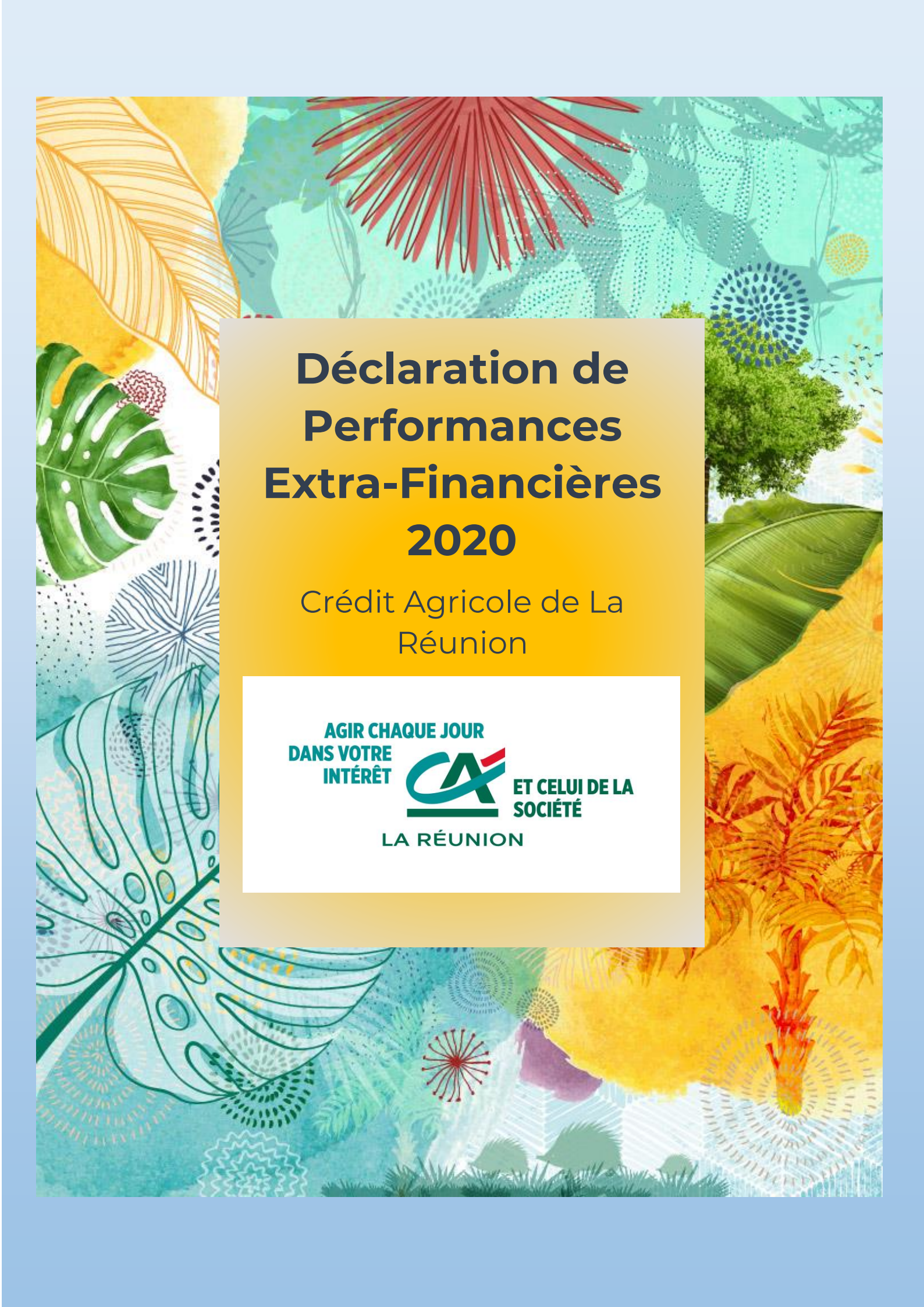


The background of the entire page is a vibrant, stylized illustration of tropical flora. It features large green monstera leaves, a red palm frond, a blue circular pattern, and various other plants in shades of green, yellow, and orange. The style is artistic and colorful.

Déclaration de Performances Extra-Financières 2020

Crédit Agricole de La
Réunion

AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE
INTÉRÊT



ET CELUI DE LA
SOCIÉTÉ

LA RÉUNION



SOMMAIRE

1. Introduction : rappel du dispositif	3
a) Champs d'application	4
b) Méthodologie	5
2. Notre Organisation.....	7
a) Le Groupe Crédit Agricole	8
b) La Caisse régionale de Crédit Agricole de La Réunion.....	10
c) Une Gouvernance mutualiste	14
d) La RSE à la Caisse régionale	15
3. Notre Performance Extra-Financière	16
a) Méthodologie appliquée	17
b) Les principaux enjeux de notre activité.....	20
Enjeu : Etre un acteur engagé dans le développement durable sur son territoire	21
Enjeu : Protéger les données personnelles de nos clients.....	26
Enjeu : Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle.....	30
Enjeu : Être un employeur reconnu.....	34
Enjeu : Être un acteur engagé du développement économique et social du territoire	40
Enjeu : Contribuer activement au plan climat.....	45
4. Avis d'Assurance	51



1. Introduction : rappel du dispositif

a) Champs d'application

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

Les entités concernées

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

- les entités cotées et assimilées, c'est-à-dire celle dont les titres sont admis aux négociations sur le marché réglementé ainsi que d'autres entités spécifiques, dès lors que leur chiffre d'affaires net dépasse 40 millions d'euros ou que le total de leur bilan dépasse 20 millions d'euros,
- les entités non cotées, qui correspondent à des entités dont les titres ne sont pas admis aux négociations sur un marché réglementé, mais dont le chiffre d'affaires net ou dont le total du bilan dépasse 100 millions d'euros.

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

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

Où et quand publier la Déclaration de Performance Extra-Financière ?

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

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

Le périmètre des informations à produire

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

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

b) Méthodologie

Pilotage de la Déclaration de Performance Extra-Financière

Les informations publiées couvrent la période du **1er janvier au 31 décembre 2020**.

Les actions conduites dans le cadre de la Déclaration de Performance Extra-Financière sont portées par un Comité de Pilotage RSE (*COFIL RSE*), intégré au Comité de Développement et de Fonctionnement (*CODEF*) dont les membres sont le Comité de Direction Générale élargi et un ensemble de responsables de services.

Le Crédit Agricole de La Réunion a établi un rapport RSE sur les 4 exercices précédents 2018.

L'année 2020 constitue le 3ème exercice de DPEF pour la Caisse régionale. Le protocole déployé est explicité dans le présent rapport en partie 3. Les choix opérés pour cette DPEF ont été validés par le Comité de Direction Générale en *COFIL RSE*.

Périmètre de reporting

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

Les filiales Réunion Télécom (société spécialisée dans la maintenance de terminaux de télécommunication : télex, télécopie, terminaux cartes bancaires et lecteurs de chèques, ...) et STIB (Agence immobilière), détenue à 100% et bien

qu'intégrées dans les comptes consolidés de la Caisse régionale, sont également exclues du périmètre de collecte de par leurs poids non significatifs.

Le fonds dédié (Force Run) n'est pas pris en compte dans ce périmètre compte tenu du caractère non significatif de ses activités sur les indicateurs RSE. En outre, le fonds n'a pas d'effectif propre.

Informations obligatoires

Sont obligatoires les informations relatives :

- aux conséquences environnementales : changement climatique (contribution et adaptation), économie circulaire, gaspillage alimentaire
- aux conséquences sociales et sociétales : accords collectifs et leurs impacts, lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité, engagements sociétaux à la lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018)
- à la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018).

Exclusions

Compte tenu de la nature de nos activités, la Caisse régionale considère que les thèmes suivants ne constituent pas des risques RSE principaux et ne

justifient pas un développement dans le présent rapport de gestion :

- l'économie circulaire,
- le respect du bien-être animal
- la lutte contre la précarité alimentaire,
- l'alimentation responsable, équitable et durable,
- et le gaspillage alimentaire.

Même si elle n'est pas directement concernée, la Caisse régionale a mené quelques actions de lutte contre le gaspillage alimentaire lors de ses événements, et a participé à plusieurs actions de lutte contre la précarité alimentaire renforcée par la crise du coronavirus sur le territoire de La Réunion.

Choix des indicateurs

Les indicateurs ont été sélectionnés pour leur pertinence eu égard à son cœur de métier et aux enjeux de responsabilité sociétale et environnementale identifiés comme stratégiques par la Caisse régionale.

L'analyse qui a conduit à effectuer cette sélection est décrite ci-après dans le présent rapport.

Collecte des informations

Les informations publiées couvrent la période **du 1er janvier au 31 décembre 2020**. Il s'agit des informations disponibles à la date de rédaction du rapport. Les services concernés ont été invités à compléter une fiche de protocole de reporting par indicateur afin d'y inscrire une définition, le périmètre, les valeurs disponibles sur les trois dernières années, la ou les sources de données, la méthode de calcul, les responsables de calcul, de contrôle et de suivi de la politique.

Les indicateurs clés de performance sont donc issus de plusieurs systèmes de collecte de données au sein de la Caisse régionale et sont placés sous la responsabilité de la Direction à laquelle ils se réfèrent.

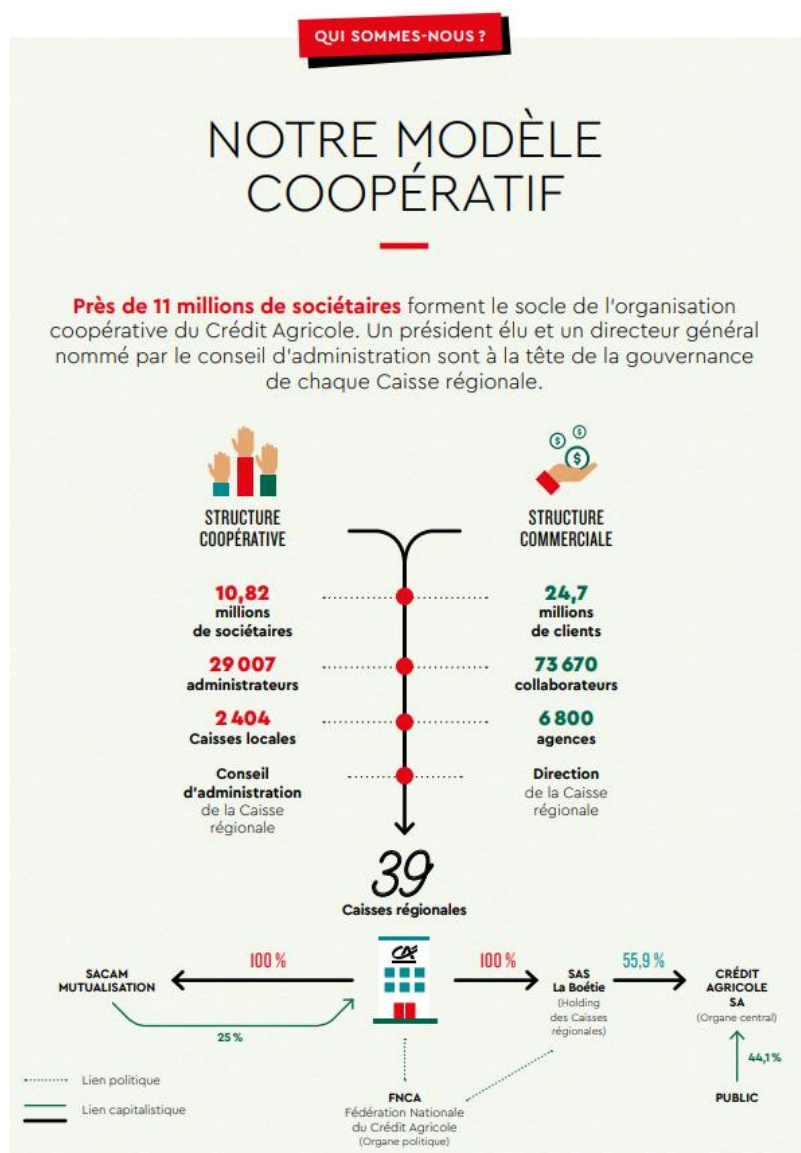


2. Notre Organisation

a) Le Groupe Crédit Agricole

Le Crédit Agricole est né en 1885 de l'entraide entre agriculteurs et de la volonté d'accompagner l'évolution sociétale et économique de son territoire. Le Groupe Crédit Agricole est formé d'un réseau de 39 Caisses Régionales et de filiales qui sont des sociétés de personnes, et non des sociétés de capitaux.

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



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

- Coopérative, c'est-à-dire fondée sur la coopération et la solidarité de ses membres appelés sociétaires qui participent à sa gestion de façon démocratique.
- Mutualiste parce que basée sur la mise en commun d'expériences et de moyens, en vue d'offrir à ses bénéficiaires les meilleurs services, au meilleur coût. Cela se traduit par un investissement dans des projets de développement local.

Des valeurs mutualistes nées de l'entraide :

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

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

Son Projet Stratégique 2022 :

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

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

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

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

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 141 000 collaborateurs pour délivrer excellence relationnelle et opérationnelle. Ainsi, sa raison d'être guide son projet client.

Projet Client

EXCELLENCE RELATIONNELLE

- Une mobilisation de tous les métiers autour de la satisfaction client et d'une culture zéro-défaut
- Une expérience client digitale exceptionnelle et une banque digitale de référence
- Des services bancaires et extra-bancaires innovants

1^{er} sur la satisfaction client (IRC⁽¹⁾)



Projet Humain

RESPONSABILITÉ EN PROXIMITÉ

- Offrir toujours aux clients un accès direct à un responsable de la relation en proximité
- Transformer le management et l'organisation pour accompagner ce Projet Humain

1^{er} employeur préféré dans les services financiers en France

Projet Sociétal

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

- Une gamme d'offres accessible à tous les clients (EKO, LCL Essentiel) et un engagement à maintenir le lien sociétal dans les territoires
- Une stratégie climat Groupe Crédit Agricole en ligne avec l'Accord de Paris, dont la mise en œuvre sera certifiée

1^{er} leader européen en investissement responsable

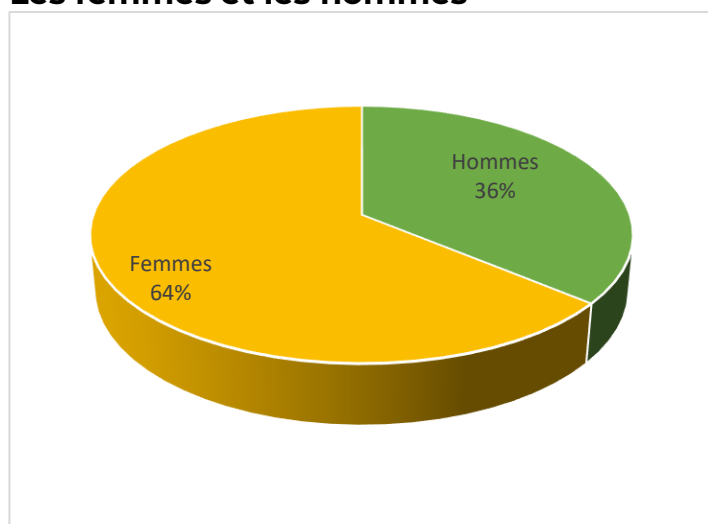
⁽¹⁾ Indice de Recommandation Client

b) La Caisse régionale de Crédit Agricole de La Réunion

Nos missions, nos valeurs : la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion est une banque de plein exercice du Groupe Crédit Agricole. Elle accompagne ses clients et ses Sociétaires dans la réussite de leurs projets de vie sur les territoires de Mayotte et de La Réunion.

Nos ressources

Les femmes et les hommes



- 866 collaborateurs.trices
- 182 administrateurs.trices
- 36% Hommes
- 64% Femmes

Notre ancrage territorial



- 17 Caisses locales
- 41 agences + 3 centres d'affaires
- 175 distributeurs et guichets
- 16 points verts
- 1 point passerelle
- 2 agences mobiles connectées (1 à Mayotte et 1 à La Réunion pour la zone Est)
- 1 agence en ligne sur 2 sites
- 1 Village by CA



Notre capital financier

- 1,13 Md€ de fonds propres

Nos pôles spécialisés

- Filières Agriculture,
- Affaires Internationales,
- Collectivités publiques,
- Promotion Immobilière,
- Grandes Entreprises,
- Marché des professionnels,
- Gestion de Patrimoine
- Valeurs monétiques

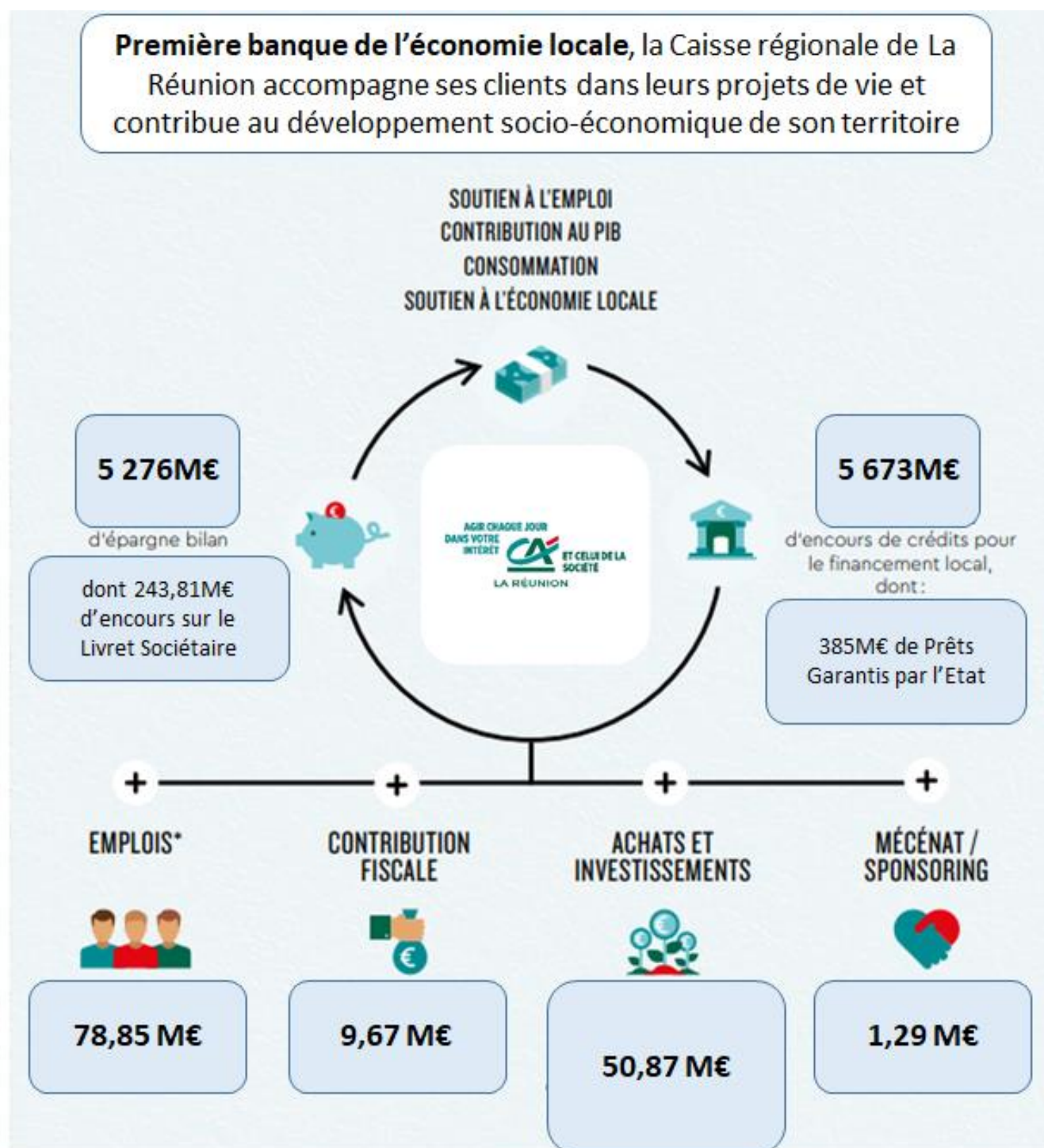
Nos filiales

- STIB
- Réunion Télécom
- Village by CA

Les filiales du Crédit Agricole

- CA Assurances
- CA Technologies et Services
- CA Paiement Services
- Amundi
- CA Consumer Finance
- CA Immobilier
- CA leasing & factoring
- CACIB
- CA Titres
- CAMCA

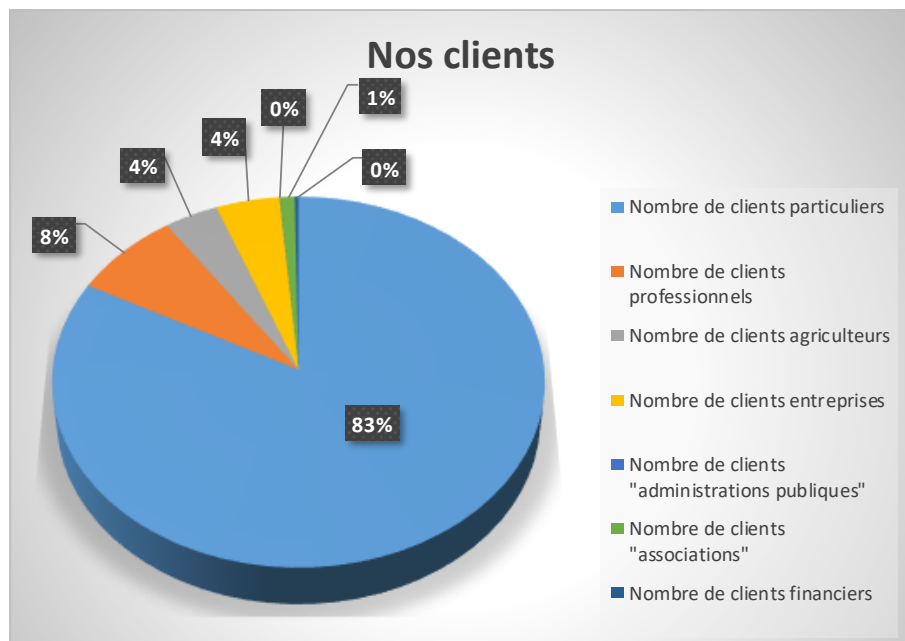
Notre création de valeur



Nos résultats en 2020

+12 039 nouvelles entrées en relation

263 962 clients au 31/12 dont :



218 507 clients particuliers

20 206 clients professionnels

9 977 clients agriculteurs

11 791 clients entreprises

92 administrations publiques

2 713 associations

676 clients financiers

+4 804 nouveaux sociétaires

122 724 sociétaires au 31/12 → **55,31%** de nos clients sont sociétaires au 31/12

197,82M€ de PNB

38,26M€ de Résultats

+126 801 nouveaux contrats d'assurances de biens et de personnes

5 673M€ d'encours de crédit

5 276M€ d'encours de collecte dont **243,81M€** d'encours sur le livret sociétaire

Parts de marché : **33,89%** sur les crédits / **30,10%** sur la collecte

1 287M€ investis dans des initiatives locales (FIL, Mécénat, Fondation, Tookets, etc.) pour **267** projets soutenus

22 start-up accompagnées par le Village by CA

70% de notre création de valeur redistribuée sur les territoires de La Réunion et de Mayotte

+8 collaborateurs sur 10 recommandent le Crédit Agricole comme employeur

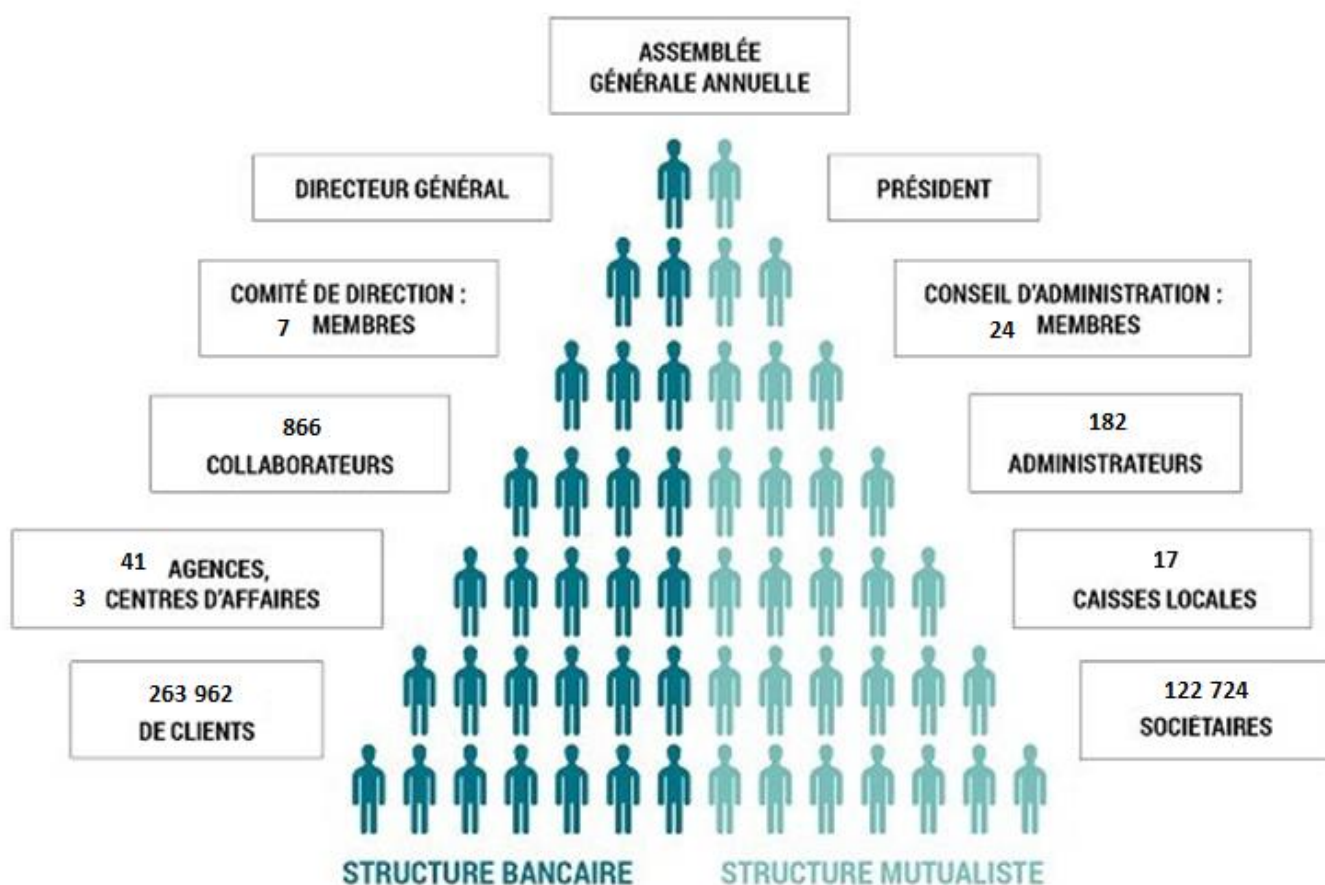
c) Une Gouvernance mutualiste

Les Caisses régionales de Crédit Agricole sont des banques coopératives régionales de plein exercice qui offrent tous les services de banque et d'assurance à tous les types de clients, le cas échéant en s'appuyant sur les métiers spécialisés du groupe Crédit Agricole.

En tant que banque coopérative, le capital de la banque est détenu sous forme de parts sociales par ses clients sociétaires.

En tant que banque mutualiste, le Crédit Agricole de La Réunion porte les valeurs de proximité, solidarité et de responsabilité à l'origine du Crédit Agricole. Elle place l'homme au cœur de la vie économique et sociale.

La Caisse régionale de Crédit Agricole de La Réunion est une double structure bancaire et mutualiste. Elle se compose d'un réseau commercial et d'un réseau de clients sociétaires organisé ainsi : un client qui détient des parts sociales est sociétaire de la Caisse locale à laquelle il est rattaché. Les sociétaires de chaque Caisse locale élisent leurs administrateurs. Ils la représenteront à l'Assemblée Générale de la Caisse régionale. C'est cette même assemblée qui élit le Conseil d'Administration. Enfin, c'est le Conseil d'Administration qui choisit le Directeur Général.



d) La RSE à la Caisse régionale

Une **structure dédiée à la « RSE »** a vu le jour en 2020. Elle vient compléter les structures internes existantes œuvrant déjà pour la responsabilité sociétale et environnementale de l'entreprise et le développement durable :

- l'**équipe « énergie »**, créée en 2017, dédiée au système de management de notre énergie (électricité et carburant),
- l'**équipe « vie mutualiste »**, créée il y a au moins une vingtaine d'années, est en relation quasi-quotidienne avec les administrateurs de la Caisse régionale sur les sujets touchant au Fonds d'Initiatives Locales (FIL), au mécénat, à la Fondation Crédit Agricole Réunion Mayotte, etc.
- la **cellule « Achats responsables »**, créée également en 2020. Sa mission principale est de structurer l'activité « Achats » de la Caisse régionale.
- et les autres équipes, y œuvrant ponctuellement ou à travers l'évolution de leurs métiers.

C'est la cellule RSE qui est en charge de la rédaction de la déclaration de performances extra-financières. La mission principale de sa première année d'exercice fut de « structurer » l'activité et mettre en place une coordination des différentes équipes œuvrant pour la RSE. Pour ce faire, la Caisse régionale a validé sa première **politique RSE** et la mise en place d'un système de **gouvernance RSE**. Elle s'est également engagée dans une démarche de labellisation RSE locale à travers le « **Label Efficience** ». Ce dernier est un label co-construit par les parties prenantes du territoire et prend pour socle la norme ISO 26 000 de l'AFNOR. Il est composé de 5 piliers :



- Qualité de Vie au Travail
- Attractivité et ancrage territorial
- Progrès environnemental
- Production et consommation durables
- Gouvernance et stratégie RSE

C'est l'un des deux fils conducteurs de la Cellule RSE pour les prochaines années. Le second est le **Projet d'Entreprise** lancé fin 2019, il est le nouveau cadre stratégique de la Caisse régionale et s'inscrit dans la stratégie Groupe. Il a été co-construit par ses parties prenantes, qui ont remonté des idées et besoins synthétisés en 5 grands défis, en forte adhérence avec les domaines de la Responsabilité Sociétale des Entreprises :



- Le Développement Economique
- Le Développement Environnemental
- L'Accompagnement des Personnes
- L'Expérience Client
- L'Expérience Collaborateur



3. Notre Performance Extra-Financière

a) Méthodologie appliquée

Le processus de cotation

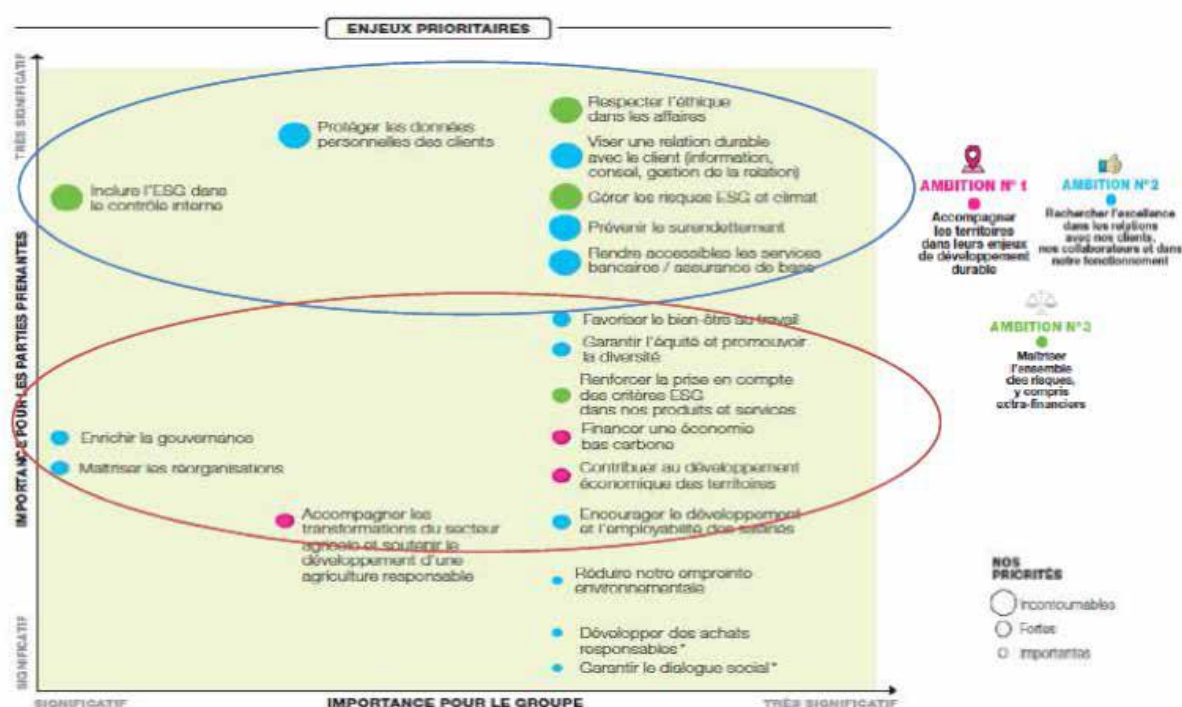
Les risques et opportunités extra-financiers identifiés font référence aux évolutions de l'environnement bancaire du Groupe Crédit Agricole qui est déclinable au niveau du Crédit Agricole de La Réunion sur ses territoires de La Réunion et Mayotte.

Nous avons basé notre réflexion à partir de la **matrice de matérialité réalisée par le Groupe** et mise à disposition des Caisses régionales.

Menée auprès d'un échantillon représentatif de 1 262 personnes de + 18 ans dont 925 clients (dont 425 Sociétaires), 20 partenaires d'affaires et des collaborateurs du groupe. L'étude réalisée en 2017 est considérée comme représentative et applicable aux entités du Groupe.

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

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



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

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

Ensuite, en interne, un groupe de travail réunissant les responsables des différents services et directions a été mis en place sous le pilotage du sponsor RSE, la Directrice Générale Adjointe à l'époque, avec :

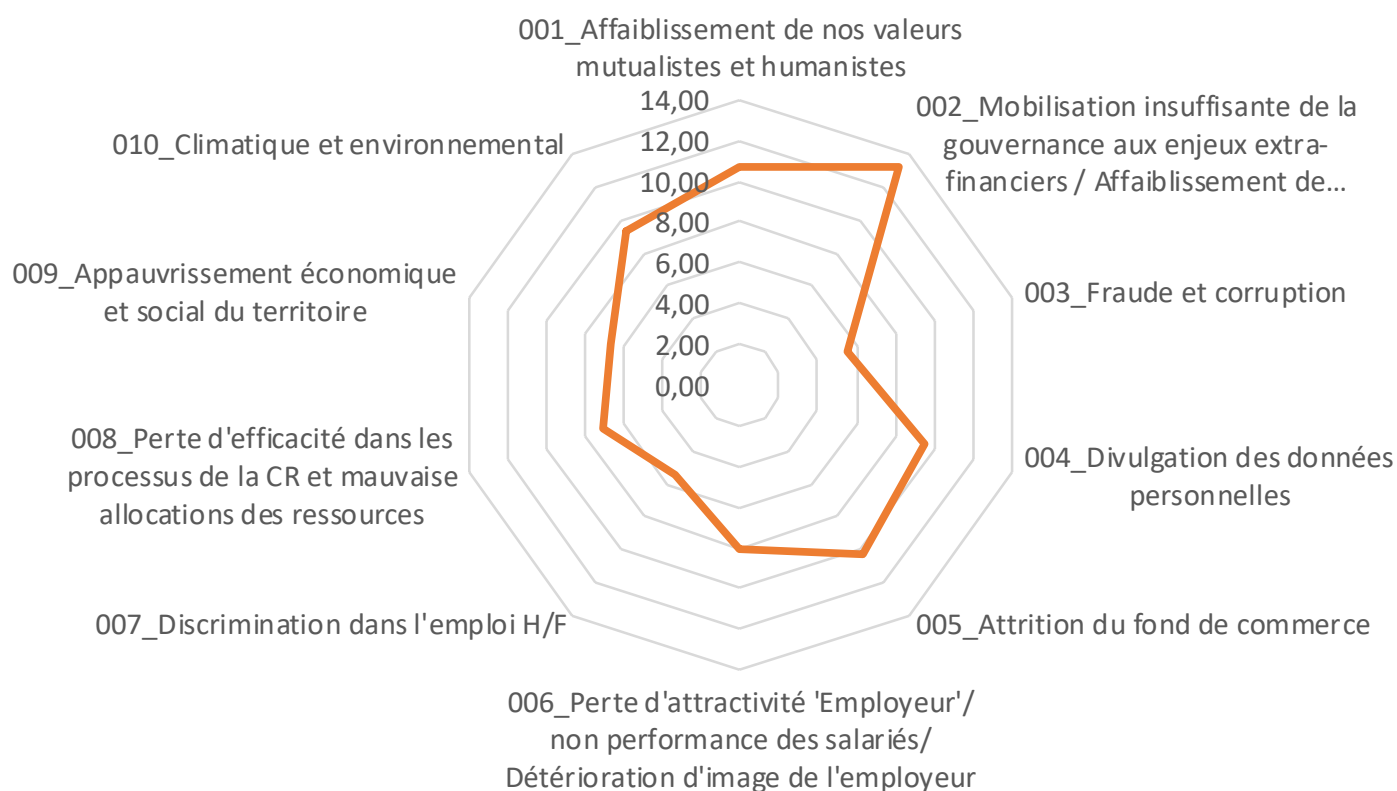
- Une présentation des enjeux et risques RSE identifiés par la matrice de matérialité du groupe
- Une affectation des risques aux référents (=services)
- Une cotation à dires d'experts

Le groupe de travail était constitué de 19 contributeurs venant des services Ressources Humaines, Risques opérationnels, Contrôle conformité, Organisation, Réseaux spécialisés, Marketing, Moyens généraux, Animation commerciale, Communication, Financier, etc... Ce groupe de travail avait pour but d'échanger sur la pertinence des risques identifiés. Les participants ont été chargés de coter chacun des risques à dires d'experts.

La cotation des risques a été construite, sur la base de la méthodologie de cotation des risques opérationnels, en fonction de 3 éléments :

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

Chaque référent a coté le risque qui lui a été attribué et est invité à le réévaluer chaque année. Les travaux ainsi partagés ont permis d'élaborer une cartographie des risques à dires d'experts dont la cotation 2020 est présentée ci-dessous :



Cartographie des risques 2020 de la Caisse régionale.

6 d'entre eux ont été retenus pour une publication dans la DPEF 2020 :

- Risque 002 : Mobilisation insuffisante de la gouvernance aux enjeux extra-financiers/ affaiblissement de notre rayonnement RSE
- Risque 004 : Divulgateion des données personnelles
- Risque 005 : Attrition du fonds de commerce
- Risque 006 : Perte d'attractivité employeur, non performance des salariés et détérioration d'image d'employeur responsable
- Risque 009 : Appauvrissement économique et social du territoire
- Risque 010 : climatique et environnemental

Le Comité de Direction Générale a décidé de se focaliser sur ces risques à hauts scores qui sont en phase avec le nouveau Projet d'Entreprise de la Caisse régionale et le contexte particulier de l'année 2020. L'intégralité de ces travaux conduisant à la construction de notre cartographie des risques a été validée par le Comité de Direction Générale du Crédit Agricole de La Réunion en Comité de Pilotage RSE.

b) Les principaux enjeux de notre activité

Enjeux identifiés	Risques associés	Objectifs
Être un acteur engagé dans le développement durable sur son territoire	Une mobilisation insuffisante de la gouvernance aux enjeux extra-financiers/ affaiblissement de notre rayonnement RSE	▪ Mobiliser la gouvernance mutualiste ▪ Intégrer les enjeux extra-financiers ▪ Diffuser les preuves de notre engagement RSE sur le territoire
Protéger les données personnelles de nos clients	Divulgaration des données personnelles	▪ Sensibiliser nos collaborateurs ▪ Intégrer la réglementation RGPD dans nos activités sous-traitées ▪ Sécuriser les données
Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle	Attrition du fonds de commerce	▪ Détecter et éviter l'attrition ▪ Accompagner les clients dans leurs moments de vie ▪ Améliorer la satisfaction client
Être un employeur reconnu	Perte d'attractivité « employeur »/ non performance des salariés/ détérioration de l'image de l'employeur	▪ Innover dans nos recrutements ▪ Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers ▪ Favoriser le bien-être au travail par l'équilibre vie privée/ vie professionnelle
Être un acteur engagé du développement économique et social du territoire	Appauvrissement économique et social du territoire	▪ Accompagner le secteur économique dans les moments difficiles ▪ Soutenir le tissu associatif du territoire ▪ Réaliser des achats responsables sur le territoire
Contribuer activement au plan climat	Risque climatique et environnemental	▪ Réduire l'impact de notre activité ▪ Organiser & accompagner le financement de la transition sur le territoire ▪ Intégrer les critères ESG de nos clients & leurs besoins

Enjeu : Être un acteur engagé dans le développement durable sur son territoire

Risque associé : Une mobilisation insuffisante de la gouvernance aux enjeux extra-financiers/ affaiblissement de notre rayonnement RSE

Définition :

Le développement durable, la Responsabilité Sociétale des Entreprises ou RSE pour les entreprises, est un enjeu incontournable aujourd'hui, à l'heure où la crise sanitaire et économique touche encore l'ensemble des pays de notre planète bleue. Contribuer au développement économique, social et environnemental de son territoire est devenu « vital ». Il est donc important d'embarquer cette dimension dans la gouvernance et la stratégie de l'entreprise et de faire savoir à nos parties prenantes quelles sont les actions engagées.

Objectifs :

- Mobiliser la gouvernance mutualiste
- Intégrer les enjeux extra-financiers
- Diffuser les preuves de notre engagement RSE sur le territoire



Comme expliqué au paragraphe 2. C, la Caisse régionale est une double structure bancaire et mutualiste. Les administrateurs élus ont un rôle stratégique dans leur banque. Le Conseil d'Administration est l'instance de pilotage de la Caisse régionale.

Mobiliser la gouvernance mutualiste

Tenu à rythme mensuel, cette réunion réunit les administrateurs représentants des 17 Caisses locales et le Comité de Direction Générale. Elle aborde les sujets proposés par la Direction Générale, organisés en plusieurs thématiques : politique générale, politique de risques et de contrôles internes, politique financière, politique de ressources humaines, politique de développement et de fonctionnement, gouvernance et vie mutualiste, etc.

Afin de s'assurer de l'implication de tous dans ce rôle essentiel, une formation est assurée à tout nouvel administrateur élu et des formations sont proposées régulièrement chaque année afin qu'ils appréhendent l'ensemble des sujets présentés pour lesquels leurs voix seront décisives (*exemple de formations : devenir acteur du développement du sociétariat, connaissances financières, prise de parole en public, etc.*). Par ailleurs, un taux de présence est présenté systématiquement. Il vient compléter le dispositif de formation et permet de s'assurer que les décisions sont prises avec un nombre de voix suffisamment représentatif.

En 2020, ce taux de présence pour le Conseil d'Administration s'établit à **87%**. Il est plutôt stable par rapport aux années précédentes (> 80%) et est le reflet d'un fonctionnement « normal » puisque cet indicateur comptabilise la

présence des administrateurs à chaque Conseil d'Administration, sur les 12 mois de l'année, qu'ils soient en vacances ou non. L'objectif de leur présence régulière en Conseil d'Administration est ainsi atteint.

2018	2019	2020	Objectif
91%	82%	87%	≥80%

Taux de présence des administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale de 2018 à 2020.

Intégrer les enjeux extra-financiers

Les entreprises doivent s'impliquer davantage dans les impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de leurs activités. C'est pourquoi leur gouvernance doit intégrer ses enjeux « extra-financiers » tout autant que les éléments financiers dans leur stratégie et le pilotage de l'entreprise. C'est une preuve de la « Responsabilité Sociétale des Entreprises » vis-à-vis des parties prenantes.

La Caisse régionale mène des actions « RSE » depuis quelques années déjà et dispose d'une instance dédiée intégrant les membres de la Direction Générale, le COPIL RSE (Comité de Pilotage RSE). C'est au sein de cette instance que sont prises les principales décisions autour des enjeux extra-financiers.

Afin d'asseoir un peu plus son engagement dans une démarche RSE, une structure dédiée a été créée en 2020, à travers la cellule RSE évoquée au paragraphe 2.d. L'une des actions phares de cette première année d'exercice a été la validation de sa toute **première politique RSE**, en dernière instance au Conseil d'Administration, confirmant ainsi l'engagement de la Caisse régionale dans cette voie et permettant d'encadrer les actions déjà réalisées et les prochaines à venir. Elle reprend la

raison d'être du Groupe Crédit Agricole et se veut agir sur 4 dimensions :

- Agir chaque jour dans l'intérêt de notre planète : volet **environnemental**
- Agir chaque jour dans l'intérêt de notre territoire : volet **économique**
- Agir chaque jour dans l'intérêt de l'Humain : volet **social**
- Agir chaque jour dans l'intérêt de notre entreprise : volet **gouvernance**

Cette démarche RSE a son propre système de gouvernance, à 4 niveaux, qui est encore au stade de « test & learn » et peut évoluer si cela s'avère nécessaire afin de :

- Piloter la bonne mise en œuvre et l'efficacité de la politique RSE
- Prendre les décisions nécessaires à la « transition interne »
- Adapter notre processus aux besoins effectifs de chaque période et de chaque action.

Ainsi, au **1er niveau de gouvernance** se trouve la **cellule dédiée RSE** : la mission de la cellule est de centraliser les différentes actions RSE de la Caisse régionale en vue de les intégrer dans le cadre défini par cette politique et de préparer le PACTE Sociétal et Territorial et la Déclaration de Performances Extra-Financières de l'année intégrés dans un plan de communication RSE global.

Elle doit également sensibiliser les collaborateurs puis toutes les parties prenantes à la démarche RSE de la Caisse régionale et à la RSE en général. Une animation a été organisée à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable : articles

mettant en avant les avancées RSE (politique RSE, BIOM, achats responsables...), des « lives » internes (sur l'autoconsommation et le tri des déchets), des vidéos (les projets accompagnés) et la présentation d'une innovation locale : le vélo triporteur électrique solaire.

Il faut intégrer la RSE au sein même des processus (le service pilote des processus a été sensibilisé). Elle contribue à, ou mène, certains projets transformant pour la Caisse, notamment ceux issus du Projet d'Entreprise. Elle est référente sur le déploiement du Label Efficience.

Elle prend note des sollicitations des acteurs externes et participe à des « communautés » sur le territoire afin d'y représenter la Caisse régionale et de prendre part aux actions des parties prenantes.

Des revues de performance forment le second niveau de gouvernance et se déroulent en bilatéral entre la cellule dédiée RSE et les services dits « gestionnaires » d'un processus avec impact RSE formalisé autour d'un ou plusieurs indicateurs intégrés dans un Tableau de Bord RSE géré et centralisé par la cellule RSE. Ces revues se tiennent a minima 2 fois par an et permettent de marquer les moments de coordination de l'année.

Un **Comité RSE** présidé par le Directeur de l'Expérience Clients, Data, Digitalisation représente le **troisième niveau de gouvernance**. Ce comité réalise un suivi « rapproché » de l'avancement des actions RSE permettant notamment de répondre aux objectifs du Label Efficience, fil conducteur de la démarche RSE et de

coordonner des actions de communication.

Et enfin, à chaque trimestre se tient un **Comité de Pilotage RSE, formant le 4ème et dernier niveau de gouvernance**, composé de tous les membres de la Direction et de quelques responsables de services identifiés comme membre permanent du CODEF (Comité de Développement et de Fonctionnement : toutes les directions sont invitées à statuer sur les dossiers de développement et de transformation de la Caisse régionale). Ce comité fait l'objet d'un suivi et d'une revue éventuelle des indicateurs de performances RSE identifiés et permettra d'orienter les actions en cours et à venir ainsi que les éléments à intégrer dans la Déclaration de Performances Extra-Financières de la Caisse régionale embarquant les objectifs du Label Efficience et les actions du Projet d'Entreprise.

La cellule RSE ayant été totalement mise en œuvre à partir du 13 janvier 2020, l'objectif de cette première année fut de démarrer les 4 niveaux de gouvernance dont l'objet principal des échanges a été la validation de la démarche, de la politique RSE et des indicateurs de performance garantissant ainsi de bonnes bases pour l'intégration des enjeux extra-financiers à tous les niveaux de la Caisse régionale.

Pour 2021, les actions majeures de la cellule RSE sont :

Sur le volet « règlementaire » :

- Mettre en place une véritable gestion des risques extra-financiers
- Intégrer la taxonomie européenne

- Faire évoluer le plan de mobilité

Sur le volet « transformation » :

- Préparer la première évaluation au Label Efficience
- Proposer un plan d'actions pour les prochaines années visant à faire évoluer les pratiques internes de l'entreprise vers les attendus du Label

Sur le volet « accompagnement » :

- Déployer des nouvelles offres de financement
- Mettre en place un conseil RSE pour nos clients réunissant des partenaires et experts locaux en apportant plus que des offres de financement et en développant des synergies sur le territoire
- En priorité sur les marchés corporates et de l'agriculture

Sur le volet « communication » :

- Déployer un espace dédié RSE sur la vitrine internet de la Caisse régionale ainsi qu'une e-letter régulière sur l'année à destination des collaborateurs et clients.

Diffuser les preuves de notre engagement RSE sur le territoire

L'intégration des enjeux extra-financiers est organisée, il faut maintenant faire savoir que non seulement la Caisse régionale s'est structurée mais qu'elle mène des actions concrètes sur son territoire.

L'indicateur phare qui lui permet d'évaluer la perception de ses parties prenantes sur les actions menées dans le cadre de sa démarche RSE, a été créé en 2018 à travers un groupe de travail avec d'autres Caisses régionales : l'Indice d'Engagement Sociétal. Ce dernier a été « testé » en 2019 par 2 Caisses régionales,

dont celle de La Réunion qui affiche un score de **5,70 /10**.

Ce test fut restreint à un public de clients mais a été déployé en 2020 à des clients et non clients pour l'ensemble des Caisses régionales. Pour 2020, le score de la Caisse régionale progresse de 0,8 points passant à **6,5 /10**.

2018	2019	2020
NA	5,7	6,5

Indice d'Engagement Sociétal de la Caisse de La Réunion depuis 2019 sur le marché des particuliers

Ainsi, la Caisse de La Réunion dispose d'une première empreinte de base établit avant toute communication externe sur les thématiques de la RSE.

En effet, ce n'est qu'à partir de 2020 que les premières communications externes « RSE » ont été diffusées à travers les réseaux sociaux. La Caisse régionale a ouvert, en juillet 2020, une page [Facebook](#) et un compte [Instagram](#), dont la stratégie de communication est tournée vers la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

En 2021, un espace dédié sur le [site internet de la Caisse régionale](#) sera ouvert au premier trimestre. Il hébergera le PACTE Sociétal et Territorial, la Déclaration de Performances Extra-Financières, des informations sur les offres de financement de la transition à destination des clients et l'ensemble des communications sur les actions menées ou les projets accompagnés sur le territoire.

Indicateurs de performance :

Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions en faveur de cet enjeu sont les suivants :

Taux de présence des administrateurs

87%

Un taux de présence qui se maintient au-delà de 80% depuis les 3 dernières années

Indice d'Engagement Sociétal (IES)

6,5

+0,8 points sur le marché des particuliers par rapport à 2019.

Enjeu : Protéger les données personnelles de nos clients

Risque associé : Divulgarion des données personnelles

Définition :

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018 est venu appuyer le besoin prioritaire attendu des parties prenantes envers les établissements bancaires. En effet, lors du dernier baromètre RSE 2020 du Groupe Crédit Agricole, cet enjeu se place en priorité loin devant les enjeux de développement durable pour les personnes interrogées. Des chantiers se sont déployés dans l'ensemble du Groupe pour répondre à ce besoin et à la réglementation. A La Réunion, comme dans les autres régions, la sécurité des données récoltées est une priorité, d'autant plus que nous ouvrons de plus en plus notre système d'informations à travers la digitalisation de nos outils et services.

Objectifs :

- Sensibiliser nos collaborateurs
- Intégrer la réglementation RGPD dans nos activités sous-traitées
- Sécuriser les données

Afin d'assurer la sécurité des données personnelles de l'ensemble de nos parties prenantes, la Caisse régionale suit les orientations du Groupe relatives à la maîtrise de ce risque. Le sujet est piloté en interne par un référent sur chacun des axes de travail :

- Chaque collaborateur de la Caisse régionale devait connaître et comprendre les enjeux de ce règlement
- L'ensemble des contrats avec nos partenaires/ prestataires nécessitaient d'être remédiés afin d'y intégrer une clause RGPD, garantissant que dans l'activité « sous-traitée » chez un tiers, les données des clients étaient protégées également
- En interne, nous devons assurer la sécurité physique et numérique des données qui ont un caractère personnel et/ou confidentiel étant donné notre secteur d'activité

Sensibiliser nos collaborateurs

La sensibilisation des collaborateurs est passée en premier lieu par un dispositif de **formation en e-learning** piloté par le service conformité de la Caisse régionale. Démarrée fin 2018, la part des collaborateurs formés au RGPD s'élevait à 17%. En 2020, 92% des collaborateurs actifs ont été formés, nous permettant d'approcher de très près l'objectif fixé.

2018	2019	2020	Objectif
17%	93,5%	92%	99%*

Evolution de la part des collaborateurs formés au RGPD de 2018 à 2020.

*7 personnes, dont le métier est spécifique, n'ont pas de poste de travail et donc pas d'accès aux formations en e-learning, ce qui représente un objectif atteignable de 99%. Ces personnes

bénéficieront d'une formation en présentiel en 2021. L'objectif 2021 sera donc d'avoir formé 100% des collaborateurs au RGPD.

En second lieu, le processus de validation d'un dispositif de traitement de données (enquêtes et jeux en ligne par exemple, nécessitant le renseignement de données personnelles par les protagonistes clients ou collaborateurs), a été modifié pour intégrer une étape supplémentaire, consistant à **consulter le DPO** (Data Protection Officer) afin qu'il indique si les obligations du RGPD étaient respectées. Chaque gestionnaire de traitement doit donc faire une demande de validation de son dispositif auprès du DPO. Là encore, c'est le service conformité qui suit les sollicitations du DPO qui n'ont cessé d'évoluer positivement depuis le lancement des formations, indiquant une prise en compte de plus en plus « native », puisque nous pouvons observer une explosion des demandes en 2020 avec 190 sollicitations soit une évolution de **147%** par rapport à 2019, suite à la formation d'une grande partie des collaborateurs cette même année.

	2018	2019	2020
Nombre	36	77	190
Evolution N/N-1		114%	147%

Evolution des sollicitations internes du DPO de 2018 à 2020.

Cet indicateur vient compléter celui de la formation puisqu'il s'agit là d'une mise en application des vigilances à adopter pour chaque traitement de données (collecte, stockage, utilisation, transfert, archivage ou suppression). Il n'y a pas d'objectif quantitatif puisque difficile d'anticiper le nombre de besoins qu'il y aura sur une année. Cependant, il est suivi et présenté à la Direction Générale

en Comité de Contrôle Interne (CCI) à rythme bimestriel.

Intégrer la réglementation RGPD dans nos activités sous-traitées

Un certain nombre d'activités peuvent être confiées à des tiers et nécessitent donc une sécurisation des données à travers les contrats liant la Caisse régionale et ses prestataires.

En 2018, un chantier majeur de mise en conformité des contrats a été lancé, avec comme objectif, d'avoir fait intégrer les clauses nécessaires par le DPO à l'ensemble des contrats identifiés à fin 2020. Se traduisant par l'indicateur « *taux de mise en conformité des contrats* », cette action a été dédiée à un référent RGPD nommé pour l'occasion qui a réussi cette première étape cruciale du chantier dans les délais impartis.

La seconde étape se traduit par la signature et l'archivage de ces contrats dits « remédiés », action qui est à la main des gestionnaires en relation avec les prestataires. Dans ce contexte, la gestion et la protection des données a été primordiale pour l'ensemble des acteurs, un pilotage global est réalisé par le référent RGPD qui ambitionne un **taux de contrats remédiés, signés et archivés** à 100% courant 2021. Seuls **28%** des contrats remédiés ont été signés et archivés (19 sur 67) à fin 2020 ce qui a fait l'objet d'un point d'alerte au Comité de Contrôle Interne (CCI) de décembre.

Sécuriser les données

Un **programme de cybersécurité**, à l'initiative du Groupe Crédit Agricole, cible de prédilection de cyberattaques, a été déployé à la Caisse régionale de La

Réunion afin d'améliorer le niveau de sécurité du système d'informations et garantir la confidentialité des informations détenues, soit des **données numériques**. Il nécessite la mise en œuvre de barrières techniques, procédurales et humaines face à cette nouvelle criminalité. Démarré en 2018, ce projet s'est achevé fin 2020.

Ce programme est encadré par une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) émanant du Groupe, organisé selon la norme ISO 27002 :2005 ; et applicable dans toutes les Caisses régionales. Son objectif est de recenser, pour chaque thème de la norme, l'ensemble des exigences devant être mises en œuvre pour atteindre un niveau de sécurité adéquat vis-à-vis des enjeux réglementaires (règlements CRBF, Code Monétaire et Financier, Code Pénal, loi « Informatique et Libertés », etc..) et des différentes menaces identifiées et redoutées par les entités du Groupe. Ainsi, la PSSI décline des exigences opérationnelles accompagnées de contrôles de leurs bonnes mises en œuvre.

C'est ainsi que la première exigence est l'organisation d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) qui vise à définir un cadre formel pour le management de la sécurité de l'information. Il identifie des objectifs de sécurité, les actions associées et permet de réaliser le suivi des performances et l'intégration des actions d'améliorations.

Un comité de pilotage est en cours de mise en place pour suivre la bonne mise en œuvre et mise à jour des exigences et barrières du programme. Le service Informatique et Technologies en est le pilote.

L'ensemble des collaborateurs ont été sensibilisés à travers un e-learning et la mise à disposition d'un **passport sécurité**, publié sur l'intranet. Il recense les consignes et postures sur les thèmes suivants :

- *Protection des données*
- *Gestion des mots de passe*
- *Protection du poste de travail*
- *Messagerie & téléphonie*
- *La mobilité*
- *Navigation internet*
- *Contacts et documents de référence*

Ce programme de cybersécurité sera complété d'une **démarche plus globale autour de la « donnée »**, reconnue comme matière première demandant à être valorisée, en plus d'être protégée. Le Groupe et des Caisses régionales se sont d'ores et déjà lancées, dans un chantier, répondant à la fois au projet client et à la réglementation, dont les 2 axes principaux sont : la mise en place de politiques de gestion et la priorisation des données présentes dans le système d'informations.

Indicateur de performance :

Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions en faveur de cet enjeu sont les suivants :

Evolution des sollicitations
internes DPO

147%

Taux de contrats remédiés,
signés, archivés

28%

Enjeu : Viser l'excellence relationnelle et opérationnelle

Risque associé : Attrition du fonds de commerce

Définition :

La satisfaction des clients est une préoccupation permanente au sein de la Caisse régionale. Elle vise l'excellence relationnelle et opérationnelle de ses conseillers pour y répondre et cherche à accompagner le client dans tous ses moments de vie, les bons comme les coups durs, et ainsi répondre à leurs attentes. Ces dernières changent rapidement et de nouveaux acteurs concurrents sont arrivés sur le marché. Satisfaire son client, c'est éviter qu'il parte.

Objectifs :

- Détecter et éviter l'attrition
- Accompagner les clients dans leurs moments de vie
- Améliorer la satisfaction client

Détecter et éviter l'attrition

Le risque majeur sur notre fonds de commerce est la perte de relations clients. On parle alors d'attrition. A la Caisse régionale, elle se mesure concrètement par le départ d'un client au moment de la clôture de son dernier compte. A ce moment-là, il est souvent trop tard pour tenter de sauver la relation, le client est déjà parti. L'indicateur associé se nomme le taux d'attrition et représente la part des clients qui ont clôturé leur dernier compte. En 2020, ce taux baisse quelque peu par rapport à 2019.

2018	2019	2020
-	2,29%	2,11%

Evolution du taux d'attrition entre 2019 et 2020.

Les principales causes d'attrition ont été identifiées grâce à une étude des données complétées d'enquêtes clients :

- Les décès
- La mobilité des clients
- Changement dans les attentes
- Manque d'accompagnement et de proactivité lors d'un moment de vie
- Perte de confiance (insatisfaction)
- Offres tarifaires

Afin de tenter d'éviter le départ d'un client, la Caisse régionale a déployé une « **démarche de détection de l'attrition** » à tous ses conseillers. Elle s'appuie principalement sur l'observation et la présence du conseiller sur les moments clés de vie du client, dont certains peuvent être détectés à travers le comportement du client, les demandes formulées à son agence, le fonctionnement de son compte...

Accompagner les clients dans leurs moments de vie

Pour se faire, des **programmes relationnels** spécifiques à l'attrition ont été mis en place afin d'aider les conseillers à identifier ces moments clés comme par exemple l'entrée dans la vie active des jeunes étudiants ou encore le passage à la retraite pour les moins jeunes.

Pour compléter la démarche de détection de l'attrition et les programmes relationnels, les conseillers ont également été formés à « **l'approche globale** » des moments de vie. Cette formation vise à ce que les conseillers préparent leurs entretiens en ayant une approche plus large de la relation avec le client et qu'ils deviennent de vrais partenaires, des accompagnateurs de ce dernier dans ses projets de vie.

D'autres signaux doivent également alerter le conseiller comme par exemple un client qui fait une réclamation.

Améliorer la satisfaction client

Une **réclamation** est par définition pour la Caisse régionale, une déclaration actant du mécontentement d'un client auprès de son agence, auprès de sa banque. Outre les exigences réglementaires édictées par les autorités, il est important que toute réclamation soit prise en charge rapidement et traitée avec le plus grand soin.

Les réclamations font ainsi l'objet d'un suivi particulier à la Caisse régionale et sont embarquées dans une démarche

plus globale de Satisfaction Client portée par le service Organisation & Projets. Une politique a été établie et validée par le Comité de Direction Générale et le Conseil d'Administration. Des **Comités Satisfaction Client** se tiennent tous les trimestres en CODEF (Comité de Développement et de Fonctionnement) intégrant l'ensemble du Comité de Direction Générale élargie et des différents responsables de service.

Ainsi, dès réception d'une réclamation, les conseillers ou collaborateurs au siège, sont invités à l'enregistrer dans un outil permettant de suivre sa bonne résolution selon les délais définis par la Caisse régionale (*10/20/30 jours selon la complexité de la réclamation, délais plus ambitieux que les délais règlementaires qui se portent à un minimum de 45 jours*). En 2020, le **délai de traitement moyen d'une réclamation est de 9,90 jours**, dont 62% sont traitées en 7 jours maximum. La crise du coronavirus a eu un impact sur les délais de traitement durant la période de confinement entre mars et mai 2020. Néanmoins, ce taux reste dans l'objectif fixé par la Caisse régionale et meilleur que 2019 où une anomalie des outils avait multiplié le nombre de réclamations et qui n'a pu être résolue totalement.

2018	2019	2020	Objectif
8,8j	12,9j	9,9j	10j

Evolution du délai de traitement d'une réclamation entre 2018 et 2020.

Par ailleurs, une réclamation peut permettre d'identifier des dysfonctionnements internes, non « visibles » au quotidien par le service gestionnaire de la problématique concernée. Pour compléter ce dispositif

de détection des dysfonctionnements, une démarche similaire destinée aux collaborateurs a été mise en place : la « **démarche des irritants** ». Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, notamment à travers ses processus, pour garantir à la fois la performance de l'entreprise, les bonnes conditions de travail des collaborateurs et la satisfaction des clients.

Telle une réclamation, un irritant est remonté au service Organisation & Projets par les collaborateurs qui, au quotidien, peuvent identifier des anomalies de fonctionnement, et/ou dans un processus.

L'indicateur phare de la Caisse régionale et du Groupe Crédit Agricole pour mesurer l'efficacité des mesures mises en place visant à améliorer la satisfaction des clients est **l'IRC Stratégique**, l'Indice de Recommandation Client.

C'est une enquête envoyée à des clients et non clients particuliers qui permet, à travers les notes qu'ils auront attribuées, d'estimer la part des clients promoteurs (ceux qui recommanderaient leur banque) et la part des clients détracteurs (ceux qui à l'inverse, n'en font pas bonne presse). Ainsi, l'IRC Stratégique permet de positionner les Caisses régionales les unes par rapport aux autres mais aussi par rapport aux autres banques concurrentes, sur leurs territoires respectifs.

Ce dernier a été jusque-là mesuré « ponctuellement » mais doit prendre un rythme plus régulier d'environ tous les 2 ans pour la plupart des Caisses régionales. Il est par ailleurs identifié comme un des indicateurs stratégiques du dernier Projet d'Entreprise de la

Les 3 dernières empreintes IRC Stratégique de la Caisse de La Réunion sont négatives mais en progression régulière. Il y a une plus grande part de clients détracteurs que de clients promoteurs. Cependant, ces empreintes affichent une progression de +20 points en 7 ans. Preuve des efforts fournis par la Caisse régionale pour améliorer la satisfaction de ses clients et limiter le risque d'attrition.

	2013	2018	2020
Empreinte IRC	-25	-14	-5
Evolution de l'IRC	NA	+11	+9

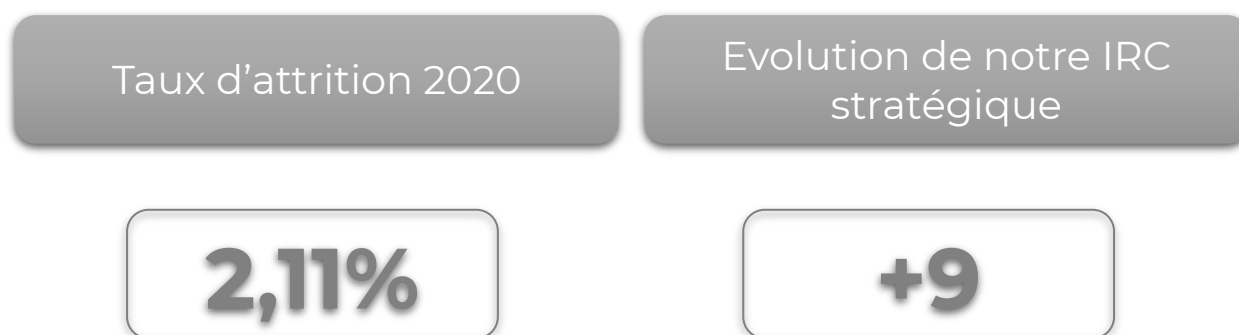
3 dernières évaluations de l'IRC Stratégique sur le marché des particuliers

En 2021, la Satisfaction Client sera davantage pilotée et animée au sein de la Caisse régionale puisque les Comités Satisfaction Client actuels vont passer d'un rythme trimestriel à mensuel et vont devenir des **Comités de l'Excellence Relationnelle et Opérationnelle**. L'objectif est de poursuivre la progression positive de l'IRC Stratégique. Les leviers prioritaires identifier pour cela sont les suivants :

- Poursuivre la lutte contre les irritants,
- Renforcer la proximité relationnelle (accompagner, personnaliser la relation, être plus proactif...)
- Renforcer l'autonomie du conseiller (pour répondre aux attentes d'immédiateté de ses clients et valoriser ses compétences).

Indicateur de performance :

Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions en faveur de cet enjeu sont les suivants :



Evolution de +9 points par rapport à 2018

Enjeu : Être un employeur reconnu

Risque associé : Perte d'attractivité 'Employeur'/ non performance des salariés/ Détérioration de l'image de l'employeur

Définition :

La Caisse régionale compte 866 salariés actifs au 31 décembre 2020 qu'il est nécessaire d'accompagner dans l'exercice de leurs métiers au quotidien avec la recherche d'un équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. L'année 2020 est marquée par des imprévus, des contraintes, des difficultés qui perdurent encore pour certains avec en fait marquant principal, la gestion de la crise liée au coronavirus.

Objectifs :

- Innover et poursuivre nos recrutements
- Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers
- Favoriser le bien-être au travail par l'équilibre vie privée/ vie professionnelle

L'année 2020 est marquée par la crise du coronavirus, qui a fortement mobilisé les services des ressources humaines de la Caisse régionale. Une organisation interne a dû être rapidement mise en place pour répondre aux exigences sanitaires prenant la place du développement de la Qualité de Vie au Travail. La principale actualité 2020 a donc été le déploiement du télétravail en urgence au démarrage du confinement, déploiement possible puisque l'ensemble des collaborateurs avaient été équipés d'ordinateurs portables fin 2019. Le plan de formation s'est lui aussi adapté pour que chacun bénéficie malgré tout d'une évolution de ses compétences durant cette phase de turbulences. La Caisse régionale n'a non seulement pas eu recours au chômage partiel pour ses collaborateurs mais a même pu concrétiser des recrutements à travers différents dispositifs, dans ce contexte où de nombreuses entreprises se sont retrouvées en difficulté.

Innover et poursuivre nos recrutements

La Caisse de La Réunion a un processus de recrutement très rigoureux. A chaque ouverture de poste, le service des ressources humaines vérifie si les compétences sont présentes dans l'entreprise pour prioriser les collaborateurs en CDI sur d'éventuelles promotions. Pour la Caisse, il existe deux voies possibles de recrutement : on peut se tourner vers les ressources du Groupe, *(un accord de mobilités internes au Groupe a été mis en œuvre pour proposer plus de diversité aux carrières des salariés en décembre 2017)* ou chercher sur le territoire.

Depuis 2018, la Caisse régionale cherche à innover dans ses recrutements au

niveau local tout en contribuant au développement économique et social du territoire et particulièrement auprès des jeunes, population fortement touchée par le chômage.

Pour cela, elle a profité d'un partenariat national réalisé entre le Crédit Agricole et une start-up appelée **Wizbii**. Le principe repose sur la mise en relation des jeunes et des entreprises et l'organisation d'une **rencontre autour d'un évènement de « job dating » sur le territoire**. Le rôle de la Caisse régionale est de relayer les informations (emailing, réseaux sociaux, etc.) et de réaliser le travail de prospection des entreprises. C'est le service Marketing qui est chargé du suivi, du pilotage et de l'organisation de ces rencontres.

Chaque année, les évènements organisés réunissent une centaine de jeunes candidats pour rencontrer autour d'entretiens préprogrammés, des entreprises proposant des emplois. Ces jeunes ont été invités par Wizbii qui se charge de s'assurer que les profils correspondent aux offres d'emploi.

En 2020, l'opération s'est adaptée au contexte et s'est déroulée à distance. Le nombre de candidats « connectés » a été satisfaisant au regard du contexte par rapport à celui des années précédentes, où l'évènement se déroulait en présentiel, comme le souligne le tableau ci-dessous qui présente : le nombre de candidats, leur niveau de satisfaction et la part des candidats pour qui cet évènement a amélioré l'image qu'ils ont du Crédit Agricole.

	2018	2019	2020
Nb de candidats présents/ connectés	107	97	82
Satisfaction	7/10	7/10	8,5/10
Prêts à renouveler l'expérience	98%	93%	92%
Amélioration de l'image du Crédit Agricole de La Réunion	96%	77%	96%

Retour des candidats sur l'opération Wizbii sur les 3 dernières années

Le tableau suivant est le reflet des indicateurs ci-dessus pour les entreprises participantes en tant qu'employeur, démontrant ainsi un certain niveau de satisfaction par rapport au dispositif.

	2018	2019	2020
Nb d'entreprises présentes/ connectées	10	9	10
Satisfaction	8/10	7/10	8/10
Prêtes à renouveler l'expérience	100%	96%	100%
Renforcement de la satisfaction envers le Crédit Agricole de La Réunion	93%	93%	100%

Retour des entreprises sur l'opération Wizbii sur les 3 dernières années

Cette opération permet d'innover dans la manière de recruter et renforce l'image du Crédit Agricole en tant que

banque mais aussi en tant qu'employeur.

Pour compléter ce dispositif, tourné vers les jeunes, et apporter des solutions innovantes pour limiter les déplacements et ainsi répondre au mieux aux exigences liées à la crise du coronavirus, une évolution de l'outil de recrutements externes a été déployée.

Cette dernière offre la possibilité de réaliser des **entretiens en live, à plusieurs**. Répondant ainsi aux contraintes sanitaires actuelles, cette fonctionnalité permet également de limiter les déplacements et de mutualiser les deux entretiens traditionnels avec d'une part, les Ressources Humaines et d'autre part, le manager accueillant. C'est ainsi que 45 nouveaux collaborateurs ont rejoints la Caisse régionale de Crédit Agricole de La Réunion en 2020.

	2018	2019	2020
Actifs au 31/12	843	831	866
Recrutements CDI	18	74	45
Démissions (départs volontaires)	3	3	3
Turn-over	NA	4,57%	3,01%

Recrutements et démissions depuis 2018

Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers

La Caisse régionale, en partenariat avec l'université du Groupe Crédit Agricole, a ouvert sa **première promotion du bachelor DIFCAM**, un bachelor banque reconnu au niveau national. Ce dispositif se réalise en alternance. C'est ainsi que 12 jeunes ont été recrutés pour réaliser ce premier parcours dont à l'issue, ils auront l'opportunité d'être embauchés soit à la

Caisse régionale soit dans une autre banque. Ce sont des collaborateurs qui se chargent de la dispense des cours, eux-mêmes ayant été formés aux techniques d'animation pour le déploiement de cette filière à La Réunion.

Pour les collaborateurs en place, un **plan de formation** est établi en fin d'année N-1 pour l'année N et se base sur 3 sources :

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

Les demandes sont ainsi priorisées en fonction de la corrélation entre le métier et la formation mais également le budget. Ce budget est validé en Comité de Direction Générale.

Les formations réglementaires (communes à l'ensemble des Caisses régionales) et les formations diplômantes représentent une large part du plan de développement des compétences.

En 2020, la plupart des formations prévues en présentiel ont dû être annulées. Cependant, en adaptant les modes de formation et en développant les classes virtuelles, les projets nationaux et l'enseignement professionnel ont pu être réalisés. Les collaborateurs en parcours professionnel n'ont donc pas été pénalisés et ont pu passer leurs examens.

Les formations en e-learning, dont tout ce qui concerne le réglementaire, ont quant à elle été maintenues et même enrichies pour tenir compte du contexte de la crise comme par exemple une formation sur « les risques en période de crise » pour les chargés d'affaires aux entreprises. Les nouveaux embauchés ont pu bénéficier des formations leur permettant d'exercer leurs métiers (des formations réglementaires sur les assurances sont indispensables pour exercer un métier de conseil).

C'est ainsi que la Caisse régionale a pu maintenir le niveau de collaborateurs ayant pu bénéficier d'une formation métier à **97%** dans ce contexte si particulier.

2018	2019	2020	Objectif
-	97%	97%	100%

Part des collaborateurs ayant bénéficié d'une formation métier depuis 2019

Favoriser le bien-être au travail par l'équilibre vie privée/ vie professionnelle

Différents accords ont été signés durant les 3 dernières années pour favoriser le bien-être au travail et l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle :

- **Un accord QVT** signé en novembre 2018 engage la Caisse régionale pour l'amélioration durable de la qualité de vie au travail de ses collaborateurs intégrant notamment la prise en compte de la parentalité (réservation de berceaux en crèche, mis en place des chèques CESU, accès à une plateforme d'aide aux devoirs...)
- **Un accord sur l'égalité professionnelle Hommes Femmes**

garantissant l'égalité des chances (signé en 2019)

- **Un accord sur l'emploi des travailleurs handicapés** (signé en 2019)
- **Un accord sur le droit à la déconnexion** encadrant l'utilisation des outils numériques à disposition des collaborateurs pour garantir le respect de la sphère privée (signé en 2018)
- **Des accords sur des dons de jours de repos** pour les salariés dont un proche est malade ou pour les salariés aidants (signé en 2018)

L'année 2020 fut particulière. La crise sanitaire fut et est toujours la priorité majeure de la Caisse régionale, concentrant ainsi ses ressources sur sa gestion en interne. La principale action de favorisation du bien-être au travail et du maintien de l'équilibre vie privée/ vie professionnel, a été le **déploiement du travail à distance** à travers le télétravail et le travail déporté en agence pour les collaborateurs, assurant ainsi leur sécurité tout en maintenant leur niveau de vie.

Dès l'annonce des mesures de confinement par le Gouvernement, une **cellule de crise « covid-19 »** s'est mise en place. La Caisse régionale n'est pas à sa première cellule de crise, puisqu'elle a déjà pu expérimenter cette organisation dans le cadre du mouvement des gilets jaunes et lors de passage de cyclones contraignant l'entreprise à fermer quelques jours et rendant, par la suite, les routes difficilement praticables par les collaborateurs. Un plan de continuité des activités est ainsi déployé systématiquement.

Cette cellule est tenue à rythme hebdomadaire et à la demande des référents selon les événements. Les membres sont des représentants des ressources humaines, de la conformité (pôle risques opérationnels), de la sécurité, des moyens généraux, du juridique droit du travail et biensûr de l'ensemble des membres de la Direction Générale. Un référent covid a été nommé afin de présider cette cellule et faire le lien avec les instances extérieures telles que la sécurité sociale.

En parallèle à cette cellule, **une « task force » a été mise en place au sein des ressources humaines** dès la mi-mars au démarrage du confinement afin d'absorber les différentes demandes de l'ensemble des collaborateurs (attestation de déplacement, arrêt de travail, demandes de télétravail, etc), préparer les communications (34 entre mars et décembre 2020), adapter le processus, suivre et assurer une veille des informations et mesures gouvernementales ou préfectorales. La task force s'est petit à petit allégée depuis juillet mais perdure aujourd'hui avec une personne pour gérer le flux des demandes nettement amoindri à fin 2020. Les protocoles de sécurité sont toujours en vigueur à la Caisse régionale, invitant, par exemple, les collaborateurs à rentrer chaque soir avec leur ordinateur portable, au cas où ils pourraient être identifiés comme « cas contact ».

Ainsi, le niveau de « bien-être » des collaborateurs sur l'année 2020 est forcément impacté. Tous ces changements, toutes ces contraintes de vie, ne sont pas propices à un état de bien-être et de sérénité. Malgré ce contexte, la Caisse régionale a choisi de

lancer son enquête de satisfaction auprès des collaborateurs : **l'indice d'engagement et de recommandation**.

Les salariés sont appelés à répondre à un questionnaire en ligne. Celui-ci permet de recueillir leur perception sur les thèmes principaux de la vie dans l'entreprise : la compréhension de la stratégie, le management, le développement des carrières, l'organisation du travail, la fierté d'appartenance, l'équilibre vie

professionnelle/vie personnelle, les moyens et les outils alloués...

La dernière empreinte avait été faite en 2018 : le score de 86 montre une évolution de +3 points par rapport à l'année 2016. L'empreinte 2020 affiche une évolution de -2 points et une note de **84**. Résultat rassurant étant donné le contexte.

2018	2019	2020
86%	-	84%

Indice d'Engagement et de Recommandations des Salariés.

Indicateur de performance :

Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions en faveur de cet enjeu sont les suivants :

Part des collaborateurs
ayant suivis une formation

97%

Idem 2019.

Indice d'Engagement et de
Recommandation

84

Evolution de -2 points par rapport à 2018. Rassurant étant donné le contexte.

Enjeu : Être un acteur engagé du développement économique et social du territoire

Risque associé : Appauvrissement économique et social du territoire

Définition :

En des temps dits « normaux », les banques ont un rôle majeur dans le financement de l'économie qui s'est confirmé et renforcé dès le début de la crise covid-19 en 2020. Elles ont clairement été qualifiées « d'opérateur d'importance vitale » se retrouvant au cœur du dispositif d'aides orchestré par le ministère de l'économie, visant à aider les entreprises fragilisées. La Caisse de La Réunion joue également un rôle dans le développement du tissu associatif à travers ses différents dispositifs mutualistes. La crise covid-19 est un exercice réel pour tester la capacité de la Caisse régionale à être et rester un acteur engagé du développement et du soutien économique et social de son territoire.

Objectifs :

- Accompagner le secteur économique dans les moments difficiles
- Soutenir le tissu associatif du territoire
- Réaliser des achats responsables sur le territoire

Accompagner le secteur économique dans les moments difficiles

Face au choc économique que représente la crise sanitaire du coronavirus, les établissements bancaires et d'assurance se montrent résilients. Le ministère de l'économie et des finances a exhorté tous les acteurs de l'économie à « jouer le jeu de la solidarité » en prenant part à un vaste dispositif d'urgence d'aide aux entreprises, afin de pallier leur besoin en financements et de trésorerie. Dispositif dans lequel les banques se voient confier un rôle central.

Suite à l'effet d'annonce du Gouvernement, les clients se sont vite manifestés auprès de la Caisse régionale. Il lui a fallu 10 à 15 jours pour y répondre puisqu'elle ne pouvait démarrer ses travaux d'organisation interne avant la sortie des textes officiels qui s'est faite quelques jours après la communication.

Pour répondre à l'enjeu de l'urgence de la crise, ces travaux ont consisté à mettre en place **un processus « industrialisé » permettant une prise en charge rapide des demandes** et une prise des décisions d'octroi au plus près du client, tout en restant dans le cadre des politiques d'engagement de la Caisse régionale (politique faîtière encadrant l'ensemble des marchés et les politiques spécifiques à chacun des marchés).

Une fiche de décision simplifiée a été mise à disposition des agences intégrant les critères d'éligibilité et quelques ratios financiers, facilitant ainsi le « montage du dossier » par le conseiller. Ce dernier avait ainsi toute la latitude pour valider une demande qui répondait aux critères de cette fiche. En revanche, il avait été décidé de ne donner aucune délégation

d'octroi partiel ou de refus aux agences. Donnant ainsi la main à la Direction Générale de se positionner sur les demandes pour lesquelles l'ensemble des critères n'étaient pas respectés. Dans un souci d'immédiateté et répondre à l'urgence de la crise, les membres de la Direction se réunissaient une à deux fois par semaine pour statuer sur les dossiers non validés en agence.

Ainsi, ce sont plus de 2900 demandes clients qui ont été prises en charge en 2020 et plus de 385 millions d'euros qui ont été distribués.

En 2021, la Caisse régionale entre dans une phase de transformation de ces Prêts Garantis par l'Etat dont certains arrivent à échéance.

Soutenir le tissu associatif

Depuis quelques années et jusqu'à aujourd'hui encore pendant la crise, la Caisse régionale de Crédit Agricole Réunion apporte son **soutien au tissu associatif de son territoire caractérisé par la jeunesse de sa population touchée par le chômage**. En 2019, le Pôle Réunionnais Organisation Développement Innovation Jeunesse (PRODIJ) livre ces quelques chiffres :

- 40% des réunionnais.e.s ont moins de 25 ans,
- 42% des 15-29 ans étaient au chômage en 2018,
- 39% de la population vit en-dessous du seuil de pauvreté et
- 20% de la population réside en quartier prioritaire.

C'est à travers des dispositifs portés par le service « Vie mutualiste » que la Caisse régionale accompagne chaque

année plusieurs associations et projets en y allouant 1% de son résultat net de l'exercice N-2, complété de l'apport de la carte sociétaire, chaque année. Parmi ces dispositifs, on retrouve :

- Le **Fonds d'Initiatives Locales**, appelé communément FIL, sert à soutenir des projets collectifs et individuels aux travers d'associations, ayant un intérêt économique, culturel ou social évident, utiles à l'environnement local. Les décisions d'accompagnement sont prises dans un premier temps au niveau du conseil d'administration de la Caisse locale, dans un second temps le montant accordé au niveau local pourra être doublé après la présentation du projet par le délégué FIL de la caisse locale FIL par le Comité régional.
- Le **mécénat** dans les agences du Crédit Agricole Réunion est destiné à venir en aide aux associations et à des individus pour mener à bien leur projet. La connaissance renforcée du conseil des activités et des besoins de leur territoire leur confère une totale légitimité pour décider des sommes à affecter dans la limite des budgets qui leur sont attribués en début d'année.
- La **Fondation Réunion Mayotte** a pour but de favoriser des projets d'intérêts collectifs durables au profit du développement des territoires de La Réunion et de Mayotte tout en n'écartant pas la zone Océan Indien. Elle participe au financement de projets touchant aux domaines éducatif, socio-économique, sportif ou concourant à la mise en valeur du patrimoine artistique, de l'environnement naturel, de la langue et des connaissances scientifiques. Un Conseil d'Administration,

composé de 12 personnes (dont 4 personnalités extérieures au Crédit Agricole, 5 administrateurs de Caisse régionale et de Caisse locale et 3 salariés de la Caisse régionale) se tient régulièrement pour statuer sur les dossiers réceptionnés. Créée en 2013, la Fondation a été dotée d'un budget pluriannuel d'un million d'euros. En 2018, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a validé sa prorogation en reconduisant le même budget.

Ainsi, la Caisse régionale cherche à s'assurer que les 1% alloués de base sont bien distribués, ce qui est le cas pour les 3 dernières années. Ci-dessous un tableau récapitulant le nombre d'associations accompagnées, les montants investis dans les dispositifs de mécénat et de sponsoring et le ratio par rapport au résultat de l'année N-2. Sur les 3 dernières années, la Caisse de La Réunion a investi largement plus de 1% de son résultat N-2 dans les initiatives locales.

	2018	2019	2020
Nombre associations accompagnées	194	216	190
Tous montants distribués (mécénat/sponsoring) dans les initiatives locales	-	1 081 k€	1 287 k€
Résultat CR N-2 (K€)	-	45 474	40 465
Part du Résultats N-2 investis dans les initiatives locales		2,38%	3,18%
Accompagnement des initiatives locales depuis 2018			

En 2020, le Groupe Crédit Agricole s'est mobilisé et a consacré un fonds de 22,8 millions d'euros pour protéger les personnes âgées, soutenir les soignants et les auxiliaires de vie à domicile engagés aux côtés des aînés durant la crise du coronavirus. La Caisse régionale de La Réunion a participé à ce dispositif exceptionnel et a ainsi réuni 232 835 euros qui ont été distribués à 16 ehpad, 8 associations réunionnaises et 4 associations mahoraises œuvrant pour les aînés.

Réaliser des achats responsables sur le territoire

La loi n°2015-1268 du 14 octobre 2015 d'actualisation du droit des Outre-mer, dans son article 14, confie à l'IEDOM la publication annuelle d'un rapport portant sur les délais de paiement pratiqués par les entreprises et les organismes publics d'outre-mer. Les entreprises domiennes paient en moyenne leurs fournisseurs en 73 jours, soit 13 jours de plus que le délai légal prévu par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008.

Pour répondre ces enjeux économiques spécifiques au territoire, et dans un souci d'optimisation de son organisation et de son processus d'achats, la Caisse régionale a créé et mis en œuvre une **cellule dédiée aux Achats responsables** en 2020, qui a pu valider en Comité de Direction Générale puis en Conseil d'Administration, une **politique d'achats** qui décrit les nouvelles règles de fonctionnement des achats et définit les rôles et missions des acheteurs de la Caisse régionale, de ses SCI et ses Caisses Locales. Les enjeux sont de :

- Sécuriser et harmoniser le processus achat
- Répondre aux exigences de la loi Sapin 2 et être, de manière générale, en conformité avec la réglementation
- Répondre aux exigences du Label Efficience sur lequel la Caisse régionale s'est engagée

La politique a été diffusée en interne durant l'animation proposée par la cellule RSE lors de la Semaine Européenne du Développement Durable et est publiée dans l'espace intranet RSE. L'ensemble des acheteurs a été sensibilisés aux achats responsables à travers un e-learning.

En parallèle, des travaux préparatoires au déploiement d'un outil utilisé dans le Groupe Crédit Agricole, labellisé sur les achats, ont démarré. En 2021 il permettra de structurer le processus achats, de centraliser le suivi des fournisseurs et les différents achats passés au sein de la Caisse régionale par les différents acheteurs.

Les premiers indicateurs mis en place sur cette activité sont concentrés sur les factures fournisseurs. Et pour répondre à l'enjeu du territoire sur les délais de paiement aux fournisseurs, la cellule achats a proposé le suivi des factures en retard de paiement par rapport au délai fournisseur.

	2018	2019	2020
Délai de paiement	NA	52j	55j
Part des factures payées en retard	NA	28%	30%
<i>Indicateurs sur la facture fournisseur</i>			

Le délai légal de paiement étant 60j, la Caisse régionale se positionne correctement avec une moyenne de 55j. Cependant, environ un tiers de ses factures sont réglées en retard par rapport au délai fournisseur attendu.

Par ailleurs, des travaux sont en cours pour intégrer des critères RSE dans les achats de la Caisse régionale. Des échanges ont démarré avec les fournisseurs locaux sur la thématique des objets publicitaires. Le caractère insulaire de La Réunion et de Mayotte confirme le besoin de travailler avec nos parties prenantes sur les changements que nous souhaitons mettre en œuvre en interne, étant donné l'impact de la Caisse régionale sur son territoire.

L'indicateur BIOM, matérialise la performance économique de l'organisation qui contribue au

développement durable de son territoire. Il est calculé par un cabinet externe, BIOM Attitude, et permet de d'évaluer la contribution ou la création de valeur de la Caisse régionale sur son territoire. Il propose un indice indiquant la part du PNB Activité redistribué à La Réunion et à Mayotte sous différentes formes : achats, emplois, accompagnement des associations, etc... la méthodologie de calcul s'appuie sur les documents comptables complétés d'autres éléments identifiés lors de d'interviews.

Évalué tous les deux ans depuis 2016, l'indicateur BIOM de la Caisse régionale estimé à 70% en 2020, se positionne à un niveau supérieur à la moyenne des entreprises évaluées sur le territoire par ce même cabinet (51%).

2016	2018	2020
63%	72%	70%

Evolution de notre indicateur BIOM depuis 2020

Indicateur de performance :

Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions en faveur de cet enjeu sont les suivants :

Part des factures payées en retard

30%

Objectif en cours de travaux

Part du Résultat N-2 investis dans des initiatives locales

3,18%

Objectif > 1% du résultat CR N-2

Enjeu : Contribuer activement au plan climat

Risque associé : Changements climatiques et environnementaux

Définition :

La Caisse régionale a démarré la mise en œuvre d'actions visant à contribuer à la lutte contre les changements climatiques et environnementaux en 2016. Cela se traduit par la réduction de l'impact de nos propres activités sur l'environnement, une contribution à des actions ciblées en partenariat avec des acteurs du territoire, et à l'accompagnement de ses clients dans leurs transitions. La Réunion et Mayotte sont des territoires insulaires dont les enjeux sont plus marqués et se sont révélés en premier lieu durant le mouvement des « gilets jaunes » en 2018, puis plus récemment lors de la crise du coronavirus de 2020 : dépendance aux importations, axes routiers saturés par le nombre d'automobilistes, agriculture en évolution, etc.

Objectifs :

- Organiser & accompagner le financement de la transition sur le territoire
- Intégrer les critères ESG de nos clients & leurs besoins
- Réduire l'impact de notre activité

Organiser et accompagner le financement de la transition sur le territoire

En juillet 2019, les **premières offres de crédit dédiées à la transition énergétique** ont vu le jour à la Caisse de La Réunion. Il s'agissait tout d'abord de permettre aux particuliers, professionnels et agriculteurs de pouvoir s'équiper de véhicules « écoresponsables » et/ou de pouvoir réaliser des travaux tels que l'installation de panneaux photovoltaïques, d'un chauffe-eau solaire, etc.

2020 fut une année particulière pour les crédits puisqu'elle est marquée par la crise économique liée à la covid-19 et au dispositif de Prêts Garantis par l'Etat (PGE). Néanmoins, une part de nos clients a pu poursuivre sa transition énergétique cette année. La part des offres de crédits « verts » se hisse à **1,87%** du total des crédits d'équipement et de trésorerie de l'année 2020 sur les marchés des particuliers, professionnels et agriculteurs. Avec pour la plus grande partie, de l'équipement automobile sur les particuliers.

2018	2019	2020
NA	5,47%	1,87%

Part des financements « verts »

C'est en 2020 également que le suivi automatisé de ces offres s'est mis en place grâce à l'identification des crédits « verts » dans le système d'information. C'est ainsi qu'une véritable politique a été validée en novembre sur ces offres afin d'en assurer un suivi, un pilotage et une animation à partir de 2021.

Un **chantier spécifique a été ouvert sur le marché des agriculteurs** afin de compléter les dispositifs

d'accompagnement existants, de répondre à un besoin de transformation de l'agriculture sur le territoire. Il a pour objectifs de :

- proposer un **plan de sensibilisation** des collaborateurs et des clients **à l'agriculture locale** (intégré au plan de communication 2021).
- déployer une offre d'**accompagnement à la diversification et à la transition biologique** avec une réunion d'information clients pour le lancement, réunissant différents acteurs locaux (prévision de lancement à la fin du S1 2021)
- développer un **système de suivi plus précis** des crédits dédiés aux agriculteurs (prévision de lancement à la fin du S1 2021)

Côté **épargne et investissements responsables**, le Groupe Crédit Agricole, à travers son Projet sociétal a l'ambition d'être le 1er leader européen de l'investissement sociétal et réaffirme son souhait de poursuivre son engagement mutualiste et sociétal. Conscient de ces enjeux, la Caisse régionale a décliné cette ambition du Groupe dans son Projet d'Entreprise ainsi que dans son Plan de la Relation Client.

En 2020, la Caisse régionale a enrichi son offre d'investissement responsable (ISR), de **8 nouveaux fonds** :

Agir pour le bien de la Planète : Solutions « Environnement »

- Amundi Valeurs Durables
- Amundi KBI Aqua
- CPR Invest Climate Action (Nouveau 2020)

- Amundi Responsible Investing Impact Green bonds (*Nouveau 2020*)
- Amundi Énergies Vertes
- UCO Neolys (Indice Carbone)

Concilier valeurs et investissement financier : Solutions « Solidaire et Éthique »

- Hymnos (*Nouveau 2020*)
- Solidarité Amundi
- Contrat Solidaire

Vivre les nouveaux défis comme des opportunités : Solutions « Thématiques à impact »

- CPR Invest Education (*Nouveau 2020*)
- CPR Invest Food For Generations (*Nouveau 2020*)
- CPR Invest Future Cities (*Nouveau 2020*)

Privilégier les entreprises les plus responsables : Solutions « Investissement Socialement Responsable »

- Amundi Actions Euro ISR (*Nouveau 2020*)
- Amundi Actions France ISR (*Nouveau 2020*)

Dans un contexte de crise sanitaire et économique lié à la Covid-19, les mesures appliquées par l'entreprise ont fortement réduit le nombre de RDV physiques et de ce fait, ont réduit significativement les « entretiens épargne », limitant donc les souscriptions (-72%). En revanche, les encours des investissements responsables ont progressé de +2.8% (soit +1.1M€).

En M€	2019	2020	Evol N/N-1
Encours au 31/12	40,99	42,14*	2,8%
Souscriptions de l'année N	60,56	16,86*	72,2%

Investissements Socialement Responsables depuis 2019 (les données 2020 intègrent les nouveaux fonds)

La Caisse régionale poursuivra en 2021 l'enrichissement de la gamme (offres de crédit & d'investissements socialement responsables) et poursuivra la montée en compétence de ses collaborateurs ainsi que la sensibilisation de nos clients au travers d'animations (Webconférences, campagne de communication dédiée...)

Par ailleurs, la Caisse régionale a défini dans sa politique financière, une ambition 2020 de 6% du portefeuille de gestion investit dans des fonds ESG.

A fin 2020, Les investissements ESG représentent 5% du portefeuille. Cela représente 22,6M€ (dans CAP ENERGIE : fonds d'infrastructure dédié aux énergies renouvelables, dans GRAMEEN qui est un fond en microfinance du Groupe Crédit Agricole, etc.).

En 2021, la Caisse régionale souhaite investir 25% de ses investissements de l'année dans l'ESG.

Intégrer les critères ESG de nos clients

Le groupe Crédit Agricole a proposé le déploiement d'un questionnaire « ESG » à destination des clients corporates des Caisses régionales. Il s'agit d'en savoir un peu plus sur l'avancée des clients dans leurs démarches de transition, de transformation pour répondre à l'appel à l'action des 17 ODD de l'ONU.

Ainsi, ce questionnaire vise à compléter la connaissance client en abordant, en entretien, les réflexions et/ou actions menées par les clients pour limiter l'impact de leurs activités sur l'environnement, les conditions dans lesquelles leurs salariés travaillent et comment sont intégrés tous ces aspects « durables » dans leur système de gouvernance.

C'est ainsi, qu'entre octobre et décembre 2020, 19 questionnaires ont été complétés par les chargés d'affaires suite aux rencontres clients durant lesquelles ils ont pu aborder avec eux le sujet du développement durable.

Il n'y avait pas d'objectif fixé pour 2020 étant donné le contexte dans lequel se trouvent les clients actuellement et pour laisser, aux chargés d'affaires, le temps de s'approprier cette nouvelle démarche. En 2021, l'outil de suivi des actions déployé également en octobre 2020 pour le réseau des affaires, intégrera les questionnaires à réaliser, permettant ainsi de suivre et piloter la complétude des questionnaires par rapport aux clients vus et à voir.

Réduire l'impact de l'activité

Depuis 2016, la Caisse régionale du Crédit Agricole de La Réunion s'est lancé le défi de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

Le dernier Bilan Carbone (réglementaire), a permis d'identifier les principaux postes d'émissions de carbone de son activité :

- Déplacements domicile/travail des collaborateurs
- Déplacements hors département (le rattachement au Groupe, nous oblige à nous rendre

régulièrement en France métropolitaine afin de créer du lien avec les autres Caisses régionales et les pôles métiers.

- Le papier
- L'énergie

Différentes actions ont été menées depuis et se poursuivront encore. Voici les principales actions de 2020 :

Economies d'énergie

Souhaitant véritablement s'engager dans cette lutte contre les changements climatiques, la Caisse régionale a choisi d'aller au-delà de la réglementation qui impose un audit énergétique tous les 4 ans. Elle s'est lancée dans une démarche de **certification ISO 50 001** qui, au-delà de sa reconnaissance, apporte un cadre et permet de structurer des plans d'actions autour de sa consommation d'énergies (électricité, gaz, fioul, carburants).

Une première politique énergétique a été rédigée en 2016. Revue chaque année, cette politique a évolué et a envisagé dans sa version 2018 un objectif à 3 ans, avec pour année de référence 2017 (2017-2020), de -15% de réduction de consommations énergétiques, tout en étant plus performants énergétiquement et en considérant l'évolution du périmètre (nouvelles agences, etc.). Ce dernier a été atteint au bout de la deuxième année grâce aux efforts de l'ensemble des effectifs et aux différentes actions menées par une équipe dédiée : du relamping, de la sensibilisation à la norme, le remplacement de tous les climatiseurs contenant du fluide R22, le remplacement systématique des climatiseurs défectueux par des climatiseurs de type A++ (performants et peu énergivores), etc.... La dernière année, 2020, a été quelque peu

« chahutée » par la crise liée à la covid-19 et a impacté le périmètre avec notamment la fermeture des agences et la mise en place du télétravail. L'objectif pour cette dernière année, considérée comme « blanche » était le même qu'en 2019.

2018	2019	2020	Objectif 2020
-11%	-15,09%	-24%	-15%

Evolution de la consommation totale d'énergie (cumulée) depuis 2018 par rapport à 2017.

Ainsi, en plus d'avoir atteint son objectif d'économie d'énergie, la Caisse régionale renouvelle sa certification ISO 50001 tous les trois ans, et confirme sa certification lors des audits de surveillance sur les années intermédiaires.

Economies de papier

En matière de **papier**, la Caisse régionale a vu sa consommation baisser de **34,34%** entre 2019 et 2020. Une consommation impactée par la crise de la covid-19 ayant nécessité la fermeture des agences durant quelques temps et l'utilisation poussée des outils digitaux, à distance.

2018	2019	2020
-10,10%	-3,88%	-34,34%

Evolution de la consommation de papier depuis 2018 par rapport à 2017.

L'arrivée de la signature électronique sur tablette en agence, en 2018, a permis un bon de -10%. Et bien que ce procédé se soit vu compléter de la signature en ligne dans l'espace sécurisé du client ou sur son mobile, la Caisse régionale a encore une marge de progrès potentielle.

En 2020, les imprimantes individuelles ont été remplacées par des **imprimantes « centrales »**, au siège. La particularité de ces imprimantes est que

l'utilisateur doit aller passer son badge d'identification sur l'appareil pour valider l'impression qu'il a lancé depuis son ordinateur. En fin de journée, si l'utilisateur ne s'est pas déplacé pour confirmer son impression, elle est tout simplement annulée et supprimée de la « file d'attente ».

Ce nouveau dispositif permet d'éviter les impressions « inutiles » (l'utilisateur peut annuler l'impression depuis son poste ou depuis l'imprimante) et possède un certain pouvoir de dissuasion non négligeable : l'imprimante n'étant plus à portée de main, l'utilisateur n'imprime que si c'est vraiment nécessaire.

Quelques agences ont été équipées en 2020. Un plan de déploiement démarre en janvier 2021 pour l'ensemble des agences.

Gestion de nos déchets

Depuis 2019, la gestion de nos déchets a été prise en charge en partie par notre prestataire SODEXO. Pour compléter sa prestation et répondre à la réglementation des 5 flux, la Caisse régionale a validé, fin 2020, le déploiement d'une solution de tri au siège à partir de février 2021 avec la start-up locale, FOURMIZE.

Le principe de fonctionnement, pour les collaborateurs, est tout simplement la mise à disposition de différents bacs de tri à des points stratégiques de passage au siège : **verre, métal** (canette), **plastique, papier** (le **bois**, le **carton**, les **bouchons**, les **capsules de café NESPRESSO** et les **piles** étant traités à part par SODEXO).

Chaque semaine, des agents de FOURMIZE viendront récupérer le contenu des bacs et les pèseront. Dès cet instant, il sera possible d'accéder aux

volumétries en ligne depuis une application.

Une animation commune entre les services RSE, SI (Systèmes d'information et Transformation Digitale) et AC (Animation Commerciale) est en projet

afin de limiter les impressions papier et développer l'utilisation des outils digitaux ceci, afin de réduire encore notre consommation de papier.

Indicateurs de performance :

Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions en faveur de cet enjeu sont les suivants :

Evolution de notre
consommation d'énergie

-24%

OBJECTIF 2020 : -15% ✓

Part des financements
verts

1,87%

2,96% en 2019
PAS D'OBJECTIF EN 2020



4. Avis d'Assurance



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel
de la Réunion

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

EY & Associés



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de la Réunion

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre Caisse régionale (ci-après l'« Entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'Entité

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code du commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code du commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

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

- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de la Réunion et les Caisses locales affiliées, qui couvrent 100% des effectifs ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et février 2021 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions et services, RSE, marketing, ressources humaines, vie mutualiste, marchés, contrôle de gestion et achats.

Conclusion

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

Paris-La Défense, le 1^{er} mars 2021

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés



Hassan Baaj
Associé



Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Part des salariés ayant suivi une formation métier (%). Indice d'engagement et de recommandation (IER) des salariés.	Les actions en matière de développement des compétences. Les actions en matière d'emploi (attractivité, rétention).
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Part des financements verts dans le total des offres de crédit (%). Evolution de la consommation d'énergie de caisse régionale (%).	Les actions en matière d'offres vertes (sur le marché des particuliers, et auprès des professionnels et des agriculteurs). Les actions en matière de gestion de l'empreinte environnementale de la caisse régionale pour son propre compte (énergie, papier et déchets).
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Part des factures payées en retard (%). Part de création de valeur redistribuée sur les territoires (%). Part du résultat N-2 investi dans des initiatives locales (%). Taux de présence des administrateurs au conseil d'administration (%) Indice d'engagement sociétal (IES) sur le marché des particuliers.	Les actions en matière de soutien au développement économique et social du territoire (mécénat et achats responsables). Les actions en matière d'animation de la gouvernance liée aux enjeux extra-financiers.