

2023-2025



POLITIQUE RESPONSABILITE SOCIETALE & MUTUALISTE

du Crédit Agricole Mutuel de La Réunion et Mayotte



Table des matières

- I. Préambule..... 1
- II. Notre Démarche « RSM » 1
 - Agir chaque jour dans l'intérêt de notre planète (environnemental) 2
 - Agir chaque jour dans l'intérêt de notre territoire (économique)..... 3
 - Agir chaque jour dans l'intérêt de l'Humain..... 4
 - (social) 4
 - Agir chaque jour dans l'intérêt de notre entreprise (gouvernance) 5
- V. Synthèse des indicateurs 6

I. Préambule

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de La Réunion et Mayotte est née le 14 décembre 1949, juste après la départementalisation. 19 fondateurs ont permis à la Caisse d'installer son modèle coopératif comme l'un des moteurs essentiels du développement de l'île de La Réunion.

L'histoire de la Caisse régionale est étroitement corrélée avec celle de La Réunion :

- L'histoire de son agriculture, en étant l'acteur principal de sa modernisation, de son économie sucrière, de l'aménagement foncier agricole et de la structuration de ses principales filières,
- mais aussi, en étant le premier soutien de l'aménagement de son habitat rural et urbain,
- et bien évidemment de la modernisation de son système bancaire.

L'histoire du Crédit Agricole de La Réunion et Mayotte nous montrent également combien l'attachement aux valeurs coopératives et mutualistes, et leur incarnation dans chacune des décisions, ont représenté un formidable levier au service du développement. Les élus, dirigeants et salariés de la Caisse régionale ont toujours été des pionniers et des porteurs d'innovations utiles pour les territoires et leurs populations. Que de chemin parcouru entre la promotion des essieux agraires, des cases Tomi et depuis 2019 du Village by CA et ses 4000m² dédiés aux start-up et à l'écosystème de l'innovation réunionnaise du 21^{ème} siècle. Ils sont le fruit d'un attachement quasi endémique au progrès social et économique.

La présente politique a comme premier objectif **d'embarquer toutes les actions réalisées et en cours, concourant à ce que l'on appelle la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), dans le cadre mutualiste** de la Caisse régionale. Et ainsi, rappeler à toutes ces femmes et à tous ces hommes qu'ils pratiquent la RSE au quotidien, parfois sans le réaliser et quels en sont les enjeux. Le second objectif est de **poursuivre d'agir dans votre intérêt et celui de la société, avec ce regard bienveillant sur le choix et l'impact des actions qui seront menées** dans les prochaines années sur le territoire et tout l'écosystème. Il s'agit donc ici d'une Politique **Responsabilité Sociétale et Mutualiste (RSM)**.

II. Notre Démarche « RSM »

Comme précisé en préambule, la Caisse régionale, mène depuis toujours des actions à connotations RSE à travers notamment le développement du territoire mais également sa démarche mutualiste. **Le cadre « Responsabilité Sociétale & Mutualiste (RSM) » proposé est inspiré et embarque les différents cadres** présentés ci avant :

- d'un attendu « universel » à travers les **17 objectifs développement durable de l'ONU**,
- des **ambitions du Groupe Crédit Agricole** à travers un Projet Sociétal et des **risques extra-financiers définis** dans le cadre de l'exercice de la Déclaration de Performances Extra-Financières (DPEF),
- des besoins exprimés par les différentes parties prenantes lors de la construction du **Projet d'Entreprise de la Caisse régionale**,

Tous ces projets et cadres embarquent des sujets similaires et vont dans la même direction : accompagner la transition du territoire. Ainsi, la Caisse régionale a choisi d'encadrer les différents domaines de la RSE dans une démarche mutualiste à 4 dimensions et de conserver sa raison d'être pour :

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



Agir chaque jour dans l'intérêt de notre planète (environnemental)

1. De quoi parle-t-on ?

Cette dimension environnementale fait le lien avec le **Schéma de Prévention des Risques Naturels**, le **Schéma Régional Plan Climat Air Energie**, la **Stratégie pour la Biodiversité du territoire** et la **priorité 1 du Projet Sociétal : Agir pour la transition et une économie bas carbone**. Elle embarque donc toutes les actions que nous pourrions mener en faveur de la prévention des **risques naturels**, du **climat**, de la **qualité de l'air**, de la **transition énergétique**, des **mobilités douces**, etc... et des actions en faveur de la **préservation des ressources** et de la **protection de la biodiversité** à La Réunion et de Mayotte. A travers toutes ces actions, la Caisse régionale souhaite apporter sa pierre aux gigantesques travaux communs pour lesquels nous sommes tous concernés, et ainsi contribuer, à sa manière, à retrouver l'équilibre nécessaire au bien vivre ensemble.

2. Les champs d'action à court et moyen terme de la Caisse régionale

Les différentes sources que sont les enjeux du territoire, le Projet d'Entreprise, et le projet sociétal du Groupe ont permis de définir des engagements en matière d'environnement :

- **Mener des actions en faveur de l'environnement** : en réduisant notre empreinte carbone, en optimisant l'utilisation/ la consommation de nos ressources, en poursuivant notre accompagnement des acteurs dont c'est le cœur de métier. La Caisse régionale doit **poursuivre ses travaux internes pour améliorer sa performance énergétique**.
- **Poursuivre le financement de la transition énergétique sur le territoire** (structurer l'identification des projets de transition) et pourquoi pas s'intégrer dans des programmes structurant. Dans un souci de « reporting », la Caisse régionale doit également **travailler à structurer l'identification et la remontée des projets développement durable financés** en proposant de nouvelles offres ou en développant une solution interne le permettant.
- **Accompagner les porteurs de projets du territoire** à travers les dispositifs de mécénat pour les associations ou le Village by CA pour les start-ups.
- **Sensibiliser et accompagner les clients** sur le sujet pour qu'eux aussi, embarquent sur le « plan de sauvetage de la planète ».

3. Mesurer l'efficacité de la démarche RSM :

4 indicateurs ont été identifiés :

- **L'évolution de notre consommation d'énergie** : Différentes actions ont d'ores et déjà portées leurs fruits puisqu'à fin 2021, la consommation totale d'énergie a baissé de 24% par rapport à 2017. Cet indicateur est référencé par le numéro [18-011](#) dans le tableau de bord RSM.
- **L'évolution du volume de déchets** : Une démarche de gestion des déchets a été déployée, instaurant le tri des déchets au siège et dans les agences. Le volume des déchets étant maintenant évalué, il faut chercher à le réduire et à utiliser les filières de recyclage pour éviter l'enfouissement. Cet indicateur est référencé par le numéro [20-083](#) dans le tableau de bord RSM.
- **La part des financements verts** : L'enjeu ici est de pouvoir structurer la remontée de notre accompagnement au financement de la transition énergétique et de le développer. Cet indicateur est référencé dans le Tableau de Bord par le numéro [19-015](#) et est apparu dans la DPEF 2019 à travers la part des offres vertes sur l'ensemble des prêts à la consommation sur le marché des particuliers.

la Part des clients soumis au questionnaire ESG : le Groupe CASA a mis en place un questionnaire ESG à destination de nos clients « Corporates » que la Caisse régionale a décidé de déployer au 1^{er} septembre 2020. Ce questionnaire est intégré dans un entretien et permet au chargé d'affaires d'en apprendre un peu plus sur la démarche « RSE » de ses clients ou de les sensibiliser. Cet indicateur est référencé par le numéro [20-124](#).

Agir chaque jour dans l'intérêt de notre territoire (économique)

1. De quoi parle-t-on ?

Derrière la dimension « territoire », on entend « économie ». L'impact du changement climatique se fait également sentir sur l'économie de l'île. On peut attendre un développement économique local et des créations d'emplois progressifs avec le développement des infrastructures énergétiques renouvelables. On retrouve donc les notions d'emploi local, de formation préparant à l'emploi, aux métiers nécessaires à l'avenir du territoire.

Tous les secteurs sont concernés : l'agriculture, les transports, le tourisme, l'immobilier, la construction, etc... ainsi que tous les acteurs dont les associations! Derrière des secteurs et des acteurs il y a également des « besoins », des « attendus » comme l'alimentation saine et durable (le bio), l'économie circulaire, des achats responsables, etc...

2. Les champs d'action à court et moyen terme de la Caisse régionale

Les différentes sources que sont les enjeux du territoire, le Projet d'Entreprise, et le projet sociétal du Groupe ont permis de définir des engagements en matière d'économie accessibles à court/ moyen terme :

- **Déployer une démarche d'achats responsables** : en se structurant autour d'une telle démarche, la Caisse régionale développe la relation avec ses fournisseurs et les accompagne 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 contribue à l'allègement de la pression sur leurs trésoreries.
- **Poursuivre l'accompagnement financier du développement et de la transition des acteurs du territoire** nécessaire à leur durabilité, en structurant l'identification des projets de transition et de diversification pour les agriculteurs par exemple, et en proposant des solutions et offres adaptées à leurs nouveaux besoins.
- **Poursuivre les actions à forte contribution « économique » pour le territoire** à travers les différents dispositifs de mécénat ou sponsoring, des partenariats et des actions concrètes.

3. Mesurer l'efficacité de la démarche RSM :

3 indicateurs de performance ont été identifiés comme **représentant le démarrage du déploiement de la démarche RSE en 2020** et son efficacité sur la dimension sociétale/ économique :

- **Délais de paiement fournisseur** Indicateur à suivre pour diminuer les délais internes et atteindre l'objectif de 30 jours que s'est fixée la Caisse régionale. Cet indicateur est identifié par le numéro [20-012](#) dans le tableau de bord RSM.
- La **Part du Résultat N-2 investis dans des initiatives locales**. Référencé dans le Tableau de Bord par le numéro [20-058](#), il représente la part du Résultat N-2 attribué à des programmes d'éducation ou de sensibilisation ou de prévention ou pour du mécénat sans but commercial.
- **L'indicateur BIOM ou « Part de création de valeur redistribuée sur le territoire »**. La Caisse régionale évalue sa contribution au territoire depuis 2016 à travers la notation BIOM de [l'agence BIOM ATTITUDE](#). Ainsi cet indicateur matérialise la performance économique de l'organisation qui contribue au développement durable de son territoire. Il valorise les retombées sociales, économiques et environnementales de l'entreprise. Cet indicateur est référencé dans le Tableau de Bord par le numéro [18-023](#).

Selon l'avancée des chantiers en cours, d'autres indicateurs pourront être proposés. L'accompagnement du secteur agricole étant une priorité identifiée à la Caisse régionale. Pour l'heure, seul les indicateurs dont le suivi existe déjà ou des actions sont en cours ont été retenus.

Agir chaque jour dans l'intérêt de l'Humain (social)

1. De quoi parle-t-on ?

Dimension transversale aux autres, derrière le terme « Humain », la Caisse régionale a choisi d'intégrer toutes ses parties prenantes et de développer derrière cela une relation durable et saine : collaborateurs, administrateurs, clients, prospects, jeunes...

2. Les champs d'actions à court et moyen terme de la Caisse régionale

Les différentes sources que sont les enjeux du territoire, le Projet d'Entreprise, et le Projet Humain du Groupe ont permis de définir des engagements en matière d'économie accessibles à court/ moyen terme :

- **Maintenir et développer une bonne qualité de vie pour nos collaborateurs** : la démarche QVT et les actions de formations déjà engagées placent la Caisse régionale à un bon niveau de prestations vis-à-vis de ses collaborateurs. L'idée est à minima de le maintenir et au mieux de poursuivre leur développement.
- **Ecoute & dialogue des parties prenantes** : la mise en place des différents dispositifs d'écoute de la satisfaction de nos parties prenantes doit évoluer vers le dialogue. La construction de notre dernier Projet d'Entreprise a été un moment fort de dialogue puisque des clients, des fournisseurs et administrateurs ont été conviés en plus des collaborateurs comme habituellement. L'idée sera donc de rendre ces moments plus réguliers.
- **Accompagner les plus fragiles** : cet enjeu est à destination de toutes nos parties prenantes. Aujourd'hui, la Caisse régionale intervient pour ses clients particuliers **sociétaires, agriculteurs** et sur ses **collaborateurs** dans le cadre de coups durs. Elle intervient plus largement sur le territoire à destination des **jeunes** à travers des partenariats et actions en faveur de leur éducation, insertion professionnelle et insertion par le sport. Ces dispositifs sont à élargir et développer. La **Santé** est un autre axe majeur de cette dimension pour la Caisse régionale qui investit chaque année dans des actions de mécénat et sur le terrain.

3. Mesurer l'efficacité de la démarche RSM :

3 indicateurs ont été identifiés :

- **L'IER : l'indice d'engagement et de recommandation des collaborateurs.** Cet indicateur est issu d'un questionnaire délivré à l'ensemble des collaborateurs et permet d'évaluer leur engagement vis-à-vis de la Caisse régionale et du Groupe. Il fait partie des indicateurs de pilotage du Projet d'Entreprise. Cet indicateur est référencé dans le Tableau de Bord par le numéro [19-006](#).
- **L'IER Administrateurs : l'indice d'engagement et de recommandation des administrateurs.** Cet indicateur est issu d'un questionnaire délivré à l'ensemble des administrateurs et permet d'évaluer leur engagement vis-à-vis de la Caisse régionale et du Groupe. Il fait partie des indicateurs de pilotage du Projet d'Entreprise. Cet indicateur est référencé dans le Tableau de Bord par le numéro [20-121](#).

Taux de réussite de l'accompagnement Passerelle. Indicateur présent dans notre DPEF depuis 2019, il reflète notre action en faveur de notre clientèle touchée par des coups durs. Un accompagnement spécifique est mis en place et appelé Passerelle. Il est référencé dans le Tableau de Bord par le numéro [19-001](#).

Agir chaque jour dans l'intérêt de notre entreprise (gouvernance)

1. De quoi parle-t-on ?

On cherche à définir la **Gouvernance à mettre en place autour de la RSE et le mutualisme à la Caisse régionale**. Indispensable à la « transformation » nécessaire d'une entreprise, la Gouvernance de la RSE au sein des entreprises a été l'objet d'une [étude](#) réalisée par l'Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises ([Orse](#)) en partenariat avec BPI France.

2. Mise en oeuvre à la Caisse régionale

Afin de mobiliser toute l'entreprise, une **cellule dédiée et un système de gouvernance RSE** ont été mis en place en 2020 dans un esprit de « **test & learn** ». En 2021, la cellule RSE a rejoint la cellule Vie Mutualiste et sont devenues **le service Responsabilité Sociétale et Mutualiste (RSM)** qui porte donc les valeurs de la Caisse régionale. Il constitue le 1^{er} niveau de gouvernance et a pour mission de **centraliser les différentes actions RSM de la Caisse régionale** et ainsi coordonner leurs communications et de préparer la Déclaration de Performances Extra-Financières (DPEF) de l'année. Il doit également **sensibiliser les collaborateurs puis toutes les parties prenantes** à la démarche RSM de la Caisse régionale. Le service RSM est **réfèrent sur le déploiement du Projet Sociétal**.

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

Les **Commissions** composées de salariés, administrateurs et personnalités extérieures formeront, en 2023, l'instance de 3^{ème} niveau de centralisation et de coordination des actions menées dans le cadre du Projet Sociétal par les Caisses locales et services de la Caisse régionale. Chaque commission devra réaliser un **reporting en Conseil d'administration de la Caisse régionale**, à minima à chaque trimestre.

En parallèle, se tiendra un **Comité de Pilotage RSM** en CODEF (Comité de Développement et de Fonctionnement : toutes les directions sont invitées à statuer sur les dossiers de développement et de transformation de la Caisse régionale) afin de rendre compte des avancées : pilotage des actions, suivi et revue des indicateurs, validation des travaux de la DPEF. La présente politique sera quant à elle révisée tous les 2 ans en Comité de Direction Générale par le service RSM.

3. Mesurer l'efficacité de la démarche RSM :

4 indicateurs ont été identifiés comme représentant notre démarche RSM en 2022 et son efficacité sur la dimension gouvernance :

- **Le Taux de présence du Conseil d'Administration de la Caisse régionale** : le suivi de cet indicateur garantit la mobilisation de la gouvernance mutualiste sur la stratégie de la Caisse régionale. Cet indicateur est référencé par le numéro [20-056](#) dans le tableau de bord RSM.
- **Le taux de participation aux Assemblées Générales de Caisses locales** : cet indicateur vise à observer la mobilisation des clients sociétaires sur les décisions de leur banque et ainsi l'attachement aux valeurs qu'elle véhicule. Cet indicateur est référencé par le numéro [22-003](#) dans le tableau de bord RSM.
- **La Part des clients sociétaires** : en suivant cet indicateur stratégique (indicateur de notre Projet d'Entreprise), il nous donne un aperçu de l'attachement des clients aux valeurs que véhiculent leur banque. Cet indicateur est référencé par le numéro [20-001](#) dans le tableau de bord RSM.
- **L'IES : l'Indicateur d'Engagement Sociétal** : l'indicateur est le résultat d'un questionnaire soumis à nos clients et non clients pour évaluer leurs perceptions vis-à-vis de l'engagement sociétal de la Caisse régionale. Ce dispositif est issu d'un groupe de travail Groupe dont la Caisse régionale faisait partie et dont un pilote a été déployé en 2019. Le Groupe a validé un déploiement annuel de cette enquête pour l'ensemble de Caisses régionales. Il a été intégré aux indicateurs de pilotage du Projet d'Entreprise de la Caisse régionale. Cet indicateur est référencé dans le Tableau de Bord par le numéro [20-003](#).

V. Synthèse des indicateurs

Tableau des indicateurs principaux

	Fréquence	2020	2021	2022	2023 30/6	Objectifs
Agir chaque jour dans l'intérêt de notre planète (environnemental)						
Evolution de notre consommation totale d'énergie (année de référence 2017)	trimestriel	-29%	-24%	-20,87%	-23,7%	-30%
Evolution du volume de déchets (N/N-1)	trimestriel	-	-14,48%	+25%	-57%	-10
Evolution du nombre de questionnaires ESG complétés	trimestriel	-	+83	+89	+53	+100
Part des financements des verts	trimestriel	1,87%	1,21%	1,26%		2%
Agir chaque jour dans l'intérêt de notre territoire (économique)						
Indicateur BIOM	Tous les 2 ans	70	-	71	-	70
Délai moyen de paiement de nos fournisseurs	trimestriel	55j	53j	42j		30 jours
Part du Résultat N-2 investis dans les initiatives locales	annuel	3,18%	2,52%	3,14%	A venir	1%
Agir chaque jour dans l'intérêt de l'humain (social)						
Indice d'Engagement de Recommandation des Salariés	Tous les 2 ans	83	-	76	-	84
Indice d'Engagement et de Recommandation des Administrateurs	Tous les 2 ans	-	85	-	86	85
Taux de réussite de l'accompagnement Passerelle	trimestriel	70%	80%	79%		80%
Agir chaque jour dans l'intérêt de notre entreprise						
Indice d'Engagement Sociétal Part.	Tous les 2 ans	-	6,5	-	7,5	6,5
Taux de présence au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	trimestriel	87%	92,55%	84,66%	89,17%	80%
Taux de participation des sociétaires aux Assemblées Générales des Caisses locales	annuel		3,11%	2,91%	3,30%	3%
Part des clients sociétaires	trimestriel	55,31%	56,06%			3%

Date : le 18 Novembre 2022