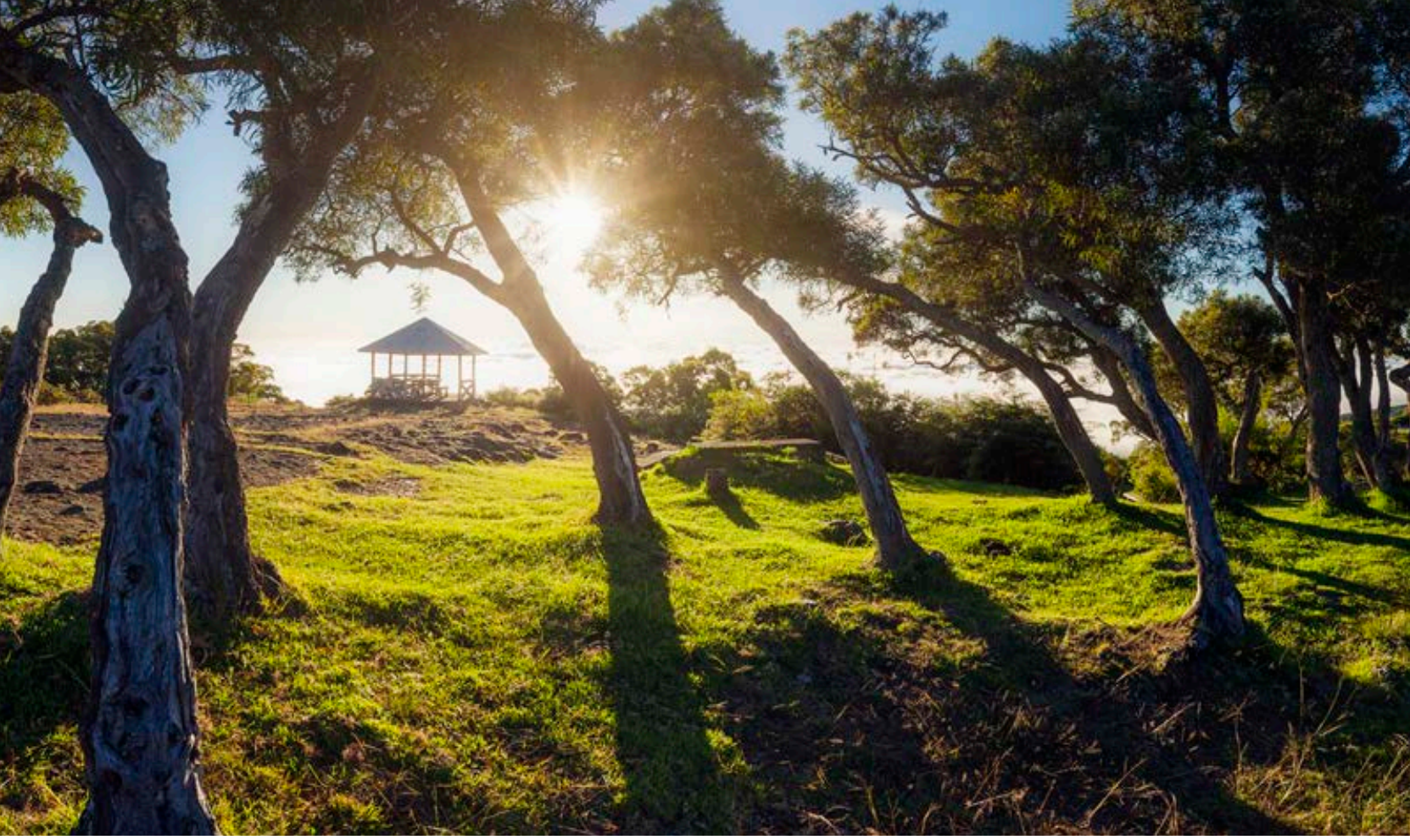
En 2016, nous avons formé 80% de nos effectifs dont l'activité est exposée aux risques de blanchiment.
Concernant la formation « Sanctions Internationales », 91% de nos collaborateurs ont été formés en 2016.

2. Une politique de lutte contre **les discriminations**

La Caisse régionale mène diverses actions en faveur de la mixité et de la diversité à travers sa politique de recrutement, et des dispositifs d'intégration et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et des seniors.
Pour diversifier les profils des étudiants recrutés, et contribuer à la réduction du chômage sur son territoire, le Crédit Agricole de la Réunion a poursuivi, pour la deuxième année consécutive, son partenariat avec le Pôle Emploi et l'Université de La Réunion. Ce dernier permet à des demandeurs d'emploi - diplômés dans des domaines de compétence non bancaire - d'accéder à un Master 2 MBFA option Conseillers Professionnels en alternance. Cette opération, mise en place en 2015 dans sa version initiale (sous forme de POE) a été un véritable succès et l'année universitaire 2016/2017 offre ainsi à 8 étudiants l'opportunité d'accéder à ce dispositif par le biais d'une Action de Formation Préalable au Recrutement.
L'intégration des personnes porteuses de handicap reste également une préoccupation de la Caisse régionale : en 2016, la Caisse régionale compte 7 salariés CDD et 54 salariés CDI ayant le statut de travailleur handicapé. Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap s'établit ainsi à 7,39% en 2016 (pour un seuil réglementaire à 5,90%).

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 48% des salariés de l'encadrement supérieur (classe I et J) en 2016.

Le tutorat et l'aménagement des fins de carrière constituent également des engagements forts de la Caisse régionale. L'accord Contrat de génération 2014/2016 prévoit ainsi des dispositifs favorisant la transmission des savoirs et la valorisation des compétences des salariés de plus de 55 ans, mais aussi l'accompagnement de ses salariés afin de maintenir leur employabilité et leur intégration dans l'entreprise.



ACTION

LA POLITIQUE HANDICAP

En 2016, la Caisse régionale a continué à renforcer son engagement, sa politique en faveur des personnes porteuses de handicap. Elle a respecté voir dépassé ses engagement prévus dans le cadre de l'accord 2012/2015. Un nouvel accord 2016/2018 a été signé.
Par ailleurs, à l'occasion de la Semaine pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEPH) en novembre 2016, le Crédit Agricole a invité ses salariés à participer à des ateliers d'activité autour du handicap : Tennis fauteuil, Circuit en fauteuil roulant, Parcours à l'aveugle, Initiation LSF (Langage des Signes Française), Dégustation à l'aveugle...Le but de cet évènement était de donner de la visibilité sur l'activité HECA* et de sensibiliser les collaborateurs sur le handicap à travers les activités proposées. Cette journée a été un véritable succès, sous l'impulsion de salariés bénévoles, des associations présentes et des 70 participants.
Plus globalement, dans le cadre du dispositif Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA)*, la Caisse régionale se mobilise régulièrement autour de plusieurs actions : de recrutement, d'intégration des stagiaires, 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, ainsi que de développement de la sous-traitance auprès du secteur en milieu protégé ou adapté.

*HECA : Créée en 2005 par le Groupe, l'association nationale HECA (Handicap Emploi Crédit Agricole) a pour objectif d'animer et financer les actions nationales et locales, d'animer également le réseau des correspondants pour favoriser l'échange des « bonnes pratiques ».
Elle assure annuellement le bilan d'activité et financier auprès du Ministre chargé de l'emploi.

DOMAINE D'ENGAGEMENT

5.

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES

Nous sommes présents sur tout le territoire, y compris dans les zones les plus rurales.
Nous favorisons l'accès à la propriété individuelle.
Nous accompagnons les investissements des collectivités locales et des partenaires publics-privés.
Nous nous engageons à donner aux sociétaires les moyens de participer et d'accompagner des projets locaux.
Nous soutenons des initiatives d'associations et d'organismes d'intérêt général.
Nous contribuons à la valorisation du patrimoine culturel et architectural.
Nous développons les actions de prévention et d'accompagnement des personnes fragilisées par des accidents de la vie.

1. **Impact territorial ...** en matière d'emploi et de développement régional

Valeur économique directe **créée et distribuée**

Le Produit Net Bancaire 2016 de la Caisse régionale atteint 189,5 millions d'euros. Ce PNB est consommé comme suit offrant une juste répartition de la valeur créée et il permet à la Caisse régionale une contribution significative au développement économique local.
La masse salariale incluant la Participation et l'Intéressement consomme près de 35% du PNB soit plus de 65 millions d'euros. Les frais généraux s'élèvent à 42,5 millions d'euros, et consomment plus de 22% du PNB.

Les impôts et taxes représentent à 13% du PNB soit 25 millions d'euros.

Le montant des dons et fonds alloués aux actions sociales est de 668 266 € soit 0,35% du PNB. Ce montant englobe les actions FIL, Tookets et Mécénat de la Caisse régionale ainsi que le versement de 255 000 € à la Fondation Crédit Agricole Réunion Mayotte, laquelle fait partie des deux seules Fondations privées de l'île de La Réunion.

1

Contribution fiscale au territoire

25 247 000 €

reversés en impôts et taxes sur le territoire

2

Création d'un fonds de soutien à l'innovation

400 000 €

répartis sur 4 ans pour soutenir les projets de créateurs d'entreprises innovantes et les projets innovants

3

Création d'un fonds de solidarité à l'agriculture

100 000 €

pour accompagner les difficultés ponctuelles rencontrées par les agriculteurs.

4

La Caisse régionale de La Réunion est un acteur majeur dans l'accompagnement de projets d'intérêts collectifs issus du milieu associatif. Elle a distribué plus de

650 000 €

(Fonds d'Initiative locale, actions de mécénat, Fondation Crédit Agricole Réunion/Mayotte et Tookets)

aux œuvres sociales en 2016, soit 1,56% de son résultat net.

Investir dans le domaine de l'innovation

Le Crédit Agricole de La Réunion est un partenaire actif dans le domaine de l'innovation.

ACTION

CRÉATION DU VILLAGE BY CA

Le vendredi 25 novembre 2016, une convention de partenariat privé-public a été signée entre le Crédit Agricole de La Réunion et la Technopole pour l'accueil et l'animation du Village by CA Réunion.
Le Village By CA Réunion est une pépinière de startups qui soutient des entreprises et des projets innovants, qui sera physiquement logé sur le site du parc Technor. Co-animé par le Crédit Agricole et la Technopole Le Village offrira aux startups les services habituels de la Technopole mais également une large palette de services spécifiques développés dans le cadre de ce projet.
Le Village by CA Réunion a ouvert ses portes le 30 mars 2017 dans sa première version, sur une base de 520 M^2 le temps de la construction du bâtiment définitif de 4000 M2 prévu pour 2019.
Le Village by CA pourra accueillir 50 à 60 startups réunionnaises innovantes.

POLITIQUE DE SOUTIEN À L'INNOVATION

Le Crédit Agricole a créé un Fonds de soutien à l'innovation qui a pour objectif de soutenir, sous forme de subventions, des projets de créateurs d'entreprises innovantes et de jeunes entreprises innovantes exerçant sur les territoires de La Réunion et de Mayotte. Ce fonds de dotation vient compléter la palette d'outils de financements disponibles pour les jeunes entreprises innovantes locales. Doté d'une enveloppe de 400 000 € répartie sur 4 ans, il finance les projets à hauteur de montants allant de de 5 à 50 K€.
Son organe de gouvernance est assuré par un Conseil d'Administration formé par deux collèges, le Collège des Fondateurs tous issus du Crédit Agricole et le Collège des personnalités qualifiées composé de représentants experts issus du tissu économique réunionnais : HC Environnement, La Coopérative Vivea, Nexa et La Technopole de La Réunion.

STARTUP WEEK-END

Le Startupweekend permet en 54h à tout type de personnes de pouvoir bénéficier d'une structure encadrante performante (les coachs) et de toute une organisation opérationnelle (bénévoles) pour leur donner les clés de la création d'une entreprise innovante.
Cette initiative a pour but de promouvoir l'entrepreneuriat auprès des jeunes. L'idée est de faire se rencontrer des développeurs, des marketers, des commerciaux, des designers et surtout des passionnés, afin de mettre en ébullition ses idées et d'aboutir le temps d'un weekend à un projet concret.
À la fin du week-end, un jury composé de personnalité du monde économique réunionnais désigne 3 lauréats et un projet Coup de Cœur.
Pour la deuxième année consécutive, le Crédit Agricole Mutuel de La Réunion a été partenaire de l'événement et a participé à ce week-end en apportant aux participants l'expérience de ses coachs.

2. Impact territorial ... sur les populations riveraines ou locales

Une banque de proximité, **partout et pour tous**

Le Crédit Agricole de La Réunion est animé par la volonté d'offrir à sa clientèle, expertise et conseil. Chaque année, il investit dans la rénovation et le développement de son réseau d'agences dans le but de mieux répondre aux besoins des clients. Aujourdhui il compte 49 agences de proximité ou spécialisées et 197 automates à La Réunion et à Mayotte.

Initiatives pour accompagner les accidents de la vie / les difficultés économiques

ACTION

PASSERELLE, NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL ENVERS NOS CLIENTS FRAGILISÉS

Passerelle est un dispositif d'accompagnement solidaire pour les personnes qui se retrouvent face à un accident de la vie. L'efficacité et la rigueur de notre accompagnement montrent notre engagement depuis 10 ans. Diverses solutions sont mises en place pour aider nos clients fragilisés à travers des remises de frais, de prêt de consolidation ou de restructuration, avec ou sans garantie et des différés d'amortissement.
Notre ambition est d'affirmer notre rôle de banque mutualiste et coopérative avec une volonté de mieux servir nos clients dans les bons mais aussi dans les moments plus difficiles.
Au Crédit Agricole de La Réunion plus de 1000 clients ont été accompagnés depuis 10 ans. En 2016, 155 clients ont bénéficié des solutions du Point Passerelle.

PARTENARIAT AVEC L'ADIE (ASSOCIATION POUR LE DROIT À L'INITIATIVE ECONOMIQUE)

Catherine BARBAROUX, Présidente de l'Adie et Christian VALETTE, Directeur Général du Crédit Agricole de La Réunion ont signé en 2015, une convention de partenariat fondamentale pour le développement du Microcrédit accompagné à La Réunion et à Mayotte. Cette convention vise à mettre à disposition de l'Adie une ligne de financement lui permettant de prêter directement aux personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire et qui souhaitent créer ou développer une entreprise. En 2016, 464 prêts ont été décaissés pour un montant de 2,9 millions d'euros sur les lignes Crédit Agricole pour financer les entreprises à La Réunion et à Mayotte.

Actions préventives d'Education budgétaire et financière **avec l'association Run@ction**

Au mois de septembre 2016, une sensibilisation d'éducation budgétaire a été réalisée au siège de l'association Run @ction. Les objectifs prioritaires de l'Education budgétaire sont de mieux accompagner les personnes fragiles ou surendettées, d'agir en prévention de situations de difficultés financières ou de surendettement, et de faciliter l'insertion économique et sociale.

3. La prise en compte dans **la politique d'achat des enjeux sociétaux et environnementaux**

Le Crédit Agricole de La Réunion travaille en priorité avec les entreprises locales. Nous effectuons prioritairement nos achats sur notre territoire. Dans le cadre de notre politique d'achat, nous demandons à nos principaux fournisseurs de faire état des démarches environnementales menées.

Les prestataires communiquent annuellement au Crédit Agricole les démarches et actions qu'ils mettent en œuvre dans le cadre :

- **D'achats « solidaires »**, achats de produits fabriqués par exemple par des associations ou par des organismes d'insertions professionnelles de personnes à mobilité réduite, ou produits dont une partie des ventes est réservée à des associations d'environnement ou de solidarité,

- **D'achats « équitables »**, achats permettant de garantir aux producteurs et à leur famille un revenu décent en garantissant en particulier un prix minimum d'achat et en les engageant à un mode de production plus respectueux de l'environnement,

- **De lutte contre la corruption**.

Dans la mesure du possible, nous privilégions les relations d'affaires avec des fournisseurs et prestataires locaux, pour favoriser l'emploi sur nos territoires (Réunion et Mayotte) et réduire l'impact carbone de nos approvisionnements.

4. L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur **responsabilité sociétale et environnementale**

Les achats **responsables**

- Les Prestataires de Services Essentiels Externalisés (PSEE) retenus par la Caisse régionale s'engagent à ne pas faire appel à la sous-traitance sans autorisation préalable et écrite du Crédit Agricole de La Réunion.

- La Caisse régionale exerce un contrôle permanent sur les activités de ces PSEE permettant notamment de s'assurer du respect des indicateurs de qualités définis à la convention.

ACTION

NOTRE CAISSE RÉGIONALE EST LA PREMIÈRE BANQUE DE LA PLACE ET LA PREMIÈRE ENTITÉ DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE À AVOIR ÉTÉ « BIOMÉE »

BIOM qui est un outil d'analyse permettant aux organisations de valoriser en euros le service social et environnemental qu'il apporte à leur territoire. Exprimé en pourcentage de chiffre d'affaires (produit net bancaire pour les établissements de crédit), cet indice de redistribution, mesure l'impact économique positif de nos achats responsables et de notre contribution à construire la société de demain. Pour son 1er audit par un cabinet indépendant qui donne la certification BIOM, notre Caisse régionale a obtenu la mention EXCELLENTE, et ce pour 2 ans. L'indicateur traduit en effet l'engagement fort de notre entreprise au service de l'emploi, du territoire et de la qualité de vie au quotidien.
Pour illustrer, les dépenses que nous avons réalisées en 2015 correspondent à l'équivalent du financement de 3 516 emplois aidés, 24 171 journées d'hospitalisation, 4 362 places de crèches.

TOOKETS, UNE NOUVELLE MONNAIE VIRTUELLE ET SOLIDAIRE

Les clients ayant souscrit au Livret Sociétaire de la Caisse régionale génèrent grâce à leur épargne des TOOKETS, monnaie virtuelle. En 2016, 21 associations bénéficiaires de 49 056,49 € peuvent être affectés directement par les clients puis répartis de manière équitable entre toutes les associations locales partenaires du Crédit Agricole de La Réunion en fin d'année.
En émettant des Tookets, la Caisse régionale s'engage à apporter un soutien financier à des associations présentes sur le territoire réunionnais et mahorais.

Le **mécénat**

Chaque année le Crédit Agricole de La Réunion consacre 1% du résultat net de son exercice fiscal précédent au FIL et au mécénat.
Le budget est alloué aux projets de développement socioéconomique et se répartit pour 2/3 au Fond d'Initiatives Locales et pour 1/3 au mécénat.

Les projets de FIL et de mécénat sont sélectionnés par les administrateurs de nos 15 Caisses Locales, qui apportent ainsi leur soutien financier à des associations d'intérêt général ou à quelques initiatives individuelles. (cf. partie 4 sur la Gouvernance coopérative et mutualiste)
Les critères de choix des projets de mécénat tiennent compte du développement d'un des quatre domaines d'excellence définis par le Groupe Crédit Agricole, ainsi que ceux des deux structures nationales de mécénat : Crédit Agricole Solidarité et Développement et, la Fondation Crédit Agricole Pays de France.

En 2016, ce sont plus de 146 associations qui ont été soutenues par les 15 Caisses Locales et la Caisse Régionale, à hauteur de

122 699,70 €

ACTIVITÉS	NOMBRE D'ASSOCIATIONS	SOMME DE MONTANT ALLOUE
AGRICULTURE	2	800,00
CULTURE	43	39 550,00
EDUCATION	5	3 300,00
ENVIRONNEMENT	2	1 400,00
INDIVIDUEL	6	3 300,00
INSERTION	4	2 925,00
PATRIMOINE	5	3 300,00
PATRIMOINE	1	1 000,00
PREVENTION	2	1 750,00
SANTE	3	2 225,00
SOCIAL	3	1 300,00
SPORT	66	59 099,70
VOYAGE	4	2 750,00
Total général	146	122 699,70

TABLEAU DE CORRESPONDANCES DES **INDICATEURS R.S.E.**

#1 L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

	Valeur ou descriptif Page	Page
BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ, NOTRE CREDO	Innovation digitale Nos actions : Entrée en relation digitalisée, SEA (la Signature Electronique en Agence), nouvelles fonctionnalités de l'application Ma Carte et Ma Banque	16
LES ENGAGEMENTS RELATIONNELS PRIS VIS-À-VIS DE NOS CLIENTS	Nos 5 Engagements Relationnels Nos actions : Renforcement de la Politique de Conformité aux Sanctions Internationales (OFAC)	18
LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS, NOTRE PRIORITÉ POLITIQUE POUR LA CONCEPTION ET LA VENTE ÉQUITABLE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS	Des enquêtes pour nous améliorer : IRC (Indice de Recommandation Client) Relation Client innovante 2.0 Nos actions : un médiateur pour favoriser le règlement amiable des différends avec les clients, le pack ecommerce pour nos clients professionnels, le MOOC	20-21

#2 LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

	Valeur ou descriptif Page	Page
CRÉATEUR DE VALEUR ÉCONOMIQUE POUR UN IMPACT TERRITORIAL EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL	Performance économique : 91% de nos résultats sont conservés sur nos territoires de La Réunion et de Mayotte Répartition de la Collecte : Collecte Monétaire : 45%, Epargne : 33%, Collecte Tierce : 23% Répartition des Encours Crédits : Prêts Habitat : 54%, prêts Consommation et Trésorerie : 15%, prêts Equipement : 28%, autres : 3% Nos actions : 100% de l'épargne bancaire consacré aux financements locaux, Le prêt lanceur PRO, Tous debout contre le cancer !, modernisation de la filière avicole par le PDRR, lancement des offres créances services et santé prévoyance collective dédiées aux marchés de l'agriculture et des professionnels, Notre Fondation a apporté son soutien à l'association naturalistes environnement et patrimoine de Mayotte pour l'Edition du guide des coraux de Mayotte	22
L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Certification ISO50001 Action : réduction de notre consommation énergétique et de notre empreinte carbone, incitation au covoiturage, Grand Forum 2016	30
PROCESSUS POUR AMÉLIORER LES COMPÉTENCES DU PERSONNEL À METTRE EN OEUVRE LES POLITIQUES ET PROCÉDURES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES	Charte eco citoyenne	30
LES MOYENS CONSACRÉS À LA PRÉVENTION, DE RECYCLAGE ET D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS	28% des déchets papier sont recyclés	31
GESTION DES DÉCHETS	Déchets papier recyclable : 10160 Kgs	31
LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE	Sujet non pertinent par rapport à l'activité de la caisse	31
GESTION DES DÉCHETS	Déchets papier recyclable : 10160 Kgs	31
VOLUME D'EAU PRÉLEVÉE	Consommation d'eau : 19 390m3 soit 24,70m3/ETP	
CONSOMMATION D'ÉNERGIE DIRECTE RÉPARTIE PAR SOURCE	Consommation totale d'énergie : 3 803 122 kWh dont : - Consommation électricité : 3 795 697 Kwh (Siège: 888 490 Kwh - Agences: 2 698 700 Kwh - GAB hors site: 123 480 Kwh - Villas et appartements: 85 026 Kwh) - Consommation de gaz butane : 3 674 kWh - Consommation autres énergies (fioul) : 3 751 kWh	31
PRODUCTION D'ÉNERGIE VERTE PAR LA CR	La caisse ne produit pas d'énergie verte	-
EMISSIONS TOTALES, DIRECTES ET INDIRECTES DE GAZ À EFFET DE SERRE	Emissions de GES liées à la consommation électricité : 311,25 TEqCO2 Emissions de GES liées à la consommation de gaz butane : 0,89 TeqCO2 Emissions de GES liées aux transports professionnels : 285 TeqCO2 Total des émissions : : 597,14 T eq CO2 soit 0, 76 T eq CO2 par ETP Notre action : Inciter au co-voiturage	32
LES MESURES PRISES POUR PRÉSERVER OU DÉVELOPPER LA BIODIVERSITÉ	Nos actions : Notre Fondation a apporté son soutien à l'association naturalistes environnement et patrimoine de Mayotte pour l'Edition du guide des coraux de Mayotte	29
VALEUR MONÉTAIRE DES PRODUITS ET SERVICES CONÇUS EN VUE DE GÉNÉRER UN BÉNÉFICE ENVIRONNEMENTAL	Nos actions : 100% de l'épargne bancaire consacré aux financements locaux	24
SUIVI DES INVESTISSEMENTS DES ÉNERGIES RENOUVELABLES + FINANCEMENT DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	Financement des investissements en énergie renouvelables	28
LA SANTÉ ET LE VIEILLISSEMENT	Notre action : Tous debout contre le cancer, Le CA partenaire !	26
LE LOGEMENT	1er financeur de l'habitat avec 29,97% de part de marché sur l'encours crédit habitat Au 31/12/2016 : encours de plus de 100M€ de financement de logements sociaux	29

#3 LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE

	Valeur ou descriptif Page	Page
UNE GOUVERNANCE ORGANISÉE AUTOUR DES VALEURS COOPÉRATIVES ET MUTUALISTES	La résponsabilité, la solidarité et la proximité	34
LES SOCIÉTAIRES : « UN CLIENT PAS TOUT À FAIT COMME LES AUTRES »	99 517 sociétaires Nos actions : Un site internet dédié aux sociétaires.	35
LES ADMINISTRATEURS : « OBSERVATEUR, ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT LOCAL ET PORTE-PAROLE DU CRÉDIT AGRICOLE »	146 administrateurs Nos actions : Evenement Socié'Terre	36
DESCRIPTION DES IMPACTS SOCIÉTAUX SIGNIFICATIFS VOLUME DES PROJETS SOUTENUS ET MONTANTS ACCORDÉS AUX ASSOCIATIONS	FIL : 37 projets en Fonds d'initiatives Locales à hauteur de 242 000 euros Mécénat : 146 associations soutenues à hauteur de 123 000 euros	37
FONDATION CRÉDIT AGRICOLE DE LA RÉUNION-MAYOTTE	Fondation Crédit Agricole de La Réunion & Mayotte : 16 projets soutenus en 2016 pour un budget total de 255 000 euros. Nos actions : Notre Fondation partenaire de la 30ème édition du Téléthon 2016, Notre fondation, apporte son soutien à l'éducation aux côtés de l'Etat, des Collectivités Territoriales et de la CAF, avec le Programme d'Investissement et d'Avenir (PIA), projet innovant en faveur de la jeunesse réunionnaise, Notre Fondation, en partenariat avec le Crédit Agricole de La Réunion, apporte son soutien à l'APELS	40-41

#4 LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES ET L'ENVIRONNEMENT

	Valeur ou descriptif Page	Page
UN RECRUTEUR DYNAMIQUE SUR SES TERRITOIRES : EFFECTIF TOTAL PAR TYPE D'EMPLOI, CONTRAT DE TRAVAIL ET ZONE GÉOGRAPHIQUE	Le Crédit Agricole de La Réunion emploie aujourd'hui 812 salariés. En 2016, le Crédit Agricole a embauché 62 personnes en CDI et enregistré 27 départs CDI. Pourcentage de salariés employés en CDI et CDD : - Cadres : 23% - Techniciens : 52% - Agents : 25%	43
RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR SEXE, TRANCHE D' ÂGE	70 % des salariés ont moins de 45 ans - Hommes : 37% et Femmes : 63% - Moins de 25 ans : 6%, 25/34 ans : 36%, 35/44ans : 27%, 45/54 ans : 17%, 55/64 ans : 14%, 65 ans et + : 0%	43
EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS	168 embauches/ 3 licenciements	42
TURN OVER DU PERSONNEL	Taux de rotation : 5,97%	-
RAPPORT DU SALAIRE DE BASE DES HOMMES ET DE CELUI DES FEMMES PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE	Ecarts salaire femme par rapport à celui des hommes: Cadres : -12% Techniciens : -1% Agents : -3%	43
EVOLUTION DES SALAIRES BRUTS MOYEN PAR CLASSE (ASSISTANTS, TECHNICIENS ET CADRES)	Rémunération conventionnelle & extra-conventionnelle moyenne (rémunération brute totale annuelle) : - Cadres (hors cadres de direction) : 64 118 - Techniciens : 42 354 - Assistants : 33 888 Globalement, la rémunération brute totale annuelle des CDI a augmenté de 3.12% par rapport à 2015. Cette augmentation traduit les évolutions individuelles et les recrutements effectués sur l'année.	43
ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL	La durée hebdomadaire du travail est fixée à 39h ou à 37h45. Elle est ramenée à 35 H par l'attribution d'Autres Jours de Congés.	44
ABSENTÉISME	Taux d'absentéisme maladie et longue maladie : 4,28% Taux d'absentéisme sur accidents de travail et maladie professionnelle : 0,50% En 2016 il y a eu une reconnaissance de maladie professionnelle. Nombre de jours total d'absence (pour l'ensemble des effectifs) : 10 646	45
UN DIALOGUE SOCIAL, RICHE ET CONSTANT	Le dialogue social est ponctué de rencontres au minimum mensuelles avec les représentants du personnel.	44
ACCORDS SIGNÉS : ACCORDS COLLECTIFS À LA CAISSE RÉGIONALE DE LA RÉUNION	Ref tableau, dans le Pacte Copératif et Territorial	44

LES CONDITIONS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL	La Caisse régionale à mis en place une Cellule d'Ecoute Psychologique, ainsi que les services d'une Assistante Sociales pour accompagner les salariés en difficultés. Dépenses de sécurité : 1,39M€ Notre action : Mise en place d'un forum dédié à la préparation de la retraite, réservation de berceaux pour ses salariés	45
LES ACCIDENTS DE TRAVAIL	Nombre d'accident du travail reconnu par la Sécurité Sociale en 2016 : 30	45
PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DE FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE	Politique de formation	46
NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION PAR AN, PAR SALARIÉ	Nombre moyen d'heures de formation par effectif : 39h En moyenne, dans la CR, la masse salariale consacrée à la formation est de 0,12%	42
L'ÉGALITÉ ENTRE HOMMES ET FEMMES AU TRAVAIL	En 2016,17,5% de femmes et 20,7% des hommes ont bénéficié d'une promotion dans le cadre d'une prise de responsabilité. 19,3% des femmes et 21,7% des hommes ont bénéficié d'une évolution de la rémunération au titre de la reconnaissance individuelle.	49
SALARIÉS HANDICAPÉS EMPLOYÉS	L'effectif de personnes porteuses de handicap en 2016 est de 61, soit 54 CDI et 7 CDD. Son taux d'emploi de 6 % est conforme à celui prévu par le législateur. Notre action : HECA	45
LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS AU TRAVAIL	Les process de recrutement et de mobilité sont basés seulement sur les compétences. Les recrutements sont diversifiés, aussi bien en termes d'âges, que de sexe, que de niveau de diplôme, d'expérience, d'origines...	48
POURCENTAGE DE SALARIÉS BÉNÉFICIANT D'ENTRETIENS D'ÉVALUATION ET D'ÉVOLUTION DE CARRIÈRE	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation : 98,54% au 31/12/2015	-
PRÉVENIR LA CORRUPTION	Nombre de salariés formés aux dispositifs de conformité FIDES via un module e-learning sur l'année 2016 : 596 collaborateurs formés sur les 750 présents au 31/12. Action : Prévenir la corruption	47

#5 LA RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES

	Valeur ou descriptif Page	Page
VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE CRÉÉE ET DISTRIBUÉE : IMPACT TERRITORIAL, EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL	Le Produit Net Bancaire 2016 de la Caisse régionale atteint 189.5M€ - 620 000 € alloués aux oeuvres sociales en 2016, soit 1.4% de son résultat net	51
POINTS D'ACCÈS DANS LES ENDROITS PEU PEUPLÉS	49 agences ou sites et 191 automates qui proposent le retrait sur l'île de La Réunion et de Mayotte	53
POINTS D'ACCÈS DANS LES ENDROITS PEU PEUPLÉS OU DÉFAVORISÉS : IMPACT TERRITORIAL, SUR LES POPULATIONS RIVERAINES OU LOCALES		53
INITIATIVES POUR ACCOMPAGNER LES ACCIDENTS DE LA VIE ET LES DIFFICULTÉS ÉCONOMIQUES	Action : PASSERELLE, Partenariat avec l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), Actions préventives d'Education budgétaire et financière avec l'association Run@ction	53
ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	Des travaux de mise en conformité de chacun des sites sont planifiés et chiffrés avec la collaboration de deux maitrises d'oeuvre et d'un bureau de contrôle technique . Ils seront à exécuter sur une période triennale 2016/2018 avec allocation préalable de budgets pour la réalisation de ces travaux .	-
LA PRISE EN COMPTE DANS LA POLITIQUE D'ACHAT DES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX	Achats solidaires, équitables et de lutte contre la corruption	54
L'IMPORTANCE DE LA SOUS-TRAITANCE ET LA PRISE EN COMPTE DANS LES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET LES SOUS-TRAITANTS DE LEUR RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	Achats responsables Nos actions : BIOM : Notre Caisse régionale est la première banque de la place et la première entité du groupe CASA à avoir été « biomée », Tookets, une nouvelle monnaie virtuelle et solidaire	55
NOUS SOUTENONS LES ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS TERRITORIALES	Les réalisations de crédits d'équipement aux entreprises et collectivités territoriales cumulées atteignent 422M€ fin Décembre 2016 vs 186,9M€ fin Décembre 2015, en hausse de 235M€.	57
LE MÉCÉNAT : VOLUME DES PROJETS SOUTENUS ET MONTANTS ACCORDÉS AUX ORGANISMES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL	En 2016, 123000 euros ont été dédié au Mécénat pour 146 associations soutenues.	56

NOTE MÉTHODOLOGIQUE
DU RAPPORT RSE

Pilotage du rapport RSE
Les actions conduites dans le cadre du rapport RSE sont portées par un Comité de Pilotage, présidé par Didier ESTEBE, Directeur Général Adjoint, au sein duquel chaque Direction est représentée.
Le pilotage du reporting RSE est sous la responsabilité de la Direction Financière et Risques pour la centralisation et la validation des informations et sous la responsabilité du Service Communication pour la rédaction du rapport.

Périmètre de reporting
L'ensemble de l'activité de la Caisse régionale de La Réunion et de ses Caisses locales est intégré au reporting. 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.

Période de reporting
Le rapport RSE est mis en place pour la deuxième fois cette année.
De manière générale, la période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2016.

Informations non reportées
Certaines thématiques ne sont pas traitées dans ce rapport car sans rapport avec la nature du domaine professionnel de la Banque. En effet, compte-tenu de ses activités de services, la Caisse régionale de La Réunion n'est pas sources de risques environnementaux particuliers. Les items suivants sont donc exclus : les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions, les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement, la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation, l'utilisation des sols, la prise en compte des nuisances sonores liées à l'activité. La Caisse régionale de La Réunion précise qu'elle n'a constitué aucune provision ou garantie pour risques en matière d'environnement. De plus, les conséquences du changement climatique n'ont pas d'impact direct sur l'activité.

Concernant la promotion et le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au respect de la liberté d'association et de droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire, à l'abolition effective du travail des enfants : la Caisse régionale exerce ses activités en France et respecte la réglementation en vigueur. Elle n'est pas concernée par le travail des enfants ni par le travail forcé. Les informations relatives au respect de la liberté d'association et de droit de négociation collective et à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession sont traitées dans la section relative à notre responsabilité d'employeur. Il n'y a pas d'actions spécifiques engagées en faveur des droits de l'homme. Les notions de fréquence et de gravité des accidents de travail étant peu pertinentes par rapport aux enjeux de santé de l'activité directe de la banque, ce thème n'est pas abordé. Aucun accord n'a été signé avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail. En revanche, les accidents du travail et les maladies professionnelles sont traitées dans le tableau des indicateurs, dans la partie relative à l'absentéisme.

Concernant les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité du consommateur : la nature de l'offre bancaire, à notre sens, n'a pas d'impact sur la santé physique des consommateurs. En revanche, la protection de l'intérêt du client est présentée dans le présent rapport.

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE LA RÉUNION

Exercice clos le 31 décembre 2016

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC1 sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le chapitre intitulé « Le Pacte Coopératif et Territorial, notre responsabilité Sociale et Environnementale » (« le chapitre RSE ») du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des fiches indicateurs 2016 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure à la fin du « chapitre RSE » du rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre octobre 2016 et février 2017, sur une durée totale d'intervention d'environ trois semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000[2].

[2] ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes[3] au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.) et pour vérifier la correcte application des procédures. Nous avons mis en oeuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion. Nous avons également procédé à des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués ainsi que la consolidation des données et à rapprocher les données des pièces justificatives.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de nondétection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 6 mars 2017

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable
Associée France développement durable

Abder Aouad
Associé

[3] Informations sociales :

- Indicateurs (informations quantitatives) : l'emploi (l'effectif total, les embauches et les départs, dont les licenciements, le turnover), l'absentéisme, le nombre moyen d'heures de formation par salarié ;

- Informations qualitatives : l'emploi, les politiques mises en oeuvre en matière de formation.

Informations environnementales et sociétales :

- Indicateurs (informations quantitatives) : le nombre de sociétaires, la répartition du PNB, le nombre de clients accompagnés par le dispositif Passerelle, le nombre de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment, le montant des encours destinés aux énergies renouvelables ;

- Informations qualitatives : les relations avec les parties prenantes notamment dans le cadre de la relation clients et de la gouvernance mutualiste ; les actions de partenariats et de mécénat ; la description des actions mises en oeuvre pour prévenir la corruption et le blanchiment, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs (l'accompagnement des clients fragilisés via le dispositif Passerelle).

#03

LE RAPPORT DE GESTION **& LES CHIFFRES CLÉS**

67-73 Activité de la Caisse Régionale
74-79 Les Comptes Sociaux
80-81 Les Comptes Consolidés
82-89 Les Chiffres Clés

1. Contexte économique et activité de la Caisse régionale

En 2016, les marchés financiers ont été rythmés par les politiques monétaires contradictoires de la Réserve Fédérale des États-Unis et de la Banque Centrale Européenne. La croissance redémarre aux Etats-Unis alors même qu'elle demeure faible en Europe. De surplus, l'élection présidentielle américaine et la sortie de l'Angleterre de l'UE ont créé un environnement économique particulièrement instable.

Au début de l'année 2016, la FED a durci sa politique monétaire en augmentant ses taux de 25bps, confirmant une parité euro-dollar basse et améliorant la compétitivité de la zone euro. Cependant, en fin d'année, cette parité s'est détériorée avec l'élection présidentielle outre-Atlantique et l'annonce de relève des taux par la FED. Cette situation politique entraine une vague d'incertitude sur les marchés.

De son côté, la BCE a annoncé la poursuite des mesures en faveur de l'assouplissement monétaire avec notamment la continuité du programme de rachat d'actifs jusqu'à décembre 2017. 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.

Sur le point de vue macroéconomique, l'année 2016 est marquée par une amélioration de la situation des pays émergents et une incertitude de la situation économique des pays développés à l'économie de marché. Malgré une stagnation de l'inflation, la croissance des BRICS est en hausse et le chômage y ralentit. A noter cependant que la croissance chinoise ralentit une fois de plus passant de 6,9% en 2015 à 6,5% en 2016.

Dans la Zone Euro, la reprise est lente du fait de l'association de différents facteurs : la fluctuation de la valeur de l'Euro et la réponse inattendue au référendum du Royaume-Uni. Ces différents phénomènes ont jeté un sentiment d'incertitude sur les marchés financiers. De ce fait, l'euro a connu une forte volatilité. La tournure et les négociations liées au Brexit pourraient inspirer des sorties multiples d'autres pays de l'Union Européenne.
Dans ce contexte incertain, les banques centrales ont injecté des liquidités dans l'Economie afin de maintenir les taux bas et relancer la croissance.

En France, le PIB en volume progresse de 1,7% en 2016, avec une augmentation modérée du PIB sur le T3 2016. Bien que la croissance perdure, elle n'est toujours pas suffisante pour faire diminuer le taux de chômage qui stagne en 2016. Les principaux indicateurs sont bons : une consommation des ménages qui reste stable, des importations et des exportations qui s'accélèrent et une inflation positive.

Au niveau régional, l'Indicateur du Climat des Affaires (ICA) se stabilise au-dessus de la moyenne pour 2016 dans la plupart des secteurs. L'investissement durable demeure conditionné par des projets d'envergure comme la Nouvelle Route du Littoral. Bien que l'activité soit basse, les charges sont en baisse, les prix sont bas et les délais de paiement s'améliorent.
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 ne cesse de s'amplifier depuis le début 2016. La consommation, l'importation et l'exportation ont profité d'un taux de change de l'euro favorable et de la baisse du prix du pétrole (maintenue sous les 50$).
Le chômage reste malgré tout très élevé : l'activité générée n'est pas suffisante pour résorber le chômage, la population active évoluant plus rapidement que les créations d'emplois.

Dans ce contexte régional, l'encours des crédits aux entreprises se maintient et le niveau d'encours se stabilise à 8,4 milliards d'euros. La majeure partie de ces encours est axée sur les crédits à l'investissement.
Les crédits accordés aux ménages profitent d'une hausse notamment sur l'investissement à l'habitat (6,2 milliards d'euros en septembre 2016).

Le marché des crédits est en hausse porté par les crédits à l'habitat (+3,1%) et la trésorerie (+1,3%). La faible rémunération des placements indexés sur les taux de marché incite les ménages à privilégier la liquidité. De ce fait la collecte rémunérée est en chute (-23,9%) au profit des DAV (+7,7%). L'épargne reste stable malgré un manque d'attractivité récurrent dans un contexte de rémunération basse. De son côté, la Caisse régionale de La Réunion améliore ses encours de collecte (+5%) notamment sur les DAV (+11,3%). Sur l'épargne, la Caisse régionale est en léger recul (-1%) suite au contexte de taux bas. Cependant, le Livret Sociétaire demeure en forte hausse.
Il faut noter que l'année 2016 est exceptionnelle, pour le Crédit Agricole de La Réunion, sur son activité de Crédits avec une hausse générale de ses encours pour un total de 5,8%.
L'évolution importante des crédits dépasse celle de la collecte ce qui fait baisser son taux de couverture des emplois par les ressources clientèles.

Le domaine bancaire à La Réunion a été marqué par la fusion de la Banque de la Réunion avec la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse (CEPAC) au premier trimestre de 2016. Le rapprochement n'a cependant pas privé le Crédit Agricole de sa position de leader sur les marchés de la collecte et du crédit.

Dans le secteur aérien, l'annonce de l'arrivée d'une nouvelle compagnie aérienne low-cost, French Blue, a stimulé le marché, obligeant la concurrence à faire des annonces sur les prix (exemple : Corsaire...) au profit du secteur tourisme (ouverture de nouveaux établissements en 2016).

Les opérations significatives pour la Caisse régionale du Crédit Agricole qui sont intervenues sur 2016 :

Conso 2.0 :

L'année a été très productive en termes de crédit à la consommation. La Conso 2.0 a permis à la Caisse Régionale de revoir ses process crédits, de mieux intégrer la connaissance de ses clients en lien avec l'expertise de la filiale CA-CF. Cette collaboration a permis dès 2016 de faire du Crédit Agricole de La Réunion, une banque plus proactive et plus efficace dans la satisfaction de ses clients tout en maîtrisant le niveau de risque.

Eurêka :

L'opération Eurêka effectue le transfert par Crédit Agricole S.A. des certificats coopératifs d'investissement et des certificats coopératifs d'associés (CCI/CCA) détenus dans les Caisses régionales. Les participations CASA sont reclassées via le transfert des CCI/CCA à une entité intégralement détenue par les Caisses régionales, SACAM Mutualisation.
Eurêka a permis de simplifier la structure du groupe Crédit Agricole et d'accroître sa lisibilité vis-à-vis du marché et du Superviseur.

1.1 La collecte

En 2016, la collecte globale s'établit à 3,82 Milliards d'euros, en hausse de 182 millions d'euros par rapport à décembre 2015 (soit +5%). L'année est marquée par une hausse des DAV avec une augmentation de 11,3%.

La collecte monétaire est en hausse de 177 millions d'euros en 2016 (+11,6%) et s'établit à 1,71 Milliard d'euros. Cette hausse est attribuable aux excellentes performances des DAV augmentant de 142 millions d'euros (+11,3%) et un stock à 1,40 Milliard d'euros soit 82% de la collecte monétaire. A noter la remontée de la collecte rémunérée de 35 millions d'euros (12,9%) sur les CDN.

La collecte d'épargne du Crédit Agricole Mutuel de la Réunion est en légère baisse de dynamisme en 2016 (-1%) suite à la rémunération faible de l'épargne.
La Caisse régionale poursuit son offensive sur les livrets avec le Livret Sociétaire, lancée au dernier trimestre 2012, en collectant 31,4 millions d'euros sur l'année avec la souscription de 2 942 livrets ce qui porte à 170 millions d'euros les encours du livret sociétaire pour un total de 13 665 livrets.
Les autres livrets affichent des variations plus mitigées. Le livret A progresse de 7 millions d'euros (4%) tout comme le LDD (+1,6%). Cependant, les CSL sont impactés par le contexte de taux bas et sont en recul de 3,4%.

La collecte tiers globale est dynamique sur l'année 2016 (2,3%) expliquée par l'Assurance Vie qui performe avec une hausse de 3,5% soir +21 millions d'euros.

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 2016

Nbre de comptes inactifs transférables	**4 637**
Montant transférés	**4 968 462,69 €**
Nbre de compte transférés	**4 065**
Montant transférés à la CDC	**2 037 906,14 €**

1.2 Les **services**

Le Crédit-Agricole de la Réunion enrichit chaque année sa gamme de produits proposés en direction de sa clientèle des particuliers, des professionnels, des entreprises et des collectivités, et ce, sur tous les domaines d'activités dont des offres digitales. L'objectif étant de répondre de plus en plus aux besoins des clients et de satisfaire autant que possible à leurs attentes.

Aussi en 2016, l'année a été très riche en lancement de nouveaux produits ou en évolution d'offres.

SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS :

Concernant le domaine Crédit :
• **Crédit à la consommation :** Simplification du process des crédits à la consommation, avec intégration de la connaissance de clients en lien avec l'expertise de la filiale CA-CF, afin de maîtriser le niveau de risque de crédit.

Concernant le domaine Assurances :
• **L'Offre ADI CACI :** Solution d'assurance ADI en adéquation avec le besoin de couverture et la nature des opérations de prêts (immobiliers, consommation et professionnels) à des profils spécifiques. Trois offres lancées : CACI Protection Emprunteur, **CACI Protection Sénior, CACI Protection Capitaux**
• **Tranquillité Obsèques** remplace le produit Garantie Obsèques, évolution de l'offre avec l'âge à l'adhésion qui a été avancé à 40 ans et le volet assistance qui a été renforcé.

Concernant le domaine Collecte :
• **Relevé ISF :** Service qui a pour objet de mettre à la disposition des clients un relevé d'information synthétique portant sur leurs avoirs valorisés au 31 Décembre (comptes de dépôts à vue, placements financiers, prêts gérés par la Caisse Régionale).
• **Vendôme Patrimoine :** Mandat de gestion réservé aux Plans d'Épargne en Actions. La société de gestion gère le portefeuille pour le compte du client en fonction de l'orientation de gestion définie.
• **Mandat PME ISF :** Mandat qui permet à un épargnant de confier à une société de gestion la mission de sélectionner et d'investir directement pour son compte dans le capital de PME éligibles (loi TEPA), puis de suivre le portefeuille ainsi constitué et d'organiser à terme la sortie du mandat.

Concernant le domaine Banque au Quotidien :
• **Carte LSA :** Carte gratuite à autorisation systématique qui permet de retirer de l'argent dans les distributeurs de l'agence où le compte est domicilié.
• **Sepamail :** Sepamail RUBIS est un service de règlement de facture en ligne qui permet au créancier d'initier des demandes de règlements de factures s'appuyant sur des virements que le débiteur initie automatiquement via sa Banque en ligne

Concernant le segment des jeunes :
• **Prêts jeunes à 1% :** Prêt étudiant, prêt auto et prêt mozaïc permis au taux imbattable de 1% pour nos Jeunes Clients.
• **Partenariat Vittavi :** Une offre spécifique auprès des affiliés et/ou adhérents Vittavi leur offrant 80€ d'avantages bancaires pour ces clients communs.
• **Partenariat Apple :** Associer notre image à celle d'une marque forte Apple via un partenariat avec MICROSTOR afin que nos Clients de 18 à 30 ans puissent bénéficier d'offres préférentielles.

Services en ligne et applications mobiles :

• **Ma carte :** L'application « Ma Carte » du Crédit Agricole vous permet, à tout moment et où que vous soyez, d'accéder rapidement aux informations essentielles sur les services associés à votre carte : accès aux numéros d'urgence, aux informations d'assistance et d'assurance, à la géolocalisation d'un distributeur automatique de billets. Vous pouvez aussi activer/désactiver le paiement à l'étranger ou le paiement à distance et augmenter gratuitement temporairement le plafond de votre carte.
• **Paylib :** Cette fonctionnalité est incluse dans l'application Ma Carte et vous permet de payer sur Internet en toute simplicité et dans un environnement sécurisé.
• Pacifica : L'application gratuite « PacifiCA » du Crédit Agricole donne la possibilité à nos assurés (Automobile et/ou Habitation) de déclarer leur sinistre via leur smartphone :
- Saisir directement les circonstances de l'accident
- Joindre jusqu'à 5 photos pour compléter la déclaration. Ces photos sont certifiées légalement sans aucun frais (horodatées, géolocalisées, cryptées...).
- Une fois la déclaration envoyée, les services PACIFICA rappelleront notre assuré.
• **Ma banque :** L'application Ma Banque, visualisez en un coup d'œil l'ensemble de vos comptes (soldes, suivi des dernières opérations) et effectuez vos opérations bancaires au quotidien (virements, accès au RIB... etc.). L'application vous permet également de gérer votre budget et de suivre par postes vos dépenses ou de vous aider à préparer vos projets.

SUR LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS, AGRICULTEURS, ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS :

Concernant le domaine Crédit :
• **Créances Services :** Cette solution souple et réactive répond immédiatement aux besoins ponctuels ou récurrents de trésorerie d'une entreprise grâce à un service de financement très rapide.
• **Prêt lanceur Pro :** Dédié aux créateurs et repreneurs d'entreprise, le Prêt Lanceur Pro est un prêt professionnel moyen ou long terme permettant de financer les investissements liés au démarrage de l'activité professionnelle.

Concernant le domaine Assurances :
• **Assurance Associations - Smacl :** Dédiée au dirigeant, adhérent ou encore bénévole d'une association, cette assurance complète couvre tous les risques liés aux activités de l'association.
• **Santé et Prévoyance Collective Agricole :** Dans le cadre de la réglementation lié à l'Accord National Interprofessionnel, ces deux contrats sont des solutions complètes de couverture destinées au dirigeant, ses salariés et son entreprise.
• **Protection des revenus Pro :** Protection Revenus PRO ESSENTIEL et Protection Revenus PRO OPTIMUM sont des contrats d'assurance conçus afin de couvrir le dirigeant en cas d'incapacité temporaire de travail ou d'invalidité, suite à un accident ou une maladie et qui font profiter au client concerné du dispositif fiscal Madelin.

Concernant le domaine Collecte :
• **DAT Associations et Organismes Sans But Lucratif :** Ce placement rémunéré est destiné principalement aux associations de la loi 1901. Ce produit de collecte récompense la fidélité du client dans le temps grâce à son rendement progressif annuel.

Concernant le domaine Banque au Quotidien :
• **Pack E-Commerce :** Une offre innovante où le client conçoit simplement la boutique en ligne qui lui ressemble et garde la maîtrise de son outil sans dépendre d'un tiers.
• **Mon certificat RGS ++ :** C'est un certificat électronique sécurisé permettant à des abonnés, utilisateurs finaux désignés par l'entreprise, d'utiliser une signature électronique avec une identification certifiée pour des échanges d'informations via Internet avec l'Administration ou la banque.
• **OAV Flux :** Cet outil d'Aide à la Vente présente au client professionnel la gamme des solutions de la « Banque au quotidien » et flux du Crédit Agricole sur tablette. Le client dispose ainsi d'un catalogue interactif des offres existantes en fonction de son activité professionnelle.

1.3 Les **crédits**

Le Crédit Agricole confirme en 2016 son identité de banque citoyenne en s'inscrivant comme le partenaire privilégié des réunionnais dans l'aboutissement de leurs projets en terme de logement, et d'investissements collectifs et productifs.

Avec un niveau de réalisations de crédits (amortissables et hors bilan) en forte hausse sur l'exercice 2016. Le Crédit Agricole confirme le renforcement de sa position de premier financeur de la Réunion, notamment sur l'habitat résidence principale.
Il a maintenu sa distribution aux crédits habitat aux particuliers 2016 constituant les trois-quarts des crédits habitat distribués. L'évolution sur l'Habitat illustre la volonté de la Caisse régionale de se recentrer sur son cœur de métier à savoir l'accompagnement des réunionnais dans l'acquisition de leur résidence principale et le financement du logement social. Cet effort traduit une hausse de son encours de crédit habitat sains de 7,8%.

Les Remboursements Anticipés progressent de près de 6% sur 2016 et les réaménagements de crédit de 33% pour un niveau d'indemnités de remboursement anticipé de 2,9M€ sur 2016 contre 2.6M€ en 2015.

En lien avec un climat des affaires stable, la Caisse régionale affiche une forte hausse de la distribution de crédits équipement qui s'appuie sur les marchés Professionnels, les Entreprises et les Collectivités. De ce fait, l'encours sur les crédits à l'Equipement est en hausse de 5%. Pour autant, le taux de créances douteuses en équipement reste stable à 4,6%.
De plus, le financement des professionnels et des PME est également assuré par les engagements hors bilan via le développement du crédit-bail et l'affacturage.

L'encours de crédits à la consommation augmente, grâce notamment à un affinement de nos offres et stratégies à la consommation. En effet, la mise en place de politiques et nouveaux outils ont permis d'augmenter de manière importante les réalisations de crédits.

Ces performances permettent aux encours de crédits de la Caisse régionale de dépasser le 3,8 milliards d'euros.

1.4 Les **moyens**

1. Les ressources humaines

L'investissement humain s'est poursuivi en 2016 avec le recrutement de 62 collaborateurs, dont 69% dans le cadre de pourvoi de postes en lien direct avec la clientèle.
Afin d'accompagner nos engagements relationnels, la Caisse régionale a procédé à la création nette de 10 postes structurels dans les Réseaux. Les services supports du siège ont également été renforcés grâce à la création nette de 8 postes structurels.

La politique d'Alternance a été maintenue, conformément aux engagements du Contrat de Génération signé fin 2013 pour 3 ans : 17 contrats de professionnalisation ont été recrutés pour l'année universitaire 2016/2017 sur 2 filières : LPBA –Licence Professionnelle Banque & Assurance, et Master 2 Monnaie, Banque, Finances, Assurances.

Il est à noter que 5 des étudiants ayant intégré le Master 2 MBFA ont été sélectionnés parmi les demandeurs d'emploi inscrits au Pôle Emploi. Titulaires d'un diplôme non bancaire de niveau BAC+4/5, ces étudiants ont pu bénéficier d'une Action de Formation Préalable au Recrutement. Cette innovation, mise en place par le Crédit Agricole de la Réunion, en partenariat avec l'Université de la Réunion et le Pôle Emploi pour la première fois en 2015 a été un vif succès, que nous avons souhaité renouveler en 2016. 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 diplômés d'autres domaines et ayant déjà une première expérience professionnelle donc une autre approche de l'entreprise et de leur métier de conseiller de clientèle professionnelle.

Par ailleurs, la politique de recrutement participe à nos actions en faveur de l'intégration des personnes porteuses de handicap : en 2016, la Caisse régionale compte 7 salariés CDD et 54 salariés CDI ayant le statut

de travailleur handicapé. Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap s'établit ainsi à 7.39% en 2016 par rapport à 7,04% en 2015.

Le plan de formation 2016 s'est construit autour de la volonté d'accompagner la transformation de notre modèle distributif basé sur les principes de la banque multicanale de proximité tout en poursuivant nos ambitions en matière d'excellence relationnelle.

Outre les formations règlementaires 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. 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. A ce titre, citons les filières de professionnalisation de nos Chargés de Clientèle Professionnelle et de nos Conseillers en Gestion de Patrimoine, maintenues et renforcées en 2016.

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 ainsi bénéficié en 2016 d'une formation sur cette thématique à travers un dispositif déployé pour la première fois au sein de la Caisse régionale : le MOOC (Massive Online Open Course) sur le thème « Digital by CA ».

Par ailleurs, le nombre de stagiaires reste élevé : 77 étudiants stagiaires ont été accueillis en 2016.

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% : 32 490 heures de formation dispensées (+19% par rapport à 2015) dont 63% en présentiel. Au global, 94% des salariés ont bénéficié d'une action de formation en 2016.

Le recours aux CDD est en augmentation par rapport à 2015 (moyenne de 61 CDD mensuels en augmentation de 5%).
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 2016 : 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.

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 2016, le Comité de Concertation et d'Orientations a été mis en place, en vue de favoriser les échanges entre la Direction et les Organisations Syndicales sur les sujets d'orientations stratégiques.

Des réunions complémentaires et commissions techniques spécifiques ont été tenues en cours d'année portant le nombre global de réunions et commissions à 78.

Sur le plan des négociations, de nombreux accords d'entreprise ont été signés en 2016 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 l'emploi des travailleurs handicapés, un accord sur l'égalité professionnelle, des accords sur la rémunération et sur l'abondement de l'épargne salariale aux plans d'épargne entreprise et au PERCO.

Afin de mesurer l'impact de ces différentes innovations sociales sur le climat social, la Caisse régionale a participé en 2016 au dispositif Groupe CA de mesure de l'Indice d'Engagement et de Recommandation : les salariés de la Caisse régionale témoignent d'un niveau d'engagement et d'un sentiment d'appartenance très forts, portant ainsi nos résultats à un niveau très supérieur à la moyenne des entités du Groupe et de la norme des entreprises du domaine Banque-Assurances.

2. Les investissements

Dans le domaine immobilier, l'année 2016 a été marqué par :

→ La livraison de l'antenne de Savanna (rattachée à Saint-Paul) avec l'inauguration le 10 Février prochain.

→ La poursuite des travaux d'aménagement de l'accès des automates aux personnes à mobilité réduite et le renouvellement du parc des automates (23) avec l'ouverture d'un nouveau site aux Avirons.

→ La fin des chantiers de l'agence Petite Terre (Mayotte), de la Banque Privée Nord et Ouest, de l'extension du parking de l'Etang Salé et de l'aménagement de bureaux de l'agence De Gaulle.

→ L'acquisition du foncier pour l'agence de Bandrélé (Mayotte) et le début des travaux.

→ La continuation des projets de l'agence Saint-Louis et du Siège Social avec les études de conception et d'aménagement.

→ Le lancement du projet Village by CA avec les études de conception.

2. Les comptes **sociaux**

2.1 Le compte de **résultat**

Le compte de résultat peut s'analyser au travers des grands agrégats que constituent le Produit Net Bancaire, les charges de fonctionnement, les risques, les autres produits et charges, et le résultat net.

3. Le produit Net Bancaire

Le Produit Net Bancaire est constitué par l'ensemble des revenus enregistrés par la Caisse régionale, diminué des charges bancaires directes.

Au 31 décembre 2016, le Produit Net Bancaire de la Caisse régionale s'établit à 189,5 Millions d'euros en hausse de 7%. La marge nette d'intérêt est en hausse de 4% avec une baisse des charges de refinancement et des charges clientèle plus rapide que celle des produits clientèles. La marge sur commissions, qui traduit l'activité des services, se renforce en 2016 avec des commissions sur le fonctionnement des comptes et sur la gestion de titres qui augmentent. Quant à la marge sur portefeuille, on constate une importante amélioration, avec une augmentation de 15,9%, expliquée notamment par les dividendes reçus par les titres de participation.

Dans le prolongement du contexte de taux bas, la Caisse régionale continue d'optimiser son refinancement afin d'alléger ses charges financières. Renforcée par la hausse de ses DAV, elle favorise la reconstitution de ses marges crédits et collecte. Enfin le redressement des équilibres bilanciels de la Caisse régionale accélère la décrue des charges de refinancement, améliorant d'autant la Marge Nette d'Intérêt.

La marge sur commissions est en hausse de 9,8%, du fait notamment d'une activité sur les assurances améliorée. La marge sur commissions demeure un des moteurs de l'activité financière auprès de la clientèle, en raison du positionnement de la Caisse régionale comme la banque des réunionnais au quotidien et aussi comme un assureur de premier plan.

La marge du portefeuille, traduisant l'activité de gestion des excédents de fonds propres de la caisse, annonce une augmentation de 15,9% pour l'exercice 2016. Les dividendes perçus par la Caisse Régionale de la Réunion sont à un niveau important (+4,7M€) dus à l'opération Eureka.

Depuis la fin d'année 2012, la Caisse régionale a renforcé 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 70% en 2016 à 94,92%.
En conséquence, la Caisse régionale a vu sa marge sur titres fortement progresser par le rendement des titres obligataires (2.20% sur l'année).

Les autres produits d'exploitation bancaire correspondent à la rémunération versée par Crédit Agricole SA ou les diverses filiales du Groupe pour les prestations apportées par la Caisse régionale sur la vente de leurs services.

4. Les charges de fonctionnement

A la clôture de l'exercice comptable 2016, les charges de fonctionnement sont en hausse de 10,4%.
Le coefficient d'exploitation de la Caisse Régionale de la Réunion est de 57,1% en 2016.

Les charges de fonctionnement sont constituées :

• Des charges de personnel (représentant 61% des charges de fonctionnement) qui s'établissent en 2016 à 66 millions d'euros augmentant 9% par rapport à 2015.

La politique de recrutement dynamique en 2016 explique l'augmentation annuelle de ces charges.

• Des autres charges d'exploitation et charges d'amortissement (39% des charges de fonctionnement) qui s'élèvent à 43 millions d'euros, en augmentation annuelle de 12,1%. Cette hausse est expliquée par la mise en place du nouveau projet d'entreprise, la constitution du Village By CA ainsi que des charges inhérentes à l'activité croissante de la caisse.

5. Les risques

Le climat économique de l'île se stabilise en 2016 grâce notamment au projet de la Nouvelle Route du Littoral et un secteur touristique stable. Ainsi le marché des créances douteuses et litigieuses n'évolue pas depuis le début 2016. L'encours du marché reste sous la barre du milliard d'euros.

La Caisse régionale voit son taux de créances douteuses diminuer de 32 points de pourcentage entre 2015 et 2016 et s'établir à 5,20%. Ceci est la résultante d'une augmentation de l'encours total des créances de +6% consécutive à une diminution des créances douteuses de 0,2%.

Le coût du risque de la Caisse régionale est impacté par l'effet de base en 2015 de la cession de créances douteuses et litigieuses mais aussi par la sortie d'encours conséquents.

6. Le résultat Net

La Caisse régionale de Crédit Agricole de la Réunion affiche en 2016 un résultat net de 42,7 millions d'euros en hausse de 0,38%. Cette évolution provient d'une amélioration du PNB notamment à une progression le PNB d'activité.

Ce niveau de résultat témoigne de la solidité de son modèle en affichant un résultat robuste qui repose sur de bons fondamentaux et une gestion prudente mais efficace.

7. 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 13 342€, et le montant des impôts sur les sociétés acquitté sur ces dépenses est de 4 594 €.

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 :

(a) éligible à l'abattement de 40%

En euros	2014	2015	2016
Rémunération des parts sociales (a)	683 166,85	650 635,07	939 806,09
Rémunération des certificats coopératifs d'associés (a)	3 143 924,85	3 193 306,17	3 205 435,99
TOTAL DES SOMMES DISTRIBUEES	3 827 091,70	3 843 941,24	4 145 242,08

8. Résultat financier des 5 derniers exercices

NATURE DE L'INFORMATION	2012	2013	2014	2015	2016
1. Situation financière en fin d'exercice					
Capital social (en milliers d'euros)	481 95	48 195	48 195	48 195	48 195
Nombre de parts sociales	11 851	11 851	11 851	11 851	11 851
Nombre de CCI					
Nombre de CCA	3 950	3 950	3 950	3 950	3 950
Nombre total des titres	**15 801**	**15 801**	**15 801**	**15 801**	**15 801**
2. Résultat global des opérations effectuées (en milliers d'euros)					
Produit net bancaire	1911 84	179 690	174 243	177 132	189 513
Résultat brut d'exploitation avant amortissement	97552	87414	81417	83 570	81 285
Impôt sur les bénéfices	21473	21119	25 702	16 465	25 247
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	36 089	39415	41 919	42 577	42 739
Montant des bénéfices distribués	3 711	3 834	3 827	3 832	4 145
3. Résultat des opérations					
R.B.E après impôt avant amortissement	97552	87414	814 27	83570	81 285
Bénéfice après impôt, amort issement et provisions	36 089	39415	41 919	42577	42 739
Intérêt net versé à chaque part sociale en %	27%	23%	18%	17%	23%
Dividende net versé à chaque CCI					
Dividende net versé à chaque CCA	2 707	2945	3 143	3 193	3 205
4. Personnel					
Effectif moyen	652	680	687	692	778
Montant en milliers d'euros					
Salaires et traitements	30840	33413	33 170	34 354	37489

2.2 Le bilan

Le bilan au 31 décembre 2016 présente un total de

5,3

milliards d'euros

en augmentation de

3,07%

par rapport au bilan arrêté au 31 décembre 2015.

1. L'actif

L'année est marquée par une amélioration des opérations avec la clientèle de +6,41% : liée à l'activité de Crédit à l'habitat particulièrement dynamique (+7,8%).
Il en est de même sur les opérations sur titres progressant de 9,67% essentiellement sur les obligations.
Enfin sur les valeurs immobilisées progressent de 79,14% majoritairement sur les titres de participation (impact de l'opération Eureka).

Parallèlement, les opérations internes au Crédit Agricole régressent de 27,67% et les opérations interbancaires de 47,63%, en corrélation avec la baisse du stock de placements monétaires et dépôts à terme interbancaires.

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 la moitié de la collecte d'épargne,
• des avances traditionnelles et globales

En 2016, les opérations internes au Crédit Agricole diminuent de 1,7%. Cette hausse est principalement expliquée par l'augmentation des emprunts en blanc et des avances miroirs.

Les dettes représentées par un titre progressent de 264,77%, expliquées par la hausse des certificats de dépôts négociables.
Les comptes créditeurs de la clientèle se développent de 6,64%, en lien avec les bonnes performances enregistrées sur les dépôts à vue.
Les dettes subordonnées, qui constituent du quasi fonds propre pour la Caisse Régionale, augmentent de 12,45% en 2016. La mise en œuvre en 2015 de Comptes Courants Bloqués (CCB) avec les Caisses locales génère une forte progression du poste Dettes subordonnées qui constituent du quasi fonds propre pour la Caisse régionale.
Les fonds propres sociaux de la Caisse régionale au 31 décembre 2016 hors FRBG sont en progression de 5,44% (soit +39 millions d'euros). Cette augmentation provient de l'affectation en réserves de la fraction de résultat 2015 non distribuée.

2.3 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 CRD à fin décembre 2016 à 17,89% contre 21,63% en 2015.

Suite au passage à la réglementation Bâle III, la caisse régionale a arrêté le calcul du coefficient de liquidité standard en octobre 2015 pour ne suivre que le ratio liquidité court terme LCR.
Les plus importantes évolutions de la 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 70% en 2016 à 94,92%.

Le ratio de rentabilité des fonds propres (ROE) s'établit à 5,84% en 2016 contre 6,17% en 2015, en baisse en raison de l'augmentation plus rapide des fonds propres par rapport au résultat.
Le taux de rendement des actifs (ROA) reste stable à 0,80% en 2016 contre 0,82% en 2015.

Le coefficient d'exploitation, qui rapporte les Charges de Fonctionnement Nettes au Produit Net Bancaire, s'établit à 57,1% contre 55,3% en 2015.

Chacun de ces ratios situe la Caisse régionale au-dessus des normes réglementaires et dans une très bonne position au sein du groupe Crédit Agricole, confirmant une assise financière solide, au service du développement et d'investissements ambitieux sur son territoire.

2.3 Les **événements postérieurs à la clôture**

Aucun évènement post-clôture.

3. 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.

3.1 Le **compte de résultat consolidé**

Les principaux soldes de gestion peuvent se résumer à :
• Produit Net Bancaire : 189,1 millions d'euros, soit une augmentation de 4,9% par rapport à 2015, liée à l'évolution de PNB constatée sur les comptes sociaux
• Charges de fonctionnement : 108 millions d'euros, soit le même niveau que dans les comptes sociaux
• Résultat Brut d'Exploitation : 80,76 millions d'euros, en baisse de 1,5 millions d'euros, soit -1,87% sous l'effet de la progression des charges générales.
• L'écart de 0,9 millions d'euros entre le résultat net social de 42,7 millions d'euros et le résultat net consolidé de 41,8 millions d'euros s'explique essentiellement par le traitement en normes internationales des provisions FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux) et des impôts différés.

3.2 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 5,4 milliards d'euros en augmentation de 2,88%.
Les capitaux propres consolidés s'élèvent à 894,3 millions d'euros, en progression de près de 5%.

4. Les **perspectives 2017**

Le Crédit Agricole de la Réunion affiche une ambition commerciale forte marquée par une offre toujours plus élargie à ses clients et un renforcement de sa proximité par une augmentation de son réseau d'agences.

Tout en maintenant son statut de banque la moins chère, le Crédit Agricole de la Réunion se positionne en tant que banque des flux, banque digitale et banque responsable.

Forte de son modèle de banque territoriale coopérative et mutualiste, la Caisse régionale de la Réunion entend une fois encore réaffirmer son leadership sur l'ensemble des métiers de la banque et se positionner comme un acteur de premier plan du marché de l'assurance, dans un souci toujours plus grand d'être utile à son territoire, gage de son engagement solidaire et source de rentabilité.

LES CHIFFRES CLÉS 2016

STRUCTURES ET MOYENS	2016
CAISSES LOCALES	15
AGENCES POLYVALENTES	35
CENTRE DE CONTACT MULTIMEDIA	2
AGENCE CREDITS ET ASSURANCES	2
AGENCE ASSURANCES AUX PROFESSIONNELS	2
AGENCES ENTREPRISES	3
BANQUE PRIVEE	3
AGENCE INSTITUTIONNELS & PROMOTIONS IMMOBILIERES	1
AGENCE OFFRES & INTERNATIONAL	1
AUTOMATES BANCAIRES	197
POINTS VERTS	17
COMPTES DE DEPOT A VUE (ET OC)	177 419
SALARIES EN CDI	812
ADMINISTRATEURS	146
SOCIETAIRES	95 517

PART DE MARCHÉ

Collecte 28,50% / Crédits sains 29,97%

BILAN

Au 31 décembre 2016, en milliers d'euros

ACTIFS en milliers d'euros	2015	2016
OPERATIONS INTERBANCAIRES ET ASSIMILEES	255 417	200 190
Caisse, banques centrales	42 566	44 817
Effets publics et valeurs assimilées	139 768	117 101
Créances sur les établissements de crédit	73 083	38 272
OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE	736 979	533 078
OPERATIONS AVEC LA CLIENTELE	3 416 314	3 635 272
OPERATIONS SUR TITRES :	319 731	350 661
Obligations et autres titres à revenu fixe	193 277	350 661
Actions et autres titres à revenu variable	126 454	130 154
VALEURS IMMOBILISEES	281 583	504 433
Participations et autres titres détenus à long terme	169 489	69 988
Parts dans les entreprises liées	862	819
Immobilisations incorporelles	37 037	37 875
CAPITAL SOUSCRIT NON VERSE		
ACTIONS PROPRES		
COMPTES DE REGULARISATION ET ACTIFS DIVERS	152 161	96 803
Autres actifs	80 239	60 793
Comptes de régularisation	71 922	36 010
TOTAL ACTIF	5 162 185	5 320 437

PASSIF en milliers d'euros	2015	2016
OPERATIONS INTERBANCAIRES ET ASSIMILEES	1 760	2 232
Caisse, banques centrales	40	6
Effets publics et valeurs assimilées	1 720	2 226
OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE	2 550 908	2 508 519
COMPTES CREDITEURS DE LA CLIENTELE	1 566 194	1 670 244
DETTES REPRESENTEES PAR UN TITRE	13 165	48 022
COMPTES DE REGULARISATION ET PASSIFS DIVERS	137 699	155 150
Autres passifs	41 148	57 486
Comptes de régularisation	96 551	97 664
PROVISIONS ET DETTES SUBORDONNEES	104 353	106 818
Provisions	86 159	86 358
Dettes subordonnées	18 194	20 460
FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GENERAUX (FRBG)	73 300	75 750
CAPITAUX PROPRES HORS FRBG	714 806	753 702
Capital souscrit	48 195	48 195
Prime démission	61 429	61 429
Réserves	562 605	601 339
Ecart de réévaluation		
Provisions réglementées et subventions d'investissement		
Report à nouveau	0	0
Résultat de l'exercice	42 577	42 739
TOTAL PASSIF	5 162 185	5 320 437

LE COMPTE DE RÉSULATS

Au 31 décembre 2016, en milliers d'euros

LE COMPTE DE RÉSULTAT en milliers d'euros	2015	2016
INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	157 251	150 647
INTERETS ET CHARGES ASSIMILES	-49 615	-43 700
Revenus des titres à revenu variable	5 779	9 836
Commissions produits	75 372	81 665
Commissions charges	-15 618	-15 115
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	1 100	378
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	-20	782
Autres produits d'exploitation bancaire	2 968	5 175
Autres charges d'exploitation bancaire	-86	-155
PRODUIT NET BANCAIRE	177 131	189 513
Charges générales d'exploitation	-93 562	-103 522
Dotations aux amortissements et aux dépréciations sur immobilisations incorporelles et corporelles	-4 453	-4 706
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	79 116	81 285
Coût du risque	-11 827	-9 194
RESULTAT D'EXPLOITATION	67 289	72 092
Résultat net sur actifs immobilisés	753	-1 655
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	68 042	70 437
Résultat exceptionnel		
Impôt sur les bénéfices	-16 465	-25 247
Dotations / Reprises de FRBG et provisions réglementaires	-9 000	-2 450
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	42 577	42 739

LE BILAN CONSOLIDÉ

Au 31 décembre 2016, en milliers d'euros

ACTIF en milliers d'euros	2015	2016
Caisse, banques centrales	42 566	44 817
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	41 201	29 983
Instruments dérivés de couverture	77 516	74 403
Actifs financiers disponibles à la vente	341 999	572 640
Prêts et créances sur les établissements de crédit	810 668	572 253
Prêts et créances sur la clientèle	3 534 128	3 743 860
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	2 339	77
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	228 986	233 549
Actifs d'impôts courants et différés	15 272	1 107
Comptes de régularisation et actifs divers	96 603	68 368
Actifs non courants destinés à être cédés		
Participations dans les entreprises mises en équivalence		
Immeubles de placement	4 639	4 394
Immobilisations corporelles	33 130	34 216
Immobilisations incorporelles	861	818
Ecart d'acquisition		
TOTAL DE L'ACTIF	5 229 908	5 380 485

PASSIF en milliers d'euros	2015	2016
Caisse, banques centrales	39	6
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	43 620	32 520
Instruments dérivés de couverture	23 065	20 093
Dettes envers les établissements de crédit	2 546 733	2 502 403
Dettes envers la clientèle	1 566 194	1 670 693
Dettes représentées par un titre	13 165	48 022
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	72 387	68 450
Passifs d'impôts courants et différés	64	91
Comptes de régularisation et passifs divers	92 756	125 900
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés		
Provisions techniques des contrats d'assurance		
Provisions	19 282	18 032
Dettes subordonnées		
TOTAL DETTES	4 377 305	4 486 210
Capitaux propres - part du Groupe	852 592	894 264
Capital et réserves liées	114 117	117 116
Réserves consolidées	676 980	720 677
Gains et pertes compabilisées directement en capitaux propres sur actifs non courants déstinés à être cédés	14 045	14 632
Résultat de l'exercice	47 450	41 838
Participations ne donnant pas de contrôle	11	11
CAPITAUX PROPRES	852 603	894 275
TOTAL DU PASSIF	5 229 908	5 380 485

LE COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

Au 31 décembre 2016, en milliers d'euros

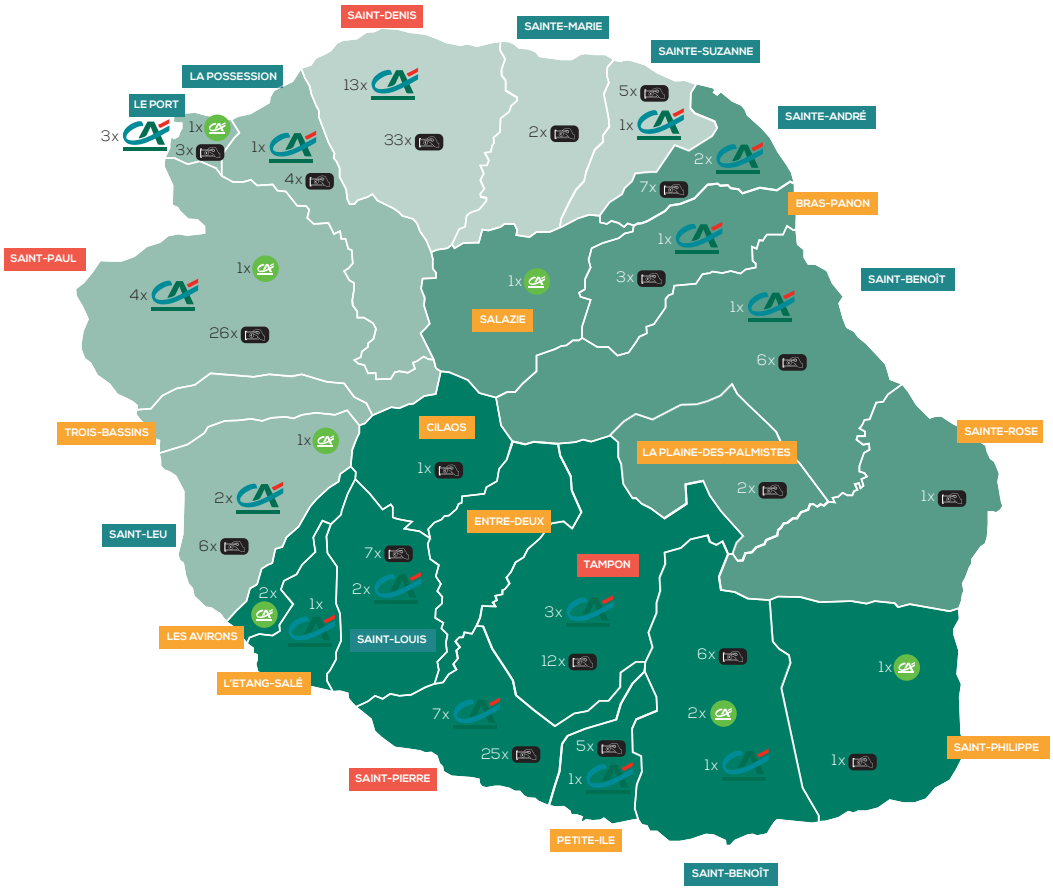
PASSI en milliers d'euros	2015	2016
Intérêts et produits assimilées	163 384	163 587
Intérêts et charges assimilées	-54 024	-51 667
Commissions (produits)	75 352	81 551
Commissions (charges)	-14 347	-13 821
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	-103	91
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente	7 862	8 110
Produits des autres activités	2 539	1 742
Charges des autres activités	-393	-473
PRODUIT NET BANCAIRE	180 270	189 120
Charges générales d'exploitation	-93 777	-103 971
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-4 189	-4 387
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	82 304	80 762
Coût du risque	-12 188	-11 099
RESULTAT D'EXPLOITATION	70 116	69 663
Quote-part du résultat net des entreprises mises en équivalence		
Gains ou pertes nets sur autres actifs	-9	138
Variation de valeur des écarts		
RESULTAT AVANT IMPOT	70 107	69 801
Impot sur les bénéfices	-22 657	-27 963
Résultats net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		
RESULTAT NET	47 450	41 838
Intérêts minoritaires		
RESULTAT NET - PART DU GROUPE	47 450	41 838

PRÉSIDENT	ADRESSE
M. KARL TECHER	Parc Jean de Cambiaire Cité des Lauriers BP 84 - 97462 Saint-Denis Cedex
M. PATRICE BERTIL	14, rue Félix Guyon, 97400 Saint-Denis
M. KARL TECHER	300, chemin Lefaguyes, 97440 saint-André
M. JEAN-CLAUDE ARHEL	17, chemin Hubert Delisle, 97470 Saint-Benoit
M. JEAN-FRANCOIS MOUTAMA	52, rue du four à Chaux, 97410 Saint-Pierre
M. CLAUDE BENARD	57, rue Georges Paulin, 97421 Rivière Saint-Louis
M. JEAN-MAX RIVIERE	2, rue du Père Tabaillet, 97424 Piton Saint-Leu
Mme. MARIE ANGE CATHERINE	Chaussée Royale, 97460 Saint-Paul
M. Jean Emile FONTAINE	5, rue Maury, 97480 Saint-Joseph
Mme LAURENCE MONDON	138, rue Hubert De Lisle, 97430 Le Tampon
M. CLAUDE MARODON	10,avenue Jean Paul II, 97400 Saint-Denis
M. EDDY GERARD SORRES	98, rue Mahé de Labourdonnais, 97429 Petite Ile
Mme PULCHERIE RAMSSAMY	20/22, avenue Leconte des Lisle, 97490 Sainte-Clotilde
M. JEAN PAUL CASCADE	17, avenue de Paris - 97420 Le Port
M. PASCAL QUINEAU	100, bvd du Général de Gaulle, 97434 Saint-Gilles les Bains
M. AKTAR DJOMA	Immeuble de la briquetterie, rue du stade Kavani BP 1004
FORCE RUN-FCP	90, Bd Pasteur, 75 015 Paris
FCT CREDIT AGRICOLE HABITAT 2015 COMPARTIMENT CR903	Parc Jean de Cambiaire Cité des Lauriers BP 84 - 97462 Saint-Denis Cedex

#04

LE **RÉSEAU 2016**

35 Agences de proximité
2 Agences Crédits et Assurances
3 Agences Entreprises
3 Agences Banque Privée
1 Agence Institutionnels & Promotions Immobilières
2 Centres de Contacts Multimédia
17 Points verts
197 Automates bancaires



LEGENDE

Taille d'agglomération

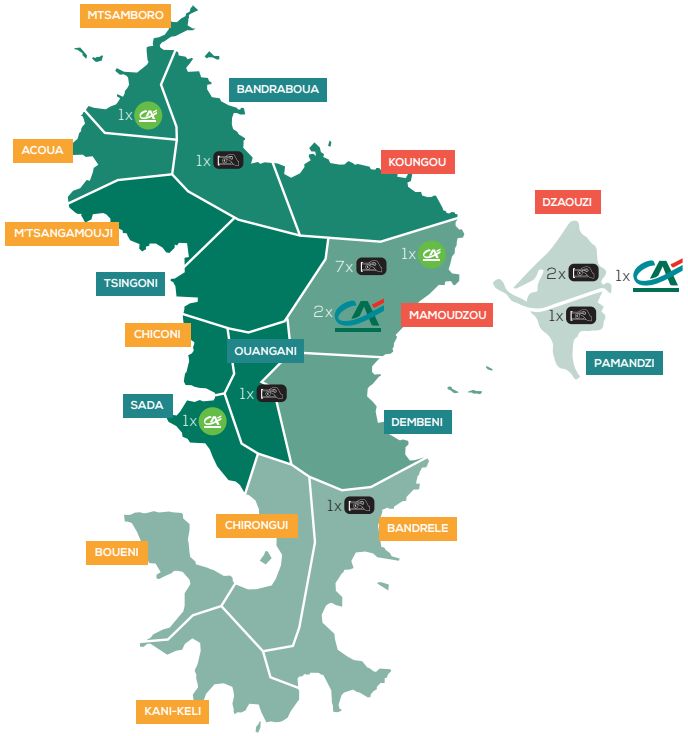
+ 39 960 hab
Entre 69 960 et 14 340 hab
-14 340 hab

Agences*

Points verts

GAB/DAB

*Réseau proximité, Crédits&Assurances, Agences en ligne, Institutionnels&promotions Immobilières, Entreprises, Banque Privée et Siège



LEGENDE

Taille d'agglomération

+ 32 693 hab
Entre 32 693 et 8 183 hab
- 8 183 hab

Agences*

Points verts

GAB/DAB

*Réseau proximité, Crédits&Assurances, Agences en ligne, Institutionnels&promotions Immobilières, Entreprises, Banque Privée et Siège

LE **RÉSEAU** DES AGENCES

AGENCES DE PROXIMITÉ

AGENCE DE SAINT-DENIS CENTRE
Directeur : Cécile GONNEAUD
18, rue Félix Guyon,
97400 Saint-Denis - Tél. 0262 72 29 34

AGENCE DE LA MONTAGNE
Responsable d'Antenne : Max HOARAU
27, route des Palmiers
97417 La Montagne - Tél. 0262 72 24 91

AGENCE DE LA PROVIDENCE
Directeur : Brigitte FAUSTIN
37 bis, bd de la Providence
97400 Saint-Denis - Tél. 0262 72 24 30

AGENCE DE GÉNÉRAL DE GAULLE
Adjoint - Responsable d'Antenne :
Véronique MOUTOUSSAMY
117, rue Général de Gaulle
97400 Saint-Denis - Tél. 0262 72 24 80

AGENCE DE LA TRINITÉ
Responsable d'Antenne : Estella LATCHIMY
Résidence Alizé I - 10, avenue J. Paul II
Parc de la Trinité
97400 Saint-Denis - Tél. 0262 72 26 40

AGENCE DE SAINTE-CLOTILDE
Directeur : Philippe DAUBIN
20/22, avenue Leconte de Lisle
97490 Sainte-Clotilde - Tél. 0262 72 27 11

AGENCE DE LA TECHNOPOLE
Responsable d'Antenne : Frédéric BERYL
1, résidence Odalisque
10, rue de la Fraternité - ZAC Triangle
97490 Sainte-Clotilde - Tél. 0262 72 29 76

AGENCE DE SAINT-ANDRÉ LA BALANCE
Directeur : Gilles FAUVET
300, chemin Lefaguyès - La Balance
97440 Saint-André - Tél. 0262 72 28 32

AGENCE DE SAINT-ANDRÉ VILLE
Responsable d'Antenne : Jézabel COUZI
183, Avenue de Bourbon
97440 Saint-André - Tél. 0262 72 28 20

AGENCE DE SAINTE-SUZANNE
Responsable d'Antenne :
Jean François DAMOUR
1, rue du Général de Gaulle
97441 Sainte-Suzanne - Tél. 0262 72 26 04

AGENCE DE SAINT-BENOÎT
Directeur : Bruno SELLOM
17 chemin Hubert Delisle
97470 Saint-Benoit - Tél. 0262 72 26 99

AGENCE DE BRAS-PANON
Responsable d'Antenne : Christian GONNEAU
58 Route Nationale 2
97412 Bras-Panon - Tél. 0262 72 29 20

AGENCE DE SAINT-PIERRE
Directeur : Jimmy RIVIERE
52, rue du Four à Chaux
97410 Saint-Pierre - Tél. 0262 72 28 71

AGENCE DE SAINT-PIERRE ISAUTIER
Responsable d'Antenne : Eric LI-HONG-WAN
Zac Canabady - 11, rue des Olivines
97410 Saint-Pierre - Tél. 0262 72 28 57

AGENCE DE LA RAVINE DES CABRIS
Responsable d'Antenne : Nathalie CEUS
CD 44
97432 Ravine des Cabris - Tél : 0262 72 24 17

AGENCE DE TERRE SAINTE
Responsable d'Antenne : Nathalie BORDERES
Route Nationale 2
97410 Saint-Pierre - Tél. 0262 72 25 76

AGENCE DU TAMPON
Directeur : Marie-Anne WEBER
138, rue Hubert De Lisle
97430 Le Tampon - Tél. 0262 72 26 14

AGENCE DE TROIS MARES
Responsable d'Antenne : Willy ARAYE
17, rue Charles Beaudelaire
97430 Le Tampon - Tél. : 02 62 72 25 47

AGENCE DE LA PLAINE DES CAFRES
Responsable d'Antenne : Jacquelin LAGARRIGUE
Route Nationale 24ème Km
97418 La Plaine-des Cafres - Tél. 0262 72 24 77

AGENCE DE SAINT-JOSEPH
Directeur : Laurent TORNER
19, rue Maury
97480 Saint-Joseph - Tél. 0262 72 28 11

AGENCE DE PETITE -ILE
Responsable d'Antenne : Rico ETHEVE
232, rue Mahé de Labourdonnais
97429 Petite-Ile - Tél. 0262 72 25 30

AGENCE DE SAINT-LOUIS
Directeur : Alain BERAUD
19, rue de l'Eglise
97450 Saint-Louis - Tél. 0262 72 29 72

AGENCE DE LA RIVIÈRE SAINT-LOUIS
Responsable d'Antenne : William LEGRAS
57, rue Georges Paulin
97421 La Rivière Saint-Louis - Tél. 0262 72 28 90

AGENCE DE L'ETANG-SALÉ
Responsable d'Antenne : Marie Annick VOLIA
204, avenue Raymond Barre
97427 l'Etang-Salé les Hauts - Tél. 0262 72 27 90

AGENCE DE SAINT-LEU
Directeur : Mylène PAYET
Angle rue Général Lambert
et ruelle D. Dennemont
97436 Saint-Leu - Tél. 0262 72 26 64

AGENCE DE PITON SAINT-LEU
Adjoint - Responsable d'Antenne :
François BAZILLOU
2, rue du Père Tabaillet
97424 Piton Saint-Leu - Tél. 0262 72 25 63

AGENCE DE SAINT-GILLES
Directeur : Muriel TERRETTE
100, rue du Général de Gaulle
97434 Saint-Gilles les Bains - Tél. 0262 72 27 55

AGENCE DE LA SALINE LES HAUTS
Responsable d'Antenne : Fabrice POTHIN
206, rue Jean Albany
97422 La Saline les Hauts - Tél. 02 62 72 24 05

AGENCE DE SAINT-PAUL
Directeur : Erick BLERIOT
85, Chaussée Royale
97861 Saint-Paul Cedex - Tél. 0262 72 25 20

AGENCE DE SAVANNA
Responsable d'Antenne : Eulalie GOULJIAR
51 Route de Savanna
97460 Saint-Paul - Tél. 0262 72 24 44

AGENCE DU PORT
Directeur : Serge CLAIN
17, avenue de Paris
97420 Le Port - Tél. 0262 72 27 83

AGENCE DE LA POSSESSION
Responsable d'Antenne : André LEBLE
20, rue Sarda Garriga
97419 La Possession - Tél. 0262 72 24 65

AGENCE DE MAYOTTE DES HAUTS VALLONS
Directeur : Nadia BERROUACHDI
Résidence de l'Horloge
Lotissement Les Hauts Vallons
97600 Mamoudzou - Mayotte Tél. 0269 64 20 40

AGENCE DE MAYOTTE DE CAVANI
Directeur : Nadia BERROUACHDI
Immeuble de la Briquetterie
rue du stade Cavani - BP 1004
97600 Mamoudzou - Mayotte Tél. 0269 61 12 00

AGENCE DE MAYOTTE LABATTOIR
Responsable d'Antenne : Issoufi MAANDHUI
23 rue Route des Badamiers CCD 10
97615 LABATTOIR - Tél. 02 69 64 20 43

CENTRE D'APPELS
Directeur : Guillaume BORIES

AGENCE NORD
Responsable d'Antenne : Betty TAILE MANIKOM
Parc Jean de Cambiaire - BP 84
97462 Saint-Denis Cedex
Tél. 02 62 28 28 28 - Fax. 02 62 28 73 10

AGENCE SUD
Adjoint : Flore CHAMPALOU
52, rue du Four à Chaux
97410 Saint-Pierre
Tél. 02 62 28 28 28 - Fax. 02 62 72 25 45
AGENCES CREDITS
& ASSURANCES
Directeur : Daniel LACOUTURE

AGENCE NORD
8, rue Neuve - Rés. Altair
Barachois - 97400 Saint-Denis
Tél. 02 62 72 28 44 - Fax. 02 62 72 27 29

AGENCE SUD
Zac Canabady - 11 rue des Olivines
97410 Saint-Pierre
Tél. 02 62 72 29 90 - Fax. 02 62 72 24 59

AGENCES ENTREPRISES

AGENCE NORD
Directeur : Antony CHAULLET
Immeuble Tamarinier - 18, bis rue Félix Guyon
97400 Saint-Denis
Tél. 02 62 40 85 40 - 02 62 40 85 06
Fax. 02 62 40 85 15

AGENCE OUEST
Adjoint : Farid OMARJEE
16, avenue de la Commune de Paris
97420 Le Port
Tel. 02 62 40 85 98 - 02 62 40 85 06
Fax. 02 62 40 85 15

AGENCE SUD
Directeur : Arnaud VINCHON
Zac Canabady - 11, rue des Olivines
97410 Saint-Pierre
Tél. 02 62 72 28 81 - Fax. 02 62 72 28 89

AGENCE INSTITUTIONNELS & PROMOTIONS IMMOBILIÈRES
Directeur : Marie-Hélène ETHEVE
4, Rue Neuve - Rés Altair, Barachois
97400 Saint-Denis
Tél. 0262 72 29 40 - Fax. 0262 72 29 48

AGENCES OFFRES ET INTERNATIONAL
Responsable : Ketty HUNEZ
Parc Jean de Cambiaire
BP 8497462 Saint-Denis Cedex
Tél. 02 62 40 82 39 - Fax. 02 62 40 82 38

BANQUE PRIVÉE

AGENCE NORD
Directeur : Arnaud GARET
18, bis rue Félix Guyon
97400 Saint-Denis
Tél. 02 62 72 29 40 - Fax. 02 62 72 29 48

AGENCE OUEST
16, avenue de la Commune de Paris
97420 Le Port
Tél. 02 62 72 29 45 - Fax. 02 62 72 29 48

AGENCE SUD
Adjoint : Jean RAMSSAMY
Zac Canabady - 11, rue des Olivines
97410 Saint-Pierre
Tél. 02 62 72 27 45 - Fax. 02 62 72 29 48

LA RÉUNION

Toute une banque
pour vous

CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE LA RÉUNION
Parc Jean de Cambiaire, Cité des Lauriers - BP 84
97462 Saint-Denis cedex
www.ca-reunion.fr