RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

RAPPORT DE GESTION 2016

ÉDITION 2017

Crédit Mutuel

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

RAPPORT DE GESTION 2016

Crédit Mutuel

SOMMAIRE

LA BANQUE AU SERVICE DE TOUS **4**
1.1 - Le cœur coopératif 5
1.2 - Une solidité économique 7
1.3 - La contribution au financement des territoires et à l'emploi 8

UNE POLITIQUE SOCIALE AMBITIEUSE GUIDÉE PAR LES VALEURS MUTUALISTES **10**
2.1 - Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs 10
2.2 - L'emploi, la politique de formation, la promotion sociale 11
2.3 - Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT 13
2.4 - La sensibilisation des salariés à la RSE 13

LE DÉVELOPPEMENT DES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONEMENTALES **15**
3.1 - La réduction de l'empreinte écologique 14
3.2 - La prise en compte des facteurs sociétaux et environnementaux au cœur de l'activité 27
3.3 - Changement climatique et transition énergétique : des exigences sociétales renforcées 20

L'AFFIRMATION DES ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX **23**
4.1 - La loyauté des pratiques 23
4.2 - Accompagner les sociétaires-clients et soutenir l'entraide 26
4.3 - Une offre d'investissement social basée sur des critères « extra-financiers » 28
4.4 - La solidarité et la coopération internationales 29

NOTE MÉTHODOLOGIQUE **30**

INDICATEURS **32**
Informations de gouvernance 32
Informations sociétales 34
Informations sociales 36
Informations environnonnementales 36

TABLE DE CONCORDANCE **37**

PRINCIPES COOPÉRATIFS **39**

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES **40**

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION **42**

LA BANQUE AU SERVICE DE TOUS

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

LOI DE GRENELLE II – ARTICLE 225

Le Crédit Mutuel tout en affirmant une volonté de développement maîtrisé hors de ses frontières reste avant tout une banque de détail nationale qui souhaite maintenir une grande qualité de service à ses sociétaires et ses clients. L'enracinement du groupe dans les territoires et sa participation au financement des économies régionales se traduit par plus de 91 % de ses crédits mobilisés en France, ce qui représente un pourcentage très largement supérieur aux autres grandes banques françaises[1].

Le contexte économique et sociétal 2016 a été marqué par un renforcement des contraintes prudentielles, des exigences des consommateurs-citoyens en matière de transparence des entreprises et des préoccupations environne-mentales. Ces dernières sont, en effet, plus fortement exprimées depuis la COP 21 de 2015 et la loi de transition énergétique.

Préserver notre identité et promouvoir notre originalité, c'est développer une RSE coopérative. La forte présence du Crédit Mutuel dans les régions, sa proximité avec les différents acteurs et son implication permanente permettent de répondre - au mieux - aux attentes des clients et des 7,7 millions de sociétaires.

La démarche de développement durable mise en œuvre au sein du groupe traduit ainsi une prise de conscience globale et partagée des différents acteurs du groupe et, fait vivre chaque jour les valeurs fondatrices du Crédit Mutuel. Ces valeurs, si nécessaires à nos sociétés, continuent de guider notre fonctionnement quotidien et nos ambitions.

Nous poursuivons l'ambition d'insérer nos actions au sein d'une démarche RSE globale. Dans ce contexte de pression grandissante sur la responsabilité des banques au regard des grands enjeux de société, le groupe Crédit Mutuel réaffirme fortement son identité coopérative.

(1) Source rapports annuels et communications financières des groupes 2015.

Le rapport présente :

- une illustration de la diversité des actions menées et des engagements pris par les groupes et leurs filiales (les entreprises du groupe fournissent, par ailleurs, une information détaillée dans leurs rapports annuels et publications) ;
- des tableaux chiffrés consolidant les indicateurs quantitatifs extra-financiers retenus par le groupe ;
- une note méthodologique rappelant le dispositif mis en place pour consolider les informations, tant qualitatives que quantitatives des entreprises du groupe et discutées avec les organismes tiers indépendants (OTI) vérificateurs. Cette note permet de couvrir les thématiques demandées par l'article 225 de la loi Grenelle 2 et présente une meilleure définition de nos ambitions à moyen terme.

La prise en compte des impacts des activités du groupe Crédit Mutuel et la responsabilité qui en découle sont appréciées à la fois dans l'exercice des métiers bancaires et en tant qu'entreprise coopérative. Au quotidien, cela s'exprime par des actions concrètes :

- être à l'écoute des sociétaires et leur donner la parole ;
- renforcer la compétence des administrateurs qui représentent les sociétaires au sein du conseil d'administration ;
- entretenir une relation privilégiée avec les sociétaires et les clients, mais aussi innover pour répondre à leurs besoins ;
- mobiliser les salariés autour de projets qui ont du sens ;
- s'engager aux côtés des associations de son territoire ;
- préserver l'environnement et limiter l'utilisation des ressources naturelles.

Au total, l'inclusion financière, la croissance solidaire et la réduction de notre empreinte carbone restent des priorités importantes pour l'ensemble des groupes régionaux et filiales du groupe Crédit Mutuel. Ces entités ont par ailleurs commencé à publier des engagements et des politiques sectorielles sur plusieurs sujets.

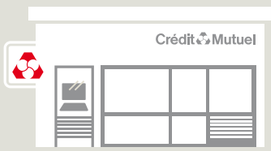
LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DURABLE : LA BANQUE AU SERVICE DE TOUS

À l'initiative de plusieurs administrateurs régionaux et nationaux, le groupe s'est engagé de longue date dans une réflexion sur la responsabilité sociétale de l'entreprise et le développement durable au regard de sa double dimension économique et coopérative. Une démarche a été formalisée depuis 10 ans et a permis progressivement de construire et d'enrichir la collecte et les consolidations des différents engagements et actions mis en œuvre. Ce *reporting* initialement inspiré des grands principes coopératifs répond dans une large mesure, aujourd'hui, au cadre légal progressivement rendu obligatoire. Les bilans coopératifs et autres rapports de la vie mutualiste déjà existants dans les différentes fédérations régionales permettent aujourd'hui de se conformer ainsi plus facilement à ces nouvelles obligations légales. La mobilisation de tous les acteurs du Crédit Mutuel, des caisses locales jusqu'aux filiales bancaires, d'assurance ou techniques, a permis au fil des années de renforcer notre expertise collective, de fiabiliser le recueil d'informations et d'automatiser en partie la collecte d'indicateurs. La mise en place d'une application informatique RSE transverse au groupe a également permis et de fixer des objectifs de progrès.

La plupart des entités du groupe ont aussi mis en place des commissions techniques ou comités d'experts RSE relevant généralement de la direction générale ou du secrétariat général (ACM, EI, CCS, CIC, CFCM…). Plusieurs fédérations ont constitué des commissions RSE émanant directement des conseils d'administration (Crédit Mutuel Arkéa, Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest, Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse- Normandie, Crédit Mutuel Océan…) et la chambre interfédérale qui regroupe 11 fédéra-tions régionales à mis en place une commission baptisée Responsabilité sociale et mutualiste (RSM) pour élargir et mieux structurer la politique de responsabilité sociale du groupe, avec des objectifs multiples comme la non-discrimination, la réduction des impacts environnementaux, une politique d'achat responsable vis-à-vis des fournisseurs, une gouvernance renforcée avec un plan d'action mutualiste travaillé au niveau des caisses.

1.1 Le cœur coopératif

La responsabilité sociale et environnementale du groupe Crédit Mutuel est en grande partie influencée par la nature de son organisation coopérative mais s'exprime aussi dans l'ensemble de ses filiales. La double qualité de sociétaire et de client permet aux utilisateurs-copropriétaires de contribuer à la gestion de l'entreprise et à la définition de ses choix stratégiques. Dans cette relation de proximité avec le sociétaire-client, qui n'est pas un simple consommateur, la caisse locale constitue le maillon fort et le socle premier de la gouvernance coopérative. C'est ce qui a été fortement réaffirmé par une nouvelle grande campagne média (TV nationale et la presse quotidienne régionale – PQR) invitant tous les sociétaires du Crédit Mutuel à se mobiliser pour participer à l'assemblée générale de leur caisse locale.

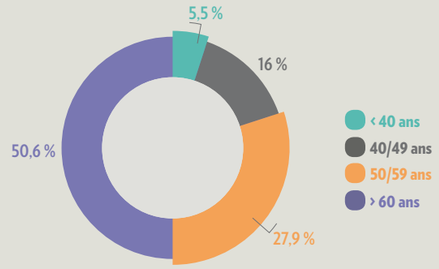


2 107
caisses locales de Crédit Mutuel

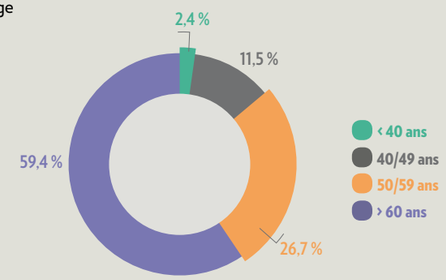
En 2016, les 2 107 caisses locales, 18 fédéra-tions régionales et 6 caisses fédérales ou interfédérales du Crédit Mutuel ont organisé leur propre assemblée générale. Ces assemblées ont permis aux 7,7 millions de sociétaires-clients du Crédit Mutuel d'élire 24 000 administrateurs selon le principe « une personne, une voix ». Ces derniers représentent chaque sociétaire au sein de chaque conseil d'administration.

REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DE LA POPULATION DES ADMINISTRATEURS*

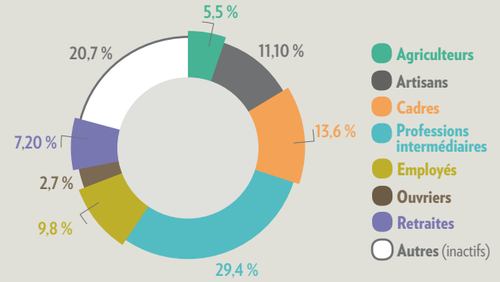
ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES
par classe d'âge



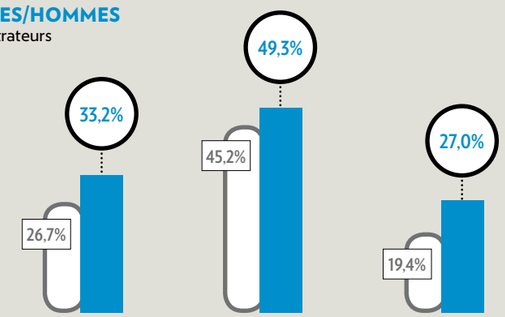
ADMINISTRATEURS DES FÉDÉRATIONS
par tranche d'âge



ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES
par C.S.P



PARITÉ FEMMES/HOMMES
parmi les administrateurs



** Hors CM Arkéa*

En 2016, la participation aux assemblées générales est restée stable avec 5,2 % de taux de participation. Avec plus de 400 000 sociétaires présents ou représentés (450 000 participants avec les personnes non sociétaires invitées), le Crédit Mutuel est la seule banque en France à afficher ainsi la vitalité de sa démocratie d'entreprise. Au global, le budget des assemblées générales des caisses locales est stable et représente près de 18 millions d'euros engagés chaque année.

En 2016, les préoccupations exprimées par les sociétaires réunis en assemblée générale peuvent se regrouper en plusieurs points : la tarification arrive en tête dans deux-tiers des fédérations, devant l'organisation et la solidité du groupe, la garantie des dépôts, la banque à distance et la sécurité, puis la téléphonie, ainsi que l'évolution des taux (tant des dépôts que des crédits).

Des challenges et des initiatives pour renforcer la participation des sociétaires à la vie démocratique de l'entreprise sont prises dans de nombreuses fédérations régionales à l'instar de Crédit Mutuel Normandie qui organise des trophées de participation dans ses caisses locales...
Les résultats dépendent toutefois largement des lieux d'implantation de la caisse locale (zone rurale, urbaine, ancienneté, dynamisme associatif environnant, modalités d'animation…).

Lors de ces rassemblements démocratiques, et en particulier lors des renouvellements électoraux locaux et régionaux, le Crédit Mutuel pousse à une représentativité variée et équilibrée des administrateurs. Les fédérations sollicitent ainsi une plus grande participation active des femmes et incitent les plus jeunes à s'impliquer dans la vie de leur caisse locale. Les élus sont sensibilisés au renouvellement des générations (limite d'âge, limitation du cumul des mandats).
Les efforts pour une plus grande représentation des femmes comme administratrices portent leurs fruits car lors du dernier renouvellement, presqu'autant de femmes que d'hommes ont été élues lors des assemblées générales.

Pour faciliter l'implication des sociétaires à la vie de leur caisse, la brochure « Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout » a été largement diffusée. Destinée à faire connaitre les spécificités du Crédit Mutuel, ce support se décline en cinq points :

- pas d'actionnaires : le sociétaire est copropriétaire de sa caisse ;
- un personne, une voix : le sociétaire élit ses représentants lors de l'assemblée générale ;
- proximité : dialogue et accompagnement ;
- autonomie des caisses locales : des décisions prises au niveau local ;
- pas de commissionnement : conseils et solutions dans l'intérêt du client.

Développer la RSE c'est renforcer l'implication des caisses locales (sociétaires, administrateurs et salariés). Des travaux conduits au sein de la Chambre syndicale interfédérale CM11, par le groupe de travail qui se consacre aux sujets institutionnels, se sont concrétisés en 2016 par une vraie réflexion autour de la Responsabilité sociale et mutualiste (RSM). La mise en place, pour tous les groupes adhérents, d'un outil communautaire (applicatif BILMUT) permet désormais à chaque caisse d'établir son PAM en fonction de ses choix et de ses objectifs.
Chaque Fédération peut par ailleurs proposer des pistes communes. Ces propositions s'appuient sur les travaux du bilan mutualiste mis en œuvre au niveau local qui permet d'affirmer et de démontrer la différence mutualiste. Ce bilan est établi annuellement lors des conseils du mois de janvier et une synthèse est présentée lors de l'assemblée générale de la caisse locale. C'est donc un outil précieux pour chaque caisse et ses élus, un support destiné à formaliser leurs réflexions et leurs actions au service des valeurs coopératives et mutualistes.

Une refonte du bilan mutualiste engagée fin 2015 et poursuivie en 2016 a permis de préparer à la révision coopérative que le Crédit Mutuel devra mettre en œuvre en 2018 pour une présentation lors des assemblées générales de 2019. Les décrets n° 2015-706 du 22 juin 2015 et 2015-800 du 1er juillet 2015, précisent que la révision coopérative devra permettre de procéder à l'examen critique et analytique de l'organisation et du fonctionnement de la société coopérative au regard des principes coopératifs (principes nationaux et internationaux), des règles définies par la loi du 10 septembre 1947 et des règles spécifiques de la société. Les cahiers de charges des réviseurs agréés pour les banques sont en cours de validation définitive par le conseil supérieur de la coopération et les derniers ajustements interprétatifs du décret sont en cours de discussion avec les pouvoirs publics, ce qui n'a pas permis d'engager formellement - pour le moment - la procédure de révision.

De nombreuses formations sont offertes aux 24 000 administrateurs bénévoles afin qu'ils puissent exercer pleinement leur mandat. Dans l'ensemble du groupe la formation des élus représente près de 120 000 heures. Par exemple, au Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE) le plan de formation 2016 a donné lieu à près de 2 132 heures de formation et s'articulait autour de 18 thèmes regroupés en trois axes : comprendre le fonctionnement bancaire et les orientations du CMNE ; faire vivre le mutualisme et exercer pleinement son rôle d'élu ; comprendre le monde contemporain. Chaque année et dans le cadre de ce plan, une conférence est proposée aux administrateurs. En 2016, le thème de la conférence débat animée par Luc Ferry était « *La sécurité des données sur internet : le monde va davantage changer dans les 40 années à venir qu'il n'a changé depuis 4000 ans, du big data*[2] *aux objets connectés en passant par l'intelligence artificielle* ». 270 administrateurs ont assisté à cette conférence.
Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie (CMMABN) a lui aussi poursuivi l'augmentation du temps consacré à la formation des élus. Ainsi un groupe d'administrateurs-formateurs a été associé aux salariés afin de dispenser les formations inscrites dans le catalogue proposé aux élus. Le nombre d'heures de formation dispensé aux élus est ainsi passé de 1 897 heures en 2014 à 3 265 heures en 2016 et concerne plus de 700 élus.

Par ailleurs, la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM), à la demande des autorités prudentielles et de supervision, a mis en chantier une évolution de ses statuts et de son fonctionnement.
Tout en conservant son statut associatif, la réforme de la CNCM mise en œuvre a permis en 2016 :

- de réduire le nombre d'administrateurs à dix-huit, dont deux indépendants ;
- d'instituer une direction générale distincte de celle des groupes régionaux ;
- d'instaurer des limites d'âge pour les administrateurs et dirigeants ;
- de préciser les mécanismes de sanction.

Cette gouvernance a été dupliquée dans les statuts de la Caisse Centrale du Crédit Mutuel (CCCM), établissement de crédit, qui continue d'être, aux côtés de la CNCM, son outil technique.
Enfin le 14 septembre 2016, un mécanisme de solidarité a été mis en place au niveau national dans le respect des principes mutualistes de subsidiarité et de responsabilité et des exigences prudentielles de cohérence et de solidité.

(2) Big data : Ces informations sont collectées afin de cibler entre autres les publicités envoyées aux consommateurs.

1.2 Une solidité économique

Les résultats du groupe ont été régulièrement salués en 2016 : premier prix du secteur banque au Podium de la Relation Client, en tête des banques françaises pour le magazine américain Global Finance, meilleur groupe bancaire français pour le magazine britannique World Finance.

Dans un environnement économique international tendu et très compétitif, le groupe Crédit Mutuel a consolidé ses fondamentaux, notamment grâce à la qualité du service de proximité aux sociétaires mais aussi à la qualité du travail de l'ensemble de ses filiales. En développant les réponses faites à toutes ses clientèles au bénéfice des économies régionales, le groupe Crédit Mutuel s'est classé aux 1ers rangs des banques françaises et européennes (privées) les plus sûres.

Marque bancaire préférée des Français selon le Baromètre Posternak/Ifop[3], N°1 du secteur Banque au Podium de la relation client BearingPoint – TNS Sofres[4] : cette distinction, remportée pour la 10e fois, témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires. Le thème de l'édition 2016 « Êtes-vous (encore) les plus légitimes ? » reflète la nécessité de faire évoluer durablement sa relation avec ses clients. Pour ce faire, l'entreprise doit d'une part, proposer une offre de services sur ses territoires de légitimité et, de l'autre, prendre en compte le contexte d'économie de plateforme qui vient percuter les modèles. C'est l'offre accessible, adaptée, de qualité et diversifiée (banque, assurance, monétique, téléphonie, télésurveillance résidentielle) avec pour objectif de toujours faciliter la vie de ses clients-sociétaires qui a été saluée. La diversification est ainsi considérée comme une priorité et un facteur important de fidélisation.

La qualité du service au client s'appuie aussi sur une exigence de clarté et une assurance de sécurité liée à la solidité financière. Clé du développement, la satisfaction de la clientèle fait l'objet d'études locales et régionales permanentes ou régulières sur les principaux marchés du groupe (banque, assurance, téléphonie…), permettant d'identifier les évolutions et de mettre en place les actions à conduire.

(3) Baromètre Posternak/Ifop Quatrième trimestre 2016.

(4) Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2016 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes ».

Crédit Mutuel

UN GROUPE SOLIDE ET PERFORMANT

MEILLEUR GROUPE BANCAIRE FRANÇAIS
pour la 4e fois
(World Finance)

N°1 DU SECTEUR BANQUE AU PODIUM DE LA RELATION CLIENT
pour la 10e fois
(BearingPoint – TNS Sofres)

EN TÊTE DES BANQUES FRANÇAISES
« The World's Best Developed Markets Banks 2017 » pour la 4e fois
(Global Finance)

Reflets d'une bonne dynamique commerciale et de la confiance qu'ont les clients-sociétaires dans le groupe, les encours des dépôts de la clientèle enregistrent pour la deuxième année consécutive, une progression importante : + 8,9 % à 358,2 milliards d'euros.

Grâce à cette collecte le Crédit Mutuel peut ainsi mettre à la disposition des particuliers et des entreprises des solutions de financement simples et accessibles (crédits d'équipement, prêts à la création d'entreprise…) répondant à leurs attentes. Il fait aussi évoluer son offre avec, par exemple, le maintien de l'acceptation médicale qui facilite la vie de l'emprunteur assuré au Crédit Mutuel pour un premier prêt lié à sa résidence principale et qui souhaite un nouveau financement.

Dans un paysage bancaire marqué par des taux d'intérêt bas, une concurrence renforcée et un contexte d'activité économique nationale peu dynamique, l'année 2016 affiche une production toujours significative de crédits (415,1 milliards d'euros + 7,5 %). Les crédits à l'habitat, qui représentent 50,1 % du total des crédits, progressent de 3,8 % pour un encours de 208,1 milliards d'euros. Les déblocages de crédits à l'habitat ont atteint 31,3 milliards d'euros. Les crédits d'équipement ont augmenté de 23 % pour atteindre 88,4 milliards d'euros d'encours. Les crédits à la consommation (39,9 milliards d'euros) ressortent en hausse de 6,6 % (voir pages précédentes du rapport de gestion).
Ces chiffres témoignent de la volonté et de la capacité du groupe Crédit Mutuel à soutenir les projets des entreprises et des particuliers.

BANQUE MULTISERVICES, LE CRÉDIT MUTUEL S'ENGAGE AUPRÈS DE TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Véritable soutien du tissu économique local, le Crédit Mutuel participe ainsi activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi.

L'assurance a poursuivi sa progression en 2016, marquée par un développement soutenu des assurances de risques. La production progresse de 4,6 % soit trois fois plus que le marché (+ 1,5 %). Cette bonne performance est liée à un niveau de production très élevé en assurances automobile et habitation. La production en prévoyance a également fortement progressé en 2016 (+ 20,5 %).

Le développement des activités de services s'est poursuivi en renforçant son expertise technologique et en proposant une large gamme de services performants, notamment en matière de télésurveillance, de portefeuille électronique et de téléphonie (1 566 000 clients). À la fin 2016, El Telecom maintient et consolide sa place de premier *MVNO* français tant en nombre de clients, de chiffre d'affaires généré sur l'année, qu'en termes de résultat net. Par ailleurs, El Telecom est le seul full MVNO raccordé en 2G/3G/4G aux trois principaux opérateurs de réseau : Orange, SFR et Bouygues Telecom.

Au total, la solidité financière a une nouvelle fois été confirmée par les *stress tests* européens publiés en septembre 2016, qui l'ont placé au 1er rang des banques françaises et dans le peloton de tête des banques européennes. Ces résultats confirment la force du modèle coopératif et assure à ses 2 107 caisses locales, 19 fédérations et 6 caisses fédérales et à leurs filiales, sécurité et développement dans le respect de leur diversité.

1.3 La contribution au financement des territoires et à l'emploi

Son ancrage local, sa stratégie clairement tournée vers la banque de détail, sa gestion coopérative prudente et sa solidité financière ont permis notamment de développer les crédits aux PME, TPE.

La banque de détail – cœur de métier du groupe – représente 72 % du PNB et confirme la pertinence d'un modèle de développement où proximité, technologie et écoute du client jouent un rôle central. Grâce à leur mobilisation, l'ensemble des salariés et élus, renforcent la solidité financière du groupe, lui apportant sécurité et pérennité et contribuent activement à une bancarisation effective pour l'ensemble de la population française.

Depuis 2005, le **renforcement du maillage territorial** des implantations des différents guichets bancaires du groupe a permis, au fil des années, une présence diversifiée et forte dans l'ensemble de nos régions. Véritable acteur de cohésion sociale et économique de nos territoires, le groupe Crédit Mutuel propose ainsi ses produits et services dans près de 6 000 points de contacts.

Le groupe Crédit Mutuel comptait plus de 5 800 points de vente (caisses et agences) en 2016, soit 15 % des points de vente bancaires en France. Sur la période difficile d'après crise 2008, même si leur nombre global est resté stable, il y a eu chaque année des créations de nouveaux points de vente (plus de 600 au total). L'équilibre de l'implantation du groupe au niveau des territoires s'est donc considérablement amélioré ces dernières années avec une finalité récurrente : mieux servir les clients (entreprises comme particuliers). En Europe le groupe a également développé près de 400 agences Targo, près de 200 agences BeoBank…

Bien présent dans les zones rurales et péri-urbaines, le groupe n'a pas délaissé de territoires. En 2016, 1/3 des implantations du groupe sont localisées dans les petites communes de moins de 5 000 habitants et les aires d'emploi de l'espace rural (ZAUER), et plus de 44 % des zones franches urbaines sont desservies par une enseigne du groupe. Offrir aux sociétaires-clients des services de qualité en tout point du territoire et adaptés à chacun est donc un objectif permanent.

Acteur des réseaux de proximité, le groupe est le partenaire actif de près de 60 % des comités d'entreprise et partenaire principal des associations (plus de 490 000 associations clientes) avec 28 % du budget du secteur géré (source CNRS oct. 2013) particulièrement dans le secteur de l'action sociale et humanitaire.

Afin de faciliter le financement et l'accès au crédit bancaire pour les TPE, des procédures spécifiques ont été développées notamment avec deux sociétés de garantie Oséo/BPI France et France Active garantie. Un accord-cadre spécifique permettant de financer le renforcement de la trésorerie des TPE et PME a été signé avec BPI. Son site Internet public a développé en partenariat avec l'Agence pour la création d'entreprise (APCE) et BPI France « tout pour entreprendre », un espace pédagogique destiné à la création et à la reprise d'entreprise.

En complément de l'offre « classique » des banques du groupe Crédit Mutuel, le montant total des microcrédits et crédits accompagnés, financés par le Crédit Mutuel en 2016, à travers les réseaux Adie, France active et France initiative réseau, s'est élevé à 264 millions d'euros. Le Crédit Mutuel intervient ainsi concrètement pour la création d'activité et d'emploi :

- directement via les associations et fondations créées par les Fédérations régionales – notamment sous la dénomination « Créavenir », « Ark'ensol » ou la Caisse de crédit solidaire (CMNE et CMMABN) qui interviennent avec des outils de financement (prêts d'honneur, avances remboursables, subventions ou cautionnement) et avec la mise à disposition de moyens humains pour aider les créateurs-repreneurs. Les critères de financement peuvent varier selon les organisations régionales, viser directement la création d'activité ou le financement de la mobilité vers le lieu de travail, mais l'ancrage local et la réactivité restent les dénominateurs communs ;
- en partenariat avec les réseaux reconnus d'accompagnement : France initiative, B.G.E. (ex Réseau boutiques de gestion), France active, Adie (Association pour le droit à l'initiative économique). Ces réseaux visent à créer et consolider des emplois en priorité pour ceux qui en sont exclus – demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, personnes handicapées… et interviennent en fonction des montants de prêt, du montant global du projet et des capacités financières du créateur.

Le Crédit Mutuel Nord Europe est également présent depuis plus de 11 ans par le biais de la Caisse Solidaire qui gère exclusivement du **microcrédit personnel accompagné**. 80 % des dossiers ont trait à la mobilité, achat d'un véhicule ou passage du permis de conduire ; entre 10 et 5 % au logement, au mobilier, à l'électroménager et 5 % à la formation et l'insertion. Au cours d'une année, 750 à 800 dossiers sur les sept départements sont traités et 50 à 60 % sont acceptés.
Chaque année, l'association Créavenir du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie propose aux jeunes ayant entre 16-26 ans de les aider à collecter les fonds nécessaires à la réalisation de leur projet. Avec la plateforme de financement participatif (http://www.boostezvosprojets.fr), les jeunes ont plusieurs semaines, pour trouver les fonds nécessaires. Dans le cadre de cette collecte, les porteurs de projet peuvent recevoir un soutien de Créavenir allant jusqu'à 3 250 €. Une centaine de projets sont en ligne dans divers domaines : la culture et le sport, l'entraide et la solidarité, ou l'environnement.

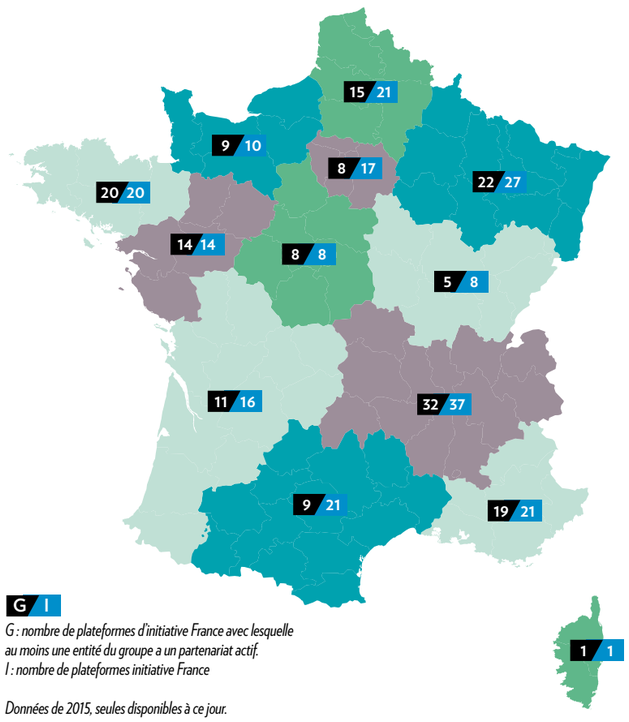
	PLATEFORMES PARTENAIRES DU GROUPE CRÉDIT MUTUEL	ENSEMBLE DU RÉSEAU INITIATIVE FRANCE
Nombre de plateformes	174	222
Nombre de prêts attribués	3575	19257 *dont 5200 reprises d'entreprise*
Montant des prêts	229 M€	1082 M€ *Effet de levier 7,3*
Cadres engagés au sein des instances des plateformes :		
Comités d'agrément	226	
Conseils d'administration	140	

(seules les données 2015 seront disponibles pour l'ensemble des réseaux de micro-crédit)

Partenaire d'Initiative France, les groupes de Crédit Mutuel ainsi que les banques CIC ont financé, en 2015, 18,5 % des 19 257 prêts bancaires associés aux prêts d'honneur. Globalement, Initiative France est intervenue dans la création ou la reprise de 16 080 entreprises. Ces entreprises ont créé ou maintenu 40 738 emplois. Enfin, en apportant plus de 1 million d'euros au dispositif « Initiative remarquable », CM-CIC AM a été le premier financeur en 2015.

Le partenariat actif du groupe avec 174 des 222 plateformes d'Initiative France a permis l'octroi de plus de 3 575 prêts pour un montant de 229 millions d'euros. Ce partenariat, ancré dans les territoires, est illustré par la carte ci-contre qui indique le nombre de plateformes dans lesquelles au moins un établissement du groupe est actif. Il faudrait y ajouter le partenariat du Crédit Mutuel Antilles Guyane avec la plateforme de la Guadeloupe. L'activité globale 2016 a connu une croissance de 13 % pour une création de 44 155 postes.

De plus, en fin d'année 2015, pour une mise en œuvre 2016, le CIC et l'Adie ont signé une nouvelle convention de partenariat pour accompagner les micro-entrepreneurs. Le CIC s'implique dans le développement des PME et des ETI et encourage aussi le microcrédit professionnel. La convention permettra au CIC et à ses 5 banques régionales, en plus des fédérations du Crédit Mutuel déjà partenaires, de mettre à disposition de l'Adie des lignes de crédit permettant de financer les micro-entrepreneurs qu'elle accompagne (plus de 18 000 créateurs d'activités auront été financés en 2016 par l'Adie). Le Crédit Mutuel et le CIC ont été partenaires de la 12e Semaine du microcrédit organisée par l'Adie du 1er au 5 février 2016.



G | I

G : nombre de plateformes d'initiative France avec lesquelle au moins une entité du groupe a un partenariat actif.
I : nombre de plateformes initiative France

Données de 2015, seules disponibles à ce jour.

Le groupe accompagne également un grand nombre de structures agissant contre la précarité : associations d'insertion (AI), missions locales, régies de quartier[5]… et travaille notamment avec de nombreux ESAT et CAT pour développer l'intégration professionnelle des travailleurs handicapés.

Plusieurs fondations du groupe ont ciblé leurs actions en faveur de l'insertion professionnelle et sociale ainsi, le Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais consacre chaque année plus de 450 000 euros à des actions de solidarité en soutenant près de 500 actions citoyennes.

Les filiales européennes sont aussi mobilisées sur les thèmes de l'entraide chers au Crédit Mutuel : en 2016 comme depuis plusieurs années, la Banque de Luxembourg a contribué, au succès du « Relais pour la Vie » de la Fondation Cancer en apportant un soutien financier mais aussi humain avec une centaine de bénévoles et deux équipes de coureurs ; une centaine d'employés de Beobank ont effectué sur leur temps de travail, une journée de bénévolat au profit de différentes associations caritatives.

Chez Targobank Allemagne, les valeurs de tolérance, de solidarité, d'accueil se sont exprimées par l'implication de la banque lors du Coming Out Day le 11 octobre 2016, la mise en place de l'arrondi solidaire en faveur des enfants du Népal, la contribution du club des salariés à un projet des Casques verts pour la reconstruction d'une école dans le nord de l'Irak. Aujourd'hui, l'accueil des jeunes réfugiés à travers l'apprentissage de la langue allemande traduit ce respect de l'autre.

UNE POLITIQUE SOCIALE AMBITIEUSE GUIDÉE PAR LES VALEURS MUTUALISTES

Le groupe Crédit Mutuel a traversé la période post crise sans problème d'emplois, plans de licenciement, départs à la retraite anticipée, etc,…

Rouages essentiels de toute activité économique, les femmes et les hommes qui font le Crédit Mutuel bénéficient d'une attention particulière. Les 84 512 salariés du groupe (78 878 effectifs ETP) bénéficient d'accords salariaux favorables en matière de politique sociale et plus particulièrement de protection sociale, de durée des congés ou de formation continue (voir supra tableau de répartition des salariés par pays – ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014). Grâce aux politiques de formation et à la qualité de la relation humaine, la mise en œuvre des valeurs mutualistes se traduit dans des pratiques et une offre commerciale responsables. La politique sociale globale du groupe est guidée par les valeurs mutualistes et coopératives du Crédit Mutuel. Elle se traduit notamment par un système de rémunération non commissionnée, complété par un dispositif d'intéressement et de participation favorable aux salariés.

2.1 Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs :

La politique des ressources humaines de l'entreprise s'attache à développer des actions de prévention et de suivi au niveau des maladies professionnelles, de la sécurité, de la santé des collaborateurs. L'absentéisme, et les accidents du travail font l'objet d'un recensement (cf. soc 38, 39, 40, 43, et 44) et sont publiés dans les tableaux quantitatifs. Présent dans tous les établissements du groupe d'au moins 50 salariés, un CHSCT contribue à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et l'amélioration des conditions de travail.

Un accord de branche du Crédit Mutuel du 20 avril 2016 a également permis de renforcer les mesures en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Cet accord de branche s'articule avec des accords groupes conclus au sein du Crédit Mutuel Nord Europe et du Crédit Mutuel Arkéa. Pour le groupe Crédit Mutuel-CM11 il n'y a pas d'accord conclu avec les partenaires sociaux mais une charte dont l'objet est plus large puisqu'elle est « relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ».

De même l'actualisation, en date du 16 décembre 2016, de l'accord-cadre relatif à l'emploi des seniors dans la branche du Crédit Mutuel contribue à maintenir la part des salariés âgés de 55 ans et plus à un peu plus de 16 % de l'effectif ce qui illustre la persistance d'une politique volontariste de maintien dans l'emploi des seniors au sein de la branche du Crédit Mutuel.

En mars 2016, un accord groupe relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) a été signé pour 3 ans. Il doit permettre aux entreprises bénéficiant de cet accord de disposer en permanence des compétences nécessaires à leur(s) activité(s), à leur évolution et à leur développement. Les outils de la GPEC sont aussi à la disposition des collaborateurs pour acquérir et actualiser les compétences nécessaires à l'exercice de leur fonction, et en acquérir de nouvelles pour évoluer dans leur poste ou vers une autre fonction.

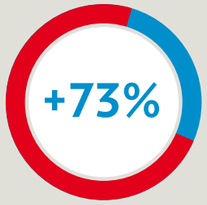
Pour de nombreuses entreprises du groupe, 2016 a été marquée par :

- la poursuite du plan d'action relatif à la prévention du stress au travail (CIC, CFCM, ACM…). Les sujets abordés portent notamment sur l'agencement du poste de travail, le site Intranet, l'utilisation de la messagerie, le rôle et la formation de manager, la formation et l'accompagnement des collaborateurs ;
- l'adoption des chartes relatives à la prévention et à la lutte contre le harcèlement, et annexées dans les règlements intérieurs (Crédit Mutuel Arkéa, CIC…). Des plaquettes d'information intitulées « Prévenir tout acte de harcèlement et de violence au travail » ont été distribuées aux collaborateurs ;
- des formations (cadres, managers) aux risques psycho-sociaux ou au respect du droit syndical ;
- des formations sur la gestion des incivilités des clients (CIC, CM…) ;
- des audits internes (ex. Crédit Mutuel Océan enquête interne auprès de 1 646 salariés et 1 064 élus sur la différence mutualiste…) ;
- la mise en place de bases de données économiques et sociales (base de données unique).

Le dialogue social au sein du Crédit Mutuel se manifeste par la complémentarité des niveaux de négociation qui s'effectue tant au plan régional que national. Les accords nationaux constituent un socle conventionnel commun applicable par l'ensemble des fédérations régionales. À la suite de ces accords nationaux, des cycles de discussions peuvent prendre en compte certaines spécificités régionales. Le Crédit Mutuel organise un dialogue social régulier avec les partenaires sociaux, dans la continuité de la signature de juin 2012 actualisée en septembre 2013 de la convention portant sur le droit syndical et le dialogue social avec l'ensemble des six organisations syndicales représentatives.
Au niveau de Crédit Mutuel-CM11 plusieurs accords ont été signés en 2016 :

- accord sur les salaires (augmentation de 0,5 % avec plancher de 200 euros et versement d'un supplément d'intéressement de 0,5 %) - 7 janvier 2016 ;
- avenant n°17 à l'accord de PEG CM-CIC (abondement de l'exercice de 1 020 euros en contrepartie d'un versement volontaire de 340 euros) - 7 janvier 2016 ;
- avenant n°1 à l'accord groupe relatif à l'intéressement - 17 mars 2016 ;
- avenant n°1 à l'accord groupe de participation des salariés aux résultats de l'entreprise - 17 mars 2016 ;
- accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences - 17 mars 2016 ;
- avenant n°4 à l'accord de groupe sur le régime de prévoyance et de frais de santé CM-CIC rectifié (erreur matérielle) par l'avenant n°5 du 19 mai 2016…

Par ailleurs, les instances paritaires de branche qui assurent un suivi et une **veille en matière de formation et d'emploi** (CPNE, Observatoire des Métiers) participent également à la réflexion sur les évolutions des métiers. En corollaire d'une gestion non centralisée des ressources humaines, l'Observatoire des métiers de la branche Crédit Mutuel constitue un lieu d'échange des bonnes pratiques. En 2015 et 2016, la thématique principale a été la gestion de la mobilité (fonctionnelle et géographique) au sein du groupe. Les thèmes suivants abordés en Observatoire en 2016 : « Options d'organisation et retours d'expérience au sein des fédérations et organismes de la branche du Crédit Mutuel relatifs à l'évolution de la fonction accueil » (mars 2016) ; « Focus sur le métier de directeur de caisse » (juin 2016).



des salariés ont reçu au moins une formation en 2016

Près 5% de la masse salariale

La Charte du management groupe définie dès 2014 a eu pour objet de contribuer à la qualité de vie au travail en promouvant les valeurs managériales du groupe. Des fiches management ont été mises à la disposition des managers. Chacune de ces fiches traite de manière synthétique une situation managériale particulière, met en avant des pratiques recommandées et propose des pistes d'actions. L'ensemble des documents sont disponibles sur l'Intranet et accessibles à tous.

2.2 L'emploi, la politique de formation, la promotion sociale

La lutte contre toute forme de discrimination (SOC69) et le respect de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (SOC56) font partie des engagements des managers du groupe. Ils figurent dans la publication sous intranet intitulée : « *Manager* : les bonnes pratiques ». L'organisation du temps de travail est abordée à travers les indicateurs SOC29 à SOC31.

Par ailleurs, de par son implantation essentiellement métropolitaine, le groupe est peu concerné par l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession hors France (SOC64).

La gestion durable des ressources humaines au Crédit Mutuel consiste non seulement à respecter les enjeux de la diversité, à viser le développement des compétences, mais aussi à favoriser l'autonomie et la promotion sociale. De nombreuses démarches s'inscrivant dans ces objectifs ont déjà été mises en œuvre : la formation professionnelle comme vecteur de développement des compétences et de promotion sociale, la diversité des recrutements ou encore une meilleure prise en compte de la parité. Au Crédit Mutuel Nord Europe, 4 492 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année soit 94,6 % des salariés du groupe. Au niveau national en 2016, le groupe a investi plus de 4,6 % de sa masse salariale au titre de la formation professionnelle continue et 61 981 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année, soit 73,3 % des salariés du groupe.

Cependant, d'autres leviers doivent encore être développés et renforcés tels que la gestion des âges de la vie, l'intégration des personnes handicapées… Une étude sur le handicap au travail a été initiée au Crédit Mutuel Anjou. Un diagnostic en cours de réalisation permettra de mieux comprendre le regard porté sur le handicap au travail. L'ensemble de ces travaux mené de la fin octobre au début du mois de février 2016 permettra de définir le plan d'action 2016-2017. Au Crédit Mutuel Nord Europe, l'accompagnement des collaborateurs dans leur démarche RQTH[6] avait permis de faire évoluer le nombre de personnes reconnues « travailleurs handicapés » dans l'entreprise de 32 en 2010 à 87 en 2015.

La promotion sociale déclinée aux différents niveaux de responsabilité des groupes régionaux repose sur un investissement continu et significatif en formation (73,3 % des salariés ont suivi une formation en 2016 représentant une moyenne d'une semaine de formation par salarié) et des temps importants d'auto-formation (notamment via les outils Intranet…). Elle repose aussi sur un dialogue social de qualité et une organisation non centralisée favorisant l'autonomie et la reconnaissance collective. Cette politique renforce ainsi la capacité de mobilité des salariés qui peuvent notamment passer de fonctions support à des fonctions plus commerciales d'animation ou d'encadrement. Soutenir l'emploi, valoriser et fidéliser les équipes, diversifier les recrutements

(5) Par exemple : ADEPEI, Crésus, T'CAP, Handiclap, brin de causette, croix rouge, familles rurales, CCS, Secours Catholique, SOS familles, Emmaüs, réseau Etincelle, réseau Alliance ...

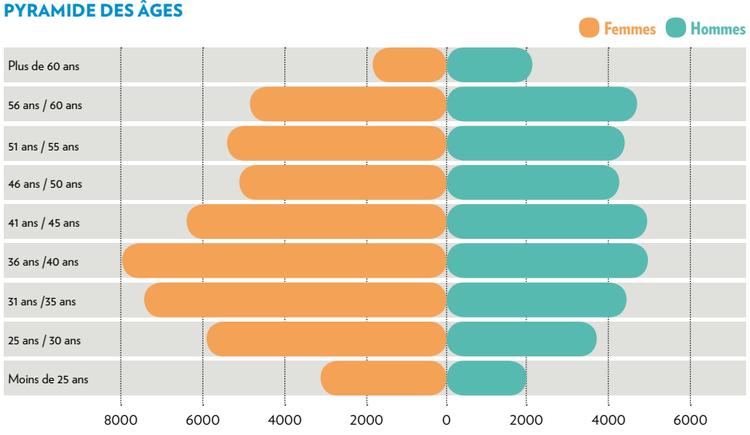
(6) Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

et faire progresser l'égalité des chances en sont les principaux enjeux. L'emploi ne constitue pas une variable d'ajustement mais reste un objectif stratégique. De nombreux groupes (ACM, CIC, CMNE, CMN…) ont signé des chartes pour la diversité ou pour la parité mises en œuvre notamment dans le cadre des recrutements et des évolutions de carrière, tant en France qu'en Belgique, Espagne, Luxembourg… Le groupe Cofidis-Participations a organisé le « Forum Diversités » : journée portes-ouvertes permettant la mise en relation des personnes issues de la diversité avec un vaste réseau d'entreprises et d'associations pour découvrir différentes voies d'intégration sociale et professionnelle.

En 2016, un 2e Bilan social individuel (BSI) a été adressé à chacun des collaborateurs par e-mail. Il permet au collaborateur d'avoir une vision complète et d'apprécier l'ensemble des éléments qui constitue sa rémunération directe et indirecte de l'année : rémunération fixe, éléments complémentaires exceptionnels (prime médaille du travail, prime d'examen, monétisation du CET, primes exceptionnelles,…), avantages perçus (prime de scolarité, indemnité de crèche, contribution employeur ticket restaurant et/ou transport…), épargne salariale (intéressement, participation et abondement). Les cotisations salariales prélevées sur le salaire et les cotisations patronales versées détaillées par nature, l'évolution de la rémunération fixe du collaborateur sur les 5 dernières années figurent aussi dans le bilan, ainsi que des informations concernant le temps de travail, la couverture complémentaire santé, de prévoyance et de retraite supplémentaire mise en place dans l'entreprise et autres avantages bénéficiant au salarié sont également présents dans le BSI. Celui-ci est disponible ainsi que l'ensemble des outils et documentations sous Intranet dans un espace dédié aux relations humaines intitulé « l'univers du salarié ».

De nombreux liens sont établis par la quasi-totalité des entreprises du groupe avec le milieu scolaire et universitaire pour faciliter **l'insertion des jeunes** (rencontres, partenariats, alternance, apprentissage…). Des engagements sont aussi pris pour faciliter leur embauche (ex. CMNE, CMO : 40 à 50 % des embauches en CDI sont des jeunes de moins de 26 ans).

PYRAMIDE DES ÂGES



99 % de l'effectif total (effectifs en CDD inclus pour CMMABN. Idem pour CM11 ainsi qu'une grande partie de l'effectif à l'étranger)

Le soutien global à la politique d'égalité professionnelle permet, par ailleurs, de faire progresser la proportion des femmes parmi les cadres et les dirigeants (le taux de promotion de femmes-cadres est passé de 38,4 % en 2014 à 42,1 % en 2016).

La branche Crédit Mutuel a poursuivi l'accord conclu en décembre 2014 sur l'égalité professionnelle actualisant celui de mars 2007. Entre ces deux accords, la proportion majoritaire de femmes s'est accrue de quatre points et se poursuit. Il est rappelé la nécessité d'un suivi sexué concernant cinq indicateurs relatifs aux effectifs, trois indicateurs suivant le travail à temps partiel, deux autres mesurant les embauches et les départs, deux indicateurs s'intéressant aux emplois-repères de la branche, deux autres étant consacrés à la formation, un indicateur mesurant l'accès à la classification cadre des hommes et des femmes, ainsi qu'un indicateur relatif à la rémunération moyenne annuelle par emploi-repère.

Les accords signés sur l'égalité professionnelle Hommes/Femmes visent à assurer des embauches équilibrées, l'équivalence des rémunérations entre les femmes et les hommes et à favoriser des parcours professionnels comparables avec les mêmes possibilités d'accès aux postes à responsabilités. Ils font l'objet d'un suivi attentif. Chacune des entreprises du groupe met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution par rapport aux objectifs professionnels discutés avec les collaborateurs. Dans les entreprises adhérentes à la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (CFCM), un dispositif « Revrem » (pour REVision de REMunération) permet aux responsables d'encadrement de la plupart des entités du groupe de procéder à l'analyse de la situation des collaborateurs quant à l'exercice de leur fonction et leur positionnement dans les fourchettes de rémunération relevant des différentes dispositions conventionnelles. De manière globale, tout en maîtrisant son coefficient d'exploitation, le groupe a permis une nouvelle fois en 2016 de retenir des augmentations pérennes pour ses salariés parmi les meilleures de la place (+ 0,5 % avec un plancher brut annuel de 200 euros).

La branche du Crédit Mutuel mène également une négociation salariale active avec un salaire minimum conventionnel à l'embauche supérieur au SMIC et avec des minima conventionnels de branche du Crédit Mutuel supérieurs à ceux de l'AFB. L'accord salarial de branche du Crédit Mutuel du 21 septembre 2016 fixe en effet un salaire annuel minimum conventionnel à l'embauche de la branche du Crédit Mutuel. Son montant pour l'année 2016 est supérieur de 13,64 % à celui du SMIC annuel 2016.

Par ailleurs l'avenant n°2 du 21 septembre 2016 relatif aux principes de classification et aux minima dans la branche du Crédit Mutuel ajoute un onzième Emploi-Repère (ER) de la branche du Crédit Mutuel de « Développeur Informatique » intégrant ainsi les métiers d'étude, analyse et développement informatique.

Au niveau des accords groupe, les accords concernant la participation et l'intéressement ont été signés. Un accord a été également signé suite à la loi du 9 mai 2014, instaurant le don de jours de repos à un parent d'enfant gravement malade. L'accord signé en 2015 est progressivement utilisé.

Au niveau des accords de branche, le 22 septembre 2015 :

- une modification d'un accord existant a été réalisée relatif à la valorisation de la formation tout au long de la vie professionnelle dans la branche du Crédit Mutuel ;
- un accord sur les salaires au sein de la branche Crédit Mutuel.

Des accords ont été également signés dans les différentes entités du groupe Crédit Mutuel- CM11, soit pour adapter une réglementation au niveau local, soit pour adapter un accord branche ou groupe sur l'entité concernée, soit directement sur des conventions propres à cette entité. C'est notamment le cas pour plusieurs déclinaisons de l'accord groupe sur l'égalité hommes/femmes, mis en œuvre dans toutes les filiales du groupe.

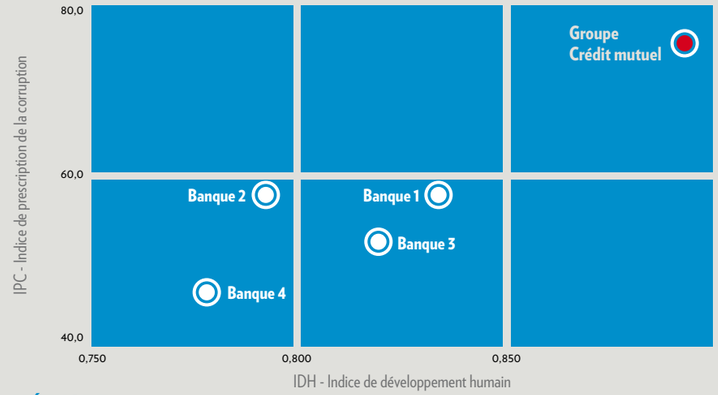
Enfin, le remplacement à partir du 1er janvier 2015 du Droit individuel à la formation (DIF) par le Compte personnel de formation (CPF) a par ailleurs fait l'objet de publications à destination des collaborateurs sur Intranet ainsi que le Congé individuel de formation, la Validation des acquis de l'expérience et le Conseil en évolution professionnelle.

2.3 Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT

Du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le groupe n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants. Il est néanmoins conscient des engagements pris dans le cadre de Global Compact et n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants en France ou dans ses filiales à l'étranger.

Présent dans 19 pays ou territoires, le groupe Crédit Mutuel emploie 97 % de ses effectifs dans quatre pays d'Europe de l'Ouest : France, Allemagne, Belgique Espagne. Le groupe considère que son exposition aux risques de corruption ou aux risques liés aux standards humains (santé et espérance de vie, niveau de scolarisation, niveau de vie) est proportionnelle à la mesure de ces risques dans les territoires dans lesquels il exerce son activité, pondérée par l'importance des effectifs qu'il y emploie.
Les risques de corruption sont appréhendés à partir de l'indice de perception de la corruption mesuré par l'ONG Transparency International, les standards humains, à partir de l'Indice

ENVIRONNEMENT COMPARÉ DE 5 GROUPES BANCAIRES FRANÇAIS
(IDH et IPC rapportés aux effectifs)



MÉTHODE
Effectif total des établissements étudiés : 565 105 répartis dans 88 pays ou territoires.

EFFECTIF ANALYSÉ
260 964 salariés à l'étranger. Les effectifs de certains territoires ou pays pour lesquels l'IDH ou l'IPC n'étaient pas disponibles ont été exclus de l'étude.

SOURCES
Rapports annuels 2014 des établissements confrères, rapport annuel 2015 du groupe Crédit Mutuel.

IDH
Programme des Nation unies pour le développement (http://hdr.undp.org/fr/composite/HDI).
L'indice de développement humain (IDH) est une mesure sommaire et composite de trois dimensions clés du développement humain : l'espérance de vie et la santé, le niveau d'éducation, le niveau de vie.
Il a été créé pour, au-delà d'une mesure du développement par la croissance, replacer l'humain au centre des objectifs de développement.

IPC
Transparency International (http://www.transparency.org/cpi2014/in_detail).
L'IPC est un indice composite établi à partir d'enquêtes et d'évaluations de la corruption réalisées par des institutions de renom. Il mesure comment est perçue l'existence de la corruption parmi les fonctionnaires et les politiciens par les hommes d'affaire et les analystes du pays. L'indice varie de 100 (très propre) à 0 (très corrompu).

Travaux effectués en 2015

de développement humain déterminé par le programme des Nations Unies pour le développement. L'environnement « moyen » standard pour les effectifs du groupe Crédit Mutuel s'établit comme suit :

- IDH : 0,894 soit un « *Very high human development* » selon la terminologie des Nations Unies,
- IPC : 75,1, l'indice variant de 0 « très corrompu » à 100 « très propre ».

En se comparant à des établissements de même catégorie (source rapports annuels de 5 banques françaises) et en se fondant sur la répartition de leurs effectifs, il ressort que **le groupe Crédit Mutuel est le moins engagé dans des zones où règne la corruption ou dans des zones dont le niveau de développement apparait insuffisant**.

Le groupe dans l'ensemble de ses localisations respecte la liberté d'association et le droit de négociation collective : les entités du groupe réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (CE, CHSCT, DP). Les textes relatifs à la liberté syndicale au sein du groupe Crédit Mutuel (accord de branche et déclinaisons au niveau des entreprises) ont été actualisés au deuxième semestre 2013 et sont donc encore pleinement applicables en 2016.

La responsabilité sociale a aussi été mise en œuvre dans la politique d'achat qui passe en grande partie par les centres de métiers comme CM-CIC Services qui a en charge la logistique. Ses appels d'offre pour les fournisseurs de moyens généraux intègre un volet particulier sur le travail dissimulé lors de chaque revue de compte (a minima annuelle mais plutôt semestrielle).

De la même manière, le groupe Crédit Mutuel Arkéa intègre des critères environnementaux, sociaux et sociétaux dans le choix de ses prestataires, et prend en considération la dimension territoriale dans ses choix. 5 000 entreprises locales représentent 50 % des prestataires de Crédit Mutuel Arkéa. 60 % de ses principaux prestataires font état d'une politique RSE affirmée (certification Écovadis, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies ou politique RSE publique).

ÉLUS ET SALARIÉS : AU CRÉDIT MUTUEL, LA COOPÉRATION N'EST PAS UN VAIN MOT !

2.4 La sensibilisation des salariés à la RSE

Au niveau de leurs activités quotidiennes, les salariés sont aussi sensibilisés à la RSE, que ce soit au niveau des consommations d'énergie, de l'épargne solidaire, de celui de l'investissement responsable, et des bonnes pratiques :

- diffusion depuis 9 ans d'une newsletter contenant une veille informative générale et concurrentielle ainsi que la mise en valeur des bonnes pratiques des différentes entreprises du groupe afin de développer une pédagogie active sur la RSE. Ces informations hebdomadaires ont été rendues disponibles à l'ensemble des salariés et à la plupart des élus sur les différents systèmes Intranet des entreprises du groupe, ce qui représente un potentiel de quelques 100 000 lecteurs. En interne une possibilité d'abonnement à cette newsletter a été mise en place et depuis 2015, plusieurs informations de cette newsletter ont été mises en ligne sur le site national du groupe à destination de l'ensemble des sociétaires, clients et internautes ;
- ISR et épargne solidaire : la note hebdomadaire « Économie et marchés », publiée sur le site Intranet des collaborateurs accessible aux collaborateurs de nombreuses fédérations inclut systématiquement « Le billet de l'ISR » qui informe sur des événements relatifs à l'ISR ;
- les salariés ont accès à une offre d'épargne salariale ISR labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) et solidaire. Des explications leur sont notamment fournies lors des relevés de compte ;
- l'intégration de critères ESG dans le capital développement : les collaborateurs sont sensibilisés par la diffusion d'informations sur les enjeux ESG dans leur métier et certains d'entre eux ont pu participer à une formation présentant la RSE ;
- la Confédération Nationale du Crédit Mutuel a enfin bâti, avec CM-CIC Formation, une formation à la RSE destinée lors de sa première session à un public d'investisseurs de CM- CIC Investissement. Le support élaboré est mis à la disposition des correspondants RSE de l'ensemble des groupes.

LE DÉVELOPPEMENT DES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES

Le développement durable est au cœur de notre action. Nous travaillons pour une meilleure gestion des ressources, la réalisation d'économies d'énergie, la réduction des nuisances.

Au niveau des métiers, les critères sociaux et environnementaux sont pris en compte lors des financements de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par CM-CIC Investissement et ses filiales, signataires de la charte de l'Afic. Ces entités se sont engagées à promouvoir la mise en place de bonnes pratiques en matière de protection des écosystèmes et de la biodiversité dans certains secteurs d'activité.
Pour exemple : l'accompagnement de CM-CIC Innovation dans une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières (isobutène) à partir de ressources renouvelables et notamment de ressources agricoles non alimentaires ou de CM-CIC Investissement dans une entreprise qui intervient dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets propres et secs. Par ailleurs, le fonds ISR action CM-CIC Objectif environnement décrit paragraphe 3, est aussi une réponse à la préservation de la biodiversité.

3.1 La réduction de l'empreinte écologique

En qualité de société de services, **les activités polluantes du Crédit Mutuel ont des impacts environnementaux limités**. Néanmoins, des axes de progrès liés à son propre fonctionnement ont été identifiés. Les initiatives sont nombreuses et des axes d'améliorations ont été objectivés en tenant compte de la nature de notre activité (meilleure maîtrise des déplacements et de la consommation d'énergie au niveau : éclairage, chauffage, mise en veille des ordinateurs…). La gestion des déchets commence par une politique de réduction de la consommation de papier accélérée par une dématérialisation de nombreux documents, et se poursuit par un recyclage des consommables bureautiques et des papiers sous-traité à des entreprises collecteurs et recycleurs (Paprec..). Des politiques de tri des déchets de bureau sont mises en œuvre dans de nombreux sites.

Compte tenu de son activité, les actions du groupe portent principalement sur l'eau et le papier. La première démarche a consisté à définir les périmètres, à identifier les fournisseurs et fiabiliser la collecte de données. Les objectifs d'économie de ressources naturelles passent nécessairement par une connaissance fine des consommations. Par ailleurs, des dispositifs sont en place pour optimiser la consommation de l'eau : détecteurs de présence, limitation des débits d'eau, fontaines à eau reliées à l'eau du robinet au lieu de bonbonnes nécessitant du transport, mise en place de mousseurs sur robinets, arrosage automatique…

Pour encourager les comportements respectueux de l'environnement au sein du Crédit Mutuel Nord Europe et présenter les engagements de l'entreprise et ceux des collaborateurs, un portail développement durable est proposé dans l'Intranet des collaborateurs, des administrateurs et du pôle Bancassurance France dans lequel sont publiés des actualités, les actions qui sont menées et un espace éco-gestes.

La réflexion sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre des objectifs (Beges) mis en place dès 2012 dans l'ensemble des entités assujetties par la loi s'est poursuivie par la formalisation d'outils de collecte automatisée et de reporting. Il a été possible de définir des objectifs communs et adaptés à chaque entreprise notamment en fonction de son implantation géographique, de ses bâtiments. Les réalisations des Beges 2015 ont permis de mettre en place un suivi annuel des émissions. S'agissant du second exercice pour la plupart des entreprises du groupe, la communication vers les salariés a accentué leur mobilisation, d'autant plus aisément que les objectifs initiaux, modestes en raison du manque d'antériorité, ont pu être largement dépassés comme au Crédit Mutuel Midi Atlantique qui a pu réduire de 15 % ses émissions. Le même constat a pu être fait par le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie.

Plus de 350 audits énergétiques auront été réalisés en 2015 et 2016 couvrant ainsi l'ensemble du territoire et l'ensemble des entreprises du groupe. Des appels d'offre avaient été lancés suffisamment tôt pour contractualiser avec des cabinets reconnus et réaliser les audits énergétiques pour la date initialement fixée par les pouvoirs publics (5 décembre 2015). Le report de déclaration de 6 mois décidé par le gouvernement, face au trop peu d'entreprises en conformité avec cette obligation, a permis au groupe de compléter et/ou corriger les rapports d'audit et de publier les informations sur la plateforme mise en place par les pouvoirs publics (Ademe) au cours du premier trimestre 2016.

Suite à la fin des tarifs réglementés sur le marché du gaz et de l'électricité, CM-CIC Services a recensé les bâtiments concernés et entrepris les travaux de fiabilisation des compteurs électriques qui permettront d'améliorer le suivi des consommations.

Plusieurs initiatives ont été prises en matière de maîtrise des déplacements, ainsi des sites de covoiturage (intra ou extranet) ont pu être mis en place au Crédit Mutuel Arkéa ou Crédit Mutuel Centre Est Europe. Des plans de déplacement en entreprise (PDE) sont parfois mis en place notamment à Strasbourg, Nantes, Rennes (CIC, CMLACO, Crédit Mutuel Arkéa…).

Plusieurs initiatives ont visé une meilleure maîtrise des impacts environnementaux des déplacements parmi lesquelles l'étude sur la mobilité réalisée par le Crédit Mutuel Centre Est Europe pour déployer un plan déplacement entreprise et la promotion du vélo dans le cadre du challenge au boulot en vélo organisé par l'Euro métropole sont d'autant plus significative qu'elles concernent une large population (3 000 salariés). Pour le Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre-Ouest, c'est la perspective du déménagement du siège qui a donné lieu à l'organisation d'un « Carrefour déplacements » en partenariat avec les opérateurs de transport.

D'autres engagements ont également permis de sensibiliser les salariés du groupe à la protection de l'environnement pour trouver des solutions ensemble… De manière générale, et afin d'économiser les déplacements, les salariés ont à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion : conférence téléphonique, par « *Office communicator* », « *Live meeting* » avec option possible « *Roundtable* », visioconférence.

Outre ses aspects en matière de simplification des procédures et de transition vers une économie numérique, le lancement, en juin 2016, du crédit immobilier « zéro papier » par le Crédit Mutuel Arkéa ouvre une piste significative de réduction de la consommation de ressources en lien avec le cœur de métier du groupe.

Les groupes Crédit Mutuel Océan, Crédit Mutuel Nord Europe, CIC et Crédit Mutuel-CM11 ont décidé de ne publier des documents que sur papier recyclé ou labellisé de même pour l'impression de chéquiers. Enfin le groupe Crédit Mutuel est à ce jour le plus grand remettant en affranchissement dit « vert » de La Poste

(c'est-à-dire n'utilisant pas le transport aérien ni le travail de nuit) avec un taux de pénétration de 80 %.

Au sein d'Euro Information (EI), le processus fournisseurs fait partie des processus qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'AFAQ (dernier audit juin 2014). Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseur. Le service achat demande le rapport RSE afin de connaître la politique RSE du fournisseur. Sur le circuit du matériel, EI couvre la chaine de l'achat jusqu'au recyclage, destruction, récupération des déchets dans les cinq domaines d'activité : terminaux, monétique, libre-service bancaire, vidéo et téléphonie. Concernant le recyclage du matériel informatique, Euro Information Services utilise les pièces détachées provenant de matériel hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé. Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage.

Par ailleurs, la réduction du nombre de centres informatiques de production et de leur consommation énergétique est engagée : Euro Information a réduit son nombre de centres de production où se trouvent les moyens centraux informatiques (réduction à 5 sites en 2006, 3 sites plus le site de repli en 2014). L'évolution vers une cible de 2 centres plus un centre de backup permet de réduire les consommations électriques mais aussi les émissions de gaz à effet serre et les climatisations en réduisant le nombre de salles blanches. Le transfert des équipements du centre parisien vers celui de Lille été poursuivi en 2016.

En complément des salles visioconférences, Euro Information a déployé en 2015 et 2016 pour l'ensemble du groupe la solution Lync qui permet à tous les collaborateurs avec leur poste de travail de réaliser une conférence audio ou visio et de partager des documents, évitant ainsi de nombreux déplacements. En matière de formation, les modules d'auto-formation permettent également au salarié de se former à partir de son poste de travail sans se déplacer.

Dans les centres éditiques comme dans les filiales de presse (Groupe EBRA), les fournisseurs de papier ont l'obligation de justifier d'au moins un label ou norme environnementale (certification PEFC, FSC, Ecolabel). Plus de 85 % du papier journal acheté est du papier d'origine recyclé soit environ 67 000 tonnes en 2014. L'ensemble des déchets papiers (bande carols des bobines, gâche, …) est maintenant broyé et récupéré pour être revendu (la réduction des macules et de la gâche permettent de diminuer la consommation de papier – 1 % de gâche en moins correspond à environ 100 tonnes de papier économisé). Enfin un circuit est également en place pour la reprise des toners usagés.

Pour les postes de travail fixe, des agences gérés par EI, un procédé permet d'arrêter automatiquement l'unité centrale la nuit, lorsque l'ordinateur n'est pas utilisé et un démarrage le matin, avant l'arrivée de l'utilisateur. Ce procédé utilise la technologie IAMT (Intel Active Management Technology). La moyenne constatée d'un poste fixe en veille est de 25,98 Watt / heure (moyenne de la consommation des postes en veille) :

- un poste en agence est éteint en moyenne 90 heures chaque semaine soit 4680 heures chaque année ;
- soit une économie annuelle par poste de 121,5 KW /heure ;
- soit une économie globale extrapolée annuelle du parc agence de 5,652,996 KW / Heure.

Pour démontrer son engagement en faveur de l'environnement, EuroTVS (filiale d'Euro-Information, dédiée à la numérisation et au traitement informatique des documents et moyens de paiement) a choisi de viser la certification ISO 14001. Concrètement au sein de l'entreprise, les déchets sont mieux triés et les collaborateurs sont sensibilisés aux bons gestes. Afin d'être plus performant des fournisseurs et des prestataires sont intégrés à cette démarche. L'utilisation de papier issu de forêts gérées durablement a été généralisée, les prestataires de ménage (comme les collaborateurs) utilisent des produits écoresponsables. Cette démarche a déjà permis de récolter de nombreux bénéfices comme la réduction des consommations de papier de 10 %, l'utilisation du train dans les déplacements professionnels dans plus de 80 % des cas mais aussi une diminution des consommations énergétiques. Ces résultats permettent de motiver les collaborateurs et fédérer les parties prenantes.

LE RECYCLAGE ET LA GESTION DES DÉCHETS

Les déchets d'équipement électriques et électroniques **sont traités conformément aux obligations découlant du décret 2016-288 du 10 mars 2016**. Concernant le recyclage du matériel informatique, Euro Information Services qui est prestataire pour de nombreuses entités du groupe utilise les pièces détachées provenant de matériel hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé. Une revente des différentes gammes de produits encore réutilisables est organisée au fil de l'eau via un *broker*. Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage. La gestion de la fin de vie de l'ensemble des matériels fait l'objet d'un suivi annuel par Euro Information par type d'action menée : revente, destruction, reconditionnement, en attente d'affectation.

La part de matériel reconditionné par Euro Information pour les entités du groupe dont il a la charge par rapport à celle du matériel « *broké* », détruit ou repris, progresse de 23 % en 2014 à 27 % en 2016.

L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CM-CIC Service Immobilier qui l'a ainsi intégrée dans des contrats type de maintenance des appareils élévateurs. Un article oblige notamment le prestataire à fournir le bordereau de retraitement pour les déchets en provenance des équipements électriques et électroniques (D3E), les déchets industriels spéciaux, les déchets prestataires (emballages de matériels neufs, bombes aérosols, colles et mastics, résidus de peinture).

L'usage responsable est également un engagement de Leasecom, la filiale de location financière du Crédit Mutuel Arkéa qui a signé, en novembre 2015 un accord de partenariat avec « compte épargne CO_2 » pour compenser les émissions de gaz à effet de serre de l'ensemble des équipements mis à la disposition de ses locataires (soit l'équivalent de 796 tonnes de GES). Leasecom a également lancé une gamme complète de services pour faciliter, la reprise, le reconditionnement ou le recyclage des équipements en fin de location et s'est associé à Paprec, pour démanteler et recycler l'ensemble des équipements de retour de location hors d'usage.

Action de sensibilisation et de solidarité, chez Nord Europe Assurances, lors du «cleaning day» des bouteilles, des cannettes, des gobelets et du papier ont été mis à disposition de l'association Cèdre, qui emploie 85 % de personnes en situation de handicap, par les collaborateurs, afin d'être recyclé.

Le Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre-Ouest s'est quant à lui associé, à sa filiale Atlantique Habitations dans le cadre de l'opération « Balcons Aromates » de la semaine européenne du développement durable qui participe à la création de lien social, s'inscrit dans une logique de recyclage et contribue à créer un cadre de vie plus agréable. Cette même fédération, a également, suite à son déménagement, organisé les actions nécessaires (ventes privées, ventes aux enchères) pour donner une nouvelle vie aux équipements de l'ancien site (mobilier, matériels de cuisine et matériel industriel) qui n'avaient pas vocation à être réutilisés sur le nouveau site.

Du fait de la nature des activités du groupe **les nuisances sonores, pollutions des sols** ou autres formes de pollutions de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement sur les lieux d'implantation n'apparaissent pas significatives. Le groupe n'a pas non plus d'impact majeur sur la biodiversité ; cependant ces enjeux ont été nouvellement intégrés dans la réflexion globale RSE. Le Crédit Mutuel n'a enregistré aucune provision ou garantie dans sa comptabilité en matière d'environnement.

Plusieurs mesures sont prises pour développer et préserver **la biodiversité** et se traduisent notamment par la prise en compte de critères environnementaux lors du financement de projets importants (respect des zones protégées). Ainsi, les investissements effectués par CM-CIC Capital Finance et ses filiales dans certains secteurs d'activité tiennent compte de ces critères. C'est le cas par exemple de l'accompagnement de CM-CIC Capital Innovation dans une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières gazeuses à partir de ressources renouvelables et notamment de ressources agricoles non alimentaires ; de CM-CIC Capital Finance dans une entreprise qui intervient dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets propres et secs ; ou encore Crédit Mutuel Arkéa qui est devenu un actionnaire important du groupe Paprec spécialisé dans le ramassage et le traitement des déchets papiers.
Par ailleurs, quelques groupes ont investi dans des fonds de **dépollution** de terres industrielles polluées, des FCPR (Fond Commun de Placement à Risque) pour financer des infrastructures d'énergie renouvelable.

Le groupe reste sensible aux problématiques liées aux atteintes à l'environnement et à la biodiversité et s'engage à travers diverses actions et partenariats à les protéger. Il en est ainsi pour le projet

« Des ruches sur le Campus », de Cofidis, dont le but est de sensibiliser les collaborateurs, de les former à l'apiculture, et qui permet le repeuplement à partir d'espèces locales. La même préoccupation pédagogique guide le partenariat, depuis 2010, du Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc avec le Crea (Centre de recherches sur les écosystèmes d'altitude) dont l'objectif est de faire du Mont Blanc un site de référence du suivi de la planète face au changement climatique. Enfin La Française s'engage en faveur de la reforestation et finance la plantation de 3 000 arbres au Sénégal, au Pérou ou en Haïti.

LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

De même que les problématiques de nuisances sonores, de pollution des sols, d'impact sur la biodiversité…, celle du gaspillage alimentaire ne constitue pas un enjeu significatif pour le groupe. Néanmoins, c'est au niveau de chaque structure de restauration collective que des mesures, adaptées à la taille, à l'organisation, et au lieu d'implantation que des mesures peuvent être prises.
Outre le gaspillage alimentaire, le groupe est également plus précisément sensible à **la solidarité alimentaire**.
Plusieurs fédérations sont ainsi des partenaires durables de la Banque Alimentaire, notamment, le Crédit Mutuel de Normandie depuis 15 ans, le Crédit Mutuel d'Anjou, à travers un engagement triennal régulièrement renouvelé ; de même le CIC avec son partenariat avec les Petits frères des Pauvres qui luttent contre l'exclusion.

3.2 - La prise en compte des facteurs sociétaux et environnementaux au cœur de l'activité

Les enjeux sociétaux et environnementaux dans les activités financières sont principalement appréhendés à travers la banque de grandes entreprises et banque d'investissement qui bien qu'elle ne représente, pour le groupe que 6,2 % de son PNB, représente les principaux risques ESG sur lesquels il est possible d'agir. Ainsi, le groupe s'applique à prendre en compte ces enjeux à travers des pratiques et procédures permettant de dépasser les seuls critères financiers.

À titre d'exemple, sur la BFI, le CIC dispose d'une méthodologie d'évaluation interne, reprenant l'échelle de classification « Principes de l'Équateur ».

- Projets de Catégorie A – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux potentiels significatifs, hétérogènes, irréversibles ou sans précédent.
- Projets de Catégorie B – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux limités, moins nombreux, généralement propres à un site, compensables et faciles à traiter par des mesures d'atténuation.
- Projets de Catégorie C – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimes ou nuls.

Les 33 projets sont ainsi répartis : catégorie A : 1, catégorie B : 28 ; catégorie C : 4.

Les dossiers sont sélectionnés sur un ensemble de paramètres intégrant notamment des critères sociaux, environnementaux et éthiques, dans des secteurs d'activité et des pays choisis. Une grande attention est ainsi accordée aux critères d'utilité sociale (par exemple, est analysé le caractère plus ou moins stratégique du projet pour un pays ; l'alignement des intérêts des différentes parties prenantes ; la rationalité économique globale ; d'acceptabilité locale (opposition connue de groupes de défense de l'environnement ou de la population locale, nuisances sonores, impact paysager, etc.) et de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles).

Dans tous les cas, les projets du portefeuille sont conformes aux réglementations locales au minimum. En ce qui concerne **la lutte contre la corruption**, le décaissement qui intervient après satisfaction des procédures KYC, et sur attestation délivrée par un tiers de confiance (expert technique indépendant), est un moyen de contrôle puissant quant à la matérialité des dépenses. La stratégie interne du département est de se concentrer sur les secteurs qu'il connaît bien et dont l'utilité collective est fondée sur la satisfaction de besoins de base (approvisionnement ou production d'énergie, de moyens de communication, télécommunication, loisirs, industrie de transformation, délégations de services publics). Le département finance habituellement des projets dans des pays où le risque politique et de solvabilité est maitrisé (i.e. des « pays désignés » au sens des principes Équateur[7]). Quand le département intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en participation aux côtés de banques ayant signé les principes Équateur ou de multilatéraux et de ce fait, les projets du portefeuille sont en règle générale, conformes aux minima imposés par la Banque Mondiale. Dans chacun de ces projets l'impact social et environnemental est non seulement pris en compte par les co-financeurs du Crédit Mutuel dès la sélection de l'opération mais également suivi tout au long de la vie du projet (par exemple : obligation de suivi de la phase construction et de son impact environnemental par un ingénieur indépendant si la taille du projet le justifie ; obligation contractuelle de l'emprunteur de respect des normes et de leur évolution au fil de la vie du projet).

Le groupe Crédit Mutuel a été impliqué dans la réflexion collective de la place bancaire sur les suites de la COP 21. Cette implication fait suite à la démarche entreprise par les acteurs de la place financière de Paris sur **le changement climatique** qui a fait l'objet d'une déclaration lors du Climate Finance Day du 22 mai 2015 et qui a été confirmée par une autre déclaration le 29 juin 2016 du Paris Green Financial Center. Crédit Mutuel-CM11, CM-CIC Asset Management et Federal Finance Gestion ont été signataires de l'appel de Paris pour le climat. Les entreprises du groupe affirment ainsi leur engagement en faveur d'un climat sûr et stable. Elles se sont engagées ainsi à adopter dès maintenant des mesures concrètes, sans attendre l'entrée en vigueur de l'accord en 2020, tant à titre individuel qu'en coopération, afin de ramener les émissions de gaz à effet de serre à un niveau sans danger et développer la résilience face aux changements déjà en cours.

Ces engagements en faveur du climat se traduisent sous diverses formes. Concernant la banque de financement et d'investissement, la clientèle des grandes entreprises, la publication, au quatrième trimestre 2016 de cinq politiques sectorielles par le groupe Crédit Mutuel-CM11 et par le CIC vient compléter celles déjà publiées par les sociétés de gestion d'actifs, donnant ainsi plus de visibilité aux engagements du groupe. Les problématiques traitées sont les suivantes :

- les centrales thermiques au charbon, deux politiques (Crédit Mutuel-CM11 et CIC) ;
- l'énergie nucléaire civile, deux politiques (Crédit Mutuel-CM11 et CIC) ;
- les activités minières, deux politiques (Crédit Mutuel-CM11 et CIC) ;
- la défense, deux politiques (Crédit Mutuel-CM11 et CIC) ;
- la banque privée, deux politiques (Crédit Mutuel-CM11 et CIC) ;
- les armes controversées, deux politiques (La Française AM, Federal Finance Gestion).

(7) Les pays désignés sont les pays considérés comme ayant une gouvernance environnementale et sociale solide, un cadre législatif et des institutions robustes capables de protéger leurs populations et l'environnement naturel.

Les séances de sensibilisation auprès de ses collaborateurs se sont poursuivies en 2016 organisée par le contrôle interne de la Banque de Financement et le point RSE doit être présent dans tous les dossiers des comités de crédits de la Banque de Financement pour les secteurs sur lesquels une note de politique sectorielle a été diffusée. De la même manière d'autres politiques sectorielles ou transectorielles sont en préparation.

Il en est ainsi de l'approche volontariste en faveur de la transition énergétique, l'économie circulaire et l'entrepreneuriat sociétal initiée par le Crédit Mutuel Arkéa, avec le lancement du fonds d'innovation sociétale "We Positive Invest" doté de 20 millions d'euros.

Plus visibles sont les engagements des sociétés de gestion d'actifs, soit à travers leurs investissements et produits, leurs engagements ou la reconnaissance de ceux-ci.

Federal Finance Gestion a annoncé deux initiatives climatiques destinées à favoriser les flux financiers vers des projets compatibles avec des économies bas-carbone :

- création d'un indice climat, développé en collaboration avec deux fournisseurs de données extra-financières, Sustainalytics et Grizzly Responsible Investment, spécialisés dans la recherche en matière de développement durable ;
- lancement d'un fonds à formule Daipazen Climat, exposé à l'indice Federal Objectif Climat, composé de 50 entreprises engagées selon la méthodologie de l'indice dans des politiques de réduction de leurs émissions carbone.

Signataire des Principles for Responsible Investment (PRI), Federal Finance Gestion s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques d'investisseur pour compte de tiers. Cet engagement a été reconnu à travers la note A+ obtenue par Federal Finance pour l'évaluation PRI 2015.

Du côté du groupe La Française, un accent particulier est mis sur les investissements immobiliers de bonne qualité énergétique :

- 10 000 m² de bureau à Paris, livrés en juin 2016 et visant les certifications HQE Excellent, BREEAM Very Good and BBC Effinergie ;
- acquisition à Berlin, d'une construction qui devrait être achevée au 1er trimestre 2017 et bénéficier d'une certification DGNB Gold Standard ;
- acquisition d'un immeuble à Lille (59), pour le compte de son OPCI IMMO SR 2 qui sera certifié "NF HQE Bâtiments tertiaires" et labélisé "RT 2012" et dont la livraison est prévue pour le quatrième trimestre 2017 ;
- lancement par ACOFI Gestion, partenaire de La Française, de Predirec EnR 2030, fonds de prêts obligataires en euros destiné à répondre aux besoins des acteurs des filières éoliennes ou photovoltaïques sur des durées de 5 à 15 ans. Ce fonds dispose déjà de 45 millions d'euros de capacité d'investissement et est labellisé Transition énergétique et écologique pour le climat (TEEC) par EY.

La Française Real Estate Managers, a acquis l'immeuble Jazz à Boulogne Billancourt pour le compte de huit de ses SCPI, un immeuble qui a obtenu la certification HQE….

Dans le groupe Crédit Mutuel-CM11, CM-CIC Asset management a lancé CM-CIC Objectif Environnement, un fonds investi dans des entreprises à « valeur ajoutée verte ». Ce fonds éligible au PEA est labellisé ISR par Novethic. La Française (filiale de CMNE) a lancé un fonds Zero Carbon, une sicav lancée avec 25 millions d'euros. Enfin, La Banque de Luxembourg consciente que l'agriculture de proximité est indispensable pour développer les marchés locaux, lutter contre le chômage et favoriser ainsi la lutte contre la faim et la pauvreté développe aujourd'hui des placements alternatifs pour un développement équilibré et durable.

Les métiers du groupe restent néanmoins essentiellement concentrés autour de la banque de détail, l'accompagnement des particuliers et des entreprises régionales et c'est dans ce cadre que les enjeux de transition énergétique touchent le plus grand nombre. C'est pourquoi le groupe réfléchit avec ses partenaires banques coopératives européennes pour que la part active des banques de détail et du financement par le crédit bancaire de la transition énergétique soit pleinement intégrée par les politiques communautaires et les réglementations prudentielles mises en œuvre.

Depuis plusieurs années, le Crédit Mutuel fait preuve d'incitations **en matière environnementale** au niveau local et régional pour s'adapter aux conséquences du changement climatique. Il a su développer des produits spécifiques : en dehors des éco-prêts à taux zéro, sont proposés des crédits économie d'énergie (court et long terme). Le groupe soutient par ailleurs le développement des énergies renouvelables et alternatives en proposant par exemple une assurance habitation qui couvre les installations en énergie renouvelable (pompes à chaleur, géothermie, aérothermie, panneaux solaires photovoltaïques,…) et les biens sur lesquels elles sont installées. Il est aussi prévu une responsabilité civile production électricité en cas de revente d'électricité dès lors que des panneaux photovoltaïques sont déclarés.

Plusieurs initiatives peuvent témoigner de la prise en compte des enjeux ESG au cœur des différents métiers du groupe :

- Le Crédit Mutuel de Bretagne et Arkéa Crédit-Bail se sont mobilisés pour le financement d'unités de cogénération en Bretagne (production conjuguée de chaleur et électricité permettant un gain de 35 % par rapport à une production séparée). Crédit Mutuel Arkéa a parrainé les 10e trophées bretons du développement durable.
- Atlantique Habitations a engagé depuis 2011 une démarche RSE stratégique, globale et structurante, avec une phase d'audit, une phase de sensibilisation des acteurs internes et une réflexion conduite dans le cadre de la formalisation du Plan Moyen Terme. Une nouvelle étape a été développée en 2015 et 2016 avec l'évaluation de son action au travers du référentiel européen EURHO-GR.
- Armorique Habitat, filiale du CM Arkéa, poursuit ses efforts dans les constructions labellisées systématiquement en très Haute Performance Énergétique et soutient des projets novateurs en matière d'économie d'énergie et de réduction de charges pour les locataires. En 2016, Armorique Habitat a poursuivi sa politique active en faveur de la transition énergétique, à travers la réhabilitation de 134 logements individuels sur 21 communes (l'objectif attendu est de passer du classement de performance énergique « F ou G » à « C ou B ») ; la construction de 4 maisons expérimentales à énergie passive (la performance attendue est de 0 kWh de consommation d'énergie pour le locataire) ; la labellisation « Bâtiment à Énergie Positive » pour un collectif de 8 appartements équipés de panneaux photovoltaïques en toiture visant à produire plus d'énergie que celle consommée, afin de la revendre.
- Pour certaines filiales immobilières du groupe, la RSE et la faible consommation d'énergie sont au cœur des décisions. Le groupe s'applique cette exigence à lui-même lors des constructions et rénovations de ses bâtiments d'exploitation. Ainsi, la plupart des

locaux sont labellisés HQE (Paris, Valence…) ou visent l'excellence BBC (Nantes, Orléans…). Quand cela est possible le raccordement aux réseaux de chaleur collectifs est privilégié (Nantes, Strasbourg…) ;

- Signature de la charte du Plan bâtiment durable par le Crédit Mutuel de Bretagne avec la Région et la CCI Bretagne afin de rénover les bâtiments du tertiaire privée et les lycées (plus de 42 millions de m² chauffés en Bretagne dont 26 millions pour le tertiaire privé). L'objectif est de réduire de 26 % les consommations d'énergie d'ici 2030.
- Solidarité et transition énergétique ont guidé la création, en 2015 de l'offre Ark'ensol Énergie, issue d'un partenariat entre le Crédit Mutuel Massif Central et le Conseil général de l'Allier pour lutter contre la précarité énergétique. Cette offre s'adresse à des personnes aux revenus modestes et très modestes ou qui ne peuvent avoir accès à des prêts bancaires classiques. Le Crédit Mutuel Massif Central accorde des prêts à un taux indexé sur le livret A, pouvant aller jusqu'à 10 000 euros, pour financer l'avance des aides et/ou des subventions obtenues pour la réalisation des travaux dans l'attente de leur déblocage.
- Mise en place d'un plan d'aide pour l'agriculture régionale par le Crédit Mutuel Nord Europe : mobilisation de 30 millions d'euros pour l'octroi d'un prêt de fonds de roulement, et conditions favorables aux crédits de campagne avec une mise en œuvre conjointe des coopératives et des négoces régionaux.
- Le Centre International du Crédit Mutuel appuie le réseau des Mucodec en relation avec la Direction générale des grands travaux du Congo dans la réinstallation de 480 maraîchers à Brazzaville. Les prêts octroyés par les Mucodec permettront l'acquisition de terrains dont un premier lot pourra accueillir 237 maraichers. À terme ces maraichers pourront alimenter la population de Brazzaville et de ses environs. Ce projet est piloté par l'Agence Française de Développement (AFD).

La prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux dans les politiques de financement des entreprises – et notamment l'intégration de critères ESG dans l'analyse corporate KYC - requiert encore de nombreux travaux de réflexion dès lors que les bénéficiaires sont autres que des grandes entreprises faisant l'objet de multiples analyses ESG de la part de cabinets spécialisés. Ce sujet a fait l'objet, depuis 2013, de travaux entre le Comité des Banques Pays de Loire de la Fédération des Banques Françaises, l'école de commerce Audencia, le Fondes, BPI France… auxquels les banques du groupe, Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest, CIC Ouest, ont activement participé.

3.3 Changement climatique et transition énergétique : des exigences sociétales renforcées

Sans présenter de vulnérabilité particulière aux aléas du changement climatique, le groupe a commencé à déployer une expertise en matière de maîtrise des **consommations énergétiques**. Une réflexion et des études au niveau de CM-CIC Services Immobilier (qui gère une grande partie du parc immobilier du groupe) ont déjà été initiées par l'application de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (loi DDADUE) instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique ou d'une mise en conformité avec la norme ISO 5000-1 pour les grandes entreprises (voir plus haut).

En 2016, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique, les différentes sociétés investisseurs institutionnels du groupe comme CM-CIC Asset Management, Federal Finance, La Française, les ACM, ACMN, Suravenir communiqueront, dans les délais impartis, aux assurés et dans leur rapport annuel, sur les modalités de prise en compte des enjeux ESG (Environnement, Social, et bonne Gouvernance) dans leur politique d'investissement, et notamment, dans le cadre du volet « Environnement » sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre des actifs en portefeuille. Les sociétés expliqueront aussi les modalités de droits de vote attachés aux instruments financiers. Les émissions de GES générées indirectement par les autres activités (banque de détail, banque de financement et activités de marchés, banque privée et capital-développement), n'ont pas fait l'objet de mesures en 2016 du fait des difficultés rencontrées pour l'élaboration d'une méthode de quantification.

Toutefois, la répartition des expositions par secteur figurant dans le chapitre des informations relatives au pilier 3 de Bâle 3 du document de référence 2015 montre que les différentes entités du groupe sont très peu présentes dans les activités très polluantes (pétrole et gaz, matières premières, transport industriel, bâtiment et matériaux de construction). Ces mesures serviront de référence dans le temps pour apprécier l'évolution des engagements.

Il est à noter que la mesure de **l'empreinte environnementale**, la réalisation d'un bilan carbone, la maîtrise et la réduction des impacts environnementaux font partie des questions abordées dans le questionnaire RSE que les entreprises d'investissement comme CM-CIC Investissement soumettent à certaines entreprises de leurs portefeuilles. Au niveau des financements de projets, l'impact environnemental est intégré dans la sélection et le suivi des projets.
Deux principaux secteurs économiques émetteurs de GES (secteur minier, centrales thermiques à charbon) font l'objet de politiques sectorielles développées au sein de Crédit Mutuel-CM11 et du CIC.

LES RISQUES FINANCIERS LIÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Comme l'ensemble du secteur financier, le changement climatique expose le groupe à :

- un risque physique (catastrophe naturelle,…) ;
- un risque de transition regroupant les risques induits par la transition vers une économie-bas-carbone et qui est sectoriel ;
- un risque de réputation.

En dehors de l'impact physique sur son propre fonctionnement, les autres impacts identifiés sont les suivants :

- un risque de défaut des emprunteurs : au niveau de la banque de détail et au niveau de la banque de financement (grands comptes, financements de projets) ;
- un risque de dépréciation d'actifs pour la banque d'investissement, opérations de marchés (émissions obligataires), la gestion d'actifs et les activités d'assurance de biens et de santé ;
- un risque de responsabilité : de défaut de conseil, de contentieux lié à la responsabilité fiduciaire (gestion d'actifs, activités d'assurance).

Dans le cadre des risques opérationnels, les risques physiques propres font l'objet d'une analyse au travers des cartographies des risques climatiques (inondations, séismes…). Le plan d'urgence et de poursuite d'activité exclut toute installation dans des zones de risques climatiques et, pour les risques non avérés, une exigence de fonds propres est déterminée (cf. document de référence du groupe CIC paragraphe « Risques opérationnels » dans le chapitre « Gestion des risques »).
Les risques physiques de la clientèle sont minorés, atténués du fait de la prise en charge par les assurances et par la diversification géographique des expositions. (cf. paragraphe « Expositions par secteur » dans le chapitre « Informations relatives au pilier 3 de Bâle 3 »).

Les autres risques (hors risque de responsabilité) sont appréhendés dans le cadre prudentiel actuel à travers les exigences de fonds propres au titre du risque de crédit.

Les expositions du groupe Crédit Mutuel sur les secteurs polluants sont identifiés depuis le 31 décembre 2016 dans le suivi trimestriel de la direction des Risques CNCM (activités minières générales, extraction de la houille et de lignite, charbon, commerce de charbon). Cette exposition s'appuie sur le système d'information mis en place conformément à la règlementation prudentielle, homologué par les autorités de supervision de l'activité bancaire, et cohérent avec le système comptable. Conçu pour une approche prudentielle, il ne fournit cependant pas encore les informations suffisantes pour permettre une analyse fine des risques environnementaux (codification NACE). La part de l'exposition aux secteurs polluants représente 0,07 % du total des expositions brutes clientèle (périmètre consolidé groupe Crédit-Mutuel CM11- calculateur Bâlois) au 31/12/2016. Ces secteurs d'activité sont également encadrés par le suivi des limites sectorielles nationales, dispositif qui s'inscrit dans le cadre de la surveillance et de la maîtrise des risques du groupe Crédit Mutuel et qui se décline sur chaque groupe régional. Activités minières générales, extraction de la houille et de lignite, charbon intègrent le secteur pétrole & gaz, matières premières dont la limite sectorielle est de 4 %. Le commerce de détail de charbon intègre le secteur distribution dont la limite sectorielle est de 6 %.

Par ailleurs, afin d'optimiser ce dispositif une cartographie des risques opérationnels sur le risque climatique est en cours d'élaboration. L'objectif de la cartographie sur le risque climatique est de faire un état des lieux pour déterminer l'impact du risque climatique sur l'activité et d'identifier des mesures de protection.

À moyen terme des stress tests (méthodologies en cours d'élaboration), sur le risque climatique sont annoncés par l'ACPR.

Au total, les risques sociétaux en général, environnementaux en particulier, sont au cœur du quotidien du groupe :

- en tant qu'organisation humaine ayant un impact sur son environnement,
- mais également au cœur de ses activités de financement, et ce, non seulement pour son activité traditionnelle qu'est la banque de détail, mais aussi pour ses activités plus spécialisées de banque de financement et de gestion d'actifs.

Enfin, fort de son enracinement dans les territoires, le groupe veut également être acteur de cette évolution environnementale de la société en incluant ces sujets dans sa gouvernance (commission RSE au Crédit Mutuel Anjou, au Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest…) et dans sa communication avec les parties prenantes :

- conférence sur la RSE à l'initiative du Crédit Mutuel Dauphiné Vivarais ;
- présence du Crédit Mutuel Agricole et Rural aux 9es assises nationales de l'agriculture biologique ;
- présence de Créavenir (Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie) auprès des jeunes pour les aider à financer des projets notamment dans le domaine de l'environnement ;
- publication d'un guide du développement durable à l'intention des associations…

L'AFFIRMATION DES ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Le groupe Crédit Mutuel-CM11 a adopté une politique interne d'entrée en relation avec ses clients applicable dans toutes ses entités en France et à l'étranger. **Le groupe accompagne ses clients dans la réalisation de leurs projets** en étant attentif à la gestion des risques, notamment le risque de réputation. Dans cette perspective, il refuse par principe toute relation avec des tiers dont on peut raisonnablement penser qu'ils réalisent ou font la promotion, explicite ou implicite, de pratiques illégales ou contraires à ses valeurs, telles que :

- l'apologie ou l'incitation au terrorisme ;
- l'appel à la haine, à la violence ou les atteintes à la personne ;
- la discrimination, notamment à caractère raciste ou homophobe ;
- la pédophilie, le proxénétisme ;
- la corruption, active ou passive, le blanchiment ;
- le travail dissimulé ou la fraude fiscale.

En outre, pour les risques particuliers qu'elles génèrent pour la banque, les relations avec des personnes physiques ou morales en lien avec certaines activités ne sont pas acceptées comme la prostitution ou la pornographie, les sectes, la voyance ou l'astrologie, le commerce des armes, etc…
Plus généralement, la banque ne poursuit pas de relations avec des tiers lorsque l'intérêt économique ou social et / ou la proximité locale ou régionale, n'apparaissent pas évidents, mais également lorsque les conditions de transparence ou de confiance ne sont pas (ou plus) réunies.

La RSE doit s'entendre aussi comme le respect des attentes des parties prenantes.

À ce titre de nombreuses structures de décision de l'entreprise commencent à intégrer la dimension RSE dans leurs pratiques. Dans plusieurs groupes régionaux un comité dédié à la RSE existe et est composé d'administrateurs fédéraux. Sa vocation principale concerne généralement le reporting transverse RSE et les plans d'actions liés à l'environnement mais aussi les pratiques commerciales. Ainsi le développement du groupe ne peut s'envisager sans un engagement au respect du sociétaire-client et **en faveur de la cohésion économique et sociale**. C'est pourquoi les actions de mécénat en dehors du mécénat culturel mis en œuvre par le CIC (soutien au Festival de Pâques d'Aix, restauration de l'Hôtel des Invalides) sont très majoritairement centrées sur les mécanismes de solidarité et d'entraide (voir chapitre 4.2).

Représentants de nos 7,7 millions de sociétaires, premiers destinataires des engagements du groupe, nos 24 000 administrateurs sont également les premiers porte-parole des attentes de la société. Conscient de cette richesse, le groupe s'applique à en développer la vitalité, la diversité et la participation. Militant de l'engagement coopératif, tant en France qu'à l'étranger, le Crédit Mutuel participe activement à la promotion du modèle coopératif.

En 2016, avec les autres mouvements coopératifs français, le Crédit Mutuel a activement contribué à l'élaboration des décrets d'application de la loi relative à l'économie sociale et solidaire dont le titre III est totalement consacré aux coopératives. Le Crédit Mutuel a particulièrement contribué à la préfiguration de ce que seront la révision coopérative et l'application du guide des bonnes pratiques pour le secteur associatif. Il a notamment participé à l'élaboration des cahiers des charges des réviseurs coopératifs, de leur charte d'engagement au sein du Conseil supérieur de la coopération…

Par ailleurs, il a été fortement mobilisé avec les autres mouvements coopératifs réunis au sein de Coop FR, l'association nationale française des coopératives, afin de faire valoir auprès des pouvoirs publics et du Parlement la nécessité de revaloriser le plafond de rémunération des parts sociales pour servir une meilleure rémunération aux sociétaires, ce qui finalement et après quelques péripéties de procédure été adopté par le Parlement. Il a par ailleurs été très actif pour défendre le modèle coopératif lors des consultations lancées par l'Autorité bancaire européenne, l'Autorité européenne des marchés financiers et la Banque centrale européenne. Ces consultations laissent entrevoir

une volonté d'uniformisation des gouvernances des établissements bancaires calquée sur un mode « conseil de surveillance de groupe coté ». Tout en poursuivant les objectifs de saine supervision des régulateurs, les actions de pédagogie auprès des autorités se poursuivront en 2017 pour éviter toute recommandation ou directive qui irait à l'encontre de l'identité coopérative.

Au niveau international, le Crédit Mutuel est resté très présent dans les instances bancaires coopératives européennes (EACB) au sein desquelles il préside le groupe de travail RSE et au sein de l'association des mouvements coopératifs européens (Cooperatives Europe). Il a été partenaire actif du sommet mondial des coopératives réunies à Québec pour la troisième fois, en présence de la présidente de l'Alliance coopérative internationale Monique Leroux, par ailleurs administratrice du CIC. Lors de cette édition biennale, les coopératives ont réfléchi sur leur capacité d'agir sur les plans social, environnemental et économique, et sur leur contribution aux Objectifs de développement durable (ODD). Promouvoir les coopératives comme un modèle d'excellence qui s'est épanoui partout dans le monde, et qui pèse aujourd'hui plus de 250 millions d'emplois, et représente un PIB proche de celui du Canada ou de l'Espagne reste un objectif permanent du Crédit Mutuel.

Afin de favoriser **la connaissance coopérative**, sa diffusion, mais aussi son renouvellement, le Crédit Mutuel a organisé son 8e Prix de la recherche coopérative, en partenariat avec la Recma – Revue internationale de l'économie sociale. L'objectif est de stimuler la recherche en économie sociale et de récompenser les travaux universitaires de niveau Master portant sur les entreprises coopératives, leur gouvernance, leur histoire, leur développement, leur contribution aux enjeux économiques, sociaux et sociétaux... En 2016, un Jury composé de professeurs d'universités et de grandes écoles, de représentants du Crédit Mutuel, de la Recma et du mouvement coopératif a récompensé 3 lauréats, parmi des candidats en provenance de toute la France, du Maroc…. et issus d'une grande diversité de disciplines - économie, droit, agronomie, sciences politiques, sciences sociales... De nombreux thèmes étaient étudiés : habitats participatifs, coopérative de production, approche pluridisciplinaire de l'ESS, vie démocratique et prise de décision collective, l'empowerment (autonomisation) des femmes…

UN DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le groupe est à l'écoute, non seulement de ses sociétaires et clients, mais également de nombreuses parties prenantes au premier rang desquelles figurent ses régulateurs, les organismes professionnels auxquels il appartient, les acteurs du contrôle, qu'ils soient internes ou externes, obligatoires ou sollicités.

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

Parties prenantes internes
- Sociétaires-clients/administrateurs
- Fédérations régionales
- Salariés
- Direction & management
- Filiales et sociétés communes de moyen

Parties prenantes commerciales
- Clients
- Fournisseurs
- Sous-traitants
- Partenaires commerciaux
- Concurrents

Parties prenantes sectorielles
- Relations de place
- Pouvoirs publics
- Autorités de contrôle/Régulation
- Agences de notation

Parties prenantes sociétales
- Institutions coopératives
- Associations / ONG
- Médias
- Société civile / Parlement

Au-delà de ces interlocuteurs, dans un groupe non centralisé, d'autres intervenants peuvent apparaître, en fonction des stratégies, et partenariats de chacune des entités du groupe. Afin de mieux identifier ces parties prenantes, le groupe a initié une démarche de recensement, inachevée, mais dont les premiers résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous.

		GOUV	SOT	ENV	SOC
Audit et contrôle	Régulateurs (BCE, ACPR, AMF, régulateurs étrangers de nos pays d'implantation) Audit interne OTI, CAC, Cabinet d'audit (E&Y) Agence de notation (Vigeo)	●	●	●	
Partage d'expérience	Entreprises du monde coopératif ou commercial Associations professionnelles (FBF, AFG, ASF, UPC en Belgique, …) EACB/GEBC, CoopFR, ACI, … Confrères	●		●	
	Fondation de France Associations de consommateurs		●		●
	Structure de l'ESS Pôle territorial de coopération économique ADIE, CRESUS, Emmaus, WWF, FINANSOL	●	●		●
	ORSE, NOVETHIC, Comité 21 ONG : Planète Urgence	●	●	●	●
	Instances représentatives du personnel Branche Crédit Mutuel ESAT, AGEFIPH Ets d'enseignement (France, Belgique) Chambres de commerce et d'industrie Centre de formation de la profession bancaire				●
	Forums régionaux pour l'emploi Fournisseurs (La Poste, architectes) Initiatives professionnelles : PRI, FIR		●	●	

Enfin, les échanges entre membres du GT RSE et la consignation dans notre Intranet d'informations en provenance d'ONG (y compris de controverses), de bonnes pratiques de confrères français ou étrangers, voire d'établissements opérant sur d'autres secteurs que les nôtre, complètent la connaissance des attentes de la société par le groupe.

L'AFFIRMATION DES ENGAGEMENTS SOCIETAUX

4.1 La loyauté des pratiques

Outre **les différents codes et chartes** mis en œuvre au sein des entreprises du groupe, notamment pour préserver la confidentialité et la sécurité des données des sociétaires-clients, un dispositif efficace de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LAB/FT) conforme aux exigences réglementaires a été mis en place. Il décline des principes généraux par ligne de métiers sous forme de procédures détaillées, de modules d'autoformation. Il s'appuie notamment sur les correspondants LAB/FT au sein de chaque entité en France comme à l'étranger. L'application des contrôles (périodique, permanent et de conformité) vise à s'assurer de la couverture des risques et de la bonne cohérence des procédures mises en place.

Enfin le groupe ne dispose pas d'implantation dans les États ou territoires dits « non coopératifs », dont la liste est régulièrement publiée par le gouvernement français. Les opérations susceptibles d'être réalisées par les clients vers des pays dont le Groupe d'action financière internationale (GAFI) souligne les insuffisances font par ailleurs l'objet de mesures de vigilance renforcée. Les résultats de l'application du dispositif sont présentés régulièrement aux comités de contrôle permanent, aux comités d'audit et aux conseils d'administration des groupes régionaux.

Le Crédit Mutuel est présent notamment en Allemagne, Belgique, Espagne, Grande-Bretagne, au Luxembourg, au Maroc, à Monaco, au Portugal, à Singapour, en Suisse, en Tunisie et dans plusieurs pays d'Europe de l'Est au travers de ses filiales notamment dans des activités de banque de détail. Cette présence est connue de tous et mentionnée en bonne place dans les outils de communication du groupe (rapports annuels et sites Internet). Les pays concernés sont nos voisins directs et le Crédit Mutuel, du fait de son organisation et de son histoire, entretient avec eux des liens naturels depuis de nombreuses années.

Au Portugal, Cofidis remporte pour la 4e année consécutive, le trophée « Escolha do Consumidor 2016 ». Ce prix récompense avant tout le travail des conseillers commerciaux, qui œuvrent au quotidien pour offrir une relation personnalisée et un service de qualité à chacun de ses clients. Son exigence en matière de satisfaction a d'ailleurs conduit l'enseigne à obtenir, en Espagne de même qu'en France, le trophée « Élu service client de l'année 2016 », un nouveau gage de confiance des consommateurs qui récompense l'engagement durable de Cofidis auprès de ses clients sur l'optimisation continue de ses services. Enfin, afin de remplir l'objectif de transparence internationale qu'il s'est fixé, le groupe s'est organisé pour que toutes les activités respectent les règles fiscales et de conformité.

LA TRANSPARENCE

L'article 25 de la loi n° 2016-1691 relative à **la transparence**, à **la lutte contre la corruption** et à la modernisation de la vie économique dite « Loi Sapin II » a créé un régime des représentants d'intérêts reposant sur un répertoire numérique destiné à informer les citoyens sur les relations entre les représentants d'intérêts et les pouvoirs publics. Ce dispositif vient préciser les modalités avec lesquelles les entreprises devront rendre plus transparentes les relations et discussions avec les pouvoirs publics. Le Crédit Mutuel a toujours indiqué qu'il travaillait étroitement avec les associations professionnelles (AFECEI, FBF, EACB, CoopFR…) qui coordonnent les prises de position des établissements bancaires ou des coopératives auprès des pouvoirs publics et a déjà été inscrit notamment sur le registre des représentants d'intérêt du Parlement européen, ce qui lui a permis d'être invité à plusieurs réunions avec des membres des commissions. En 2016, il a participé aux premières consultations sur la finalisation du dispositif voulu par les pouvoirs publics afin de pouvoir se conformer au dispositif lors de son entrée en vigueur le 1er juillet 2017.

LA PROTECTION DU SOCIÉTAIRE-CLIENT

Compte-tenu du **traitement des données bancaires** sensibles et des nombreuses offres de service proposées, une attention très particulière est portée à tous les aspects de la sécurité des Systèmes d'Information notamment par Euro-Information (E-I). Tous les moyens sont donc mis en œuvre pour sécuriser les systèmes communautaires du groupe Crédit Mutuel et de ses filiales.

Le groupe a mis en place des moyens de sécurité renforcés pour les opérations des clients sur Internet, par exemple avec le dispositif « CAB » : Carte d'authentification bancaire - pour les clients particuliers et professionnels. Il s'agit d'une carte physique et nominative utilisable avec un code PIN associé et un boîtier lecteur autonome (le lecteur est totalement déconnecté du terminal utilisé afin d'accroître la sécurité). Le mot de passe est généré dynamiquement, le jeu de question/réponse (défi) étant différent à chaque utilisation. Par ailleurs, Euro Information (EI), filiale informatique du groupe Crédit Mutuel-CM11, comme la filiale informatique d'Arkéa possèdent des équipes dédiées dont le métier consiste à mettre à jour en permanence les logiciels, les patches de sécurité,… et mènent une veille permanente contre les pratiques délinquantes en matière de services bancaires à distance. S'inspirant de la norme ISO 27001/02 dont la certification est un objectif à horizon 2016 chez Euro-information, le niveau de sécurité est régulièrement audité par des auditeurs externes.

- des tests d'intrusion sont réalisés chaque année ;
- s'appuyant sur la norme ISO 27001 comme guide de référence, un SMSI déployé en 2015 sur l'un des centres de production d'Euro-Information a été progressivement déployé en 2016 sur les autres sites de production, lui permettant ainsi de viser une certification ISO 27001 en 2017 ;
- la mise en place du concept SOD (Segregation Of Duties / Séparation des tâches) répondant aux exigences des normes et des obligations réglementaires ou légales(8), l'exploitation de Q-RADAR, outil permettant de détecter, d'alerter et d'endiguer les attaques de notre système d'informations (SIEM : Security Information and Event Management) par sa puissance d'analyse et de corrélation des centaines de milliers de traces générées par nos équipements ;
- afin de lutter contre la captation d'information ou le piratage (phishing…) les outils installés dans le navigateur-Firefox, Chrome ou Internet Explorer, sécurise la navigation et sont régulièrement mis à jour (ex. barre de confiance CM…).

Le Crédit Mutuel a également instauré **des moyens de sécurité renforcés** pour les opérations des clients sur Internet. Euro Information

(8) Obligations légales : SOX pour activités aux USA. Obligations réglementaires : CRBF 97-02 devenu Arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne... Bâle II ou III : BCE. ISO/ITIL/COBIT : obligations librement consenties

(filiale informatique du groupe Crédit Mutuel-CM11) a développé un module spécifique, la barre de confiance Crédit Mutuel qui s'installe dans le navigateur et sécurise la connexion. Pour les opérations sensibles (paiements, virements…), une nouvelle fonctionnalité de l'application mobile a vu le jour fin 2015 et a été développée en 2016, la confirmation mobile.

L'ensemble des éléments du système de sécurité permet notamment aux solutions de paiement commerçant connue sous les noms de CM-CIC P@iement et Monético Paiement, d'être certifiée chaque année depuis novembre 2007, PCI-DSS niveau 1 (niveau de sécurité le plus élevé). Cette certification garantit aux clients la qualité de l'exécution de cette solution sur les infrastructures technologiques pour stocker, traiter et transmettre des informations relatives aux cartes de paiement.

LA SOUS-TRAITANCE

La question de la sous-traitance, des relations avec les fournisseurs et de la prise en compte de leurs impacts sociaux et environnementaux est progressivement intégrée dans **les politiques d'achat** mises en œuvre dans les groupes. De manière générale, peu d'activités sont sous-traitées et le groupe Crédit Mutuel fait plutôt appel à des fournisseurs qui presque tous se situent principalement en France, maîtrisant ainsi davantage le transfert de risque le long de la chaîne d'approvisionnement.

La politique d'achat passe en grande partie par les centres de métiers fournisseurs du groupe Crédit Mutuel comme Euro Information, Sofedis, CM-CIC Services…
L'intégration de critères RSE dans les relations de CM-CIC Services moyens généraux avec ses fournisseurs se matérialise par :

- la prise en compte dans la rédaction du cahier des charges pour un appel d'offres des obligations de vigilance et de la politique RSE de l'entreprise ;
- l'existence de grilles de dépouillement des réponses aux appels d'offre qui fixent par nature d'activité (ménage, recyclage, accueil) le poids des réponses des entreprises sur les aspects environnementaux et sociaux dans la cotation générale ;
- l'intégration dans l'ordre du jour des revues de compte du suivi et du contrôle des aspects sociaux selon le code du travail (notamment dans le cadre de la lutte du travail dissimulé) ;
- l'inclusion de paragraphes ad hoc sur les aspects RSE dans les contrats type ;
- l'obligation annuelle pour tous les responsables de la filière moyens généraux ayant un pouvoir de décision en matière de fournisseurs, de déclaration de cadeaux dès le premier euro.

Concernant Euro Information, le processus fournisseurs fait partie des processus qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'AFAQ (dernier audit juin 2016). Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseur.
Dans le cadre de ce processus, les fournisseurs ont été classés en catégories dont la principale est « fournisseurs essentiels et sensibles » (importance économique ou stratégique pour Euro Information ou pour ces clients). Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes achats demandent à ces fournisseurs de fournir les documents permettant d'attester une démarche RSE et de permettre de la connaître. En 2016, la quasi-totalité des entités de cette catégorie ont une approche RSE. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels / logiciels mais aussi maintenant dans le cadre de l'achat de prestations informatiques vis-à-vis des fournisseurs SSII (Société de services en ingénierie informatique). Une réactualisation régulière des informations fournies est effectuée par Euro Information.
Euro TVS, filiale d'Euro-Information, dédiée à la numérisation et au traitement informatique de documents et moyens de paiement, a également en place un management environnemental et est certifiée ISO 14001.
Par ailleurs, certaines prestations effectuées par des filiales ou des centres de métiers bénéficient de la certification ISO 9001 comme CM-CIC Épargne Salariale dont la certification a été renouvelée en novembre 2016. Et, CM-CIC Services suit le niveau de qualité de ses prestations au travers d'un tableau de bord mensuel mis à disposition de ses adhérents et fixe des objectifs annuels d'amélioration par filière d'activité.

L'ÉTHIQUE

Garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'organisation et ses parties prenantes (cf. note méthodologique) participe pleinement de la RSE. Onze fédérations ainsi que des filiales mettent en œuvre un même code d'éthique et de déontologie et en font annuellement un bilan d'application permettant de vérifier le respect des 8 règles de bonne conduite qui s'appliquent à tous, élus et salariés, selon les responsabilités exercées. Il est fondé sur le respect des principes généraux suivants : servir au mieux les intérêts des sociétaires-clients, observer strictement les règles de confidentialité. Avec un taux de réponse proche de 100 % des points de vente et un taux de respect supérieur à 95 %, la démarche est désormais pleinement implantée dans le groupe. Cette année, un focus particulier a été réalisé sur le respect de la personne, présentant un résultat plutôt positif. Crédit Mutuel Anjou a décidé de consacrer une réunion annuelle des élus à l'application du code. Ce code est public et disponible sur les sites du groupe. Son préambule rappelle que le Crédit Mutuel s'engage à :

- favoriser la participation des sociétaires à l'activité et la vie statutaire de leur Caisse locale ;
- construire avec ses sociétaires et clients des relations fortes et durables fondées sur la confiance réciproque, la transparence et le respect des engagements mutuels ;
- être à leur écoute, les conseiller, les aider dans leurs projets et leurs difficultés ;
- leur proposer des produits et services de qualité ;
- contribuer au développement local et à l'emploi, en encourageant l'épargne et en la mettant au service de l'économie locale et régionale ;
- contribuer à l'amélioration du cadre de vie, à la solution des problèmes de société et au développement durable.

D'autres entités du groupe ont su développer leurs propres guides et chartes : ainsi, le groupe Crédit Mutuel Arkéa qui a développé deux guides de « déontologie et sensibilisation aux bonnes pratiques » pour ses services centraux et ses réseaux. Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie présente quant à lui systématiquement le code de déontologie aux nouveaux embauchés avec exercices sur des cas concrets de non-respect.

Par ailleurs, les collaborateurs qui occupent des fonctions sensibles sont soumis à des règles professionnelles renforcées plus strictes encadrant et limitant notamment leurs opérations personnelles. Au CIC la bonne application des règles du code de déontologie fait l'objet d'un bilan annuel dans chaque agence dans le cadre de ses tâches de contrôle interne. Pour les implantations à l'étranger, notamment à Singapour, la formation des salariés aborde les dispositifs UK anti bribery Act et US FCPA.

La loi relative à **la transparence**, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dénommée « **Loi Sapin 2** », votée le 8 novembre 2016, entrera en application mi-2017. Elle prévoit de nouvelles mesures destinées à lutter contre la corruption. Les sociétés ou les groupes employant au moins 500 salariés et dont le chiffre d'affaires consolidé est supérieur à 100 millions d'euros seront tenus de prendre des mesures destinées à prévenir et à détecter la commission, en France ou à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence.
L'ensemble du groupe Crédit-Mutuel, va renforcer son dispositif de lutte contre la corruption en se conformant aux nouvelles dispositions législatives. À cette fin, les mesures et procédures suivantes seront mises en œuvre :

- la création d'un code de conduite, définissant et illustrant les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- l'adaptation du dispositif d'alerte interne existant actuellement, destiné à recueillir les signalements émanant de collaborateurs, afin de l'étendre aux autorités extérieures et d'améliorer la protection des lanceurs d'alerte ;
- la mise en place d'une cartographie des risques régulièrement actualisée et destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de la société à la corruption, en fonction notamment des secteurs d'activités et des zones géographiques dans lesquels elle exerce ;
- outre les procédures d'évaluation de la situation des clients déjà en vigueur, l'évaluation systématique des intermédiaires et fournisseurs de premier rang ;
- la consolidation des procédures de contrôles comptables, internes ou externes, destinées à s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- des actions de formation destinées aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence ;
- un dispositif de contrôle et d'évaluation interne de ces mesures.

Ce dispositif s'appuie d'ores et déjà sur un régime disciplinaire intégré au règlement intérieur permettant de sanctionner les salariés de la société en cas de violation des règles internes.

L'engagement de lutter contre toute corruption dans le groupe Crédit-Mutuel et de ne tolérer aucun acte de ce type sera porté à la connaissance des collaborateurs, de la clientèle et des partenaires commerciaux. Cette politique s'appliquera à tous les salariés, qu'ils soient techniciens ou cadres, à tous les dirigeants ainsi qu'aux personnes extérieures mises à la disposition de l'entreprise.

Les services de conformité sont notamment chargés de s'assurer du déploiement des procédures de prévention et de lutte contre la corruption, de la vérification de leur respect, d'organiser éventuellement les investigations en cas de soupçon et de répondre aux interrogations des collaborateurs sur des situations potentielles ou réelles en lien avec la corruption. La conformité dispose de l'indépendance propre et des moyens nécessaires pour remplir sa mission en toute impartialité.

LA RÉACTIVITÉ ET LA CLARTÉ

L'organisation décentralisée du réseau bancaire permet d'apporter une **réactivité aux demandes des clients**. Plus de 90 % des décisions d'octroi de crédit sont prises localement de manière autonome sur le marché grand public. Les objectifs « Priorité client 2018 » lancés en 2016 ont pour objectif de renforcer cette réactivité en proposant aux clients une relation fluide et suivie à travers les moyens de communication qu'ils privilégient dans leur relation avec la banque, et en accompagnant le conseiller pour lui permettre d'optimiser les contacts avec des outils facilitateurs. Le groupe travaille notamment sur l'amélioration du traitement de l'information entrante par messagerie ou à travers Filbanque ou Cybermut en utilisant un assistant virtuel basé sur les technologies cognitives Watson. Celui-ci a commencé à être déployé mi 2016 permettant de proposer une réponse en 3 secondes aux mails entrants après lecture, analyse et classement par ordre de priorité et d'assister les chargés de clientèle en répondant aux questions récurrentes en matière d'assurance IARD et épargne.

Engagé dans une démarche de transparence et de « clarté » de la relation avec ses sociétaires-clients, le groupe affirme sa volonté de mettre l'information et des conseils pratiques au service de tous et accessibles à tous. Les engagements pris avec les associations de consommateurs dans le cadre du comité consultatif du secteur financier (dont le Crédit Mutuel est membre titulaire) sont tenus. Des fiches « clarté » et des conventions sur les tarifications des opérations et services applicables notamment aux particuliers, aux professionnels et entreprises, aux agriculteurs et aux associations sont régulièrement éditées.

97%
des décisions de financement traitées localement

Partenaire privilégié des associations, le groupe s'est associé à des experts reconnus du monde associatif comme, notamment, Juris associations des Éditions Dalloz et In Extenso experts comptables, mais aussi des juristes, fiscalistes, experts en mécénat ou bénévolat… pour mettre à la disposition des acteurs de ce secteur de l'information (réglementaire, juridique, actualités...).
Il poursuit le développement de son propre site « associathèque », créé en 2009, dont la fréquentation, en progression régulière, révèle l'intérêt :

- 282 500 pages vues en moyenne par mois (2016) : + 14 %,
- 87 500 visiteurs en moyenne par mois (2016) : + 23 %.

Parmi les nouveautés mises en ligne

- **Les associations et le développement durable**
  En 2016, associathèque propose aux associations un nouveau guide pratique complet sur le développement durable. L'objectif de ce guide est d'informer les associations sur les domaines d'intervention du développement durable, sur ses spécificités pour les acteurs associatifs mais aussi sur l'organisation à mettre en place pour l'intégrer dans leurs activités au quotidien.

- **La collecte de dons**
  Le site associathèque s'est enrichi en 2016 d'outils pratiques à télécharger pour aider les associations à faire le point sur leur stratégie de collecte de dons. Ils permettent également d'y voir plus clair sur les risques juridiques et fiscaux liés, notamment, à la collecte de dons en ligne.

Les associations y trouvent grand nombre d'informations (guides pratiques, actualités, « boîte à outils », études…) s'adressant à un public large : solidaires, sportives, éducatives, culturelles ou de services à la personne, nombreuses sont les associations y témoignant de leur confiance. https://www.associatheque.fr

LA MÉDIATION

Pour la troisième année, le médiateur est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne…). Au 1er janvier 2016, la médiation de la consommation, transposition de la directive européenne RELC - règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, est entrée en vigueur. Elle a amené une modification en profondeur du fonctionnement de la médiation dans le groupe. Le médiateur, dont les **moyens sont renforcés**, dispose d'une équipe dédiée et de son propre site Internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation. En revanche, il ne peut désormais être saisi qu'après épuisement des voies de recours internes. Ainsi, si le nombre de saisine reste stable par rapport à 2015, le nombre de dossiers recevables ne représente plus que 15,3 % du total. Ceci explique la baisse de réponses favorables au client, partiellement ou totalement, qui passe de 54 % à 34,6 %[9].
Les autres dossiers sont pour la plupart transmis aux banques pour prise en charge.

Enfin, le programme Facil'Accès mis en place dès 2009 est en cours d'adaptation afin de **mieux prendre en compte la clientèle fragile**, correspondre à la nouvelle offre réglementée et permettre à une population de personnes interdites de chéquiers de rester « bancarisée » grâce à des cartes de paiement et de retrait interbancaires à autorisation systématique. Des partenariats avec des organismes de tutelle ont aussi permis d'améliorer l'accès aux services bancaires des personnes majeures protégées.

4.2 Accompagner les sociétaires-clients et soutenir l'entraide

Fidèle à ses engagements coopératifs et mutualistes, **le Crédit Mutuel propose des solutions pour soutenir l'insertion économique et sociale des personnes en difficulté**. Grâce notamment à leurs administrateurs bénévoles, les Caisses locales savent souvent trouver de bonnes solutions et donner les « coups de pouce » nécessaires à ses sociétaires-clients au travers de solutions individualisées voire de crédits adaptés ou encore d'extourne de frais d'intervention. Fortement engagé dans les dispositifs de crédits accompagnés, le Crédit Mutuel a su développer des partenariats là où il lui semblait préférable de se rapprocher d'associations compétentes et expérimentées.

Élus bénévoles et salariés de la banque coopérative animent les structures qui organisent la solidarité interne : Comités d'aide économique et sociale, Commissions de solidarité, Caisses solidaires. Ils travaillent de concert avec des associations et structures sociales pour accompagner les personnes fragilisées. Une attention toute particulière est apportée aux situations personnelles ou professionnelles qui changent brutalement ou accidentellement : maladie, perte d'emploi, « accidents de la vie »… Face aux difficultés rencontrées par les personnes subissant des problèmes graves de santé, la convention Aeras mise en œuvre dans les caisses permet de faciliter l'accès à l'assurance et au crédit. De plus, plusieurs Fédérations développent des guides de « pratiques solidaires » pour aider les Directeurs et les chargés de clientèle à apporter des réponses concrètes et adaptées aux sociétaires en situation de précarité.

Avec 6 autres investisseurs et la CDC, Suravenir et le Crédit Mutuel Nord Europe ont lancé dès 2014 un fonds dédié à l'achat et à la gestion de biens immobiliers en viager, doté de 120 millions d'euros. Ce fonds Certivia vise à proposer une réponse à la problématique du vieillissement de la population, à la tendance à la diminution relative des revenus des personnes âgées, au niveau élevé des prix de l'immobilier rendant difficile l'exercice d'une solidarité intergénérationnelle. Ce fonds valorise le patrimoine des personnes âgées en leur procurant un supplément de revenu tout en leur permettant le maintien à domicile. Il sera géré notamment par La Française REM.

De son côté, la filiale du Crédit Mutuel Arkéa, Financo, s'est associé à la start-up française Yelloan qui a lancé la première plateforme communautaire qui permet à l'emprunteur de constituer une garantie « participative » auprès de son entourage. Une solution innovante valorisée par Financo dans les conditions d'octroi d'un crédit à la consommation. Elle s'adresse en particulier aux jeunes, aux personnes en CDD ou intérimaires qui rencontrent des difficultés dans l'obtention d'un crédit à la consommation.

Certains groupes régionaux ont pris depuis plusieurs années des initiatives originales. Suite à l'explosion de l'usine AZF de Toulouse, le Crédit Mutuel a été, dès 2001, **la 1re banque à expérimenter le microcrédit personnel** avec le système de « crédits projets personnels garantis », en partenariat avec le Secours Catholique. Le microcrédit s'est depuis inséré dans un dispositif d'État, géré par le Fonds de cohésion sociale (FCS) qui impose en contrepartie que les bénéficiaires soient prescrits et accompagnés, notamment par des associations bénévoles. La garantie du FCS permet d'offrir des conditions de crédit très raisonnables, au niveau du marché, alors que la sinistralité prévisionnelle (et désormais constatée) atteint le double voire le triple des crédits consommation du marché (près de 10 % des dossiers ont à ce jour présenté un ou plusieurs impayés). Le Crédit Mutuel prend à sa charge 50 % du risque sur ces crédits. Le Fonds de cohésion sociale complète la couverture du risque par convention avec la Caisse des Dépôts et Consignations. Des conventions de même nature ont été signées avec d'autres partenaires et notamment Familles Rurales afin de permettre un accès au microcrédit social en dehors des zones urbaines.

Le Crédit Mutuel Nord Europe développe, depuis 2005, la Caisse Solidaire animée par un réseau de 185 administrateurs bénévoles de caisses locales. Elle met en place des crédits pour une durée de 36 mois à des personnes en situation précaire. D'année en année, dans un contexte économique morose, le nombre de microcrédits ne cesse d'augmenter : plus de 40 % des demandes de prêt émanent des CCAS, dont 84 % concernent l'emploi et la mobilité.

Au sein de la fédération Centre Est Europe ou du Crédit Mutuel Océan, l'essentiel du soutien aux sociétaires en difficulté est apporté directement par les caisses elles-mêmes. Fortes de la connaissance qu'elles ont de leurs sociétaires-clients, avec l'aide de leurs élus, elles décident de manière réactive de la mise en place de « crédits de proximité » de faible montant pour les accompagner lors d'une situation temporairement difficile : passer un cap de chômage partiel, rendre possible l'acquisition d'un moyen de transport qui permettra de prendre un emploi dans le village voisin… Le dispositif « nouvelles solidarités » du Crédit Mutuel Océan a été renforcé en 2016 pour mieux venir en aide aux plus démunis et aux personnes fragiles. Dans ce cadre, plus de 40 millions d'euros ont été débloqués par les caisses pour soutenir les 22 000 demandes d'urgence des sociétaires et leur permettre le cas échéant de se sortir de situations délicates et financer les microcrédits personnels accompagnés. En Ile-de-France, la création de SOL.AVENIR permet d'aider des sociétaires pour lesquels une solution bancaire ne peut plus être envisagée. Les aides peuvent financer par exemple une formation, un bien d'équipement ou un dépôt de garantie pour un montant de 500 à 5 000 euros. Le bénéficiaire de l'aide prend, quant à lui, l'engagement de la rembourser selon un échéancier déterminé au moment de l'accord de l'aide ou, plus généralement, à son retour à meilleure fortune. Pour que chacun soit responsabilisé, la caisse présentant un dossier une année donnée versera l'année suivante à SOL.AVENIR une cotisation supplémentaire de 25 % de l'aide obtenue par son sociétaire.

Pour **prévenir le surendettement**, le Crédit Mutuel dispose d'outils d'alerte qui vont être renforcés car plusieurs procédures semblables coexistent dans le groupe : par exemple le guide des pratiques mutualistes (GPM) à Laval et le guide des pratiques solidaires (GPS) créé dès 2010 notamment à Paris, au Crédit Mutuel Anjou… et qui a récemment été actualisé pour tenir compte de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

Au Crédit Mutuel Arkéa, le suivi des comptes sensibles permet au conseil d'administration des caisses locales de réaliser une extourne de frais pour les sociétaires ayant plus de 200 euros de frais mensuels et une absence de prélèvement au-dessus de 400 euros. En 2016, près de 450 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont été extournés au bénéfice de 3 200 sociétaires.

Le Crédit Mutuel a mis sur pied une plateforme nationale dédiée au traitement du surendettement, qui gère les plans de remboursement de dizaines de milliers de dossiers découlant de mesures conventionnelles ou judiciaires. Les différentes actions entreprises par le Crédit Mutuel permettent de limiter le surendettement de ses clients et les inscriptions au Fichier des incidents de paiements (FICP). Alors que le réseau des caisses de Crédit Mutuel et des agences du CIC a une part de marché de 10 % pour les crédits à la consommation et de 20 % pour les crédits habitat, la part des clients inscrits au FICP n'est que de 5 % à 6 % sur le total des inscrits. Par ailleurs, notamment au sein des instances bancaires nationales et au sein des organismes consultatifs (CCSF…), le groupe Crédit Mutuel s'est prononcé très clairement en faveur d'une solution d'alerte et de prévention du surendettement sur la multi-détention de crédits sans tomber dans l'excès d'un fichier positif surdimensionné. Il s'agit de prévenir le surendettement « contraint » ou « actif » des ménages à revenus modestes et moyens, en disposant d'un indicateur d'alerte de l'endettement préexistant au moment de l'octroi d'un nouveau crédit. Des propositions très concrètes ont ainsi été portées par le groupe Crédit Mutuel auprès des pouvoirs publics pour faire évoluer la règlementation et les dispositifs nationaux en faveur de la protection du consommateur.

À côté de cet engagement historique dans le soutien à une activité économique dynamique et responsable et à l'aide à l'insertion économique et sociale, le groupe est très impliqué dans le domaine **de la culture, de la musique et du patrimoine**, mais aussi dans la lutte contre **l'illettrisme** et pour **la lecture**. Dans le cadre du pôle Lecture de sa Fondation, c'est l'axe Vaincre l'illettrisme qui a recueilli le plus de financements (36 % des montants alloués par la Fondation auxquels s'ajoutent les cofinancements de la part des caisses ou des fédérations). Le pôle Lecture a mobilisé une partie de son budget pour lancer le second Prix de l'Innovation Lecture « Innover pour lire ». Doté de 30 000 euros, et ouvert à toutes les associations, qu'elles soient ou non soutenues par la Fondation du Crédit Mutuel, ainsi qu'aux personnes physiques partenaires d'associations, ce Prix vise à promouvoir des projets à la fois innovants et porteurs de lien social en matière de lecture. Le prix a finalement récompensé deux projets innovants dans le domaine de la promotion de la lecture et de l'écriture parmi 6 candidatures sélectionnées entre novembre et décembre 2016 : Un berger-poète et son âne à livres déambulent dans les différents quartiers de Saint-Denis pour apporter toutes sortes d'œuvres littéraires dans des lieux trop souvent délaissés ; et une méthode artistique de lutte contre l'illettrisme, mise au service des mondes socio-éducatifs.

Le Crédit Mutuel Méditerranée finance de son côté la Fête du livre pour la jeunesse en PACA et a organisé en 2015 son 6e forum sur l'illettrisme et son 10e concours « prévenir et lutter contre l'illettrisme ».

Plusieurs groupes ont créé leur propre Fondation en France mais aussi en Espagne avec la Fondation Agrupacio (Groupe ACM) qui développe **des programmes spécifiques pour les personnes âgées, handicapées** et favorise **la recherche dans le domaine de la santé**… Ainsi Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie a créé Escalys dans le but d'apporter une aide aux personnes menacées ou fragilisées par des états de dépendance notamment liés au vieillissement et de favoriser le développement de relations intergénérationnelles. Dotée de 1 million d'euros par an, la fondation a créé un hébergement temporaire de 12 places dans le Sud Manche et ses activités comme son financement ont été prorogés en 2015 et 2016. À Pornic, la fondation Cémavie du Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest a repris un EPHAD dans le cadre de sa politique dédiée à l'accompagnement des aînés et prévoit un grand chantier de réhabilitation du bâtiment. Reconnue d'utilité publique depuis 2007, Cémavie gère aujourd'hui 5 établissements dont les Jardins de la Chenaie qui accueille 90 résidents dont 28 souffrant de troubles cognitifs en unités protégées. Au-delà de l'hébergement avec soins médicaux, l'ambition, c'est d'offrir un véritable lieu de vie en développant les liens sociaux entre les résidents.

À partir d'une initiative locale entre les sapeurs-pompiers et une caisse locale, la généralisation au sein du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie de la formation « Les gestes qui sauvent » a obtenu un franc succès. Cette formation à destination du grand public permet de présenter les gestes de premiers secours et d'effectuer un exercice réel sur des mannequins dans une ambiance chaleureuse et conviviale. Ainsi plus de 3 500 personnes ont été formées en 2015.

De nombreux partenariats sont mis en place par les fédérations avec des établissements d'enseignements scolaire, universitaire et d'apprentissage tant en France qu'à l'étranger (ACM en Espagne…). Des liens sont développés pour faciliter les stages d'études et l'alternance.

(9) 15 % des dossiers n'étaient pas encore clôturés au 31/1/2017, ce qui pourrait entraîner une variation des chiffres de la satisfaction

4.3 Une offre d'investissement social basée sur des critères « extra-financiers »

L'ISR (Investissement Socialement Responsable) est un placement qui vise à **concilier performance économique et impact social et environnemental** en finançant les entreprises et les entités publiques qui contribuent au développement durable quel que soit leur secteur d'activité. En influençant la gouvernance et le comportement des acteurs, l'ISR favorise une économie responsable. Les principales sociétés de gestion d'actifs sont ainsi signataires des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) (CM-CIC AM, Fédéral Finance, La Française AM) et de nombreux fonds sont cette année encore, labellisés par Novethic, garantissant aux investisseurs transparence et traçabilité dans leurs placements.

La Française AM a participé activement à la promotion de l'ISR en organisant un débat avec Green Cross France et Territoires sur le thème Énergie et Climat, les politiques et les investisseurs face aux défis. Elle a par ailleurs décidé la création d'un fonds à portée caritative baptisé « LFP trésorerie Partage-SOS Sahel » pour aider à la sécurité alimentaire et nutritionnelle des populations africaines par le reversement de la moitié des frais de gestion. La société de gestion a aussi décidé de reverser 20 % des frais de gestion fixes qu'elle perçoit sur le fonds patrimonial ORFI Colors à l'association de lutte contre le sida Aides.

La Française accompagne également ses clients vers la décarbonation avec un fonds zéro carbone « La Française Lux-Inflection Point Zero Carbon » (LFIP) une SICAV avec un capital de départ de 25 millions d'euros apporté par La Française. LFIP gère désormais un encours d'actifs de près d'un milliard d'euros au moyen d'une gamme de fonds actions intégrant l'approche SAI. Les détenteurs d'actifs réels manifestent un intérêt certain pour les nouvelles approches, notamment les réponses que les investisseurs peuvent apporter au changement climatique et les opportunités qu'offre la transition vers une économie à faible production de carbone.

De son côté, dans le cadre de la semaine de la finance responsable 2016, une web-conférence a été organisée par CM-CIC AM pour faire le point sur la finance responsable : définitions des termes « finance responsable » et « ISR », évolution des labels, point depuis la COP21,… CM-CIC AM est aussi intervenu lors des 2es rencontres « ISR et Performance » lancées par Option Finance et Funds magazine. CM-CIC Épargne Salariale a diffusé en fin d'année un dossier web sur l'ISR pour les entreprises et leurs salariés ainsi qu'une vidéo pédagogique intitulée « Finance responsable : investissez dans des placements porteurs de sens ». Cette vidéo a aussi été mise sur les sites Internet à l'intention des clients. Et parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Sociale Active » labellisée par le comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), 4 FCPE sont solidaires (obli-solidaire, équilibre solidaire, tempéré solidaire, dynamique solidaire). Par ailleurs, la Banque de Luxembourg a déjà lancé depuis 2010 plusieurs fonds de microfinance.

CM-CIC AM par ailleurs membre du FIR depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR), de l'ICGN (International Corporate Governance Network) et du programme eau de CDP (Carbon Disclosure Project), promeut le code de transparence AFG-FIR depuis sa création.

Fédéral Finance via ses deux sociétés de gestion propose une gamme complète de fonds ISR actions, obligataires et monétaire. Pour la sixième année consécutive, la totalité des FCP présentés par Fédéral Finance Gestion a reçu le « Label ISR Novethic ». Avec 11 fonds, Fédéral Finance Gestion est la société de gestion qui présente le plus grand nombre de fonds labellisés par Novethic cette année. Fédéral Finance a par ailleurs souhaité s'associer à Carbon Disclosure Project pour permettre à ses analystes ISR d'accéder à une base de données environnementales complémentaire, qui enrichit leurs propres analyses.

Au total, les entreprises qui composent les fonds ISR gérés par les trois principales sociétés de gestion dédiées sont sélectionnées de manière dynamique et représentent un encours de 7,7 milliards d'euros collectés par plusieurs fonds notamment labélisés par Novethic. L'épargne salariale ISR (350 millions d'euros) se développe et représente même près d'un tiers des encours d'épargne salariale sous gestion de Federal Finance. Les engagements sur la base de la méthode Best in class représentent près de 15 % du total des encours chez CM-CIC AM. L'ensemble de nos sociétés de gestion exercent pleinement leurs droits de vote afin d'encourager les sociétés à respecter de meilleures pratiques en termes d'environnement et de gouvernance. Selon l'approche ESG (environnement, social et gouvernance), les fonds pèsent 43,7 milliards d'euros.

Enfin, les entreprises de gestion d'actifs du groupe seront vigilantes et actives dans le débat sur la création du label ISR national que souhaitent de nombreux acteurs et que le gouvernement vient d'annoncer.

4.4 La solidarité et la coopération internationales

Enfin, le groupe est engagé dans de nombreuses **actions sociétales en faveur d'un développement durable des économies locales** et en faveur de l'émancipation des populations de pays émergents. Depuis plus de 30 ans, le Centre international du Crédit Mutuel (CICM) aide les populations de plusieurs pays en développement et crée les moyens d'une prise en main par les communautés locales de leur développement économique et social.

En 2016, dans un contexte politique difficile sur l'ensemble du continent africain, **le Centre International du Crédit Mutuel (CICM)** a réaffirmé sa feuille de route : poursuivre les engagements pris, améliorer la couverture des risques dans l'ensemble des banques aidées en Afrique ou en Asie du sud-est, tendre à rendre les réseaux autonomes. La bancarisation développée par le CICM s'adresse en grande partie aux oubliés de la croissance pour des raisons géographiques ou sociales, comme dans les zones d'Afrique de l'ouest où la bancarisation est de l'ordre de 7 %. En permettant l'accès au crédit et à l'épargne aux plus démunis, les réseaux appuyés par le CICM font vivre la coopération et aident à la fixation des populations sur leur territoire.

Dans le cadre du plan de réorganisation visant assurer la pérennité du réseau des caisses mutuelles du **Niger** et du plan à moyen terme 2017-2019, deux grands chantiers sont en cours.
Le premier concerne la refonte de l'offre « produits » en partant de la réflexion de la BCEAO pour l'inclusion financière des plus pauvres et d'une adaptation de l'offre à la finance islamique dans un pays de confession musulmane à plus de 90 %. Le second chantier concerne la fusion de points de vente sur la région de Niamey. Le responsable de réseau a la charge de rationaliser les implantations commerciales en regroupant des points de vente. Par exemple, la fusion des agences de Bonkaney, Dar es Salam et Yantallah va permettre aux sociétaires d'être accueilli dans de tout nouveaux locaux, plus fonctionnels construits à cet effet. Le rez-de-chaussée du siège des CMN va quant à lui accueillir le regroupement des agences de grand marché, petit marché et nouveau marché, dans un espace également rénové. Les travaux ont d'ores et déjà commencé. Ils permettront ainsi aux CMN d'harmoniser les visuels de ces deux premières agences et d'améliorer les standards d'accueil des sociétaires. Le réseau du Niger comprendra ainsi fin 2017 cinq caisses réparties sur 10 agences à Niamey et en province. Les deux nouvelles agences devraient être inaugurées en début d'année 2017.

Après les dernières évolutions réglementaires locales, le réseau des Mucodec au **Congo** s'est lancé dans un vaste chantier de révision et de rédaction des textes juridiques du groupe.

Un séminaire de travail composé de tous les présidents des caisses locales a été organisé fin septembre 2106 avec pour objectif : de rappeler les valeurs fondamentales du mouvement mutualiste et de faire œuvre de pédagogie dans la présentation du nouveau cadre juridique.

L'ensemble des articles des statuts et des règlements intérieurs de la fédération et des caisses locales ont été révisés dans une démarche de concertation entre les élus et l'exécutif. Les textes amendés à l'unanimité faisant notamment évoluer le mode électif des administrateurs pour plus d'égalité, sont applicables à partir du 1er janvier 2017 et seront mis en œuvre dès l'assemblée générale de la fédération 2017.

La première caisse du **Cambodge** soutenue par le Crédit Mutuel ouvre à Phnom Penh en avril 2004. Le réseau connaît une phase de croissance continue dans Phnom Penh puis en province. Il change de nom en 2010 pour s'appeler CMK. En 2015 et 2106, plusieurs nouvelles caisses ont été inaugurées. Le travail de fidélisation des comptes inactifs commence à porter ses fruits et le nombre de sociétaires a sensiblement progressé pour atteindre récemment le chiffre de 30 000.
Au Crédit Mutuel Kampuchea, les valeurs de solidarité et d'entraide propres au mutualisme sont plus que jamais vivantes. Depuis 2012, le CMK s'est engagé au côté de l'association française Pour un Sourire d'Enfant (PSE) dont la mission est d'intervenir auprès des enfants les plus en détresse notamment en leur donnant accès à l'éducation et à la formation professionnelle.

Le partenariat a été renouvelé avec PSE et FLIP (Family Livehood Improvement Professional) en intervenant dans le financement des jeunes, auparavant suivis par PSE, qui se lancent dans la vie active en créant ou reprenant une micro-entreprise. Plus récemment, le 14 décembre 2016, le CMK a signé un partenariat avec plusieurs associations (Enfant et Développement, Habitat For Humanity Cambodia et Samataphea Khnom Organization) dont l'objet est de permettre à 80 familles vivant dans les bidonvilles à l'extérieur de Phnom Penh d'améliorer leur habitat en leur facilitant l'accès au micro-crédit.

Au total, par ses actions, le groupe Crédit Mutuel souhaite promouvoir la coopération qui, de par son fonctionnement, est une école de démocratie car elle favorise l'autonomie, la responsabilité et la solidarité.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

PÉRIMÈTRES

Le périmètre global retenu intègre toutes les activités banque, assurance, téléphonie, presse, couvrant 99 % du total des effectifs du groupe. Pour le détail de la composition des périmètres, il convient de se reporter aux périmètres déclarés dans les rapports des entités déclarantes.

Le groupe Crédit Mutuel considère la responsabilité sociétale de l'entreprise comme une façon de réaffirmer son identité et de renforcer sa différence coopérative. Conscient des enjeux de notre société, le groupe s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs RSE afin de mieux identifier les comportements et contributions des différents établissements du groupe à la société et d'en rendre compte.
Chaque entité coopérative ou filiale a pu bien sûr, en fonction de son histoire, de son implantation territoriale et de ses partenaires, définir ses propres orientations RSE stratégiques.

La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du Groupe est facilitée par la mise en place d'outils de *reporting*, l'organisation de réunions ou de formations spécifiques et par la diffusion d'une newsletter hebdomadaire dédiée à la RSE.

La méthodologie de mesure et de *reporting*, élaborée depuis 2006, a été étendue progressivement à l'ensemble du périmètre bancassurance du groupe et actualisée régulièrement par un groupe de travail national sur la responsabilité sociétale et environnementale réunissant les différentes fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du groupe.
Au niveau national, la mission RSE est rattachée au service relations institutionnelles de la direction générale de la Confédération nationale du Crédit Mutuel. Un réseau d'une vingtaine de correspondants des fédérations et des principales filiales du groupe se réunit régulièrement pour élaborer les modalités de *reporting* et proposer des objectifs.
Au sein des entités régionales ou filiales, plusieurs personnes peuvent être concernées et mobilisées par la RSE, tant dans sa réflexion générale que par son aspect *reporting*. Plusieurs Fédérations ont même organisé des réseaux d'animation RSE au niveau des caisses locales. Il est difficile de chiffrer exactement les moyens mis en œuvre car la RSE est une responsabilité transversale et peut concerner de nombreuses personnes de manière partielle ou temporaire tant au niveau local que régional.

Le groupe national se réunit au minimum six fois par an, reçoit au moins deux ou trois fois les OTI et permet aux différentes entités du groupe Crédit Mutuel de mettre en commun les initiatives internes et les bonnes pratiques et de réfléchir à la bonne mise en œuvre de la RSE dans les entreprises. Dans ce cadre, des échanges avec les parties prenantes et les autres banques coopératives ont aussi permis d'échanger notamment sur les indicateurs de gouvernance, mais aussi sur les indicateurs sociétaux. Il a permis de définir un socle commun d'indicateurs. Un accent particulier a été mis en 2016 sur la mise en œuvre des dispositions de l'article 173 de la LTE, en relation avec les filiales d'assurance et de gestion d'actif ainsi qu'avec la Direction des Risques de la CNCM.

Cette méthodologie, fruit d'un travail collectif, organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre et les contrôles effectués. Elle s'adresse aux collecteurs nationaux des fédérations de Crédit Mutuel et des filiales contribuant au *reporting* et peut solliciter différents experts. Elle formalise la piste d'audit tant pour les vérifications internes et externes. Au final, c'est une méthode et un outil communs de collecte à l'ensemble du groupe qui sont mis en œuvre annuellement. La collecte comporte au total plus de 300 items régulièrement revus permettant de renseigner les 42 informations réclamées par l'article 225 de la loi Grenelle 2, mais aussi de nombreux indicateurs complémentaires sur la vie coopérative et démocratique du groupe.

Les informations publiées reflètent la volonté de meilleure connaissance et de transparence du groupe. Les informations qualitatives permettent de décrire ou illustrer les actions ou les engagements pris par tout ou partie du groupe et témoignent de son engagement continu en matière de RSE. Les indicateurs quantitatifs permettent d'apprécier l'évolution des informations. Dès 2012, plusieurs indicateurs avaient fait l'objet d'une attestation et d'une vérification de leur fiabilité par les commissaires aux comptes afin d'attester de leur présence et leur conformité aux obligations relatives à l'article 225 de la loi Grenelle 2.

PÉRIODES DE RÉFÉRENCE DES DONNÉES COLLECTÉES

Par principe, les données correspondent à l'année civile 2016, elles peuvent le cas échéant se référer à un exercice antérieur (2015 pour le microcrédit) ou à des travaux qui ne sont pas intégralement réalisés chaque année mais portent sur des données stables (implantations en zones rurales, analyse des emplois en fonction de l'Indice de développement humain ou de l'indice de perception de la corruption du lieu d'implantation). Enfin, le groupe ayant accompli un effort d'accélération de la remontée des informations 2016, certaines données peuvent ne concerner qu'une partie de l'exercice 2016, les données définitives n'étant pas connues (éco prêts à taux zéro). Ces particularités donnent lieu à une mention dans le rapport.

PRINCIPALES RÈGLES DE GESTION

La collecte des données 2016 a été annoncée dès l'automne afin de mobiliser l'ensemble des services concernés, organiser les paliers de remontées d'informations et les contrôles de cohérence. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Par rapport à l'exercice précédent, l'effort a consisté à collecter de l'information qualitative sur les dispositions mises en œuvre afin de respecter les dispositions prévues par l'article 173 de la Loi de transition énergétique et pour la croissance verte, pour, d'une part, les activités bancaires et d'autre part les activités d'assurance et de gestion d'actifs. Chaque établissement du groupe disposant d'une entière liberté pour ce faire, le niveau national présente brièvement la synthèse des approches retenues et des travaux réalisés, l'exposé des détails relevant des entités individuelles.
De même, le niveau national a sollicité les établissements du groupe afin de prendre connaissance des initiatives prises en matière d'économie circulaire et de lutte contre le gaspillage alimentaire.
De manière générale, dans les cas de partenariat ou de prestation, les informations directement fournies par les partenaires sont privilégiées.

Les indicateurs RSE retenus s'appuient notamment sur :
- l'article 225 de la loi Grenelle 2 ;
- les dispositions de la Loi de transition énergétique et pour la croissance verte ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre, (Décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- l'OIT (recommandation 193 relative aux coopératives) ;
- l'OCDE (principes directeurs) ;
- le Global *Reporting* initiative (version 4) ;
- les échanges réguliers avec les parties prenantes (assemblées générales de sociétaires, ONG, agences de notation extra-financières…) ;
- les réflexions collectives sur les pratiques de RSE dans les banques coopératives européennes (EACB..) et les autres secteurs coopératifs…

Une attention particulière est portée à la directive européenne sur la publication d'informations non financières de 2014, sa transposition dans le droit français et ses incidences à venir sur le *reporting* des entreprises françaises en matière de respect des droits de l'homme, de travail des enfants et la sous-traitance dont le *reporting* du groupe Crédit Mutuel commence à tenir compte.

Les indicateurs s'appuient aussi sur les engagements pris par le groupe au niveau national et/ou fédéral :
- Principes de l'Alliance coopérative internationale (ACI),
- Charte de l'identité coopérative de Coop FR adoptée en 2010,
- Pacte mondial/Global compact (membre depuis avril 2003),
- Principes pour l'investissement responsable (PRI),
- Code de transparence Association française de gestion financière - Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR),
- Manifeste de l'entreprise responsable du World forum,
- Label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES),
- Label Novethic investissement socialement responsable (ISR),
- Label Finansol sur les produits solidaires.

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

Une partie des indicateurs et des commentaires est consacrée à la gouvernance. La participation et la démocratie sont à la base du fonctionnement coopératif du Crédit Mutuel. Tout client peut souscrire une part A et ainsi devenir sociétaire, c'est-à-dire membre de la coopérative (sa caisse locale) et voter à son assemblée générale selon le principe « une personne, une voix ». Cette particularité coopérative est aussi celle qui fonde l'enracinement du Crédit Mutuel dans les territoires et la non centralisation de la gouvernance du groupe dans le respect de l'autonomie des membres et la subsidiarité entre les différentes entités coopératives.

INDICATEURS SOCIAUX

Concernant l'effectif, il s'agit des salariés (personnes physiques) inscrits au 31 décembre hors stagiaires, hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Concernant les données sociales, le nombre total de jours d'absence mesure les absences non conventionnelles, c'est-à-dire les maladies et les accidents. Les absences non comptabilisées sont donc les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage…).

Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre ni les contributions Fongecif ni la formation en alternance. »

INDICATEURS SOCIÉTAUX

Les informations relatives au microcrédit sont des données fournies par les principaux partenaires du groupe, à savoir l'Adie, France Active avec un détail possible par Fédérations sauf Initiative France qui communique des chiffres globalisés Crédit Mutuel et CIC (le coefficient national de progression pouvant être appliqué au niveau régional).

INDICATEURS SOCIÉTAUX

Les données relatives aux consommations eau et énergies constatées en France, Belgique dans l'ensemble du périmètre banque, assurance, éditique sont basées sur les factures enregistrées dans les comptes, des relevés en direct, des données fournisseurs et le cas échéant d'estimations. Les consommations de papier n'intègrent pas directement celles du pôle presse par ailleurs recensées. Les consommations de papier à usage interne résultent principalement des informations fournies par les centrales d'achat comme Sofedis (centrale d'achat), et les centres de services (activité reprographie), de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le groupe le Crédit Mutuel. Les consommations de papier à usage externe prennent en compte les informations transmises par les entités informatiques et monétiques du groupe et par les fournisseurs extérieurs notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication.

Au total, 30 indicateurs, contre 26 en 2015, font l'objet d'une revue de la publication, d'un audit des données (sur site ou à distance) sur la base d'une revue analytique, de tests substantifs par échantillon, de comparaison avec des ratios de performance sectoriels, d'entretiens et d'un rapport d'assurance comprenant l'attestation de présence et l'avis sur la sincérité par les commissaires aux comptes choisis comme organismes tiers indépendants.

Afin de fiabiliser le dispositif national de reporting RSE, l'Inspection générale de la Confédération a mené une mission sur ce thème en 2016. Celle-ci a donné lieu à des investigations y compris dans les groupes régionaux. Ses conclusions ont fait l'objet d'une présentation en comité d'audit et d'une communication au conseil d'administration de la CNCM.

INDICATEURS

INFORMATIONS DE GOUVERNANCE

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2016	2015	GRENELLE ART R 225-105[10]	PACTE MONDIAL[11]	ACI[12]
Les coopératives						
GOUV03	Nombre de caisses locales	2 107	2 124			
Les sociétaires-clients						
GOUV61	Nombre de clients des caisses locales (millions)	11,6	11,7			P1
GOUV62	dont particuliers (millions)	10,1	10,5			P1
GOUV63	Nombre de sociétaires (millions)	7,7	7,7			P1
GOUV65	% de sociétaires parmi les clients particuliers	76,5 %	74,5 %			
GOUV64	Progression du sociétariat sur l'année	0 %	1,5 %			
La vie des coopératives : les assemblées générales de caisses locales						
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	400 607	386 836	38		P2/P7
GOUV70	% de participation aux votes	5,2 %	5,1 %	38		
Les administrateurs						
GOUV04	Nombre d'administrateurs - caisses locales	23 241	23 853			P2
GOUV05	Nombre d'administrateurs - fédérations	554	513			P2
La vie des coopératives : les conseils des caisses locales						
GOUV09	Taux de participation aux conseils des caisses locales	ND	76.5 %	38		P2/P7
Les administrateurs – représentativité : diversité et parité – caisses locales						
GOUV33	% de femmes parmi les administrateurs des caisses locales	33,2 %	26,7 %			
GOUV35	% de femmes parmi les présidents des caisses locales	30,8 %	19,4 %			
GOUV36	Nombre d'administrateurs des caisses locales par tranche d'âge	Cf.graph p.5	Cf.graph p.5			
GOUV46	Nombre d'administrateurs des caisses locales par CSP	Cf.graph p.5	Cf.graph p.5			
Les administrateurs – représentativité : diversité et parité – fédération						
GOUV30	Nombre d'administrateurs – fédérations - femmes	113	95			
GOUV41	Nombre d'administrateurs des fédérations par tranche d'âge ou du directoire / conseil de surveillance	Cf.graph p.5	Cf.graph p.5			
Les administrateurs – renouvellement – caisses locales						
GOUV14[13]	Nombre de nouveaux administrateurs – **caisses locales**	1 311	1 683			
GOUV15[16]	dont femmes	640	760			
GOUV34	% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	49,3 %	45,2 %			
GOUV18	Nombre de nouveaux présidents – **caisses locales**[14]	285	133			
GOUV19	dont femmes	79	35			
GOUV35	% de femmes parmi les présidents	27,0 %	26,3 %			
GOUV27	Taux de renouvellement des administrateurs des caisses locales	5,6 %	7,1 %			
Les administrateurs – renouvellement – fédérations						
GOUV16	Nombre de nouveaux administrateurs - **fédérations**	63	16			
GOUV17	dont femmes	16	9			
Les administrateurs – formation[15]						
GOUV55	Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (cœur coopératif)	11 100	10 253			P5
GOUV56	Nombre total d'heures dispensées	113 338	131 252			P5
GOUV58	% d'administrateurs formés	51,1%	43,8 %			
GOUV59	Durée de formation par administrateur formé (h)	10,0	12,8			P5

(10) Modification de la référence aux dispositions réglementaires pour en faciliter la lecture. Voir tableau ci-dessous. (11) Voir codification dans le tableau ci-après. (12) Voir codification dans le tableau ci-après. (13) Hors CMAG. (14) Changement de méthode CM11. (15) Hors CMNE sauf GOUV56.

INFORMATIONS SOCIÉTALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2016	2015	GRENELLE ART R 225-105[17]	PACTE MONDIAL[18]	ACI[19]
Impact territorial, économique et sociétal						
Impact territorial						
SOT07	% de points de vente en zone rurale (agglomération de moins de 5 000 habitants)	29,6 %	32,6 %	3A1		
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	43,9 %	46,9 %	3A1		
Marché des associations						
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	492 193	487 752	3A1/3A2	UNGP 3	P 6
Mécénat et sponsoring						
SOT49	Budget Fondation Crédit Mutuel (M€)	2,9	2,8	3B2		
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (M€)	35,5	53,4	3B2		
Microcrédit						
Microcrédit professionnel intermédié						
SOT15	Soutien à l'Adie					
SOT16	Nombre de dossiers traités	1 910	1 563	3A1/3A2		P 4
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (M€)	7,5	5,1	3A1/3A2		P 4
SOT18	Soutien à France Active Garantie					
SOT19	Nombre de nouveaux microcrédits financés	1 604	1 465	3A1/3A2		P 4
SOT20	Montants garantis (M€)	28,1	24,3	3A1/3A2		P 4
SOT18	Soutien à France Active Garantie : dispositif Nacre					
SOT19	Nombre de prêts Nacre décaissés avec un prêt complémentaire du groupe[20]	797	797	3A1/3A2		P 4
SOT20	Montants prêtés (M€)	19,6	19,6	3A1/3A2		P 4
SOT21	Soutien à France Initiative Réseau (FIR)[1]					
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	3 575		3A1/3A2		P 4
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés (M€)	228,8		3A1/3A2		P 4
Épargne responsable et solidaire						
ISR						
SOT28-BASE	Encours géré par les sociétés de gestion (Md€)	120,4	112,5	3A		
SOT28	Encours ISR (Mds€)[21]	9,0	8,3	3C1	UNGP 8	
SOT28LNOV-ISR	Encours ISR avec label ISR Novethic (Md€)	ND	1,3	3C1	UNGP 8	
SOT28LNOV-VERT	Encours ISR avec label Novethic Fonds verts (Md€)	0	0		UNGP 8	
SOT87	Encours investi en intégrant des critères ESG (Md€)	47,9	47,3	3C1	UNGP 8	
SOT29	ISR - Politique de vote – Taux d'approbation des résolutions	ND	Cf texte	3C1	UNGP 8	
SOT30	ISR – Politique de vote – Nombre d'AG auxquelles la société de gestion a participé	ND	Cf texte	3C1	UNGP 8	
Épargne solidaire						
SOT33	Encours hors capitalisation (M€) Livrets d'Épargne pour les autres (LEA)	76,8	58,9	3A1/3A2		P 4
SOT33-LFINANSOL	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label Finansol	21,3	33,9			P 4
Épargne salariale solidaire						
SOT37	Encours (M€) de l'épargne salariale solidaire	357,0	306,8	3A1/3A2		P 4
Financement de projets à caractère environnemental						
Éco-Prêts à taux zéro						
SOT63	Nombre de prêts « Éco-prêt à taux zéro » accordés	5 442	5 380		UNGP 7	P 7
SOT65	Montant total des prêts accordés (M€)	94,5	92,9		UNGP 7	P 7
SOT64	Montant moyen des prêts accordés (€)	17 364	17 366		UNGP 7	P 7

RSE 2016

INFORMATIONS SOCIÉTALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2016	2015	GRENELLE ART R 225-105[17]	PACTE MONDIAL[18]	ACI[19]
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique						
SOT69	Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	399	391		UNGP 7	P 7
Produits et services à caractère social						
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (Md€)[22]	1,8	1,9	3A1/3A2		P 7
Qualité de service[23]						
Médiation[24]						
SOT75	Nombre de dossiers éligibles	482	2 223	3B2		
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	167	1 204	3B2		
SOT78	Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	34,6 %	53,1 %	3B2		
Indicateurs d'impact économique disponibles dans le rapport de gestion						
SOT83	Encours crédit à la clientèle (Mds€)	415,1	386,0	3A		
SOT84	Crédit à l'habitat (Mds€)	208,1	200,6	3A		
SOT85	Crédit à la consommation (Mds€)	39,9	37,4	3A		
SOT86	Prêt d'équipement (TPE) (Mds€)	88,4	71,8	3A		

(17) Modification de la référence aux dispositions réglementaires pour en faciliter la lecture. Voir tableau ci-dessous.
(18) Voir codification dans le tableau ci-après.
(19) Voir codification dans le tableau ci-après.
(20) Donnée 2015.
(21) Valeur au 31/12/2015 pour CM Arkéa.
(22) Donnée 2015. Pour 2016, les montants pour CMMABN, CMO, CM11, qui ont pu être vérifiés, représentent 709,6 millions d'euros. Donnée 2016 pour CM Arkéa.
(23) Au 1er janvier 2016, la médiation de la consommation, transposition de la directive européenne RELC - règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, est entrée en vigueur. Elle a amené une modification en profondeur du fonctionnement de la médiation. Le médiateur, dont les moyens sont renforcés, dispose d'une équipe dédiée et de de son propre site internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation. En revanche, il ne peut désormais être saisi qu'après épuisement des voies de recours internes. Ainsi, si le nombre de saisine reste stable par rapport à 2015, le nombre de dossiers recevables ne représente plus que 15,3 % du total. Ceci explique la baisse de réponses favorables au client, partiellement ou totalement, qui passe de 53,1 % à 34,6 % (donnée établie sur les dossiers traités au 31/01/2017). Les autres dossiers sont pour la plupart transmis aux banques pour prise en charge.
(24) Hors CM Arkéa qui dispose de son propre médiateur..

INFORMATIONS SOCIALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2016	2015	GRENELLE ART R 225-105[25]	PACTE MONDIAL[26]	ACI[27]
Emploi						
Effectif						
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)[28]	84 512	82 254	1A1		
SOC02	dont France	72 161 85,4 %	71 249 85 %	1A1		
SOC05	dont cadres [29]	29 451 40,8 %	28 975 40,7 %	1A1		
SOC07	dont femmes	47 329 56,0 %	46 055 56,0 %	1A1		
SOC12	% de salariés en CDI [30]	94,9 %	95,4 %			
Recrutement						
SOC13	Nombre total d'embauches	18 772	17 319	1A2		
SOC15	dont femmes	10 406	10 092	1F1		
SOC16	dont CDI	5 987	5 382	al1- 1-b-1		
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation						
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	5 011	4 522			
SOC20	dont licenciements	828	826	1A2		
SOC22	Existence de plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi	Non	Non	1A2		
Organisation, durée du travail et absentéisme						
Organisation du temps de travail (effectif CDI)						
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	72 102	65 382	1B1		
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	10 433	8 168	1B1		
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	87,40 %				
Absentéisme et ses motifs						
SOC38	Nombre total de jours d'absence[31]	836 362	853 641	4B1		
SOC39	dont maladie	785 109	624 279	4B1		
SOC40	dont accidents de travail	28 759	19 795	4D1		
SOC43	Nombre de déclarations de maladies professionnelles	11	23	4D1		
Conditions d'hygiène et de sécurité						
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	571	505	4D1		
Formation et insertion professionnelle						
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (M€)	157,7	144,5	1E1		P 5
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	4,6 %				
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	61 981	59 908	1E1		
SOC49	% de salariés formés	73,3 %				
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés (en millions d'heures)	2,13	1,99	1E2		P 5
Égalité des chances						
Égalité professionnelle Homme-Femme						
SOC60	% de femmes parmi les cadres	41,4 %		1F1/4G2	UNGP 6	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	42,1 %		1F1/4G2	UNGP 6	
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT						
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	1	4G1	UNGP 3	
Emploi et insertion des travailleurs handicapés						
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	1 526	1 026	1F2	UNGP 6	
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	1,8 %				

INFORMATIONS SOCIALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2016	2015	GRENELLE ART R 225-105[25]	PACTE MONDIAL[26]	ACI[27]
Dialogue social						
Rémunérations et leur évolution						
SOC73	Masse salariale brute (Mds€)	3,4	3,4	1A3		
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) des CDI	3,3	3,3	1A3		
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) –CDI non cadres	1,5	1,3	1A3		
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) – CDI cadres	1,9	1,9	1A3		
Charges sociales						
SOC80[32]	Montant global des charges sociales versées (Mds€)	1,7	1,7			

(25) Modification de la référence aux dispositions réglementaires pour en faciliter la lecture. Voir tableau ci-dessous.
(26) (27) Voir codification dans le tableau ci-après.
(28) Depuis l'exercice 2015, pour plus de cohérence, l'effectif est principalement exprimé en personnes physiques. L'effectif intègre en partie des entités hors du strict périmètre de consolidation (notamment certaines entités du pôle Presse) pour ≈0,7% de l'effectif total inscrit. L'information détaillée sur l'effectif ayant une responsabilité managériale n'est pas disponible pour certaines filiales étrangères (moins de 1% de l'effectif). Ces écarts peuvent, marginalement, impacter des indicateurs sous jacents.
(29) Sur effectif France – (Extension de la notion de cadre à l'ensemble de l'effectif en cours).
(30) Sur effectif France.
(31) Décompte en jours ouvrés sauf pour CM Arkéa, en jours calendaires. Le nombre de jours d'absence de CM Arkéa a été corrigé à raison de 5 jours ouvrés pour 7 jours calendaires, ce qui conduit néanmoins à une surévaluation du nombre de jours d'absence pour CM Arkéa (SOC38, SOC39, SOC40).
(32) Hors CM Arkéa.

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2016	2015	GRENELLE ART R 225-105[33]	PACTE MONDIAL[34]	GRI4[35]
Consommation de ressources						
Eau (m^3)						
ENV04	Consommation d'eau (m^3)	730 339	678 089	2CB1	UNGP 7, 8 et 9	P 7
Énergie (MWh)						
ENV05	Consommation totale d'énergie (MWh)[36]	586 937	613 656	2CB3	UNGP 7, 8 et 9	P 7
Papier (tonnes)						
ENV09	Consommation de papier (tonnes)	12 659	14 413	2CB2	UNGP 7, 8 et 9	P7
Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre						
ENV30	Fuite de gaz frigorifiques des installations de climatisation (kg)	598	1 887	2D1	UNGP 7, 8 et 9	P 7
Actions en faveur de la réduction des émissions						
ENV32	Nombre de visio conférences	136 304	50 191	2B	UNGP 7, 8 et 9	P 7
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE	31	39	2A3	UNGP 7, 8 et 9	P 7

(33) Modification de la référence aux dispositions réglementaires pour en faciliter la lecture. Voir tableau ci-dessous.
(34) Voir codification dans le tableau ci-après.
(35) Voir codification dans le tableau ci-après.
(36) Hors réseaux urbains de vapeur d'eau.

TABLEAU DE CONCORDANCE
GROUPE CRÉDIT MUTUEL

Sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article R. 225-105, le conseil d'administration ou le directoire de la société qui satisfait aux conditions prévues au premier alinéa de l'article R. 225-104 mentionne dans son rapport, pour l'application des dispositions du cinquième alinéa de l'article L. 225-102-1, les informations suivantes :

1° Informations sociales :	**1**	**Rubrique SOC** Texte Chapitre 2
a) Emploi :	**1A**	
→ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique ;	1A1	SOC01_bis, SOC02, SOC07, Cf. Texte
→ les embauches et les licenciements ;	1A2	SOC13 à SOC20
→ les rémunérations et leur évolution ;	1A3	SOC73, SOC107, SOC108, SOC109
b) Organisation du travail :	**1B**	
→ l'organisation du temps de travail ;	1B1	SOC 29 à SOC 30
c) Relations sociales :	**1C**	
→ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci ;	1C1	Cf. Texte, SOC67
→ le bilan des accords collectifs ;	1C2	Cf. Texte
d) Santé et sécurité :	**1D**	
→ les conditions de santé et de sécurité au travail ;	1D1	SOC38, SOC39, SOC40, SOC43, SOC44
→ le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail ;	1D2	Cf. Texte
e) Formation :	**1E**	
→ les politiques mises en œuvre en matière de formation ;	1E1	SOC46, SOC48, Cf. Texte
→ le nombre total d'heures de formation ;	1E2	SOC 50
f) Égalité de traitement :	**1F**	
→ les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ;	1F1	SOC07, SOC15, SOC60, SOC63, Cf. Texte
→ les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ;	1F2	SOC68, Cf. Texte
→ la politique de lutte contre les discriminations ;	1F3	

2° Informations environnementales :	**2**	**Rubrique ENV** Texte Chapitre 3
a) Politique générale en matière environnementale :	**2A**	
→ l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, dispositions de l'article 173 de la Loi de Transition énergétique et pour la croissance verte les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement ;	2A1	Cf. Texte notamment mise en œuvre des des dispositions de l'article 173 de la Loi de Transition énergétique et pour la croissance verte
→ les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement ;	2A2	Cf. Texte
→ les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions ;	2A3	Cf. Texte
b) Pollution :	**2B**	
→ les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;	2B1	non significatif
→ la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ;	2B2	non significatif
c) Économie circulaire	**2C**	
i) Prévention et gestion des déchets :	*2Ca*	
→ les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ;	2Ca1	Cf. Texte
→ les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ;	2Ca2	Cf. Texte - non significatif
ii) Utilisation durable des ressources :	*2Cb*	
→ la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	2Cb1	ENV04, Cf. Texte
→ la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ;	2Cb2	ENV09, Cf. Texte
→ la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;	2Cb3	ENV05, Cf. Texte
d) Changement climatique :	**2D**	
→ les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit ;	2D1	Cf. Texte
e) Protection de la biodiversité :	**2E**	
→ les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité ;	2E1	Cf. Texte - non significatif

RSE 2016

3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable : 3		**Rubrique GOUV et SOT** Texte Chapitre 1 et 4
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :	**3A**	
→ en matière d'emploi et de développement régional ;	3A1	Série SOC, SOT07, SOT08, SOT15 à SOT23, SOT83 et suivants
→ sur les populations riveraines ou locales ;	3A2	SOT28 et suivants, SOT63 et suivants, SOT71
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines :	**3B**	
→ les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations ;	3B1	Cf. Texte
→ les actions de partenariat ou de mécénat ;	3B2	SOT49, SOT52
c) Sous-traitance et fournisseurs :	**3C**	
→ la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	3C1	Cf. texte

Sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article R. 225-105, et en complément des informations prévues au I, le conseil d'administration ou le directoire de la société dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé mentionne dans son rapport les informations suivantes :

1° Informations sociales :	**4**	**Rubrique SOC** Texte Chapitre 2
b) Organisation du travail :	**4B**	
→ l'absentéisme ;	4B1	SOC 38
d) Santé et sécurité :	**4D**	
→ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;	4D1	SOC 40 à SOC 43
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :	**4G**	
→ au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;	4G1	Cf. texte
→ à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession ;	4G2	Cf. texte
→ à l'élimination du travail forcé ou obligatoire ;	4G3	Cf. texte
→ à l'abolition effective du travail des enfants ;	4G4	Cf. texte
2° Informations environnementales :	**5**	**Rubrique ENV** Texte Chapitre 3
a) Politique générale en matière environnementale :	**5A**	
→ le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours ;	5A1	Sans objet
b) Utilisation durable des ressources :	**5C**	
→ l'utilisation des sols ;	5C1	Non significatif
C) Changement climatique :	**5D**	
→ l'adaptation aux conséquences du changement climatique ;	5D1	Cf. Texte (mise en œuvre de l'article 173 de la Loi de transition énergétique et pour la croissance verte)
3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable : 6		**Rubrique GOUV et SOT** Texte Chapitre 1 et 4
c) Sous-traitance et fournisseurs :	**6C**	
→ l'importance de la sous traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;	6C1	Cf. texte
d) Loyauté des pratiques :	**6D**	
→ les actions engagées pour prévenir la corruption ;	6D1	Cf. texte
→ les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs ;	6D2	Cf. texte
e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des droits de l'homme.	**6E**	**Cf. Texte** (Signataire Global Compact)

PRINCIPES COOPERATIFS

	LES PRINCIPES COOPÉRATIFS	
P1	**Adhésion volontaire et ouverte à tous.** Les coopératives sont des organisations fondées sur le volontariat et ouvertes à toutes les personnes aptes à utiliser leurs services et déterminées à prendre leurs responsabilités en tant que membres, et ce sans discrimination fondée sur le sexe, l'origine sociale, la race, l'allégeance politique ou la religion.	GOUV61 à GOUV64, Cf. Texte et graphiques
P2	**Pouvoir démocratique exercé par les membres.** Les coopératives sont des organisations démocratiques dirigées par leurs membres qui participent activement à l'établissement des politiques et à la prise de décisions. Les hommes et les femmes élus comme représentants des membres sont responsables devant eux. Dans les coopératives de premier niveau, les membres ont des droits de vote égaux en vertu de la règle « un membre, une voix » : les coopératives d'autres niveaux sont aussi organisées de manière démocratique.	GOUV68, GOUV70, GOUV09, Cf. Texte
P3	**Participation économique des membres.** Les membres contribuent de manière équitable au capital de leurs coopératives et en ont le contrôle. Une partie au moins de ce capital est habituellement la propriété commune de la coopérative. Les membres ne bénéficient habituellement que d'une rémunération limitée du capital souscrit comme condition de leur adhésion. Les membres affectent les excédents à tout ou partie des objectifs suivants : le développement de leur coopérative, éventuellement par la dotation de réserves dont une partie au moins est impartageable, des ristournes aux membres en proportion de leurs transactions avec la coopérative et le soutien d'autres activités approuvées par les membres.	Cf. Texte
P4	**Autonomie et indépendance.** Les coopératives sont des organisations autonomes d'entraide, gérées par leurs membres. La conclusion d'accords avec d'autres organisations, y compris des gouvernements, ou la recherche de fonds à partir de sources extérieures, doit se faire dans des conditions qui préservent le pouvoir démocratique des membres et maintiennent l'indépendance de leur coopérative.	GOUV04, GOUV05, Cf. Texte
P5	**Éducation, formation et information.** Les coopératives fournissent à leurs membres, leurs dirigeants élus, leurs gestionnaires et leurs employés, l'éducation et la formation requises pour pouvoir contribuer effectivement au développement de leur coopérative. Elles informent le grand public, en particulier les jeunes et les dirigeants d'opinion, sur la nature et les avantages de la coopération.	GOUV55 à GOUV59
P6	**Coopération entre les coopératives.** Pour apporter un meilleur service à leurs membres et renforcer le mouvement coopératif, les coopératives œuvrent ensemble au sein de structures locales, nationales, régionales et internationales.	Cf. Texte
P7	**Engagement envers la communauté.** Les coopératives contribuent au développement durable de leur communauté dans le cadre d'orientations approuvées par leurs membres.	Cf. ensemble du rapport.

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

LES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES Droits de l'homme		
Droits de l'homme		
UNGP 1	**Principe 1 :** Les entreprises doivent soutenir et respecter la protection des droits de l'homme internationalement proclamés ; et	Cf. Texte
UNGP 2	**Principe 2 :** veiller à ce qu'ils ne sont pas complices de violations des droits de l'homme.	Cf. Texte
La main d'œuvre		
UNGP 3	**Principe 3 :** Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective ;	Cf. Texte, en particulier chapitre 2
UNGP 4	**Principe 4 :** l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire ;	Cf. Texte, en particulier chapitre 2
UNGP 5	**Principe 5 :** l'abolition effective du travail des enfants; et	Cf. Texte, en particulier chapitre 2
UNGP 6	**Principe 6 :** l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.	Cf. Texte, en particulier chapitre 2
Environnement		
UNGP 7	**Principe 7 :** Les entreprises doivent soutenir une approche préventive des défis environnementaux ;	Cf. Texte, en particulier chapitre 3
UNGP 8	**Principe 8 :** prendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale ; et	Cf. Texte, en particulier chapitre 3
UNGP 9	**Principe 9 :** encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Cf. Texte, en particulier chapitre 3
Anti-Corruption		
UNGP 10	**Principe 10 :** Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et la corruption.	Cf. Texte, en particulier chapitre 4

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT
SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2016

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC[1] sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des procédures de reporting environnemental, social, sociétal et de gouvernance dans leur version 2016 (ci-après les « référentiels ») dont un résumé figure en introduction du Chapitre « La responsabilité sociale de l'entreprise » dans le rapport de gestion.

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

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

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225105 du Code de commerce (attestation de présence des informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux référentiels (avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre décembre 2016 et avril 2017 sur une durée totale d'intervention d'environ treize semaines.

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

1. Attestation de présence des Informations RSE

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

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

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

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

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

CONCLUSION

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

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

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

- d'apprécier le caractère approprié des référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

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

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes[3]:

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées[4] en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 53 % des effectifs et 46 % de la consommation d'énergie totale du groupe, considérés comme grandeurs caractéristiques des volets sociaux et environnementaux.

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

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

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

CONCLUSION

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

Paris-La Défense, le 9 mai 2017

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable	Hassan Baaj
Associée France développement durable	Associé

(1) Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr
(2) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information
(3) Informations sociales :
Indicateurs (informations quantitatives) : l'effectif total inscrit, les embauches et le nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont les licenciements, les rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI et leur évolution, le nombre total de jours d'absence, la part de la masse salariale dédiée à la formation et le nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés, la part des femmes dans l'encadrement.
Informations qualitatives : l'emploi (la politique de rémunération et de formation, la diversité et l'égalité des chances).
Informations environnementales et sociétales :
• Indicateurs (informations quantitatives) : la consommation de papier, la consommation totale d'énergie, le budget global dédié au mécénat et au sponsoring, l'encours ISR, le montant d'épargne salariale solidaire, le nombre d'OBNL clientes, l'encours des prêts sociaux réglementés, le microcrédit professionnel intermédié.
• Informations qualitatives : la politique générale en matière d'environnement (l'organisation, les actions de formation et d'information des salariés), la gestion des déchets, l'impact territorial, économique et social (emploi, développement régional, impact sur les populations locales), les relations avec les parties prenantes (les conditions de dialogue, les actions de partenariat ou de mécénat), la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption, l'inclusion, la prévention du surendettement).
(4) Le CIC, le CIC Lyonnaise de Banque, le CIC Nord-Ouest, le CIC Ouest, le CIC Est, le CIC Sud-Ouest, Cofidis S.A., CM0, CMNE, CMMABN, ACM et Targobank Allemagne.

www.creditmutuel.com

Photos : Crédit Mutuel - Thinkstock - Getty Images - Sophie Dupressoir

Crédit Mutuel