



DPEF

2022

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE DU CRÉDIT
AGRICOLE

Table des matières

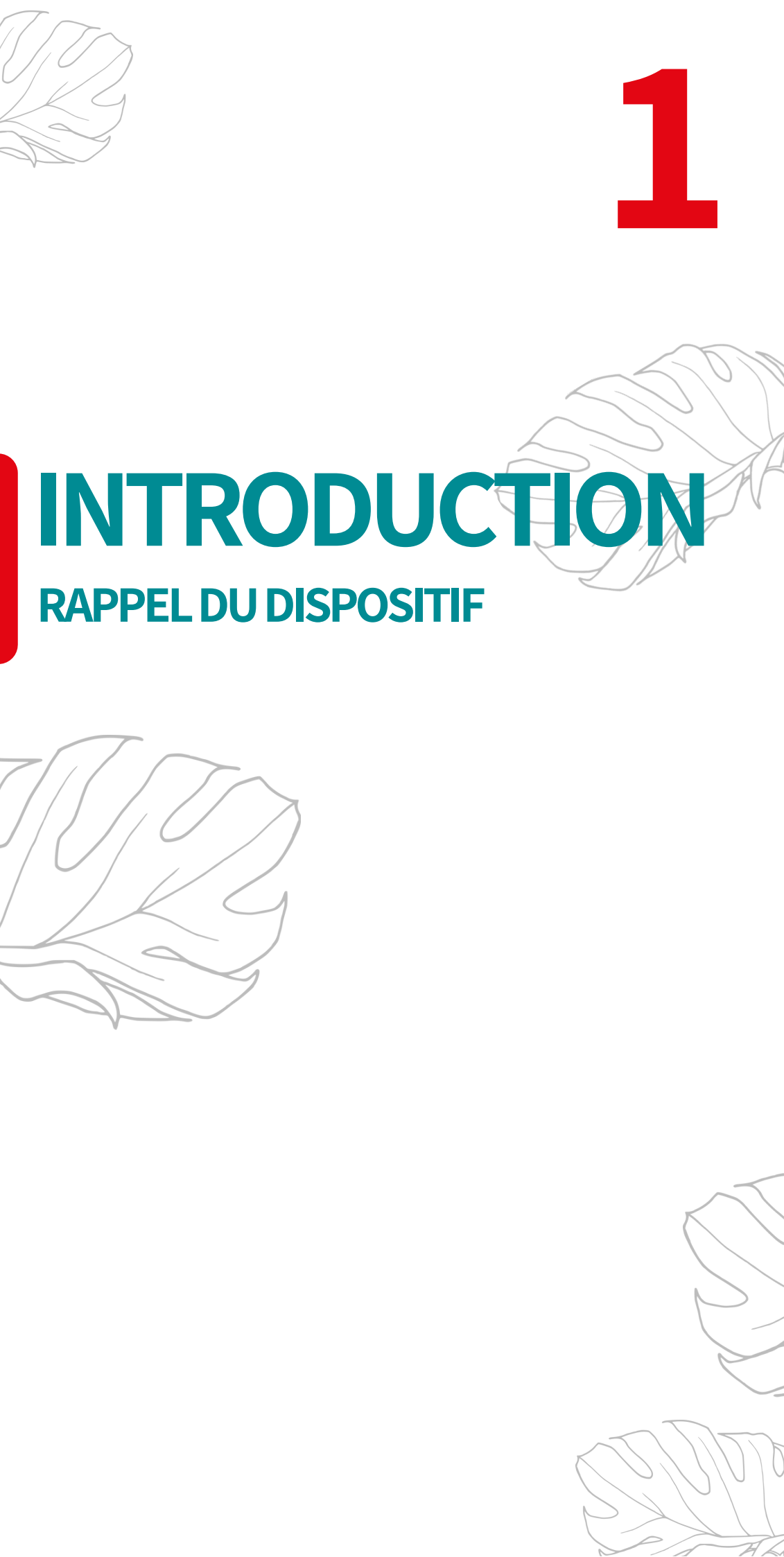
1. Introduction	2
a) Champs d'application	2
Les entités concernées	6
Où et quand publier la Déclaration de Performance Extra-Financière ?	7
Le périmètre des informations à produire	7
b) Méthodologie	7
Pilotage de la Déclaration de Performance Extra-Financière	7
Périmètre de reporting	7
Informations obligatoires	8
Exclusions	8
Choix des indicateurs	8
Collecte des informations	8
2. Notre Organisation	13
a) Le Groupe Crédit Agricole	13
b) La Caisse régionale de Crédit Agricole de La Réunion	15
c) Une Gouvernance mutualiste	18
d) La RSE à la Caisse régionale	19
3. Notre Performance Extra-Financière	23
a) Méthodologie appliquée	23
Le processus de cotation	23
b) Les principaux enjeux de notre activité	25
4. Enjeu 4 : Protéger les données personnelles de nos clients	27
a) Sensibiliser nos collaborateurs	27
b) Intégrer la réglementation RGPD dans nos activités sous-traitées	29
c) Sécuriser les données	30
5. Enjeu 6 : Être un employeur reconnu	32
d) Innover et poursuivre nos recrutements	32
e) Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers	34
f) Favoriser le bien-être au travail par l'équilibre vie privée/ vie professionnelle	34
6. Enjeu 9 : Être un soutien pour le développement du territoire	37
g) Accompagner les acteurs locaux à travers une politique et un processus d'achats responsable	37
h) Faire refléter nos valeurs mutualistes à travers notre soutien au tissu associatif	39
7. Enjeu 11 : Assurer la performance des salariés	41
i) Accompagner les collaborateurs sur leur métier	41
j) Favoriser le bien-être au travail par l'équilibre vie privée/ vie professionnelle	44
8. Enjeu 12 : Contribuer à la transition agricole	48
k) S'organiser pour accompagner tous les projets du territoire	48
l) Accompagner la transition des agriculteurs	50
m) Être présent sur le territoire et contribuer à la mise en lumière des réussites et innovations	52
9. Enjeu 13 : Contribuer au plan climat	55
10. Enjeu 15 : Être un acteur engagé auprès de notre clientèle en situation de fragilité financière	61
11. Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	64

1



INTRODUCTION

RAPPEL DU DISPOSITIF



1 INTRODUCTION

a) Champs d'applications



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 l'ancien rapport RSE.

Le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) est défini et encadré par un ensemble de directives et de règlements (pour certains déjà en application) : trois réglementations impactent particulièrement la DPEF à partir de 2021 :

- **Le règlement SFDR** (« Publication d'informations en matière de durabilité des politiques et produits d'investissement »), aussi appelé règlement « disclosure » (politique relative aux risques en matière de durabilité des investissements);
- **Le règlement Taxonomie européenne sur les activités durables au plan environnemental et le « Green Asset Ratio »**
- **Le règlement MiFID II** a pour objectif de faire converger finance et durabilité en imposant aux intermédiaires financiers d'intégrer les préférences de leurs clients en matière de durabilité

En réponse à la **réglementation SFDR**, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidentes négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

» L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :

- Au niveau de la conception de ses produits, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière conventionnelle, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.

- Au niveau de la distribution de ses produits, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences de leurs clients en matière de durabilité, leur recommander les produits adaptés, mais aussi les aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

» La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités :

- Amundi, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à intégrer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.

- Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG. Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique complète répondant à la réglementation SFRD est consultable sur le site vitrine de la Caisse régionale : entrez le lien suivant :

→ <https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/cr903/npc/documents/POLITIQUE-DEDURABILITE-ET-INCIDENCES-NEGATIVES-CAISSES-REGIONALES.pdf>.

La réglementation relative au « Green Asset Ratio » ;

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les activités économiques durables sur le plan environnemental, c'est-à-dire les activités économiques qui passent avec succès les trois tests suivants : i) elles contribuent de manière substantielle à un objectif environnemental, ii) elles ne causent pas de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et iii) elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

Les activités qui respectent ces trois critères sont dites « alignées à la taxonomie ». Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- L'atténuation du changement climatique ;
- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Le règlement délégué « Climat » 2021/2139 du 4 juin 2021 précise les critères techniques pour l'examen des activités économiques en vue de déterminer si elles sont « alignées à la taxonomie », par rapport aux deux premiers objectifs environnementaux (l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique).

L'article 8 du règlement Taxonomie prévoit des obligations de reporting pour les établissements financiers et les entreprises soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) sur la part durable de leurs investissements. Le règlement délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (« article 8 ») précise les modalités d'application de cet article 8 qui sont le contenu, les modalités de calcul et la présentation des obligations de reporting relatives à ces investissements. Sont notamment précisés les types d'actifs et de contreparties à inclure et à exclure dans le calcul du ratio.

Enfin, le règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 vient compléter les deux règlements délégués précités (« climat » et « article 8 ») en ce qui concerne les informations à publier concernant les activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire.

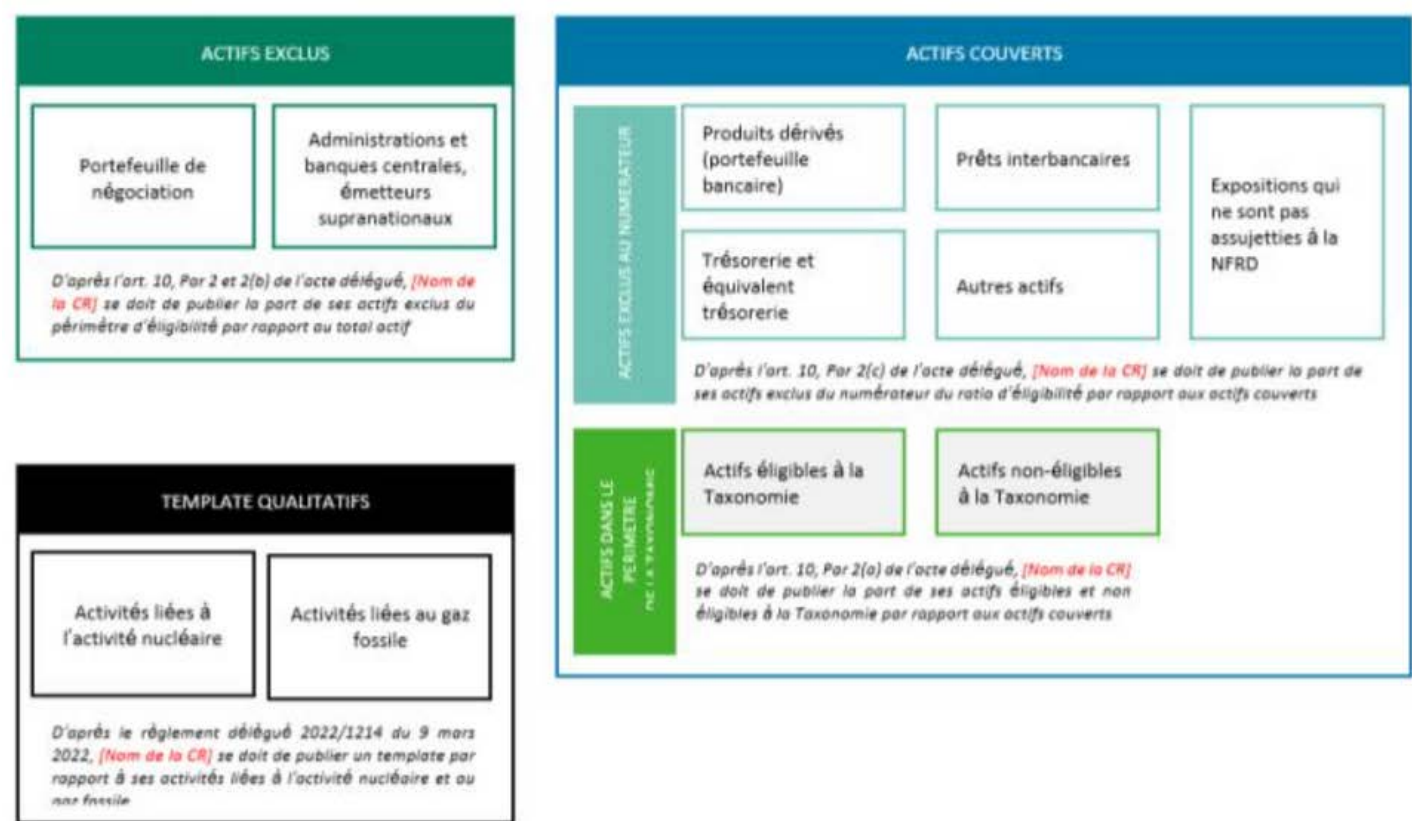
Selon les dispositions du règlement délégué « article 8 », les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31 décembre 2021 sur (i) la part des actifs « éligibles » c'est-à-dire finançant des activités dites « éligibles » et « non éligibles » au règlement délégué « climat » et (ii) la part des actifs exclus uniquement du numérateur du ratio ainsi que, celle exclue à la fois du numérateur et du dénominateur du ratio ;
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31 décembre 2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (le « Green Asset Ratio », GAR), c'est-à-dire les actifs finançant des activités éligibles qui passent avec succès les trois tests d'alignement à la taxonomie. Cette analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières (publication de leur chiffre d'affaires et dépenses d'investissement alignés à partir de 2023) et les entreprises financières assujetties à la directive NFRD sur le Reporting Non Financier des Entreprises (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés ;
- Toujours à partir du 1er janvier 2024, les établissements de crédit devront publier des indicateurs relatifs à l'alignement de leurs actifs hors bilan à la taxonomie (garanties financières et actifs sous gestion) ;
- Enfin, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter du 1er janvier 2026 (sur la base des données au 31 décembre 2025).

L'illustration ci-dessous présente la façon dont les actifs alignés sont déterminés. Pour cet exercice, seules les activités éligibles sont publiées.



En conséquence, l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD), de publier des informations relatives à l'éligibilité des actifs à la taxonomie pour 2022, à l'instar de la publication de 2021. De plus, l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2022.



Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (tableau 1)

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, la Caisse régionale de Crédit Agricole Réunion publie le tableau 1 exigé par cette réglementation. la Caisse régionale de Crédit Agricole Réunion n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 dans les tableaux 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	NON
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	NON
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	NON
	Activités liées au gaz fossile	
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON

Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (tableau 4)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0

2.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
3.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
4.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
5.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
6.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
7.	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0

8.	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	0	0	0	0	0	0
----	--	---	---	---	---	---	---

ND = Donnée non disponible

Activités économiques non éligibles à la taxinomie (tableau 5)

Ligne	Activités économiques	Montant	Pourcentage
1.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.26 concerne les phases précommerciales des technologies avancées pour la production d'énergie à partir de procédés nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible : - Recherche, développement, démonstration et déploiement d'installations innovantes de production d'électricité, autorisées par les autorités compétentes des États membres conformément au droit national applicable, qui produisent de l'énergie à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE M72 et M72.1.	0	0
2.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.27 concerne la construction et l'exploitation sûre de nouvelles centrales nucléaires pour la production d'électricité ou de chaleur, y compris pour la production d'hydrogène, à l'aide des meilleures technologies disponibles : - Cela concerne uniquement de nouvelles installations nucléaires dont le permis de construire a été délivré avant 2045 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	0	0
3.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.28 concerne la production d'électricité à partir de l'énergie nucléaire dans des installations existantes : - Concerne des installations dont la modification à des fins de la prolongation, doit être autorisée par les autorités compétentes des États membres avant 2040 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22	0	0
4.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.29 concerne la production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.29, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.7 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.8 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée à plusieurs codes NACE, notamment aux codes D35.11 et F42.22	0	0

5.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.30 concerne la cogénération à haut rendement de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux : - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.30, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.19 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.20 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée être associées aux codes NACE D35.11 et D35.30	0	0
6.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable La section 4.31 concerne la production de chaleur/froid à partir de combustibles fossiles gazeux dans un système efficace de chauffage et de refroidissement urbain : - Construction, remise en état et exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux et sont raccordés à un réseau de chaleur et de froid efficace au sens de l'article 2, point 41), de la directive 2012/27/UE - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.31, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.23 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.24 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité relève du code NACE D35.30	0	0
7.	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	0	0
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable»	0	0

MiFID II/IDD : Markets in Financial Instruments Directive / Insurance Distribution Directive

L'ambition du Groupe Crédit Agricole est de permettre à ses clients d'orienter leur épargne vers des projets durables et conformes à leurs valeurs, en totale connaissance de cause (et confiance).

Cet engagement s'exprime notamment dans le domaine de l'épargne financière avec la volonté de permettre aux épargnants et investisseurs d'orienter leur épargne prioritairement vers des projets et des entreprises agissant en faveur de l'environnement et de la cohésion sociale, les autorités européennes ont complété les réglementations sur l'épargne financière MiFID et IDD d'un axe supplémentaire : les préférences en matière de durabilité. En parallèle, le règlement Taxonomie et la "Sustainable Finance Disclosure Regulation" (SFDR) précisent ce qui constitue un investissement durable et comment cette durabilité doit être démontrée.

Ces réglementations fixent un cadre en matière de terminologie et d'approche ESG.

En conséquence, tout épargnant pourra choisir, s'il le souhaite, des supports d'investissement selon leur alignement à la taxonomie, leur alignement à l'investissement durable tel que défini par SFDR, ou préciser les principales incidences négatives, également définies par SFDR, que son investissement doit prendre en compte.

Au-delà de la stricte application de ces réglementations, le Groupe adopte une démarche très exigeante et prudente en préférant afficher un alignement qu'il peut maintenir dans le temps plutôt qu'un alignement attractif mais de facto provisoire puisque tributaire des fluctuations de marché. Par ailleurs, pour évaluer la part d'investissement durable selon SFDR, le Groupe adopte la méthode de calcul au prorata du chiffre d'affaires réel généré par les activités durables de l'entreprise, et non la méthode « pass/fail » consistant à prendre en compte le chiffre d'affaires total d'une entreprise dont seulement certaines activités sont durables.

Enfin, le Groupe Crédit Agricole déploie un vaste programme de formation afin que les conseillers soient en mesure d'informer et d'accompagner leurs clients dans le choix de leurs investissements durables.

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 celles 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 présentée 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 encourage 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 2022.

Les actions conduites dans le cadre de la Déclaration de Performance Extra-Financière sont portées par un Comité de Pilotage RSE (COPIL 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 une déclaration de performance extra-financière sur chaque exercice depuis 2018.

L'année 2022 constitue le 5ème 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 COPIL 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 et Valeurs Monétiques (sociétés spécialisées dans la maintenance de terminaux de télécommunication : télex, télécopie, terminaux cartes bancaires et lecteurs de chèques, ...) et STIB (Agence immobilière), détenues 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 au titre de ses activités bancaires, la Caisse régionale a tout de même mené quelques actions relatives à ces domaines. Cela est rendu possible grâce aux Caisses locales qui ont mené quelques actions de lutte contre le gaspillage alimentaire et contre la précarité alimentaire renforcée par la crise du coronavirus sur le territoire de La Réunion. Pour l'exercice 2022, les travaux sur le Projet Sociétal du Groupe (détaillé p. 11) pourraient y répondre malgré tout.

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 2022**. 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

CRÉATION DE VALEUR & MODÈLE

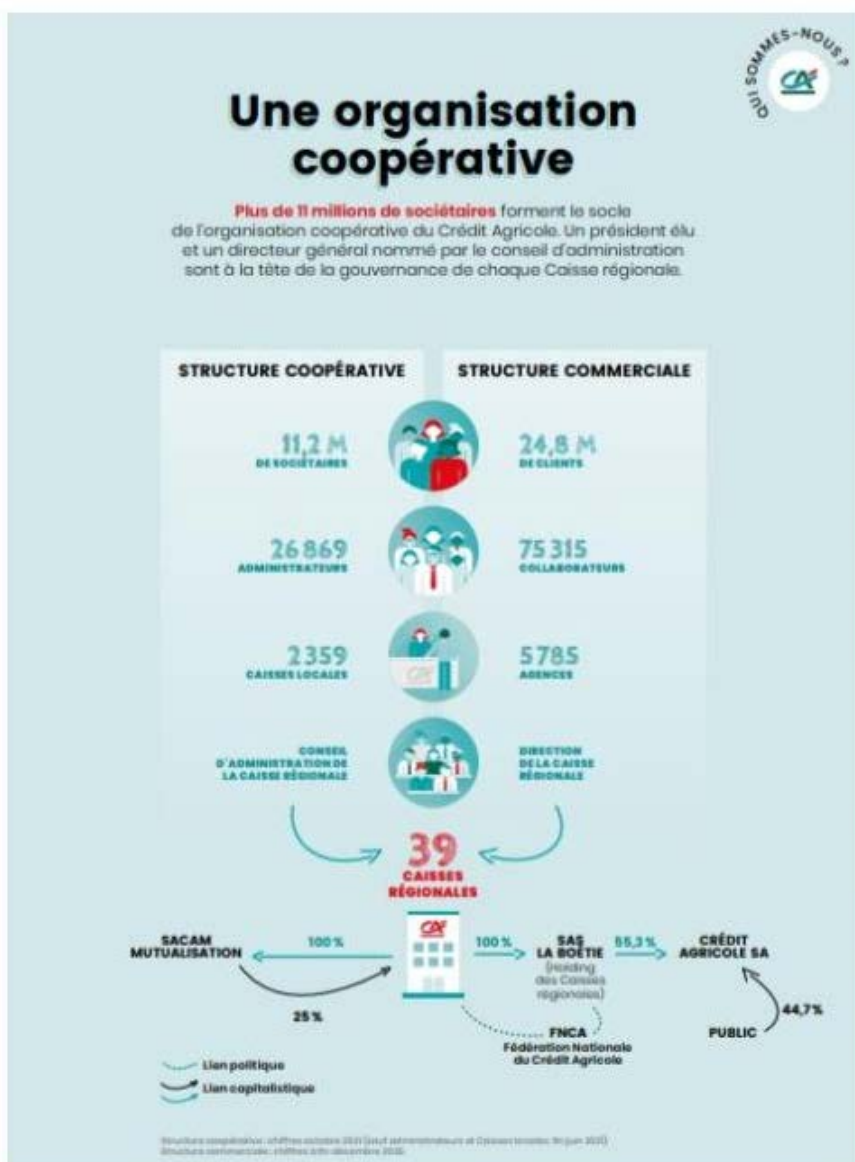
2 NOTRE ORGANISATION

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 sociale 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.



Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société

Notre raison d'être est le socle de notre identité. Elle guide le projet du Groupe et les ambitions des Caisses régionales à dix ans.
Le projet du Groupe repose sur trois piliers stratégiques.

PROJET CLIENT



EXCELLENCE RELATIONNELLE

Être la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises.

PROJET HUMAIN



RESPONSABILITÉ EN PROXIMITÉ

Intensifier la responsabilité individuelle en proximité dans un cadre de confiance renforcé.

PROJET SOCIÉTAL



ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Poursuivre notre engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et faire de la finance verte une des clés de croissance du Groupe.

Fin 2021 le groupe Crédit Agricole se mobilise autour de son projet sociétal dont l'objectif est d'accompagner les transitions dans trois domaines majeurs déclinés en dix objectifs. La feuille de route 2023 de notre Caisse régionale reprend ces ambitions et les décline localement.

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE	RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE	RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE
① Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 • Arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique • Baisse de 20% des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025 • 100% des fonds verts ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique • Mobilisation pour les énergies renouvelables • Livrets d'épargne « Vert » et Plan d'épargne « Vert » ② Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique • « J'écorénove mon logement » pour les particuliers • « Objectif Transition Énergétique » pour les entrepreneurs • Agilauto et bornes de rechargement ③ Intégrer des critères de performances extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs	④ Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique • Bien Vivre à Domicile, • Eko Assurances ⑤ Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales • Publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes ⑥ Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation • 50 000 alternants et stagiaires en France et à l'international d'ici 2025 ⑦ Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance • Atteindre entre 30 et 40% de femmes parmi les cadres supérieurs à horizon 2025 selon les entités • 100% des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux RSE	⑧ Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable • Lancer un fonds de private equity et de dette paneuropéen : objectif 1 Milliard d'€ ⑨ Permettre à l'Agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique • Explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la « Ferme France » ⑩ Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire • Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

b) Méthodologie

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

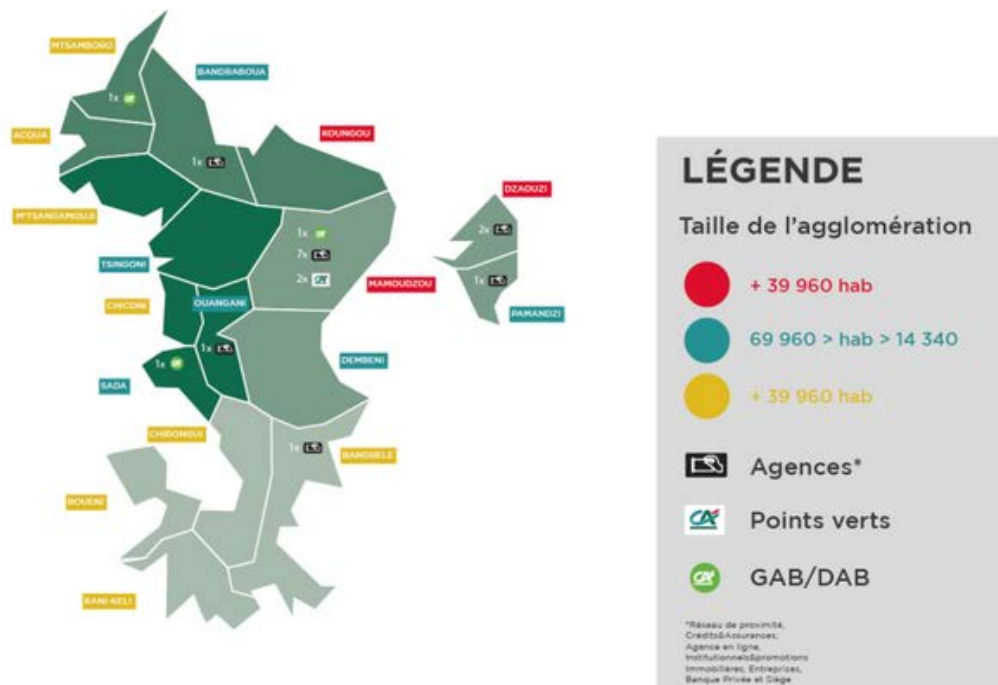
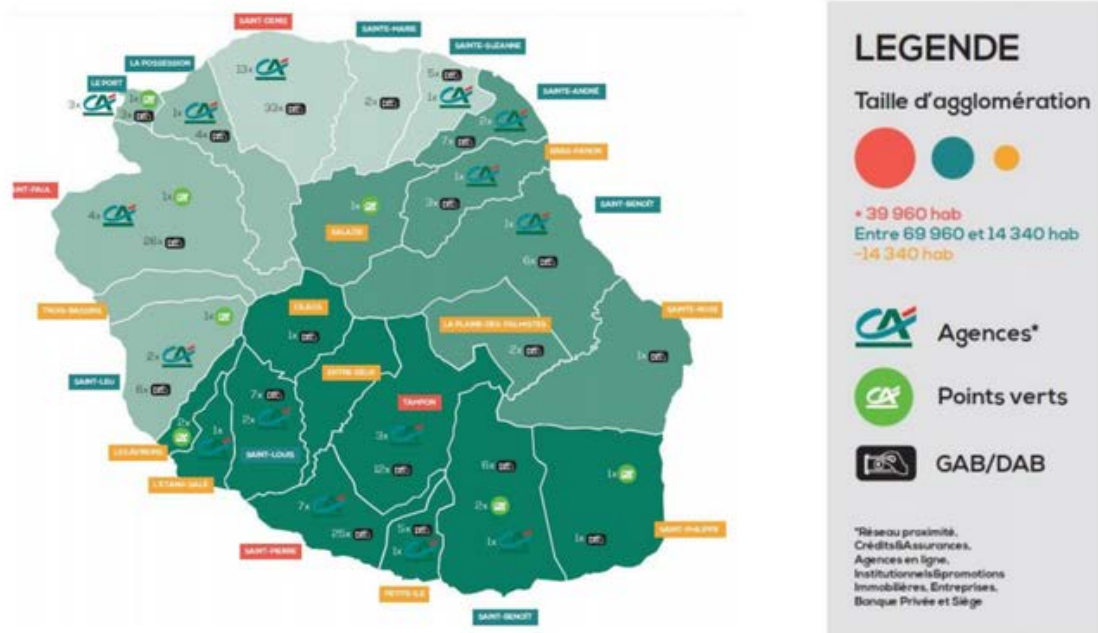


908
collaborateurs
actifs au 31/12/2022



176
administrateurs.trices

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

- 1,24 Md€ de fonds propres à fin 2022

Nos pôles spécialisés

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

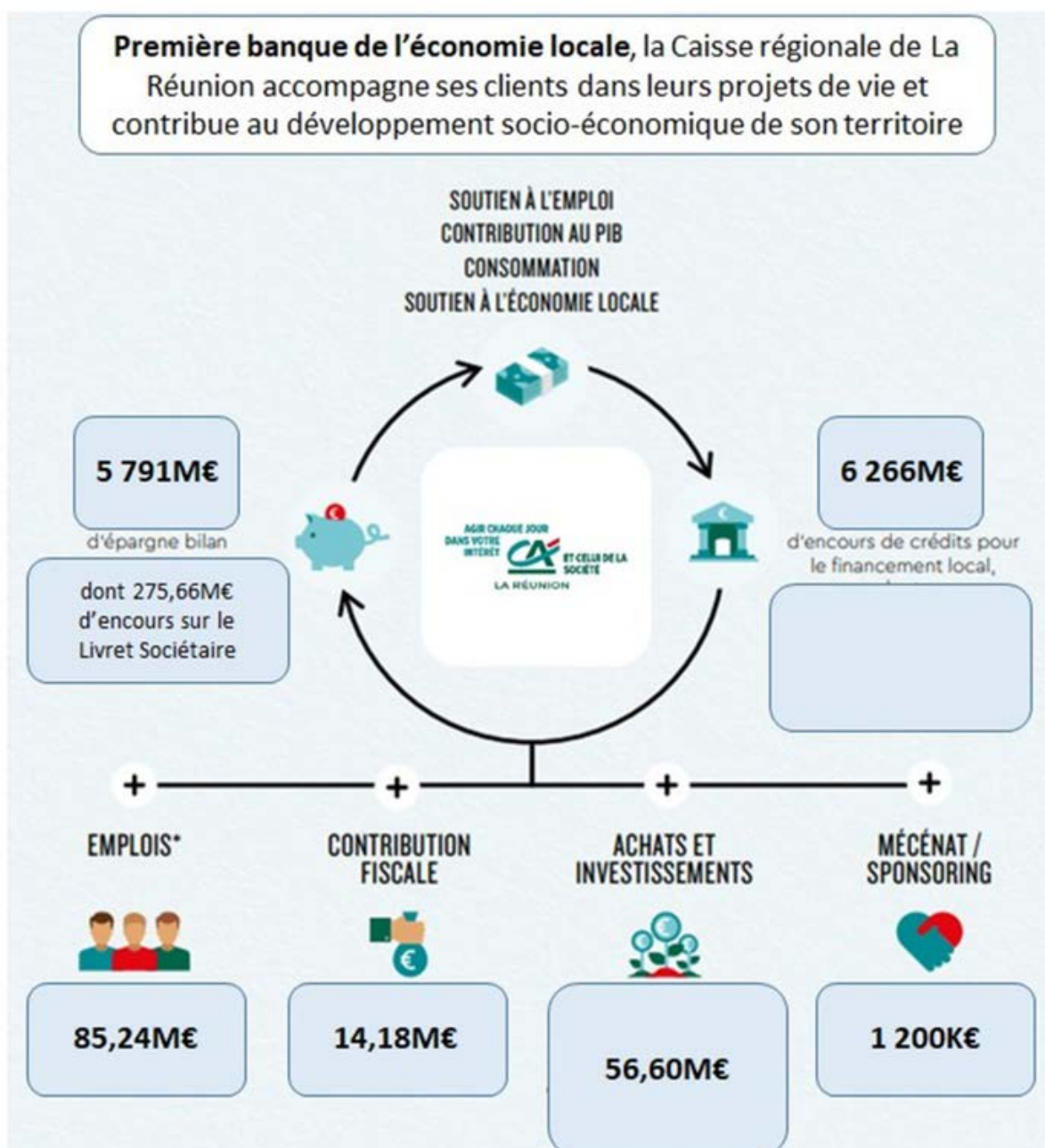
Nos filiales

- 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 2022

+12 208 nouvelles entrées en relation

274 111 clients au 31/12 dont :

- 225 473 clients particuliers
- 21 573 clients professionnels
- 9 578 clients agriculteurs
- 13 448 clients entreprises
- 86 administrations publiques

3 138 associations

815 clients financiers

+ 5 325 nouveaux sociétaires

128 643 sociétaires au 31/12

215,99 M€ de PNB

40,21 M€ de Résultats

+ 138 514 nouveaux contrats d'assurances de biens et de personnes

6 266 M€ d'encours de crédit

5 791 M€ d'encours de collecte dont 275,66M€ d'encours sur le livret sociétaire

Parts de marché : 30,09% sur les crédits / 30,17% sur la collecte

1 200,93 M€ investis dans des initiatives locales (FIL, Mécénat, Fondation, Tookets, etc.) pour 164 projets soutenus

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

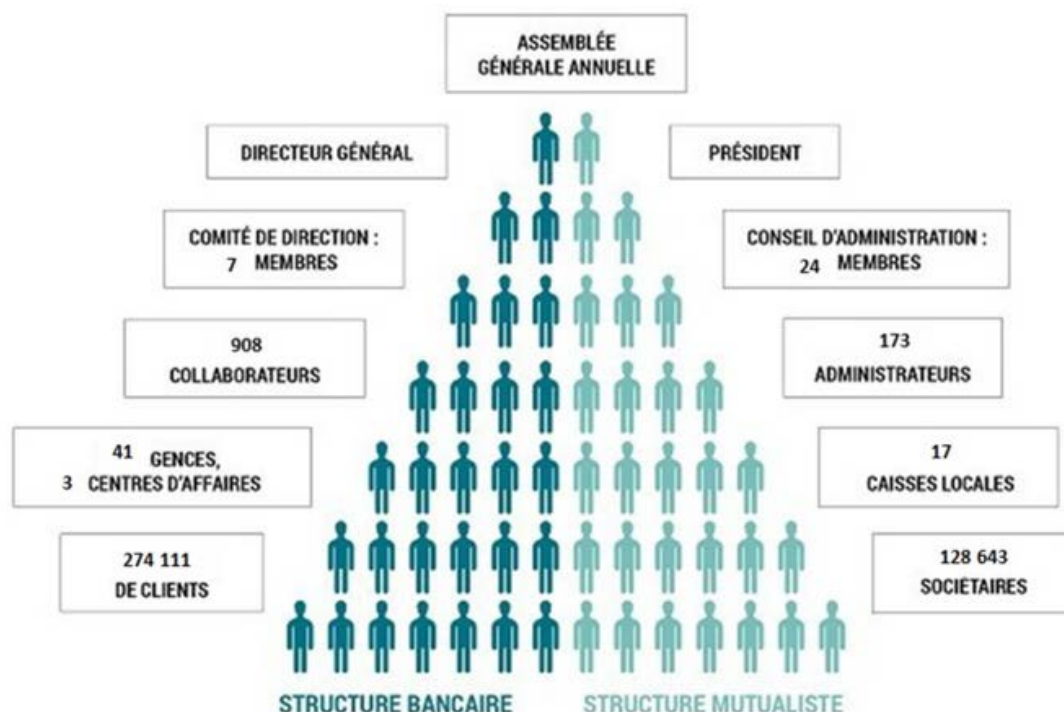
c) Une gouvernance mutualiste

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. Jusqu'à présent elle était distincte des structures internes œuvrant déjà pour la responsabilité sociétale et environnementale de l'entreprise et pour le développement durable :

- l'Équipe « Énergie », créée en 2017, dédiée au Système de Management de l'Énergie à La Caisse Régionale (électricité, fioul, carburant, gaz). Elle veille à maintenir une Performance Énergétique convenable au sein de son périmètre, performance garante de sa Certification ISO 50 001 (depuis 2016).

- 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 », a été créée également en 2020. Sa mission principale est de structurer l'activité « Achats » de La Caisse Régionale, afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et contribuer à la Performance globale de l'Entreprise.

- et les autres équipes, y œuvrant ponctuellement ou à travers l'évolution de leurs métiers.

En plus de ces structures et collaborateurs dédiés, La Caisse Régionale bénéficie de l'impulsion donnée par sa Direction qui est très active dans le tissu économique local. Beaucoup de partenariats sont noués, d'aides sont attribuées par cette dernière grâce à son réseau et son dynamisme.

La cellule RSE 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 de 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.

En 2021 a été l'occasion pour la cellule d'élargir son périmètre en y intégrant les services Valeurs Mutualistes et Communication. En 2022, c'est l'équipe Energie qui est venue rejoindre la cellule RSE devenue le service « Identité Mutualiste & Territoires ». Avec cet élargissement de périmètre, le service contribue au rayonnement des valeurs sociétales et mutualistes de la Caisse régionale.

The background features a vertical strip on the left with a collage of tropical elements: green palm fronds at the top, a blue and white geometric pattern in the middle, and a green field with palm trees at the bottom. Two red paper birds are flying across the geometric section. On the right, several large, faint line drawings of monstera leaves are scattered across the white background.

3

A solid red vertical bar is positioned to the left of the main title.

NOTRE PERFORMANCE

EXTRA - FINANCIÈRE

3 | NOTRE PERFORMANCE

a) Méthodologie appliquée

Le processus de cotation

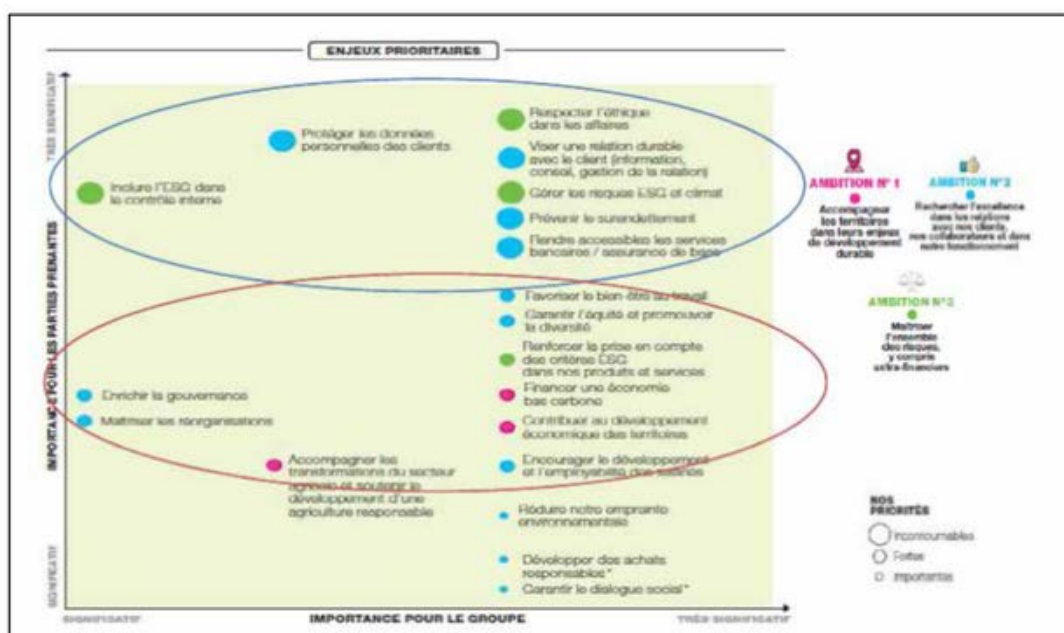
Les risques et opportunités extra-financiers identifiés font référence aux évolutions de l'environnement bancaire du Groupe Crédit Agricole qui est déclinable au niveau du Crédit Agricole de La Réunion sur ses territoires de La Réunion et Mayotte.

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

Une étude a été menée par le Groupe auprès d'un échantillon représentatif de 1 262 personnes de plus 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 hybride 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 tiennent compte 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 20 contributeurs venant des services Achats, Agriculture et Agroalimentaire, Animation Commerciale, Communication, Contrôle et Conformité, Contrôle de gestion et Middle Office Trésorerie, Développement des Marchés Spécialisés, Moyens généraux, Ressources Humaines, Juridique, Marketing, Inspection Audit, Immobilier, Organisation et Projets, Recouvrement Amiable, RSE, Vie Mutualiste et Sodexo. 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 suivants à dires d'experts.

- 001. Affaiblissement de nos valeurs mutualistes et humanistes
- 002. Mobilisation insuffisante de la gouvernance aux enjeux extra-financiers / Affaiblissement de notre rayonnement RSE
- 003. Fraude et Corruption
- 004. Divulgence des données personnelles
- 005. Attrition du Fonds de Commerce
- 006. Perte d'attractivité employeur
- 007. Discrimination dans l'emploi
- 008. Perte d'efficacité dans les processus de la CR
- 009. Appauvrissement économique et social du territoire
- 010. Climatique et environnemental
- 011. Non performance des salariés

Les précédents exercices de la DPEF ont montré que certains des risques identifiés ci-dessus regroupent beaucoup de sujets et d'indicateurs ce qui tend à montrer que des travaux concernant l'élaboration d'une nouvelle matrice seraient nécessaires. Une proposition de refonte sera adressée probablement pour l'exercice 2023. Dans l'attente, la Caisse Régionale a pris le parti de scinder certains risques afin d'équilibrer la rédaction, c'est ainsi que :

- Le risque 001. Affaiblissement de nos valeurs mutualistes et humanistes devient :
 - 014. Désengagement de la vie territoriale
 - 015. Manque de soutien en faveur de l'inclusion
- Le risque 010. Climatique et environnemental devient :
 - 012. Absence de prise en compte de la transition agricole
 - 013. Insuffisance d'accompagnement de nos clients dans leurs propres transitions

La liste des risques ainsi identifiés devient la suivante, elle est validée en l'état par l'Organisme Tiers Indépendant qui effectue les vérifications de la DPEF de accompagne la Caisse régionale au titre de l'exercice 2022 :

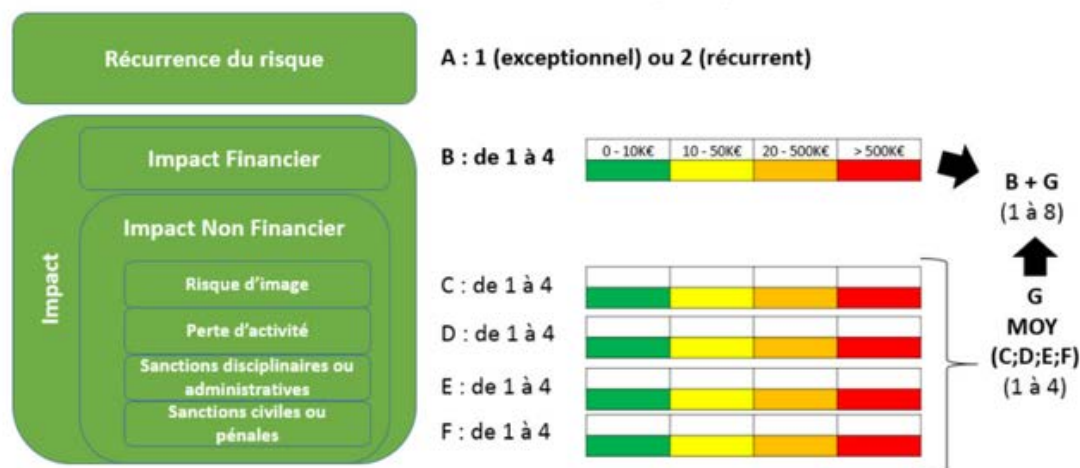
- 002. Mobilisation insuffisante de la gouvernance aux enjeux extra-financiers / Affaiblissement de notre rayonnement RSE
- 003. Fraude et Corruption
- 004. Divulgence des données personnelles
- 005. Attrition du Fonds de Commerce
- 006. Perte d'attractivité employeur
- 007. Discrimination dans l'emploi
- 008. Perte d'efficacité dans les processus de la CR
- 009. Appauvrissement économique et social du territoire
- 011. Non performance des salariés
- 012. Absence de prise en compte de la transition agricole
- 013. Insuffisance d'accompagnement de nos clients dans leurs propres transitions
- 014. Désengagement de la vie territoriale
- 015. Manque de soutien en faveur de l'inclusion

La cotation des risques a été construite, sur la base de la méthodologie de cotation des risques opérationnels utilisée depuis 2018, en fonction de 3 éléments :

- La fréquence d'occurrence du risque (A) : récurrent ou exceptionnel ? 1 ou 2 points
- L'impact financier (B) : entre 1 et 4 points
- L'impact non financier sur le risque d'image (C), le risque de perte d'activité (D), les sanctions disciplinaires ou administratives (E) ainsi que les sanctions civiles ou pénales (F) : entre 1 et 4 points

La Cotation finale est fonction de 3 éléments :

$$A \times (B+G) \rightarrow 1 \text{ à } 16$$



Chaque référent à côté 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 dire d'experts dont la cotation 2022 est présentée ci-dessous :

Risque	Cotation 2020	Cotation 2021	Cotation 2022	Variation 2021-2022
001. Affaiblissement de nos valeurs mutualistes et humanistes	10,7	10,7		
002. Mobilisation insuffisante de la gouvernance aux enjeux extra-financiers / Affaiblissement de notre rayonnement RSE	13,3	12,2	12	-0,2
003. Fraude et corruption	5,5	5,5	5,5	0
004. Divulgarion des données personnelles	9,5	8,5	8,5	0
005. Attrition du fonds de commerce	10,3	9,0	10,3	+1,3
006. Perte d'attractivité « employeur » / détérioration d'image de l'employeur	8,0	10,5	3,6	-6,9
007. Discrimination dans l'emploi H/F	5,5	5,5	2,12	-3,38
008. Perte d'efficacité dans les processus de la CR et mauvaise allocation des ressources	7,0	7,3	9,5	+2,2
009. Appauvrissement économique et social du territoire	6,7	5,1	9,06	+3,96
010. Climatique et environnemental	9,4	9,4		
011. Non performance des salariés		2,375	4,125	+1,75
012. Absence de prise en compte de la transition agricole			9	
013. Insuffisance d'accompagnement de nos clients dans leurs propres transitions			9,2	
014. Désengagement de la vie territoriale			10	
015. Manque de soutien en faveur de l'inclusion			8,3	

Cotation des risques 2022 de la Caisse régionale (variation en points)

7 d'entre eux ont été retenus pour une publication dans la DPEF 2022 :

- Risque 4 : Divulgence des données personnelles
- Risque 6 : Perte d'attractivité « Employeur » / détérioration de l'image de l'employeur
- Risque 9 : Appauvrissement économique du territoire
- Risque 11 : Non performance des salariés
- Risque 12 : Absence de prise en compte de la transition agricole
- Risque 13 : Insuffisance d'accompagnement de nos clients dans leurs propres transitions
- Risque 15 : Manque de soutien en faveur de l'inclusion

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 2022. 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	Risque	Objectifs	Indicateurs
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	- taux de collaborateurs ciblés et formés au RGPD - Evolution des sollicitations internes du DPO
Être un employeur reconnu	Perte d'attractivité employeur/ détérioration de l'image employeur	- Innover et poursuivre nos recrutements - Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers - Favoriser le bien-être au travail par l'équilibre vie privée/ vie professionnelle	Indice d'Engagement et de Recommandations des Salariés
Être un soutien pour le développement du territoire	Appauvrissement économique et social du territoire	- Accompagner les acteurs locaux à travers une politique et un processus d'achats responsables - Faire refléter nos valeurs mutualistes à travers le monde associatif et soutenir le tissu associatif	- Délai moyen de paiement fournisseur % des factures réglées après la date d'échéance - Part du résultat N-2 dans le soutien aux initiatives locales
Assurer la performance des salariés	Non performance des salariés	- Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers - Favoriser le bien-être au travail et l'équilibre vie privée/ vie professionnelle	Part des collaborateurs ayant suivi une formation métier
Contribuer à la transition agricole	Absence de prise en compte de la transition agricole	- S'organiser pour accompagner tous les projets du territoire - Etre présent et contribuer à la mise en lumière des réussites et innovations - Accompagner la transition des agriculteurs	Part des financements « RSE » aux agriculteurs
Contribuer au plan climat	Insuffisance d'accompagnement de nos clients dans leurs propres transitions	- Accompagner le financement de la transition sur le territoire : vers une économie bas carbone. - Intégrer les critères ESG de nos clients - S'organiser pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires	- Evolution du nombre de questionnaires ESG - Part des financements verts - Part des ISR
Être un acteur engagé auprès de notre clientèle en situation de fragilité financière	Manque de soutien en faveur de l'inclusion	- Favoriser l'inclusion bancaire et ainsi permettre aux clients fragiles d'accéder à des produits et services bancaires adaptés - Mettre en pratique nos valeurs mutualiste dans les éléments de vie de nos clients	- Part des clients équipés d'une offre spécifique - Taux de réussite passerelle



ENJEU 4 : PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS CLIENTS

**RISQUE ASSOCIÉ : DIVULGATION DES
DONNÉES PERSONNELLES**

4 | ENJEU 4 : PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS CLIENTS



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 clients de différentes caisses régionales). 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 : nous devons

- 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 amendés 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

a) 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, cette formation était initialement restreinte à des métiers et services spécifiques. La formation RGPD étant à renouveler tous les 3 ans, le volume des cibles de 2019-2021 est faible puisqu'il ne concerne que les nouveaux entrants sur ces métiers.

L'ouverture à l'ensemble des salariés n'a été effective qu'à partir de 2022 (ne prenant pas en compte les collaborateurs qui ont réalisé le e-learning durant les années précédentes). A ce jour, plus de 98% des collaborateurs ont été formés.

2018	2019	2020	2021	2022	Objectif
93,5%	80%	92,2%	92,3%	98,2%	99%*
130/139	100/125	47/51	12/13	781/795	

Evolution du taux de collaborateurs ciblés et formés au RGPD de 2018 à 2022

*Des 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%.

En second lieu, un nouveau processus encadrant l'ensemble des nouveaux usages de données de la Caisse Régionale a été mis en œuvre par notre gouvernance Data et pilotée par notre CDO (Chief Data Officer). Ce processus implique systématiquement une consultation du DPO (Data Protection Officer) afin qu'il indique si les obligations du RGPD sont respectées. Chaque gestionnaire de traitement doit donc faire une demande d'instruction d'usage de donnée sur un workflow flux de travail géré par notre gouvernance Data. Ce sont désormais le service conformité et notre gouvernance qui suivent 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 (fortement liée à la remédiation des contrats et à une intensification de la sensibilisation au RGPD).

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre	36	77	190	149	141
Evolution N/N-1		114%	147%	-0,22%	-0,05%

Evolution des sollicitations internes du DPO de 2018 à 2022.

La stabilisation, voire légère décroissance 2021 et 2022 s'explique par le fait que les remédiations de contrats ont été terminées et que la majorité des nouveaux usages récurrents ont été analysés.

Cet indicateur vient compléter celui de la formation puisqu'il s'agit là d'une mise en application des vigilances à adopter pour chaque usage 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.

b) 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. A fin 2022, 85% des contrats remédiés ont été traités (58 sur 69).

c) Sécuriser les données

Un programme de cyber sécurité, 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'amélioration.

Un comité de pilotage a été tenu jusqu'au début 2022 et reprendra en 2023 sous l'impulsion du service Digitalisation et Technologies qui en est le pilote.

Un reporting semestriel est réalisé en Comité de Contrôle Interne (trimestriel avec la Direction Générale) et présente le résultat des contrôles SSI de la période.

Sur 2022, un ensemble d'actions de sécurisation a été mené :

Février :

- * Bilan de retour sur l'opération de Test de Faux Phishing 2021.
- * Communication à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale et envoi de mails individuels de rappel à la sensibilisation pour les collaborateurs piégés (73 emails de rappel)
- * Publication dans l'Intranet Alézi d'une planche de BD de CASIHA sur la sensibilisation à la cyber sécurité

Mars

- * Présentation et validation CDG du document Groupe/CASIHA Sept Règles d'Or des Dirigeants (relatif à la sensibilisation des cadres dirigeants à la cyber sécurité).

Mai

- * Relais de la campagne de sensibilisation nationale Journée Mondiale du Mot de Passe : affichage sur Publicité sur Lieu de Vente Siège sur la période mai/juin

Juin

- * Déploiement et animation de la Campagne du Jeu Groupe CyberStory (faible participation cependant pour la 1ère édition : moins de 20 collaborateurs pour la Caisse régionale)

Juillet

- * Publication sous Chatter des quatre vidéos HackAcademy avec animation libre (suivi des + commentaires sur la vidéo préférée)
- * Validation et intégration d'un 1er lot d'intentions livrés par le Pôle Utilisateur CIS (« Contrôle Interne et Sécurité » du groupe) dans Crédit Agricole Expected Search Advisory Robot (CAESAR) : questions générales sur la cyber sécurité et liens sur des documents communautaires

Septembre

- * Validation (RH) et intégration dans CDOC (base documentaire interne chorale doc) et CAESAR de la Charte du Bon Usage des Ressources du SI
- * Diffusion à DMO (le service Data Management Office) et intégration dans CDOC de documents Groupe/CASIHA de sensibilisation aux données (classification des données et degrés de confidentialité)

Octobre

- * Préparation, réalisation et bilan de retour sur la Campagne de Faux Phishing 2022 avec communication générale CR et envoi de mails individuels (3 collaborateurs piégés)
- * Relais de la campagne CyberMois. Communication à l'ensemble des collaborateurs CR de vidéos "Monstres Cyber" et diffusion ciblée de signatures mails Cyber (divers services Expérience Clients Data Digitalisation)

Novembre

- * Publication de trois vidéos Groupe sur la sensibilisation cyber. Diffusion "étalée" sur les Publicités sur Lieu de Vente Siège : la dernière vidéo est toujours en cours de diffusion

L'ensemble des collaborateurs ont été sensibilisés à travers un e-learning et la mise à disposition d'un passeport 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

Enfin, la Caisse régionale a déployé une démarche plus globale autour de la gestion de la « donnée », reconnue comme matière première demandant à être valorisée, en plus d'être protégée. Notre CDO a conçu et mis en œuvre une stratégie et une politique Data en 2021, avec une déclinaison opérationnelle effective depuis début 2022 avec la mise en place d'un DMO (Data Management Office) qu'il pilote. Ce DMO pilote le processus d'instruction des usages de données en assurant que les experts concernés (souvent CISO, DPO, Juridique et Conformité) soient bien impliqués et rendent un avis éclairé. Il veille également à l'acculturation de l'ensemble des salariés en communiquant régulièrement sur les notions qui entourent la gouvernance de la donnée (diffusions de vidéos de vulgarisation, de témoignages, d'actualité/culture data).



ENJEU 6 : ÊTRE UN EMPLOYEUR RECONNU

RISQUE ASSOCIÉ : PERTE
D'ATTRACTIVITE EMPLOYEUR/

5 | ENJEU 6 : ÊTRE UN EMPLOYEUR RECONNU



Définition :

La Caisse régionale compte 908 salariés actifs au 31 décembre 2022 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.

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

d) 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 mobilités internes. Pour la Caisse, il existe deux voies possibles de recrutement : il est possible de se tourner vers les ressources du Groupe, 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 de jeunes et d'entreprises clientes et l'organisation d'une rencontre en format « speed dating » autour d'un cocktail. Le rôle de la Caisse régionale est de relayer les informations (emailing, réseaux sociaux, etc.) et de réaliser le travail de prospection des entreprises. Elle peut aussi faire le choix de participer en tant que recruteur. C'est le service Marketing qui est chargé du suivi, du pilotage et de l'organisation de ces rencontres.

Au rythme de deux par an, chaque Job dating réunit une centaine de jeunes candidats pour rencontrer autour d'entretiens programmés des entreprises en recherche de candidats proposant des emplois. Ces jeunes ont été invités par Wizbii qui assure l'adéquation entre les profils et les postes recherchés.

Depuis mi 2021 et l'assouplissement des contraintes sanitaires, les événements se déroulent en présentiel après deux années de e-job dating (réalisés à distance).

Le tableau ci-dessous présente le nombre de candidats, leur niveau de satisfaction et leur perception de l'image du Crédit Agricole.

	2020	2021	2022
Nb de candidats présents/ connectés	82	154	168
Satisfaction	8,5	8	8
Prêts à renouveler l'expérience	92%	87%	95%
Amélioration de l'image du Crédit Agricole de La Réunion	96%	81%	83%

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

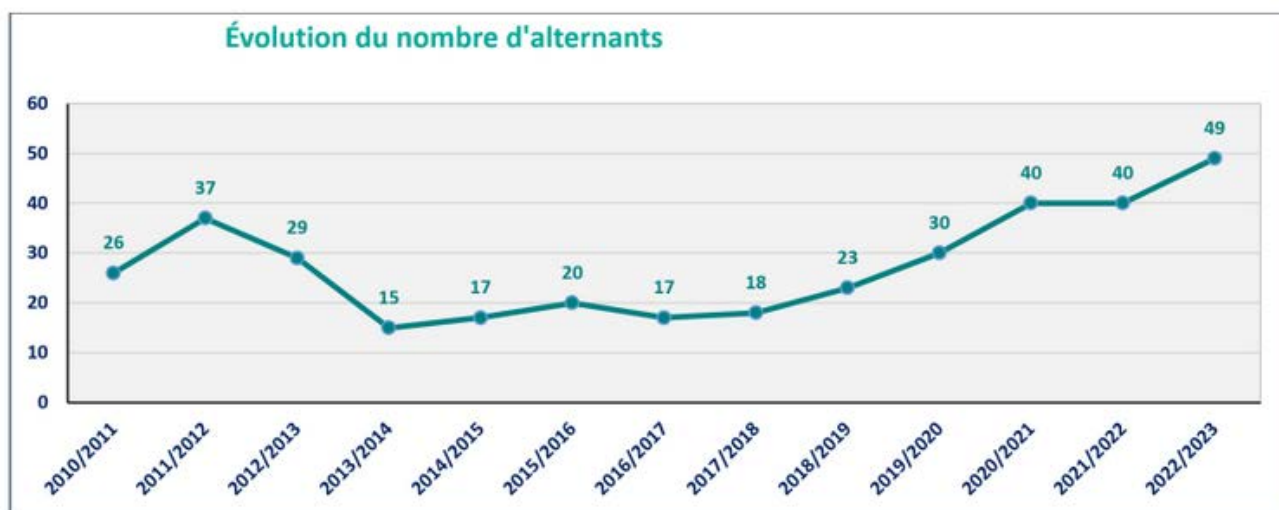
Le tableau suivant est le reflet des indicateurs ci-dessus, pour les entreprises participantes en tant qu'employeur, démontrant ainsi un certain niveau de satisfaction par rapport au dispositif.

	2020	2021	2022
Nb d'entreprises présentes/ connectées	10	18	19
Satisfaction	8	9	9
Prêtes à renouveler l'expérience	100%	100%	100%
Renforcement de la satisfaction envers le Crédit Agricole de La Réunion	100%	100%	94%

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.

De plus, afin de continuer à se distinguer comme employeur de référence en matière d'alternance, la Caisse régionale travaille chaque année à l'accroissement des actions menées afin d'atteindre cet objectif : diversification des cursus de formation, campagne de communication massive (Jobboards et Réseaux Sociaux) sur nos besoins, participation à différents jobs dating alternants (3 en 2022), intégration de nos alternants et suivi accru pendant leur période d'alternance.



Dans cette promotion de 49 alternants en 2022, sept sont issus du dispositif Déclics Sportifs (APELS) qui vise à détecter, accompagner et former de jeunes sportifs aux métiers Réseaux de notre entreprise. Ce processus innovant d'identification de candidats offre à des jeunes un parcours d'inclusion structuré au sein de l'entreprise et génère de la valeur.

Afin d'optimiser notre sourcing et améliorer notre image employeur, La Caisse régionale a participé les 27 et 28 octobre 2022 au Salon de l'Emploi, évènement majeur à La Réunion permettant de mettre en lien des entreprises qui recrutent et des candidats en recherche d'emploi. Dans ce cadre, 138 candidats ont été rencontrés lors de l'évènement et renseignés sur nos métiers et nos opportunités d'emploi.

La Caisse Régionale a poursuivi sa trajectoire de communication autour de la marque employeur en ouvrant sa page sur LinkedIn en 2022, permettant ainsi de promouvoir les valeurs de l'entreprise, et mettant en lumière les différents postes à pourvoir.

Le nombre d'abonnés est en progression (+1950 à mi-janvier 2023) ; les différents appels à candidatures et communications relayés sur la page permettent de faire connaître les projets en faveur du recrutement local mis en place par la Caisse régionale pour le territoire de La Réunion et de Mayotte. C'est un levier de communication autour de l'attractivité de la marque employeur sur lequel la Caisse régionale va intensifier ses actions en 2023.

e) Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers

La Caisse régionale continue sa diversification en termes de formation en alternance, que ce soit avec des entités du Groupe (DIFCAM pour le bachelor en alternance) ou des partenaires locaux (universités, écoles ...).

Afin de renforcer la connaissance des spécificités de la Caisse régionale, des « formact'eurs » internes sont en charge de l'enseignement des modules pour le Bachelor Difcam.

Par ailleurs, en ce qui concerne nos collaborateurs en interne, des campagnes d'enseignement professionnel ont lieu tous les ans (notamment sur des filières bachelor conseiller particulier, master conseiller professionnel ou agriculteurs). Afin de renforcer les faces à faces pédagogiques en présentiel, 5 formateurs ont été recrutés pour animer des cours de préparation aux examens. Les apprenants ont donc un quota moins important de classes virtuelles avec horaires métropole et bénéficient d'un enseignement plus personnalisé.

Il est à noter que des informations sur un certain nombre de dispositifs sont données aux collaborateurs à titre d'exemple :

- * Un rappel de la Validation des acquis (VAE), CPF de transition...a été réalisé lors des formations managers sur l'entretien professionnel,
- * Une réunion d'information sur le conseil en évolution professionnelle pour donner de la visibilité aux collaborateurs sur ce dispositif,

f) 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 2021 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 2022) ;
- * Un accord sur l'emploi des travailleurs handicapés (signé en 2021) ;
- * 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 2021) ;
- * Un accord sur les dons solidaires comprenant des mesures sur les dons de jours (pour les salariés dont un proche est malade ou pour les salariés aidants) et les dons de rompus de salaires (signé en 2021).

En juin 2022, lors de la semaine pour la qualité de vie au travail sur la thématique du sens au travail, la Caisse régionale a proposé à ses salariés plusieurs animations :

- Un mini-parcours en ligne sur la mixité femmes-hommes et sens au travail avec podcast, curseur du sens au travail, roue de l'engagement...
- 2 « audio-libres » sur les résultats de l'enquête sur les conditions de travail dans l'entreprise administrée fin 2021 ;
- Une conférence sur le thème « les besoins fondamentaux, une clé trop négligée pour être heureux ».

Enfin, en août 2022, les salariés du siège ont pu bénéficier de l'ouverture de la salle de sport avec la mise à disposition gratuite de matériel de sport et d'activités diverses : cardio, coaching, renforcement musculaires, cours collectifs...

Par ailleurs, la Caisse régionale souhaite amplifier ses modes d'écoute des salariés. A ce titre, l'enquête de satisfaction auprès des salariés mesurant l'indice d'engagement et de recommandation, rythmée sur une fréquence biennale, a été administrée en septembre 2022. En hausse de 5 points par rapport au précédent IER, le taux de participation des collaborateurs de la CR sur l'année 2022 s'élève à 72% contre vs. une participation moyenne de 78% des 32 Caisses régionales et entités associées participantes.

Les salariés étaient invités à s'exprimer sur 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...

Il est à noter une baisse significative du score en 2022 (76% en 2022 vs. 83% en 2020), qui reste toutefois au-dessus de la moyenne des CR.

L'analyse des résultats de l'IER met en exergue un certain nombre d'atouts de la Caisse régionale notamment reconnue par ses collaborateurs comme un bon employeur qui se distingue par ses engagements sociétaux. Toutefois, des axes d'amélioration ont pu être identifiés, incluant notamment l'équilibre vie privée-vie professionnelle ou encore les relations entre les managers et les collaborateurs.



Enfin, et dans un souci de maintien de l'équilibre des temps de vie professionnelle et privée, la Caisse régionale a souhaité explorer de nouvelles organisations du travail par le biais du travail à distance, organisation regroupant à la fois le télétravail et le travail délocalisé.

A défaut d'avoir pu conclure un accord d'entreprise, la Direction Générale a décidé de mettre en place une charte d'une durée d'un an à compter de 2022, permettant d'expérimenter à large échelle le télétravail à domicile. L'objectif de cette charte est de compléter les « outils » de l'accord sur la mobilité, de concrétiser une amélioration des conditions de travail, de la qualité et de la performance du travail, de mettre en œuvre de nouvelles dynamiques dans l'organisation du travail, et de favoriser par conséquent une meilleure conciliation des temps de vie des salariés. La mise en œuvre de cette nouvelle organisation du travail s'inscrit dans une démarche de responsabilisation de chacun, afin de permettre la meilleure efficacité du travail fourni.

Ainsi, cette charte expérimentale permet à l'ensemble des salariés de la Caisse régionale (CDI avec période d'essai / probatoire révolues), dont le métier est éligible, d'effectuer du télétravail à hauteur de 2 jours par mois. Il est à noter que dans le cadre de cette expérimentation, seuls 9 métiers sont inéligibles au télétravail.

En complément du télétravail, la CR a souhaité déployer un pilote du travail délocalisé qui permet à des salariés du siège dont le métier est éligible, d'exercer leur activité au sein de la Caisse régionale, dans une localisation différente de leur lieu de travail habituel. A ce titre, l'agence de St Louis Centre-ville a été désignée pour accueillir les collaborateurs du siège dont le lieu d'habitation se situe entre l'ouest et le sud. S'étendant sur 6 mois à compter de janvier 2023, ce pilote permettra aux collaborateurs concernés du siège, de bénéficier de 2 jours de travail délocalisé par mois menant le nombre de jours de travail à distance pour ces collaborateurs, à 1 jour par semaine.

Parallèlement, la Caisse régionale a participé à la 1ère édition de Pimp My App en Outre-Mer du 10 au 20 octobre 2022, en choisissant de travailler sur l'optimisation de la mobilité de ses collaborateurs, notamment pour les trajets domicile/lieu de travail. Une application interne « Allons ensemb by CA » a été prototypée afin de répondre à la problématique rencontrée. Des travaux seront menés sur 2023 pour étudier la faisabilité d'un déploiement de ce type d'outil en interne.

The background features a vertical strip on the left with a blue and white geometric pattern, overlaid with green palm fronds and two red paper birds. The rest of the page is white, decorated with faint grey line drawings of tropical leaves.

ENJEU 9 : ÊTRE UN SOUTIEN POUR LE DEVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

**RISQUE ASSOCIE : APPAUVRISSEMENT
ECONOMIQUE ET SOCIAL DU
TERRITOIRE**

6 ENJEU 9 : ÊTRE UN SOUTIEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE



Définition :

Pour poursuivre son soutien à l'économie locale et le développement de nos territoires de La Réunion et Mayotte, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion reste un acteur engagé. Elle continue à œuvrer pour inscrire ses actions sur le terrain dans le long terme, notamment par le biais de dispositifs tournés vers les acteurs locaux et vers le monde associatif.

Objectifs :

- * Accompagner les acteurs locaux à travers une politique et un processus d'achats responsables
- * Faire refléter nos valeurs mutualistes à travers le monde associatif et soutenir le tissu associatif

g) Accompagner les acteurs locaux à travers une politique et un processus d'achats responsable

La Caisse régionale a mis en œuvre une organisation dont l'objectif est d'assurer pour l'ensemble de ses services de la CR, la fourniture de produits et prestations aux meilleures conditions de qualité, coûts, délais et risques. Le service dédié aux achats, sous la gouvernance de la Direction « Secrétariat Général » a vu le jour en 2020. S'inscrivant dans notre démarche RSE, il a en charge la politique d'achats responsables, validée en Comité de Direction et révisable tous les 2 ans. Ses missions visent donc à :

- * Sécuriser et harmoniser le processus achat
- * Répondre aux exigences de la loi Sapin 2 et être, de manière générale, en conformité avec la réglementation
- * Construire des partenariats durables et respectueux avec des fournisseurs engagés de nos territoires.

Cette politique d'achats responsables s'appuie sur la politique achats du Groupe Crédit Agricole et s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats et a pour objectif de décrire les règles de fonctionnement des Achats et les rôles et missions des Acheteurs au sein du Crédit Agricole de La Réunion. Elle fixe les axes stratégiques, le rôle, les principes et le cadre d'intervention de la fonction achats. Deux axes, applicable aux achats, précisent les engagements de la Caisse régionale en matière de développement durable :

- * Volet environnemental : en menant des actions en faveur de l'environnement, en réduisant notre empreinte carbone, en optimisant l'utilisation/la consommation de nos ressources.
- * Volet économique : en déployant une démarche d'achats responsable, la Caisse régionale développera la relation avec ses fournisseurs et les accompagnera eux aussi dans une démarche « responsable » qui, à terme, sera un levier de développement. Par ailleurs, en réduisant les délais de paiement, la Caisse régionale contribuera à l'allègement de la pression sur leurs trésoreries.

En parallèle, le service achats a déployé depuis 2020, différents outils contribuant ainsi à optimiser, sécuriser et harmoniser le processus achat pour l'ensemble des acheteurs vis-à-vis de leurs fournisseurs :

* EASY : permet le suivi de la relation et des risques fournisseurs et la signature électronique des contrats par les parties ; L'ensemble des acheteurs et des directeurs de la Caisse régionale y ont accès. Un accès est ouvert pour les fournisseurs et prestataires sur demande.

* Le Portail Fournisseurs : les fournisseurs peuvent directement actualiser leurs dossier fournisseur au sein du Crédit Agricole à travers ce portail en ligne ;

* Le Portail Dépose Factures : les fournisseurs, comme les acheteurs au sein de la Caisse régionale peuvent déposer leurs factures sur une plateforme en ligne au lieu d'envoyer la facture au service comptabilité. La facture se retrouve ainsi à J+1 dans le système de paiement « smartstream ».

En 2022 la politique a été révisée :

Le dispositif de gestion des factures a été renforcé afin de répondre à une recommandation de l'Inspection Générale du groupe Crédit Agricole (IGL), en intégrant :

* Les rôles et responsabilités des gestionnaires, du pôle Comptabilité Fiscalité et des Achats et les subdélégations fonctionnelles pour chaque gestionnaire ;

* Les attendus réglementaires relatifs aux délais de paiement : l'objectif du Groupe va au-delà de la réglementation et vise à atteindre un délai à 30 jours maximum. La Caisse régionale s'est alignée sur cet objectif pour 2023. Au regard de la taille de la Caisse sur son territoire, ces travaux visent à réduire les difficultés de trésorerie que peuvent connaître les fournisseurs locaux ;

* La description de l'outil Portail Dépose Factures.

La mise à jour intègre également * La présentation de l'analyse RSE ;

* La contractualisation et la signature électronique dans EASY ;

* Le suivi des risques fournisseurs : c'est un enjeu de taille, car il permet de détecter en amont un fournisseur en difficulté et de pouvoir l'accompagner au mieux.

Afin de contribuer au respect de cette politique, un comité a été mis en place, il se réunit une fois par trimestre, et permet de :

* Suivre les indicateurs

* Donner de la visibilité sur les nouvelles réglementations

* Animer le processus d'achat et la communauté d'acheteurs

Ainsi les indicateurs principaux sont le délai de paiement de nos fournisseurs et la part des factures réglées après la date d'échéance :

L'acculturation des bonnes pratiques porte peu à peu ses fruits. Une surveillance reste constante pour arriver à un l'objectif fixé par le Groupe pour les factures réglées après la date d'échéance à moins de 50% et 30 jours pour le délai moyen de paiement

2020	2021	2022	Objectif 2022
52j	55j	42j	60j
Délai moyen de paiement fournisseur			

2020	2021	2022	Objectif 2022
30%	24%	14%	24%
% des factures réglées après la date d'échéance			

h) Faire refléter nos valeurs mutualistes à travers notre soutien au tissu associatif

La Caisse régionale de Crédit Agricole Réunion apporte son soutien au tissu associatif de son territoire caractérisé par la jeunesse de sa population. 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. 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 par le Comité régional FIL.

En 2022, 327 405 € ont pu être distribués auprès de 44 porteurs de projets.

* Le **mécénat** dans les agences du Crédit Agricole de La Réunion est destiné à venir en aide aux associations et à des individus pour mener à bien leur projet. La connaissance renforcée du conseil d'administration des Caisse locales 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.

En 2022, 110 dossiers ont été suivis favorablement. Cela représente un montant global de 120 540 € répartis sur nos deux territoires, La Réunion et Mayotte.

* La **Fondation Crédit Agricole 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 Caisses locales 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 de 200 000 euros par an. En 2022, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a de nouveau validé sa prorogation en reconduisant le même budget. 10 projets ont été soutenus pour un montant total de 167 000€.

Ainsi, la Caisse régionale cherche à s'assurer que les 1% alloués de base sont bien distribués, ce qui est le cas ces dernières années.

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre associations accompagnées	194	216	190	162	164
Montants investis via le FIL, le mécénat et la Fondation	403,6k€	589,9k€	670,9k€	557,8 k€	494,4 k€
Tous montants distribués (mécénat/sponsoring) dans les initiatives locales	-	1 081 k€	1 287 k€	1 134 k€	1 201 k€
Résultat CR N-2	-	45 474 k€	40 465 k€	44 925 k€	38 260 k€
Part du Résultats N-2 investis via le FIL, le mécénat et la Fondation	0,94%	1,30%	1,66%	1,24%	
Part du Résultats N-2 investis dans les initiatives locales		2,38%	3,18%	2,52%	3,14%



ENJEU 11 : ASSURER LA PERFORMANCE DES SALARIÉS

RISQUE ASSOCIE : NON
PERFORMANCE DES SALARIES

7 | ENJEU 11 : ASSURER LA PERFORMANCE DES SALARIÉS



Définition :

La Caisse régionale compte 908 salariés actifs au 31 décembre 2022 qu'il est nécessaire d'accompagner dans l'exercice de leurs métiers au quotidien avec la recherche d'un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Elle inscrit ces actions au cœur de la politique sociale de l'entreprise.

Objectifs :

- * Accompagner les collaborateurs sur leurs métiers
- * Favoriser le bien-être au travail et l'équilibre vie privée/ vie professionnelle

i) Accompagner les collaborateurs sur leur métier

Avec la signature en juillet 2021 de l'Accord sur la Formation Professionnelle la Caisse régionale de La Réunion réaffirme son engagement à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la formation pour tous les collaborateurs, hommes et femmes qui participent à sa réussite et à son développement tant économique que social.

Elle s'attache ainsi au développement des compétences des collaborateurs afin d'assurer leur employabilité tout en assurant l'adéquation entre leurs projets professionnels et les besoins effectifs de la Caisse régionale.

Cet accord conclu en 2021 pour une durée de 3 ans sera applicable jusqu'au 30 juin 2024.

Il définit un cadre de la formation professionnelle au sein de la Caisse Régionale, au travers notamment :

- * Des objectifs de la formation professionnelle et des conditions de réussite ;
- * De la mise en place du plan de développement des compétences ;
- * Du Compte Personnel de Formation (CPF) ;
- * De la Formation Professionnelle et le temps de travail ;
- * De la transmission des savoirs et des compétences via le tutorat ;
- * De la clause de dédit formation.

Après deux années 2020 et 2021 bousculées par les contraintes sanitaires, 2022 a permis de reprendre les formations sur un mode « classique ». Il est cependant à noter que le format distanciel ou classe virtuelle est devenu un mode d'apprentissage qui est utilisé notamment sur des modules de courte durée ou lors d'intégration avec des formations en métropole, et permet de contribuer à notre démarche RSE en limitant les déplacements.

Le **Plan de développement des compétences** est construit 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.

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

Les grands items de 2022 portaient sur :

- * L'accompagnement des projets Groupe ;
- * La professionnalisation ;
- * L'accompagnement de la transformation ;
- * L'harmonisation des pratiques managériales ;
- * La favorisation de l'employabilité.

Accompagner les projets Groupe

En 2022, le plan de formation a permis aux collaborateurs de s'approprier ou de consolider les nouvelles offres et outils conseillers et/ou clients mis en marché par le Groupe (ex Trajectoire patrimoine, nouveau modèle relationnel, les nouvelles offres Assurance...)

En ce qui concerne le modèle relationnel, la Caisse Régionale a finalisé le déploiement auprès de l'ensemble des collaborateurs. Un module de formation basé sur l'excellence relationnel sera intégré dans le socle de base qui est dispensé aux nouveaux collaborateurs.

Professionaliser

Le plan de développement des compétences a été rythmé par des formations de professionnalisation pour notamment :

- * Accompagner les prises de poste ;
- * Conforter les acquis des collaborateurs et intégrer les nouveautés ;
- * Prendre en compte les nouveaux métiers pour accompagner la montée en compétence.

Une attention particulière a été portée aux approches personnalisées.

* Sur le marché des professionnels et des agriculteurs, un vivier est en cours de finalisation pour un démarrage prévisionnel au T1 2023. Ce pilote qui donnera lieu à un bilan devrait concerner une cible de 7 collaborateurs et sera composé :

- * D'apprentissages théoriques au travers de e-learning, de classes virtuelles voire de présentiel ;
- * D'incubations dans des unités du siège ;
- * D'incubations en accompagnement terrain en agence de proximité.

* Un accompagnement d'actions de formation en situation de travail a été réalisé sur le dernier trimestre 2022 au sein de notre agence spécialisée crédits assurance afin de faire monter en compétence des collaborateurs identifiés ayant un besoin sur la thématique « faire la bonne proposition du premier coup ».

Accompagner la Transformation

L'accompagnement au niveau de la transformation s'est poursuivi au travers de l'appropriation des nouvelles méthodes de travail.

L'accompagnement a été poursuivi sur la mise en place du projet distributif, visant à adapter notre organisation réseau (banque de détail) et siège (middle office) pour renforcer d'une part notre efficacité et intensité relationnelles, d'autre part notre disponibilité client.

Des accompagnements ont été réalisés sur les nouveaux métiers de middle office en apportant par exemple une formation sur la gestion de la relation téléphonique avec nos clients.

De plus, un pilote a été réalisé sur l'appétence au digital pour les collaborateurs réseau. Il comporte un diagnostic individuel, des propositions de formations si besoin, et pour les collaborateurs ayant plus de difficultés un accompagnement personnalisé. Pour 2023, cette culture digitale sera réalisée pour l'ensemble du réseau de proximité avant de le décliner pour tout le siège.

Harmoniser les pratiques managériales

Une attention particulière a été également portée sur l'harmonisation des pratiques managériales dans une volonté de différencier l'accompagnement en fonction de l'expérience managériale dans les prises de poste et le perfectionnement des managers sur des besoins spécifiques.

Un programme d'accompagnement des managers a été mis en place et se poursuivra en 2023.

* Des sessions de formation ont eu lieu sur la réalisation des entretiens annuels et professionnels.

* Des conférences animées par un avocat ont été données sur l'intégration d'un nouveau collaborateur, appréhender les absences de ses collaborateurs.

Favoriser l'employabilité

Et enfin, le plan de développement des compétences a veillé à favoriser l'employabilité en faisant en sorte d'assurer une intégration optimale des nouveaux collaborateurs avec la dispense de formations incontournables :

* Socle assurances, formation aux bonnes pratiques relationnelles), parcours habitat, tarification, attrition, techniques de négociation.

* La mise en place d'un parcours d'intégration première promotion en 2022. Parcours qui continue d'être travaillé et qui sera couplé avec un « passeport nouvel entrant ».

Par ailleurs des revues d'effectifs ont été mises en place (manager, cadre de direction). Elles ont permis d'identifier des besoins de formation qui seront intégrées dans le plan de développement des compétences de 2023.

Elles permettent de plus d'identifier les profils des collaborateurs et de connaître les nouvelles orientations qui peuvent être proposées.

Il est à noter que la caisse a accompagné les collaborateurs chargés de la gestion des valeurs (activité externalisée désormais) pour une nouvelle orientation professionnelle

La Caisse régionale a pu maintenir le niveau de collaborateurs ayant pu bénéficier d'une formation métier à 95%.

2020	2021	2022	Objectif
97%	97%	95%	100%

Part des salariés ayant suivi une formation métier

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

Afin de favoriser le bien-être au travail et l'équilibre vie privée / vie professionnel aux collaborateurs, un accord sur la mobilité (géographique et sur les métiers) a été signé en décembre 2017.

Elle constitue pour tous les salariés une véritable opportunité de vivre des expériences diversifiées mais aussi de s'enrichir à la fois professionnellement et humainement.

Le développement de la mobilité au sein de notre Caisse régionale constitue :

- Un levier privilégié pour les femmes et les hommes de l'entreprise, en leur offrant la possibilité de construire leur parcours professionnel, via un dispositif sécurisant.
- Un objectif prioritaire de notre Politique RH, dont l'ambition est de répondre aux aspirations des salariés en les accompagnant dans l'évolution de leurs compétences.

Dans un environnement en constante évolution et face à des enjeux de renforcement des métiers, de développement des activités, de réussite des transformations, et de maintien de la satisfaction de la clientèle, la mobilité permet de :

- Développer, d'enrichir et de consolider les savoir-faire, les expertises et les compétences.
- Valoriser les collaborateurs et de maintenir leur employabilité.

Les objectifs de cet accord sont donc de :

- Permettre à tous de se situer dans les processus de changement au moyen de principes et de règles équitables, connus de tous et répondant aux aspirations des salariés et à l'intérêt de l'Entreprise.
- Mettre en place les moyens humains, financiers et matériels indispensables pour la réussite des mobilités.
- Favoriser les évolutions fonctionnelles liées à des parcours professionnels précisés notamment par les actions prévues au Projet d'Entreprise 2.0.2.0. (Projet d'entreprise de l'année 2020)
- Préciser le cadre d'accompagnement dans les meilleures conditions, des mobilités fonctionnelles et géographiques dans l'Entreprise.

Enfin, cet accord repose sur des évolutions majeures dans l'accompagnement encadrant les mobilités entre La Réunion et Mayotte :

- Le même dispositif est désormais mis en œuvre que ce soit une mobilité de la Réunion vers Mayotte ou de Mayotte vers la Réunion ;
- Des mesures d'accompagnement financières novatrices avec 2 options au choix du salarié sur une période maximale de 5 ans, prenant en compte l'environnement personnel et familial du salarié et ayant pour finalité de faciliter son intégration.

L'accord mobilité a fait l'objet d'un avenant en février 2021 formalisant :

- La gestion des indemnités kilométriques en cas de mission temporaire. Dans le cadre d'une mission notamment pour assurer le remplacement de salariés absents ou d'affectation sur un poste temporaire, la Caisse régionale assure une prise en charge des indemnités kilométriques du salarié en mission durant toute la durée de la mission.
- La revue des fréquences des bilans qui seront présentés annuellement aux instances représentatives du personnel afin d'assurer un suivi plus efficient et pertinent de l'application des dispositions de l'accord mobilité.

Depuis novembre 2021, la Caisse régionale s'est engagée dans l'amélioration durable de la qualité de vie au travail (QVT) à travers la signature d'un accord. La démarche QVT intègre plusieurs leviers, à savoir :

- Les relations au travail et le climat social
- Le contenu et l'organisation du travail
- La préservation de la santé au travail
- Le management participatif et des engagements
- Des compétences et parcours professionnelles (Cf. Accompagnement des collaborateurs sur leur métier)
- L'égalité professionnelle pour tous

Le premier levier visant les relations au travail et le climat social, porte une attention particulière aux échanges, qu'ils soient formels ou informels, l'entraide entre collègues, le respect de l'environnement et du cadre de travail, le management... qui sont autant de facteurs contribuant à la qualité de vie au travail.

La Caisse régionale souhaite repenser et **amplifier ses modes d'écoute des salariés**. En plus de la diffusion de l'enquête biennale portant sur l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER), la Caisse régionale s'engage à sonder les collaborateurs de l'entreprise sur leurs conditions de travail mais également sur la thématique de l'équilibre des temps de vie. Elle a donc déployé l'outil SUPERMOOD, dispositif d'écoute permettant de sonder les collaborateurs sur certaines thématiques. Sous l'administration des Ressources Humaines dans un premier temps, cet outil sera mis à disposition de l'ensemble des managers de la CR dans un souci d'autonomie dans la diffusion des sondages et afin d'accroître la responsabilité en proximité dans l'entreprise.

Par ailleurs, les parties signataires ont réaffirmé l'importance de la **prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes**. A ce titre, la Caisse régionale a défini un dispositif de prévention à la matière avec notamment la rédaction d'une charte qui visera à identifier un ensemble de risques et de comportements prohibés afin de mettre en œuvre une politique de prévention et de traitement efficace.

De surcroît, dans la continuité du Nouveau Modèle Relationnel, la Caisse régionale réfléchit au déploiement **d'une nouvelle dynamique sur les relations interprofessionnelles**. Pleinement intégré au sein du Projet Humain du Groupe, ce dispositif vise à insuffler la responsabilisation, la confiance et l'autonomie des collaborateurs. En 2022, des ateliers pilotes ont été mis en place. Basés sur le « design thinking » (chacun se met à la place de l'autre pour comprendre les problématiques saillantes des uns et des autres au quotidien), ces ateliers ont été expérimentés entre des managers et des collaborateurs de la Caisse Régionale incluant notamment les membres du comité de direction et certains de leurs managers N-1. L'idée de ces ateliers est de faire travailler collaborateurs et managers sur une problématique précise afin de concevoir un outil opérationnel en solution à la problématique évoquée. L'objectif pour la Caisse Régionale est de concevoir un catalogue d'outils utilisables sur chacune des problématiques travaillées et de les mettre à disposition de l'ensemble des équipes pour appropriation et utilisation. La Caisse Régionale travaille actuellement aux modalités de déploiement de ces ateliers à large échelle.

Dans le cadre de cet accord QVT, les Parties se sont également accordées pour mettre en place des actions collectives et individuelles sur la prévention des risques, notamment psychosociaux.

A ce titre, en octobre 2022, près de 130 managers ont participé à une conférence sur les risques psychosociaux dispensée par un avocat spécialisé en droit social.

En 2022, la déclinaison des engagements issus de la Charte Cancer et Emploi s'est matérialisée au travers de plusieurs actions de prévention et d'information :

- L'exposition « Image de soi, Image de soin, Image de Sein », parcours de soin des patientes atteintes du cancer au siège social pendant 2 semaines sur le mois d'octobre ;
- Rencontre avec divers acteurs locaux engagés dans la prévention et la lutte contre le cancer (le Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers La Réunion -CRCDC, Run Odyssea, socio-esthéticienne, réflexologue, Réseau IRIS...)
- La tenue d'un atelier « Sobatkoz » et des entretiens de dépistages organisés avec le CRCDC Réunion, le 11 octobre 2022.
- L'organisation d'un micro-ouvert, le 26 octobre à la demande de quelques salariées touchées par la maladie afin qu'elles puissent témoigner spontanément sur leur vécu.
- Le 04 novembre 2022, une conférence (en présentiel et en distanciel) sur le Cancer du sein avec le Dr Gilles CARRASSET, gynécologue, chirurgien.

Parallèlement la Caisse régionale a poursuivi ses travaux dans le cadre du projet national « travail et cancer dans les entreprises et les organisation ». Un dispositif de « temps choisi » a été prototypé et expérimenté sur 2 situations afin de tester la mise en œuvre d'une gestion plus souple du temps au travail, suite à un retour en temps partiel thérapeutique.

L'expérimentation du « temps choisi » sur l'année 2022 a permis de mettre en avant les nouvelles voies possibles en matière d'accompagnement au retour à l'emploi des salariés désireux de reprendre une activité professionnelle.

Le dispositif prend en compte les exigences de l'activité professionnelle mais également les aléas des capacités productives des salariés – en lien avec des obligations liées à leurs traitements ou leurs états de santé.

Ainsi, les salariés inscrits dans cette expérimentation ont eu la possibilité de moduler leurs jours / heures de travail.

Le recours à ce mode d'organisation a notamment facilité :

- * Leur participation à des formations se tenant sur des journées complètes ;
- * La finalisation de tâches ne pouvant être interrompues ;
- * La prise de rendez-vous médicaux ;
- * La prise de jours de récupération.

Les détails de cette expérimentation ont été partagés lors des séminaires d'innovation co-organisés par Agrica et la Mutualité Sociale Agricole les 30 juin et 14 octobre 2022 à Paris, au siège de la Fédération Nationale du Crédit Agricole.

Ils ont également été évoqués dans le supplément de la Semaine sociale du Lamy du 10 octobre 2022 – Travailler avec ou après un cancer, pages 21 à 26.

Le dispositif a donné naissance à 2 livrables :

1. La mise en place d'une convention d'aménagement souple du temps de travail d'un salarié en temps partiel thérapeutique
2. Un guide d'accompagnement au retour

Proposer une solution alternative au temps partiel thérapeutique n'est pas encore aisée. L'expérimentation s'est confrontée notamment, aux limites du système d'information RH sur le suivi du temps de travail ou encore aux questionnements autour de la nature du retour (sur un poste structurel, en mission ou en sureffectif).

Un bilan complet du dispositif, avec des propositions de mise en œuvre sera présenté au Comité de Direction Générale sur le 1er trimestre 2023.

Le dernier levier sur l'égalité professionnelle pour tous est intégré au risque de discrimination dans l'emploi. Le **soutien aux aidants familiaux** est à la fois un levier pour favoriser l'égalité professionnelle pour tous mais aussi un levier de performance pour ces collaborateurs qui portent ces obligations généralement familiales en plus de leur métier au quotidien.

La Direction et l'ensemble des Organisations syndicales ont signé un accord d'entreprise sur les dons solidaires comprenant les dons de jours de repos, et les dons de rompus. Cet accord permet à un salarié, sous certaines conditions, de s'absenter afin d'assister un enfant ou un conjoint ou un ascendant gravement malade, tout en profitant du maintien de sa rémunération conventionnelle et de ses primes. S'agissant des rompus de salaires, la solution accessible par son montant (moins d'un euro par mois, a permis de créer un fonds de solidarité qui bénéficie d'un mécanisme d'abondement des sommes récoltées par la Caisse régionale. Ainsi, un salarié confronté à des situations personnelles et/ou familiales peut bénéficier d'une ces fonds au travers notamment d'une aide d'urgence. Ces mesures sont aujourd'hui ancrées dans le tissu conventionnel de la Caisse régionale. Depuis 2015, ce sont 438 jours qui ont été collectés et 15 salariés qui ont demandé et bénéficié de ce dispositif.

Pour renforcer la sensibilisation sur le sujet en entreprise et sur tout le territoire, la Caisse régionale a poursuivi ses actions d'accompagnement à l'aidance.

En sus de la participation à la mise en place des guides sur le sujet de l'aidance avec une mutuelle active sur le sujet, la Caisse régionale a mis en place des actions complémentaires :

- * une enveloppe dédiée au « CESU senior » a été mise en place pour les salariés ;
- * un dispositif de prêt senior pour le maintien à domicile des personnes âgées. Ce prêt est proposé aux salariés et aux clients du Crédit Agricole de La Réunion ;
- * La participation à un projet de formation des managers conçu par le cabinet Interfacia avec des modules e-learning de 3H, suivies d'une classe virtuelle ludique et interactive pour passer à l'action. Un parcours initialement proposé dans un premier temps à un échantillon de managers et aux équipes RH qui pourra être élargi dans un second temps à l'ensemble des collaborateurs.

La démarche de la Caisse régionale a d'ailleurs fait l'objet d'un article dans l'ouvrage « Innovations RH et managériales

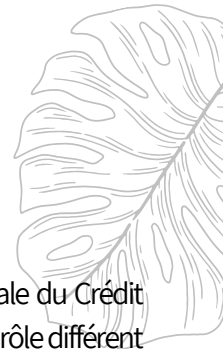
- 70 pratiques innovantes pour passer à l'action.



ENJEU 12 : CONTRIBUER A LA TRANSITION AGRICOLE

**RISQUE ASSOCIE : ABSENCE DE
PRISE EN COMPTE DE LA
TRANSITION**

8 | ENJEU 12 : CONTRIBUER A LA TRANSITION AGRICOLE



Définition :

De par leur fondement, leur ADN et leur nom, l'agriculture demeure un sujet majeur pour chaque Caisse régionale du Crédit Agricole. Pour les territoires de La Réunion et Mayotte, ce marché est traité par différents services qui ont chacun un rôle différent mais complémentaire.

Objectifs :

- * S'organiser pour accompagner tous les projets du territoire
- * Etre présent et contribuer à la mise en lumière des réussites et innovations
- * Accompagner la transition des agriculteurs

k) S'organiser pour accompagner tous les projets du territoire

A la Direction du Développement de la Banque de Proximité

- **Le réseau de proximité compte une vingtaine de conseillers et chargés agricoles** répartis dans les agences sur tout le territoire. Ce sont ces derniers qui sont en contact avec les clients de façon quotidienne, analysent les dossiers et vont sur le terrain pour visiter les exploitations. Parfois, ils sont accompagnés d'un expert : un administrateur. Lorsque ceux-ci sont de la profession, ils apportent un éclairage sur les projets et aident les conseillers à comprendre et préparer le dossier de financement. En cas de coup dur pour un client, la présence de l'administrateur est systématique. Cette démarche est ancrée dans les pratiques et s'est renforcée en 2022 avec le déploiement d'un dispositif d'accompagnement plus complet sur les moments difficiles. Chacun des conseillers et chargés agricoles peuvent compter sur les autres services œuvrant pour ce marché.
- **La cellule « Marché des Professionnels »** : elle est composée de 3 Chargés de Développement de la Performance (ou appelés « CDP ») qui ont pour rôle d'accompagner et d'aiguiller les conseillers et chargés dans le traitement des dossiers et dans l'appropriation des nouvelles offres, procédures et outils. **Ils organisent et animent leur montée en compétence.** Pour cela, ils assurent un accompagnement individuel régulier et organisent des réunions collectives dédiées au marché de l'agriculture à rythme trimestriel. Lors de ces réunions, d'autres services interviennent ou encore des acteurs du territoire pour présenter des nouvelles procédures, parler du marché local, etc. Ils leur arrivent également d'aller visiter des exploitations. Les « CDP » réalisent leur propre veille et entretiennent des relations avec les acteurs du territoire.

A la Direction du Développement des Marchés Spécialisés

- **La Cellule Agriculture et Agro-alimentaire** : c'est le service qui intervient avec expertise sur ce marché. Il regroupe 3 collaborateurs et 1 manager qui font le lien entre les différents volets liés à l'activité agricole : commercial, événementiel, politique et mutualiste. Il a la relation « politique » avec les acteurs du marché et réalise une veille technique » plus poussée que celle du « CDP ». Il intervient systématiquement dans les réunions métier agri organisées par ces derniers pour faire un point sur l'évolution du marché ou présenter les nouveaux dispositifs pour les agriculteurs. Il gère ce que l'on appelle le « **guichet unique** ». C'est un dispositif mis en place en 2018 permettant aux clients agriculteurs éleveurs adhérents d'une filière animale ayant un projet de création, renouvellement, modernisation, agrandissement de leur bâtiment d'élevage éligible aux aides FEADER (Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural) de bénéficier d'un accompagnement privilégié avec un interlocuteur dédié pour le montage de leur dossier. Le conseiller fonctionne en binôme avec un expert agri du guichet unique. Cet expert réalise un accompagnement opérationnel et apporte son aide sur la complétude et le formalisme des dossiers. Par ailleurs, lors de la période de sécheresse à La Réunion en 2020, c'est cette cellule qui a proposé et fait valider un dispositif de « mesures sécheresse » visant à accompagner les agriculteurs touchés par des pertes de recette liés à ce type d'aléa climatique. Celles-ci ont été proposées entre décembre 2020 et juin 2021. Le rôle de la Gouvernance Mutualiste est primordial dans ces situations. Ce sont eux qui valident le déploiement des dispositifs et ils peuvent informer, recommander ou encore accompagner les clients sur le terrain.

A la Direction Expérience Clients Data et Digitalisation

- **Le service Marketing et Données** : il porte les lancements de nouvelles offres, de nouveaux processus et aussi d'événements pour chaque marché et/ou segment de clientèle. Un collaborateur est dédié au marché agricole et peut compter sur le binôme de 2 autres collègues dédiés aux marchés professionnels et entreprises corporates. Il est à noter que l'insularité et l'éloignement entre notre Caisse régionale et les Caisses métropolitaines, engendrent quelques particularités. En effet, il est moins évident de conserver les offres nationales dans leur ensemble car les cultures ne sont pas les mêmes et les risques climatiques diffèrent. L'exemple des assurances est le plus significatif puisque notre Caisse ne commercialise presque pas d'assurances Groupe sur notre territoire. Il en va de même pour d'autres sujets comme le montant des subventions qui change également du national. Au niveau des événements, le service Marketing et Données est à l'origine d'un concours depuis 2019 : « Talents Gourmands ». Il vise à mettre en avant les talents du territoire et récompense les candidats en 3 catégories que sont les agriculteurs, les artisans et les cuisiniers.
- **Le service Identité Mutualiste & Territoires (services RSE, VM et COM) : La cellule RSE et plus largement le service Identité Mutualisme et Territoires** œuvre également pour le marché de l'agriculture, en tentant d'apporter une aide complémentaire aux services cités précédemment. C'est ainsi qu'en 2021, grâce au **partenariat historique avec la FRCA (Fédération Régionale des Coopératives Agricoles)**, la Caisse régionale à travers le « chantier agri » a pu mettre en avant 2 de ses clients dans les émissions « Terre d'ici » diffusée à la télévision qui dévoile l'agriculture réunionnaise en présentant son histoire, ses acteurs et ses agriculteurs :
 - Une famille qui se consacre à l'agriculture biologique depuis près de 10 ans !
 - Une cliente qui a été lauréate du concours « Talents Gourmands » organisé par la Caisse régionale. L'émission a pu mettre en avant l'exploitation de bananes bio et l'ensemble des produits qui en sortent (farine de banane, confiture...)

D'autres dispositifs viennent compléter l'accompagnement des agriculteurs et de la transition agroalimentaire :

- La **Commission Développement Environnemental** composée d'administrateurs de Caisses locales et d'une personnalité externe, a proposé au Conseil d'Administration de la Caisse régionale, un projet ambitieux orienté sur le « **Bien se nourrir, c'est se soigner** ». L'objectif de la Commission est d'agir sur toute la chaîne de valeur : accompagner la transition agricole, intégrer le bio dans les restaurants et les cantines scolaires, éviter le gaspillage alimentaire, redistribuer les denrées aux plus démunis, sensibiliser et former à la culture d'un jardin bio. Les travaux menés à ce sujet permettront de préciser comment se matérialisera l'accompagnement de Caisse régionale. Il s'agit d'un projet ambitieux qui se veut avancer pas à pas et accompagné. Pour mener à bien ce projet, la Commission a souhaité embarquer les associations œuvrant déjà sur le territoire. Un pilote est en cours sur les zones du Port (dans l'ouest) et de St Pierre (dans le sud). A cette occasion, plusieurs associations se sont portées volontaires pour le projet et sont rencontrées une à une pour échanger et préparer une action commune.
- Le projet de **marketplace** visant à permettre aux agriculteurs de vendre leurs produits en ligne n'a pas abouti pour plusieurs raisons : les partenaires approchés n'ont pu être au rendez-vous, le modèle s'est heurté à des contraintes juridiques. Cependant, le groupe Crédit Agricole est très actif sur le marché de l'agriculture dans le cadre du projet sociétal et une plateforme nationale pourrait voir le jour prochainement.

Il est important de **comprendre le marché local** pour comprendre comment fonctionne la Caisse régionale. Par exemple, la transition bio n'est pas « la » priorité du territoire même si elle fait partie des priorités. C'est la diversification qui tient cette première place. La canne à sucre a longtemps été la production phare de l'agriculteur réunionnais, pour des raisons historiques liées au colonialisme. Aujourd'hui, de par le changement climatique, les évolutions du marché et les accords avec l'Europe, l'agriculteur/rice réunionnais/e doit se diversifier pour pouvoir poursuivre son activité et en vivre. Afin de soutenir ce mouvement de diversification et de modernisation des pratiques, la Caisse régionale a déployé le dispositif de relance France Agrimer avec validation d'un process spécifique à la main des agences pour l'instruction et le déblocage des fonds. Cela vient en plus des financements déjà octroyés sur ces projets avec les processus existants comme la pré attribution par exemple. Afin de suivre de façon plus ciblée ces projets, deux pistes d'évolution ont été identifiées : y ajouter une variante produit spécifique et proposer une bonification ou tarification spécifique pour ces financements. Dans l'attente, le service RSE a mis en place un tableau partagé permettant aux conseillers aux agriculteurs de remonter ce genre de financement pour en assurer le suivi.

I) Accompagner la transition des agriculteurs

L'agriculture biologique, quant à elle, se « structure » depuis seulement 3 ans sur le territoire. Les agriculteurs qui ont démarré bien avant ont eu des difficultés et certains ont même abandonné. Aujourd'hui, le marché est mieux organisé et commence à s'accélérer. Nos conseillers sont mieux armés grâce aux Chargés de Développement de la Performance et au marché de l'Agriculture qui travaillent chaque jour à leur apporter les données et outils nécessaires à un accompagnement des clients de qualité. Force est de constater que certains projets sont en stand-by car les agriculteurs préféreraient une prise en charge globale de leur dossier et un accompagnement (comme ce qui peut être fait au sein du Guichet Unique par exemple).

Un autre exemple qui révèle les spécificités du territoire. La Caisse régionale accompagne assez peu de projets photovoltaïques chez les agriculteurs. Ces derniers passent par un montage en défiscalisation spécifique aux DOM et bénéficient en plus de subventions pour les travaux liés aux économies d'énergie. Cependant, des échanges ont démarré à la Caisse régionale sur les projets photovoltaïques destinés à la vente d'énergie électrique qui ne seraient pas éligibles à un crédit d'impôt et donc éligible à une offre à développer. Des travaux sont à mener pour étudier les possibilités et techniques de financement qui pourraient être mises en œuvre pour accompagner le développement de l'énergie solaire produite par nos éleveurs via leurs bâtiments.

Par ailleurs, dans notre **système d'information**, il est difficile d'identifier l'objet du projet financé pour un agriculteur. Depuis l'automatisation du suivi des offres vertes, on peut identifier les projets de transition. Afin de les qualifier un peu plus précisément et dans le cadre du « chantier agri » (ouvert en 2020 par la **cellule RSE** et composé d'un membre du marché de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire, d'un membre du marché des professionnels et d'un membre du marketing), la cellule RSE a proposé une remontée « manuelle » des dossiers entrant dans périmètre « RSE » défini par les conseillers et chargés agricoles. Les premières saisies pour les dossiers 2021 ont concrètement démarré en toute fin d'année. On peut observer des dossiers en lien avec le Plan de Relance, des dossiers d'accompagnement à l'agriculture bio, de diversification, de transition énergétique, de réduction de la pénibilité au travail, etc... Une animation trimestrielle en réunion métier aura lieu afin d'organiser une remontée plus régulière tout au long de l'année. L'année 2022 est donc une première année complète et permettra d'ajuster le processus de remontée pour les années suivantes.

2020	2021	2022
-	-	9,25%

Part des financements « RSE » aux agriculteurs

Pas d'objectif associé à cet indicateur pour le moment car il y a encore des travaux à faire sur la remontée de ces crédits.

Voici les différents dispositifs mis en place par la Caisse régionale :

Le **prêt de campagne (PCAM)** est un crédit de trésorerie destiné à financer l'achat des engrais et herbicides des producteurs de canne à sucre. Cette offre 100 % locale, lancée en 2013, est révisée chaque année pour tenir compte de l'évolution du marché et des besoins des planteurs. Avec la très forte hausse du prix des engrais depuis 2021, le Crédit Agricole a souhaité accompagner rapidement les cannières en avançant de deux mois la campagne 2022-2023 (lancement en mai au lieu de juillet) et en rehaussant l'enveloppe pré-attribué aux clients éligibles.

Dans le cadre du plan **France relance**, **FRANCEAGRIMER** a mis en œuvre plusieurs dispositifs d'aides pour soutenir les secteurs de l'agriculture (exploitant agricole et CUMA), de la pêche et de l'aquaculture avec des conditions spécifiques applicables au DOM. Sur le plan de l'Agroéquipement, des aides permettant le renouvellement des équipements pour la transition agro-écologique. Sur le plan des Aléas Climatiques, des aides permettant le renouvellement des équipements pour changements climatiques. Dans ce cadre, la Caisse régionale a mis en place des conditions d'accompagnement exceptionnelles en matière d'octroi de financement afin de répondre le plus efficacement possible au nombre important des demandes acceptées par FRANCEAGRIMER et permettre aux bénéficiaires de réaliser leurs investissements.

Le Crédit Agricole propose une gamme d'offres de crédit-bail mobilier dédiée à la transition énergétique. Les agriculteurs souhaitant réduire leur facture énergétique, réduire leur empreinte carbone, anticiper les réglementations environnementales et inscrire la question de l'environnement au cœur de leur image de marque disposent de 3 offres complètes pour répondre à leurs besoins : autoconsommation solaire, mobilité verte et LED.

Au-delà, des offres, la Caisse régionale soutient chaque année des associations à travers ses dispositifs mutualistes (cf. page XX). Certaines d'entre elles œuvrent pour contribuer à la souveraineté alimentaire du territoire et à la consommation des produits locaux. Par exemple, l'association Riz Réunion, travaille sur la renaissance de la culture du riz à La Réunion qui s'est arrêtée il y a plus de 30 ans. Elle a été soutenue par le Département de La Réunion, la Chambre d'Agriculture, les aides FEADER de l'Europe et une de nos Caisses locales. La première récolte de riz blanc et riz complet a eu lieu en 2021. Les réunionnais.es ayant le riz comme ingrédient principal dans leur assiette se sont rués sur les petits paquets de 400g proposés à la vente pour permettre une distribution la plus équitable qui soit des 700kg de la récolte. Tout est parti en une matinée ! En 2022, cette association a recruté des agriculteurs pour leur proposer une formation à la culture du riz.

Depuis plus de 70 ans, le Crédit Agricole de La Réunion travaille avec l'ensemble des acteurs locaux pour soutenir les agriculteurs. Les principales solutions d'accompagnement sont disponibles dans le Guide AGRICULTEURS, à découvrir en agence ou en ligne : <https://www.credit-agricole.fr/ca-reunion/link/GuideAGRI/2022.html>

m) Etre présent sur le territoire et contribuer à la mise en lumière des réussites et innovations

Les instances & partenariats embarquant les acteurs du territoire :

Commission agricole (instance interne à la Caisse régionale)

La Commission Agricole qui regroupe des administrateurs désignés pour chacune des Caisses locales s'est réunie à deux reprises sur l'année 2022. Pour être au plus proche de notre territoire et des enjeux de développement des filières agricoles, la Commission Agricole effectue des visites d'exploitations agricoles, de coopératives ou d'autres organisations de producteurs afin de trouver des solutions pour améliorer la structuration et les conditions d'exploitation de l'agriculture locale.

SEFAR : Société d'Epargne Foncier Agricole de la Réunion.

Il s'agit d'une structure qui détient des capitaux qui sont investis dans des Groupements Fonciers agricoles (GFA) aux côtés d'associés fermiers pour permettre l'acquisition de foncier agricole mis en location à long terme sous la forme de baux ruraux de 25 ans à titre onéreux à ces agriculteurs. L'objectif étant de permettre / faciliter la faisabilité des projets d'installation ou d'agrandissement de jeunes agriculteurs ou non en limitant leur endettement au démarrage ou lors de leur extension afin qu'ils puissent acquérir la pleine propriété après atteinte d'un rythme de croisière, d'une stabilité ou d'une capacité financière suffisante pour le faire.

Partenariat : FRCA et émission « Terre d'ici »

Terres d'Ici, seule émission télévisée dédiée à l'agriculture et l'agroalimentaire réunionnais, est produite par la Fédération Réunionnaise des Coopératives Agricoles de La Réunion et diffusée sur Antenne Réunion depuis 2003 avec le soutien du Crédit Agricole et d'autres partenaires. Chaque émission hebdomadaire met en exergue le développement du patrimoine agricole local et la passion de nos agriculteurs pour leur métier. Certains de nos clients ont pu être mis en avant sur les 2 dernières années.

Partenariat : Syndicat des jeunes agriculteurs

Depuis 2014, une convention entre le syndicat Départemental des Jeunes Agriculteurs et notre CR existe. Celle-ci a fait l'objet d'une mise à jour en 2018 et définit les engagements de notre Caisse Régionale sur la mise en place de moyens d'accompagnement humain et conditions bancaires privilégiées à cette clientèle en vue de favoriser les installations des agriculteurs pour les accompagner dans leurs projets et assurer notamment le renouvellement des générations. C'est ainsi que nous intervenons à l'occasion par exemple des stages 21H dans le cadre du Plan de professionnalisation personnalisé. Sur l'année 2022, nous avons participé à 5 stages sur tout le territoire.

L'année 2022 aura été exceptionnelle concernant les installations aidées avec 45 dossiers contre 29 en moyenne sur les 5 dernières années. 93% des dossiers ont reçu un avis favorable de notre Caisse Régionale.

Les concours & évènements sur le territoire :

Les Trophées de l'agroécologie

Le concours des « Trophées de l'agroécologie » est organisé au niveau national depuis 2012 par le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, avec le soutien du Crédit Agricole. Trois prix sont mis en jeu : « Grand Prix de la démarche collective », « Prix de l'innovation », « Prix de l'Enseignement Agricole ».

Pour notre région, la Caisse régionale s'associe à la Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF) de La Réunion pour organiser cette compétition et remet à chaque lauréat régional une récompense de 500 € et divers lots.

Pour l'édition 2022-2023, le « Prix de l'Innovation » a été remis le 12 janvier 2023 sur l'exploitation de la lauréate en la présence notamment du Préfet, du maire de Sainte-Rose, du Président et du Directeur Général du Crédit Agricole de La Réunion.

Les Trophées des Agricultrices

La Journée Internationale de la Femme Rurale a lieu le 15 octobre. A cette occasion, la Commission des Agricultrices de la Fédération Départementale des Syndicats d'Exploitants Agricoles (FDSEA) de La Réunion met en lumière la place de la femme dans le milieu agricole en organisant les Trophées des Agricultrices. Partenaire de l'évènement et également membre du jury, le Crédit Agricole de La Réunion, a contribué à son organisation.

Prix SICAREVIA durant l'évènement « Miel vert »

Chaque année le Crédit Agricole participe à la remise des prix des éleveurs de la SICAREVIA généralement organisée pendant la manifestation Miel Vert. A ce titre, plusieurs dotations ont été remises le 13 janvier 2023 à 23 éleveurs de Boeuf Pays (broutard, naisseur, engraisseur « jeune boviné, engraisseur « génisse », naisseur engraisseur, meilleure fécondité, innovation, veau de Boucherie, performance naisseur sevrage, éleveur « repro »).

L'Agri'Festif

Le Syndicat des Jeunes Agriculteurs organise depuis 2021 l'Agri'Festif avec le soutien du Crédit Agricole de La Réunion. Généralement organisé en novembre, cet évènement a pour but de réunir le temps d'une journée les agriculteurs et leur famille pour un échange convivial, permettre aux chefs d'exploitation de rencontrer différents partenaires et le Syndicat des Jeunes Agriculteurs, découvrir les matériels agricoles. Le public réunionnais profite également de nombreuses animations. Des lots du Crédit Agricole sont mis à disposition à cette occasion.

L'année 2022 aura marqué la reprise du FORUM installation / transmission qui s'est déroulé le 15 novembre avec la présence de nombreux partenaires. Cette manifestation ouverte au public est à destination des jeunes ou moins jeunes qui souhaitent s'informer auprès des partenaires participants dans le cadre d'un projet d'installation ou reprise d'une exploitation. Notre CR a pour cette occasion répondu présent.

Les Talents Gourmands

Depuis 2019 le Crédit Agricole de La Réunion s'associe au guide gastronomique Bottin Gourmand pour valoriser la filière gastronomique locale au travers du savoir-faire de nos agriculteurs, artisans des métiers de bouche et cuisiniers. Chaque année le concours Talents Gourmands révèle ainsi des personnes authentiques qui font la richesse de notre patrimoine culinaire à La Réunion et Mayotte.

Plus de 15 000 € de dotations sont offerts par le Crédit Agricole à l'ensemble des finalistes : 3 000 € pour le lauréat de chaque catégorie (agriculteur, artisan, cuisinier) et 1 000 € pour chaque finaliste. Le concours reste avant tout un moment fort de partage et de convivialité, notamment grâce au jury composé de professionnels et amateurs de gastronomie mais surtout grâce à la passion des finalistes pour leur métier.

#EnsembNouléKapab (évènement de notre Commission Développement Environnemental)

L'action phare 2022 de notre Commission Développement Environnemental a été l'organisation d'une rencontre entre acteurs de la transition et agriculteurs (et futurs agriculteurs) en la présence des Présidents de la Caisse régionale et de la Chambre d'Agriculture de La Réunion. Cet évènement a rassemblé environ 80 personnes et a été l'occasion d'échanger sur les certifications BIO et HVE, la diversification et la transformation et le compostage dont les vidéos en lien en présentent un parfait résumé :

- Vidéo produite par le Crédit Agricole : https://www.youtube.com/watch?v=N80-R_iRPQs
- Emission Terre d'ici diffusée le 07/08/2022 sur la chaîne Antenne Réunion : <https://www.antennereunion.fr/infos-et-magazines/terres-d-ici/replay/replay-terres-dici-dimanche-07-aout-2022>



ENJEU 13 : CONTRIBUER AU PLAN CLIMAT

RISQUE ASSOCIE : INSUFFISANCE
D'ACCOMPAGNEMENT DE NOS
CLIENTS DANS LEURS PROPRES
TRANSITIONS

9 | ENJEU 13 : CONTRIBUER AU PLAN CLIMAT



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 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 et celle liée à la guerre en Ukraine : dépendance aux importations, axes routiers saturés par le nombre d'automobilistes, agriculture en évolution, etc.

Objectifs :

- * Accompagner le financement de la transition sur le territoire : vers une économie bas carbone.
- * Intégrer les critères ESG de nos clients
- * S'organiser pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires

Accompagner le financement de la transition sur le territoire : vers une économie bas carbone

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-là.

2020	2021	2022
1,87%	1,21%	1,26%

Part des financements « verts »

Pas d'objectif associé à cet indicateur pour le moment car il y en a encore des travaux à faire sur la remontée des crédits verts.

Cependant, de nouvelles offres ont été déployées en septembre 2021 et font l'objet d'un suivi et d'un indicateur à part : les « green solutions » de Crédit Agricole Leasing & Factoring. Il s'agit de contrats de Crédit-Bail (CBM) permettant de financer son relamping en LED, son nouveau véhicule électrique ou hybride ou l'installation de panneaux photovoltaïques dans un but d'autoconsommation. Ces offres sont proposées aux clients agriculteurs, professionnels et aux entreprises et semblent plus adaptées à leurs besoins. Les green solutions représentent 16,14% des Crédit-Bail souscrits en 2022 (vs 2021 : 10,37% (pas d'objectif défini à ce jour sur ces offres car lancées depuis peu). La dynamique sur ce type de contrat est bien meilleure que sur les offres de crédit classiques proposés en 2019.

C'est en 2020 que le suivi automatisé des offres de crédit dédiées à la transition énergétique s'est mis en place grâce à l'identification des crédits « verts » dans le système d'information. C'est ainsi qu'une véritable politique avait été validée en novembre 2020 sur ces offres afin d'en assurer un suivi, un pilotage et une animation à partir de 2021. L'évolution d'organisation du service RSE et les contraintes sur les ressources n'ont pas permis une mise en route de cette animation. Dès que les équipes et l'organisation se stabiliseront, les travaux de suivi et d'animation de cette politique reprendront.

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 2022, la Caisse régionale a continué l'enrichissement de son offre d'investissement responsable (ISR), intégrant des facteurs ESG dans les décisions d'investissement (provenant de la gamme AMUNDI qui en est le garant), avec 6 nouveaux fonds :

- Soutenir les entreprises Françaises :
 - FCPR Fleurons des Territoires
 - BFT France Emploi ISR
- Agir pour le climat & l'environnement :
 - Amundi Investissement Forestier
 - CPR Invest Hydrogen
- Contribuer aux évolutions sociétales :
 - SCPI Amundi Delta Capital Santé
- Réussir les transitions agri & agro-alimentaire :
 - CRP Invest Food for Generations

Post contexte de crise sanitaire et grâce à la reprise des rendez-vous en agence, nos conseillers ont pu s'appuyer sur l'approche globale proposée par « Trajectoires Patrimoine » pour un meilleur conseil. L'outil permet une approche globale pour prendre en compte et combiner toutes les dimensions du patrimoine du client (banque, assurances, immobilier, fiscalité, transmission).

En M€	2019	2020	2021	2022	Evol N/N-1
Encours au 31/12	40,99	42,14	91,59	97,86	6,85%
Souscriptions de l'année N	60,56	16,86	34,86	43,34	24,33%

Evolution des encours et souscriptions des Investissements Socialement Responsables issus de la gamme AMUNDI

La fin d'année 2022 a été marquée par le lancement du « Livret Engagé Sociétaire ». Ce livret réservé à nos clients sociétaires, leur permet de soutenir des projets de :

- Transition écologique ;
- Transition agricole et agro-alimentaire ;
- Cohésion et inclusion sociale ;

En accord son projet Groupe, la Caisse régionale poursuivra l'enrichissement de la gamme (offres de crédit & d'investissements socialement responsables) et la montée en compétence de ses collaborateurs ainsi que la sensibilisation de ses clients au travers d'animations (Web conférences, campagne de communication dédiée...).

Les objectifs 2023 ont été fixés pour les FAF et UCO qui entrent dans les ISR. Ils sont en cours de fixation pour la direction des marchés spécialisés et 4,34 M€ pour le marché de proximité.

Par ailleurs, la Caisse régionale a défini dans sa politique financière, une ambition annuelle d'investissement du portefeuille de gestion dans des fonds ESG.

L'ambition de la Caisse régionale était d'avoir 25% de ses investissements de l'année 2022 sur de l'ESG, en flux. La CR a largement dépassé son ambition avec 46% d'investissement ESG sur l'année 2022. Cela représente 47M€ principalement dans des Green Bonds et Social Bonds.

Concernant le stock, 16% du portefeuille était ESG en 2021 et celui-ci a connu une amélioration puisqu'il s'élève désormais à 20% à fin 2022 soit 104 M€ d'investissements dans les éoliennes et le photovoltaïque, dans des fonds en faveur du climat, dans des Green Bonds et des fonds à vocation plus sociale comme la santé et la microfinance.

L'ambition 2023 est la suivante :

En flux : 50% des investissements de 2023 en ESG

Intégrer les critères ESG de nos clients

En 2020, le groupe Crédit Agricole a proposé le déploiement d'un **questionnaire « ESG »** à destination des **clients entreprises** 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'en octobre 2020, ce questionnaire a été déployé à l'ensemble des chargés d'affaires entreprise de la Caisse régionale. En 2021, les chargés des collectivités ont eux aussi été sensibilisés à la démarche. Depuis octobre 2020 et jusqu'au 31 décembre 2022, ce sont 208 questionnaires qui 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.

Nombre de Q° ESG complétés	2020	2021	2022	Evol N/N-1
	19	86	103	+353%

Questionnaire ESG

Evolution significative du fait que pour 2020, les résultats couvrent 3 mois d'exercice (lancement en octobre 2020).

Il n'y avait pas d'objectif fixé étant donné le contexte dans lequel se trouvent les clients actuellement. Cependant, cet indicateur est maintenant suivi régulièrement lors des réunions de managers de la Direction de Développement des Marchés Spécialisés (DDMS). Un objectif a été fixé pour 2023 : + 100 questionnaires. La prochaine étape sera d'évaluer la part des clients pour qui un questionnaire a été complété sur la part des clients vus.

En complément, et dans le prolongement du lancement des Green Solutions, la Caisse régionale a organisé en 2021, **la visite de la filiale Unifergie (filiale spécialisée dans la transition énergétique du Groupe Crédit Agricole)** en la personne de sa Directrice Générale. Ce fut l'occasion d'une part, de rencontrer les acteurs de la transition énergétique à La Réunion : un rendez-vous avec les équipes d'EDF Réunion a été organisé et a permis d'évoquer les spécificités du territoire insulaire. D'autre part, ce fut l'occasion pour les Chargés d'Affaires et des membres de l'équipe RSE, de bénéficier d'une formation aux solutions vertes et aux différents outils qui les accompagnent et d'un temps d'échanges avec une spécialiste et « collègue » ultra-marine, encore une fois, des spécificités du territoire. Les autres collaborateurs de la Caisse régionale ont eu l'occasion de s'inscrire et participer en présentiel et en visioconférence à un « café de la transformation » animé par la Directrice Générale d'Unifergie sur le thème : « la relance sera-t-elle verte ? ». Une réorganisation a eu lieu au sein d'Unifergie afin de mieux répondre aux besoins de la Caisse.

S'organiser pour répondre aux nouvelles exigences réglementaires

De nouvelles exigences réglementaires viennent impacter l'activité de la Caisse régionale. La Taxonomie européenne nécessite des travaux importants. Le Groupe Crédit Agricole s'est mis en ordre de marche pour accompagner les Caisses régionales sur le sujet. Des travaux sont menés par différents pôles métiers : les financiers, la « data » et la RSE. En effet, cette réglementation impacte non seulement nos activités mais notre système d'information. Les « attendus » tels qu'ils sont précisés dans les textes ne pourront être présentés si nous n'intégrons pas de nouvelles données dans notre système d'information. Par exemple, sur le marché de l'agriculture, nous devons aujourd'hui remonter manuellement des informations permettant de qualifier un dossier de financement puisque dans le système d'information, si un projet ne rentre pas dans le cadre défini par une offre, il est difficile d'identifier précisément l'objet du financement (diversification, plan de relance...). Le pôle Financier travaille sur les requêtes nous permettant d'élaborer le « Green Asset Ratio ». En local, nous avons travaillé avec différents acteurs : l'équipe du Contrôle de Gestion (qui a reçu la requête pour construire notre Green Asset Ratio), la gestion des Crédits (pour nous aider à valider les données remontées), l'équipe Data.

En 2022, CASA a fiabilisé et amélioré le calcul des actifs éligibles à la Taxonomie. Plusieurs ajustements ont amené à une augmentation des actifs non éligibles, notamment l'exclusion des crédits automobiles réalisés avant 2022 qui étaient pris comme éligibles dans le calcul de 2021.

1. Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	Ratios 2021	Ratios 2022
<i>Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts</i>	49%	44%
<i>Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts</i>	20%	32%

2. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	Ratios 2021	Ratios 2022
<i>Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs</i>	0%	2%
<i>Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs</i>	10%	4%
<i>Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs</i>	1%	1%
<i>Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs</i>	19%	17%
<i>Part d'autres actifs dans le total d'actifs</i>	1%	0%

3. Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	Ratios 2021	Ratios 2022
<i>Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs</i>	3%	3%
<i>Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs</i>	0%	0%

Part d'actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2022 à 66%.

En 2023, la fiabilisation du système d'information va continuer pour permettre une meilleure identification des actifs éligibles à la Taxonomie. Ce reporting doit également être en adéquation avec le Pilier III de solvabilité (communication d'informations au public et aux autorités de contrôle). Des actes délégués complémentaires devraient prochainement être publiés permettant des mieux cadrer les activités éligibles.

Par ailleurs, d'autres travaux se feront en parallèle avec les équipes du Contrôle de Gestion pour établir un **reporting RSE** trimestriel intégré au reporting existant du Contrôle de Gestion.

2022 a été une année de « prise en main » du sujet, des attendus. 2023 sera l'année de la mise en œuvre pour la Caisse régionale de La Réunion. L'ensemble de la Direction a été sensibilisée à la Taxonomie lors d'un Comité de pilotage RSE.

De plus, le 21 septembre 2022, le Groupe Crédit Agricole, au-delà des actions à moyen terme visant à renforcer l'efficacité énergétique de ses bâtiments, a souhaité accélérer sa mobilisation via des actions concrètes autour de la sobriété énergétique. Celles-ci (énumérées ci-après) sont issues de la Charte Ecowatt nationale, signée par les représentants du Groupe le 11 octobre :

- Alignement des températures sur les préconisations de l'ADEME ;
- Régulation des éclairages ;
- Incitation à la recharge du matériel en dehors des pics de consommations (plages horaires communiquées) ;
- Dispositif de télétravail adapté ;
- Encouragement des collaborateurs à s'inscrire aux alertes monecowatt.fr ;
- Amplification de la sensibilisation à la sobriété énergétique ;
- Communication sur les bonnes pratiques ;
- Promotion du dispositif de signaux d'alerte Ecowatt auprès des clients ;
- Information des clients institutionnels sur les solutions de sobriété énergétique mises en place par le Groupe.

Au-delà d'une stratégie d'entreprise et des actions déjà mises en œuvre dans le cadre de sa certification ISO 50 001, ces mesures font partie du plan mis en place à la Caisse régionale afin d'atteindre à horizon 2030 diminution de 40% sur ses consommations électriques, comme exigé dans le Décret Tertiaire. (-25% en 2022/2017 et -30% prévus en 2023/2017).



ENJEU 15 : ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE NOTRE CLIENTÈLE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

**RISQUE ASSOCIÉ : MANQUE DE
SOUTIEN EN FAVEUR DE
L'INCLUSION**

10 | ENJEU 15 : ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE NOTRE CLIENTÈLE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE



Définition :

L'essence même de la banque du Crédit Agricole de La Réunion réside dans ses valeurs mutualistes, quand on sait qu'elle-même est née il y a plus de 70 ans de l'entraide et de la solidarité d'agriculteurs qui ne trouvaient pas de soutien financier auprès du système bancaire traditionnel. C'est donc naturellement, qu'elle renforce à travers le temps son modèle mutualiste pour faire des rapports bancaires, un dosage financier et humain, basé sur la concertation et la solidarité. Ainsi, le Crédit Agricole de La Réunion a à cœur d'être et de rester un acteur utile et engagé auprès de notre clientèle en situation de fragilité financière.

Objectifs :

- * Favoriser l'inclusion bancaire et ainsi permettre aux clients fragiles d'accéder à des produits et services bancaires adaptés
- * Mettre en pratique nos valeurs mutualiste dans les éléments de vie de nos clients

Favoriser l'inclusion bancaire et ainsi permettre aux clients fragiles d'accéder à des produits et services bancaires adaptés

Notre démarche initiée en 2019 en Caisse régionale (année où l'accompagnement de la clientèle fragile s'est accentuée avec la mise en place des bons usages professionnels FBF (Fédération bancaire française) ayant pour objectif de conforter les actions déjà initiées à ce sujet : une gouvernance renforcée, une information plus claire et transparente à destination des clients, un plafonnement réglementaire des frais d'incident, un dispositif de formation conseiller etc. . .) a été complétée en 2022 par une mission sur l'inclusion bancaire.

D'une durée de 9 mois, elle est consécutive à un audit interne qui s'est conclu par l'émission de 21 recommandations visant à parfaire notre dispositif de gouvernance mais aussi nos différents process d'accompagnement client allant de la prévention (détection spontanée) à la curation tout en ayant une approche moment de vie.

C'est ainsi que nous avons pu :

- Mettre en place un nouveau **dispositif de gouvernance** intégrant les plus hauts niveaux décisionnels (nomination d'un nouveau référent Inclusion Bancaire : le DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENTS DATA DIGITLISATION) ainsi que nos contributeurs clés : le service Marketing (pilote du sujet), le service Client Compte Package (back office gestionnaire de l'offre spécifique clientèle fragile, du droit au compte et garant de la mise en œuvre opérationnelle des mesures tarifaires en faveur de cette clientèle spécifique), le service conformité (garant de la mise en œuvre réglementaire de nos actions), l'animation commerciale (accompagnement / formation du réseau de proximité), le recouvrement amiable (prise en charge des clients en situation de surendettement) ainsi que notre service mutualiste sur la partie accompagnement extra-bancaire (cellule Passerelle). Cette gouvernance a été validée pour 2022 et 2023. En 2024, le pilotage du sujet sera transmis à la DIRECTION DES SERVICES CLIENTS.
- Valider notre **tableau de bord** et nos indicateurs de suivi qui nous permettent de mesurer la portée de nos actions mais aussi de valider des actions correctrices quand cela est nécessaire. Parmi ces indicateurs, nous retrouvons comme élément clé :
 - o La part des clients fragiles équipés d'une offre spécifique clientèle fragile (CAC budget protégé ou EKO notre offre groupée de service qui aide à la maîtrise du budget) :

2020	2021	2022
4%	7,4%	10,11%

La part des clients fragiles équipés d'une offre spécifique clientèle fragile

o Traitement de nos 21 recommandations d'audit.

Outre ces actions, notre plan de la relation client 2022 a porté des projets qui œuvrent en faveur de la clientèle fragile.

Des mesures tarifaires sur les frais de dysfonctionnement ont ainsi été validées dès le début d'année avec :

- L'exonération de frais pour les clients équipés d'une offre clientèle fragile CAC Budget Protégé.
- Le plafonnement à la main des conseillers pour les clients en détection précoce qui n'entrent pas dans le dispositif de plafonnement automatique des frais.

En synthèse, notre objectif est d'intervenir le plus en amont possible de la fragilité financière. C'est dans cette optique que nos conseillers en agence ont été formés et nous souhaitons compléter les solutions d'accompagnement de nos clients. Ainsi, de nouvelles offres ont été mises en place cette année :

- Le projet « Alerte Découvert », déployé début octobre permet d'accompagner l'ensemble de nos clients dont le compte est en situation débitrice non autorisée ou au-delà de l'autorisation de découvert. Elle s'articule en deux temps :

o Envoi d'un sms d'alerte afin de le tenir informé de la situation de son compte.

o Mise en place d'un dispositif de rétention de la commission d'intervention afin de laisser un délai défini au client pour qu'il puisse régulariser son compte et ainsi, ne pas payer de commission d'intervention.

- Le nouveau partenariat avec la société Point Finances a été mise en place sur le regroupement de crédit. Notre objectif étant de permettre à nos clients dont les dossiers ne sont pas finançables par le Crédit Agricole d'être accompagné dans leur projet.

Mettre en pratique nos valeurs mutualistes dans les moments de vie de nos clients : le Dispositif Passerelle

Ces dispositifs ne suffisent malheureusement pas toujours. Ainsi depuis 2004 et au-delà des obligations légales, la Caisse de La Réunion a mis en place une cellule dédiée pour accompagner ses Sociétaires particuliers rencontrant un accident de la vie de type séparation/divorce, accident/maladie, licenciement/chômage, difficultés liées au passage à la retraite ou encore le décès d'un proche. Conscient que même avec toutes les dispositions prises, il est souvent très difficile de faire face à ces types d'évènements.

C'est certainement l'un des meilleurs exemples de « mise en pratique » de nos valeurs mutualistes et humanistes qui fait également partie de l'accompagnement de la clientèle fragile. Cette cellule est intégrée au service RSM (Responsabilité Sociétale & Vie Mutualiste), qui porte la relation avec la Gouvernance Mutualiste de la Caisse régionale.

En 2022, 101 clients connaissant des difficultés de la sorte ont été accompagnés par le Point Passerelle, dont 84% de ces dossiers ont connu une issue positive avec une remise en selle du Sociétaire. Il y a eu notamment 20 536 € de remboursement de frais de dysfonctionnements pour 42 bénéficiaires, 2 prêts de restructuration pour 117 000 € et 59 reports d'échéances de crédits. Certains dossiers sont toujours en cours et aboutiront plutôt en 2023.

2020	2021	2022
70%	80%	84%

Taux de réussite de l'accompagnement Passerelle

Pendant la crise sanitaire et économique, le dispositif Passerelle a été élargi à nos jeunes clients de 18 à 30 ans, Sociétaire ou non qui ont été également fortement impactés.

En 2022, il a été décidé de maintenir cette aide qui se matérialise par l'attribution d'un versement direct sur le compte du jeune pour le financement de son loyer, de son permis de conduire, de l'acquisition de matériels numériques, de ses frais de scolarité, ...

En 2022, les résultats ne sont pas encore probants, (seulement 2 jeunes accompagnés pour un montant global d'aide de 800€), il s'agit d'une année de lancement.

D'ailleurs l'ensemble de ces actions sont possibles grâce au rôle primordial du conseiller commercial en agence. C'est lui qui détecte et remonte les cas de clients Sociétaires en difficulté au « Point Passerelle » après l'accord du Conseil d'Administration de sa Caisse locale.

Pour renforcer le soutien de la Cellule Passerelle à nos clients, le nombre d'animateurs est passé d'une personne à 3 personnes à fin 2022 (Personnes en renfort sur le poste et à temps partiel)

Pour l'année 2023, nous souhaiterions inscrire ces dispositifs dans le parcours client, avec pour commencer un livrable (en cours de finalisation) qui sera déployé au premier trimestre. Il permettra de faciliter la relation entre les différents acteurs et avoir un meilleur suivi. Afin d'accompagner ce changement de procédure, elle fera l'objet d'une communication interne permettant également un rappel du fonctionnement de la Cellule Passerelle auprès du réseau de distribution pour que ce réflexe entre dans les habitudes. Pour notre jeune clientèle fragile, il sera notamment opportun de communiquer en interne pendant leurs moments de vie importants (rentrée scolaire etc..) où ce dispositif peut être plus évident à mettre en œuvre.

Passerelle a pour projet de s'élargir en 2023 suite aux différents travaux en cours sur des dispositifs dédiés au Professionnels et aux Agriculteurs en difficultés d'une part et d'autre part de relancer les ateliers d'éducation budgétaire à destination des bénéficiaires mais aussi des jeunes du territoire à travers notre intervention dans les établissements scolaires.

The background features a collage of tropical elements. On the left, there are green palm fronds and a red paper bird in flight. Below them is a green, textured mound. The right side has faint, light blue geometric patterns and line art of tropical leaves. A thick red vertical bar is positioned to the left of the title text.

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA- FINANCIÈRE

1 1 | RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA- FINANCIÈRE

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n°3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre caisse régionale (ci-après « Entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations ») préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), présentées 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.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps. Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur demande au siège de l'Entité.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'Entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'Entité tel que mentionné ci-avant.

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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. Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance. Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

• le respect par l'Entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;

• la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ; Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion 3

• la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)¹.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2022 et février 2023 pour une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions générales, administration et finances, gestion des risques, conformité, marchés, gouvernance mutualiste, ressources humaines, écoute client, santé et sécurité, environnement et achats.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- 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 de 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 de 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 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du même code ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et 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 de commerce ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'Entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, 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.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 10 mars 2023



L'Organisme tiers indépendant EY & Associés
Caroline Delérable Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Part des salariés ayant suivi une formation métier (%).	Les actions et résultats des accords collectifs en matière de formation.
Informations environnementales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Part des financements « verts » (%).	Les actions en matière d'accompagnement des clients dans leurs transitions (stratégie offres vertes).
Evolution des encours et souscriptions des Investissements Socialement Responsables issus de la gamme AMUNDI (%)	Les actions en matière d'accompagnement aux transformations du secteur agricole et au soutien de l'agriculture responsable.
Part des financements « RSE » aux agriculteurs (%).	
Informations sociétales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Taux de réussite de l'accompagnement Passerelle (%).	Les actions engagées pour prévenir le surendettement et accompagner les clients en situation de fragilité financière (inclusion bancaire et accessibilité aux services bancaires).
Part des clients fragiles équipés d'une offre spécifique clientèle fragile (%).	
Délai moyen de paiement des fournisseurs.	La sous-traitance et les fournisseurs (enjeux environnementaux et sociaux).

NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF

