RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

RAPPORT DE GESTION 2017

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

ÉDITION 2018

Crédit Mutuel

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DE L'EXERCICE 2017

ÉLÉMENTS EXTRA-FINANCIERS

Crédit Mutuel

SOMMAIRE

PRÉAMBULE : LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE 4

LA BANQUE AU SERVICE DE TOUS 6
1.1 - Le cœur coopératif 6
1.2 - Une solidité économique 8
1.3 - La contribution au financement des territoires et à l'emploi 10

L'AFFIRMATION DES ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX 14
2.1 - La loyauté des pratiques 16
2.2 - Accompagner les sociétaires-clients et soutenir l'entraide 21
2.3 - Une offre d'investissement social basée sur des critères « extra-financiers » 24
2.4 - La prise en compte des facteurs sociétaux et environnementaux au cœur de l'activité 26

UNE ENTREPRISE RESPONSABLE 29
3.1 - La réduction de l'empreinte écologique 29
3.2 - Changement climatique et transition énergétique : des exigences sociétales renforcées 33
3.3 - La solidarité et la coopération internationales 34

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : UNE POLITIQUE SOCIALE AMBITIEUSE GUIDÉE PAR LES VALEURS MUTUALISTES 37
4.1 - Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs 37
4.2 - L'emploi, la politique de formation, la promotion sociale 39
4.3 - Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT 41
4.4 - La sensibilisation des salariés à la RSE 42

NOTE MÉTHODOLOGIQUE 43

INDICATEURS 46
Informations de gouvernance 46
Informations sociétales 47
Informations sociales 49
Informations environnonnementales 50

TABLE DE CONCORDANCE 52

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION 54

PRÉAMBULE

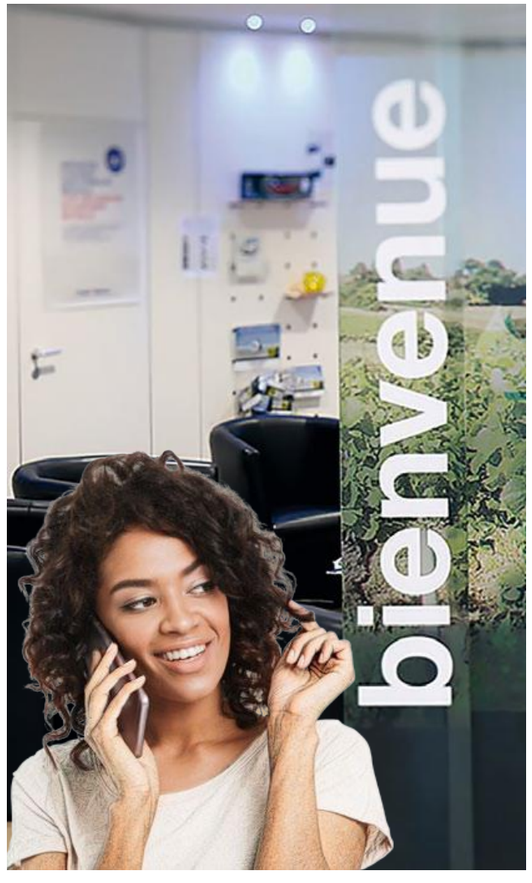
LOI DE GRENELLE II – ARTICLE 225

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE)

Assumer ses responsabilités

Le Crédit Mutuel tout en adoptant une stratégie de diversification sur l'ensemble de ses métiers, est 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].

1) Source rapports annuels et communications financières des groupes 2016.



Le contexte économique et sociétal 2017 a été marqué par un renforcement des contraintes prudentielles, des exigences des consommateurs et des citoyens en matière de transparence des entreprises, et des préoccupations environnementales plus fortes exprimées notamment dans la mise en application concrète de la loi de transition énergétique pour la croissance verte de 2015 et lors du One Planet Summit de décembre.

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 permettent ainsi de répondre au mieux aux attentes des clients et des 7,9 millions de sociétaires. La démarche de développement durable mise en œuvre au sein du groupe traduit ainsi une prise de conscience globale et partagée en réaffirmant les valeurs fondatrices du Crédit Mutuel. Dans ce contexte de pression grandissante sur la responsabilité des banques au regard des grands enjeux de société, le groupe réaffirme fortement son identité coopérative.

Le rapport présente :

- une illustration de la diversité des actions menées et engagements pris par les groupes et leurs filiales qui sont davantage détaillés dans les différents rapports annuels et publications des entreprises du groupe ;
- 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. Ces informations permettent de couvrir les thématiques demandées par l'article 225 de la loi Grenelle2 et une meilleure définition des ambitions du groupe.

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 dans l'expression d'une 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 des conseils d'administration ;
- mobiliser les salariés autour de projets qui ont du sens ;
- innover pour répondre aux besoins des sociétaires et des clients ;
- s'engager pour faire vivre les territoires ;
- préserver l'environnement et limiter l'utilisation des ressources naturelles.

Au total, le développement des services de qualité aux sociétaires, l'inclusion financière, la croissance solidaire et la réduction de l'empreinte carbone sont des priorités importantes pour l'ensemble des groupes régionaux et filiales du groupe Crédit Mutuel, qui ont commencé à développer et publier des engagements et des politiques sectorielles.

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 plus de 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 au cadre légal rendu obligatoire. Il est en cours d'évolution pour permettre dès l'exercice 2018 de faire évoluer le contenu de la déclaration qui présentera des informations spécifiques sur le plan social, sociétal et environnemental en fonction de leur pertinence au regard des principaux risques ou des politiques. Selon le principe de la matérialité, il pourra illustrer les risques les plus significatifs et présenter les résultats avec des indicateurs clés de performance (KPI), comme il est demandé dans la transposition de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière (Directive 2014/95/EU).

Les bilans coopératifs et autres rapports de la vie mutualiste déjà existants dans les différentes fédérations régionales aideront à se conformer ainsi plus facilement à l'évolution des nouvelles obligations légales. La mobilisation de tous les acteurs du Crédit Mutuel, des caisses locales jusqu'aux filiales bancaires et d'assurance, 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, notamment, par la mise en place d'une application informatique RSE transverse au groupe, et de fixer des objectifs de progrès. La plupart des entités du groupe ont 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 (CM LACO), Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie (CM MABN), Crédit Mutuel Océan (CMO)… D'autres, comme la commission RSM (Responsabilité sociale et mutualiste) issue de la chambre interfédérale de CM11, ont travaillé 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 adapté à chaque caisse. Au Crédit Mutuel Arkéa, l'organisation de la RSE s'appuie sur une communauté d'une quarantaine de référents RSE présents dans les différentes, filiales, services fédéraux et centraux, qui coordonnent et animent les actions RSE dans leur structure.

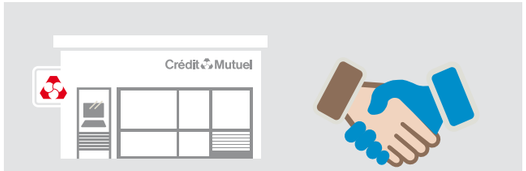
La RSE et le développement durable sont entrés dans les plans à moyen terme (PMT) de la plupart des groupes régionaux. Au Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE) la RSE est intégrée dans l'axe « plus collectifs » du PMT 2020. Un réseau interne regroupe les principaux contributeurs en charge notamment de coordonner les travaux de *reporting* réglementaire. Le groupe La Française a mis en place une stratégie avancée d'investissement appliquée à toutes les classes d'actifs, qui combine une approche ESG avec l'analyse stratégique et l'analyse financière traditionnelle. Cette combinaison permet d'avoir une vision dynamique et intégrée des facteurs de performance et de risque attachés à chaque actif. En 2017, le groupe Crédit Mutuel CM11 a décidé de mieux structurer sa démarche RSE - renommée Responsabilité sociale et mutualiste (RSM) - et de mettre en œuvre une démarche active autour de cinq ambitions déclinées en quinze engagements.
Un questionnaire d'auto-évaluation destiné à dresser un état des lieux du déploiement des 5 ambitions a été adressé à l'ensemble des entités du groupe CM11. À partir des résultats de ce questionnaire, des priorités seront définies et des actions entreprises dans les années à venir. Au sein de CM11, la RSE est donc partie intégrante des axes du plan stratégique 2019-2023 « ensemble#nouveaumonde » dont le contenu détaillé sera rendu public fin 2018.
À travers le déploiement de son plan « Priorité client sociétaire 2015-2018 », la transformation numérique du groupe Crédit Mutuel CM11 est déjà bien engagée et s'est accélérée. Ce plan, qui marque la volonté d'inscrire les besoins des sociétaires et des clients au centre des préoccupations, d'être à l'écoute des nouveaux comportements et de leur proposer une relation fluide et personnalisée, se concrétise autour de la mise en œuvre de 250 projets. Ce plan représentant un investissement de 100 000 jours-hommes, permet aux réseaux d'asseoir leur position de banque phygitale de proximité, alliant l'humain et le digital pour plus d'efficacité.

1 - LA BANQUE AU SERVICE DE TOUS

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 des filiales. Dans son cœur coopératif, 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 est régulièrement réaffirmé dans les campagnes 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.

En 2017, les 2 092 caisses locales, les 18 fédérations régionales et les 6 caisses fédérales ou interfédérales organisent chacune leur assemblée générale et permettent aux 7,9 millions de sociétaires-clients selon le principe « une personne, une voix » d'élire les 22 500 administrateurs les représentant.



2 092
caisses locales de Crédit Mutuel

22 500
élus

COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ, NOTRE MODÈLE D'ORGANISATION UNIQUE EST D'ABORD UN MODÈLE D'EFFICACITÉ ET DE DYNAMISME

Avec des disparités régionales parfois importantes, la participation aux assemblées générales est restée globalement stable à 5 %, soit près de 400 000 sociétaires présents ou représentés (450 000 participants avec les personnes non sociétaires invitées). Chaque année des efforts sont menés pour dynamiser les assemblées générales et valoriser les caisses qui se mobilisent pour réunir les sociétaires. C'est notamment le cas du Crédit Mutuel de Normandie qui organise des trophées de participation. Le budget global de ces opérations de démocratie locale est relativement stable avec près de 18 millions d'euros.

En 2017, les préoccupations exprimées par les sociétaires réunis en assemblée générale se regroupent 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 mais l'implication effective dépend 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. Elles sensibilisent les élus au renouvellement des générations (limite d'âge, limitation du cumul des mandats) et encouragent la diversité (guides sur le recrutement, la parité…). Les efforts pour une plus grande représentation des femmes comme administratrices portent leurs fruits car lors des derniers renouvellements 43 % de femmes ont été élues administratrices permettant d'élire 30 % de femmes parmi les nouveaux présidents de caisses.

Le Crédit Mutuel Nord Europe présente sur son site Internet des témoignages vidéo de sociétaires expliquant la différence mutualiste. Pour faciliter l'implication des sociétaires, des informations sont mises en ligne sur la différence coopérative, des documents rappelant qu'une banque qui appartient à ses clients, ça change tout, mettent en valeur les spécificités du Crédit Mutuel qui sont déclinées 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.

En octobre 2017, le Crédit Mutuel Sud-Est a organisé sa première semaine du sociétariat pour expliquer l'originalité du modèle coopératif et convaincre les clients non sociétaires à le devenir. De multiples rencontres hors du cadre de la relation bancaire furent organisés dans une ambiance conviviale : entre anciens et nouveaux sociétaires, sociétaires et clients non-sociétaires, sociétaires-clients et salariés.

Renforcer l'implication des caisses locales (sociétaires, administrateurs et salariés), c'est aussi développer la RSE. La chambre syndicale interfédérale Crédit Mutuel CM11, a formalisé une réflexion autour du concept de la RSM (voir plus haut) qui s'appuie tant sur les expertises techniques dans les différents métiers du groupe que sur les plans d'action mutualistes (PAM) de chaque caisse locale.

Au niveau national, le développement de la *newsletter* mensuelle « Autrement dit » axé autour de l'innovation et de la responsabilité, de la performance et de la proximité, de la solidité et de la solidarité, de la culture, et la mise en ligne très régulière des actualités RSE du groupe ont permis de renforcer la visibilité de ses actions et la fierté de ses acteurs (salariés, sociétaires et élus).

Pour **préparer la révision coopérative** de 2018 qui sera présentée lors des assemblées générales de 2019, le groupe Crédit Mutuel CM11 a poursuivi la refonte du bilan mutualiste. Des travaux ont, par ailleurs, été menés en partenariat avec d'autres banques coopératives françaises pour préciser les décrets n° 2015-706 du 22 juin 2015 et 2015-800 du 1er juillet 2015. Ces travaux ont pour objectif d'harmoniser la démarche et de rendre homogène 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 à la rédaction desquels le Crédit Mutuel a beaucoup participé ont été adoptés par le conseil supérieur de la coopération. Les derniers ajustements interprétatifs du décret sont encore en cours de discussion avec les pouvoirs publics, et feront prochainement l'objet d'une communication en conseil supérieur de la coopération.

Pour **renforcer la gouvernance coopérative**, de nombreuses formations ont été offertes aux 22 500 administrateurs bénévoles afin qu'ils puissent exercer pleinement leur mandat. Dans l'ensemble du groupe la formation des élus représente près de 126 000 heures (soit près de 12 % supplémentaires par rapport à 2016).

FORMATION : la clé de la réussite

+ 68 000 salariés formés en 2017

5 % de la masse salariale

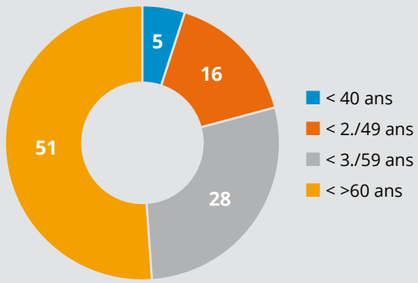
2,3 millions d'heures consacrées aux actions de formations

Le Crédit Mutuel MABN a poursuivi l'augmentation du temps consacré à la formation des élus notamment en renforçant les sujets de gouvernance, finance, contrôle et gestion de la banque. Des missions d'assistance sur le formalisme de la vie sociale sont mises en place pour aider les directeurs et directrices de caisse à respecter et dynamiser leur démocratie locale. L'année 2017 a permis la mise en place des ambitions mutualistes définies par les conseils d'administration des caisses locales et le lancement en fin d'année du « Défi solidaire » qui illustre de manière concrète et pragmatique la capacité des élus et des salariés de se mobiliser vers un objectif commun.

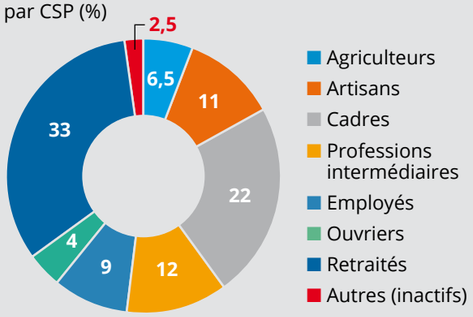
Au Crédit Mutuel Nord Europe, le plan de formation 2017 a donné lieu à près de 2 124 heures de formation et s'articulant autour de 18 thèmes regroupés en trois axes : comprendre le fonctionnement bancaire et les orientations ; faire vivre le mutualisme et exercer pleinement son rôle d'élu ; comprendre le monde contemporain. Cette année, parmi les 8 sessions proposées, on notera à titre d'exemples, celles dédiées aux redressements, résolution et capital réglementaire ; les enjeux de la qualité des données ; mais également la RSE, enjeux et mise en œuvre. Chaque année et dans le cadre de ce plan, une conférence est proposée aux administrateurs.

Au niveau national, le fonctionnement (issu de la réforme de 2016) de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, garante de la solidarité nationale et de la solidité du groupe, a permis notamment de développer une gouvernance plus resserrée mais respectueuse des équilibres territoriaux et intégrant deux administratrices indépendantes. Le fonctionnement permet de répondre aux demandes d'informations réglementaires des autorités de régulation (BCE/ACPR) concernant les 6 groupes bancaires régionaux. Cette gouvernance permet le respect des principes mutualistes de subsidiarité et de responsabilité et des exigences prudentielles de cohérence et de solidité.

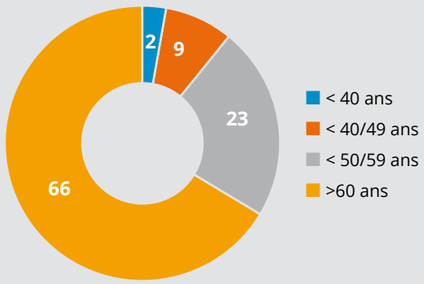
ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES
par tranches d'âge (%)



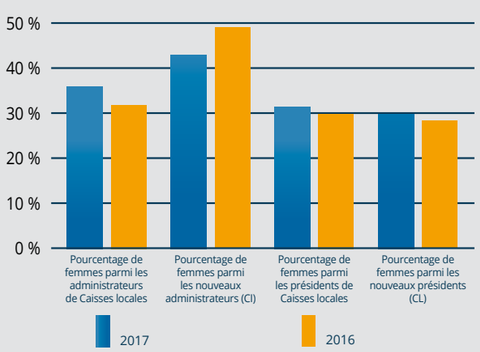
ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES
par CSP (%)



ADMINISTRATEURS PAR FÉDÉRATIONS
par tranche d'âge (%)



MIXITÉ DES CONSEILS DES CAISSES LOCALES



1.2 Une solidité économique

Les résultats du groupe ont été régulièrement salués en 2017 : pre**mier 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 premiers rangs des banques françaises et européennes (privées) les plus sûres[2].

Le Crédit Mutuel **n°1 du classement image des grandes entreprises françaises** dans le secteur bancaire (source baromètre Posternak/Ifop). L'indice d'image correspond à la différence entre le pourcentage des interviewés déclarant avoir une bonne image et celui des interviewés déclarant avoir une mauvaise image de l'entreprise

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 11e fois, témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires. 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. Le groupe est une nouvelle fois en tête des banques françaises pour le magazine américain Global Finance et meilleur groupe bancaire français pour le magazine britannique World Finance.

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 (CIC, CM, CMNE, CMO…) sur les principaux marchés du groupe (banque, assurance, téléphonie…), permettant d'identifier les évolutions et de mettre en place les actions à conduire.

Dans le cadre de la démarche qualité, des enquêtes de satisfaction sont généralisées auprès des nouveaux clients particuliers et professionnels. Ces enquêtes ont évolué en 2017 pour prendre davantage en compte les sujets de

2) Voir pages précédentes du rapport financier.
3) Baromètre Posternak/Ifop Quatrième trimestre 2017.
4) « Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2017 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes ».

mobilité bancaire, de banque à distance et le questionnaire a été simplifié. Au niveau des points de vente, un tableau de bord - Implication et mobilisation pour le plan d'action qualité - permet de consulter divers indicateurs quantitatifs et depuis 2017 qualitatifs, liés à la qualité de la relation client et d'aider à l'identification de dysfonctionnements ou d'alertes lors de situations délicates. La qualité des assistants virtuels fait l'objet d'un suivi régulier.

Les enquêtes montrent que **le niveau de satisfaction global de nos clients/sociétaires est bon** et plus élevé que celui de nos concurrents. Néanmoins, dans une société de plus en plus exigeante et informée des conditions proposées par la concurrence, il est indispensable d'aller plus loin et de veiller à une qualité de service sans rupture. Ainsi, mesurer la satisfaction et restituer la voix du client au niveau des caisses locales est apparu indispensable au CMNE qui a mis en place avec Critizr (une *start-up* nordiste) le dispositif SPOT. Il s'agit de mesurer la satisfaction en interrogeant des clients "à chaud" quelques heures après un contact avec le CMNE, quel que soit le canal utilisé (agence, téléphone, site Internet ou appli). Les retours sont unanimes : l'outil permet de mieux comprendre le client, et ses besoins. Sa mise en place n'implique aucun objectif ni aucune contrainte de résultat pour les équipes mais a pour ambition de renforcer la relation de proximité. Enfin, toujours pour améliorer la qualité de service et la satisfaction de ses clients, un comité clients a été créé en 2017.

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 : + 4,5 % à 374,1 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.

Dans un paysage bancaire marqué par des taux d'intérêt bas, une concurrence renforcée le développement de la digitalisation, et l'émergence des néobanques, l'année 2017 affiche une production significative de crédits (435 milliards d'euros + 4,8 %). Les crédits à l'habitat, qui représentent 50,1 % du total des crédits, progressent de 4,7 %. Les crédits d'équipement ont augmenté de 11,9 % pour atteindre 98,8 milliards d'euros d'encours. Les crédits à la consommation (42,1 milliards d'euros) ressortent en hausse de 6,5 % (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. Véritable soutien du tissu économique local, le Crédit Mutuel participe ainsi activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi.

Le métier assurance obtient les meilleurs résultats de son histoire. Aux ACM, le chiffre d'affaires automobile passe le cap du milliard d'euros pour la première fois, en progression de 6,3 % en France, et celui de la multirisque habitation s'accroît deux fois plus rapidement que celui du marché (+ 5 %). La mise en place en avril 2017, d'un outil d'aide à la vente doublé d'une gamme de produits améliorée a permis aux conseillers de mettre en avant la prévoyance et de voir le chiffre d'affaires des assurances de personnes progresser de 4,9 %, à 2,7 milliards d'euros.
Par ailleurs, le groupe Crédit Mutuel CM11 et le groupe Crédit Mutuel Nord Europe ont entamé en 2017 un processus de rapprochement de leurs activités d'assurance-vie et non-vie en France, en Belgique et au Luxembourg qui devrait être concrétisé en 2018. Ce rapprochement permettra de consolider la place des structures d'assurance en France et en Europe, de faciliter la réponse aux contraintes réglementaires, d'optimiser les coûts et de gagner en agilité, tout en renforçant le socle social du pôle assurance.

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 (EPS conforte sa première place de la télésurveillance résidentielle), de portefeuille

électronique (LyfPay). Le groupe conserve sa position de leader en monétique et a lancé en 2017 la carte à cryptogramme dynamique afin de sécuriser les paiements sur Internet.
À fin 2017, EI Telecom maintient et consolide sa place de premier *MVNO* (opérateur de réseau mobile virtuel) français tant en nombre de clients (plus de 1,6 million de clients) que de chiffre d'affaires généré sur l'année (+ 7 %), qu'en termes de résultat net. Par ailleurs, EI Telecom est le seul *full MVNO* raccordé en 2G/3G/4G aux trois principaux opérateurs de réseau : Orange, SFR et Bouygues Telecom. Enfin, dans le domaine de l'immobilier le groupe s'impose comme la 1re agence immobilière pour le neuf (plus de 10 000 réservations en 2017).

Les résultats nets de l'année 2017 ont été marqués par une surtaxe exceptionnelle à l'impôt sur les sociétés afin de compenser - pour partie - l'inconstitutionnalité de la taxe sur les dividendes. Cette disposition fiscale présentée en fin d'année 2017 est apparue injuste et très inéquitable. C'est pourquoi dès son annonce, des actions ont été entreprises auprès des pouvoirs publics et du parlement pour tenter de mieux équilibrer le dispositif fiscal additionnel. Des parlementaires ont déposé un recours devant le conseil constitutionnel qui malheureusement a validé l'instauration d'une contribution exceptionnelle d'impôt sur les sociétés. Tous les établissements coopératifs ont été particulièrement touchés par cette mesure décidée en fin d'année par le gouvernement alors qu'ils n'étaient majoritairement pas assujettis à la contribution initiale de 3 % sur les revenus distribués. Les banques coopératives auront dû combler ainsi plus de 20 % (1,1 milliard d'euros) du surcoût exceptionnel résultant de la disposition votée. Cela a représenté plus de 330 millions d'euros pour le Crédit Mutuel.

Au total, l'ensemble des bons résultats confirment la force du modèle coopératif et assurent à chacune de ses 2 092 caisses locales, 19 fédérations et 6 caisses fédérales, sécurité et développement dans le respect de leur diversité ont induit une contribution fiscale globale de plus de 2 milliards.

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 digitalisation de l'économie entraîne une évolution fondamentale du mode de relation commerciale et il est important que tous les clients puissent souscrire à distance à l'essentiel de nos produits. Mais ce qui compte avant tout avec le numérique, c'est la simplicité des transactions, la qualité du conseil, la sécurité informatique qui passent par le renforcement de la proximité.

La banque de détail – cœur de métier du groupe – représente près de 70 % du PNB et confirme la pertinence d'un modèle de développement où proximité, technologie et écoute du client jouent un rôle central. La progression 2017 (4,4 % à périmètre constant), a été freinée par la contraction de la marge d'intérêt consécutive à un contexte de taux bas et un mouvement de renégociations et de remboursements anticipés de prêts immobiliers.

Depuis 2005, le **renforcement du maillage territorial** a permis une présence diversifiée et forte dans l'ensemble des régions contribuant activement à une bancarisation effective de l'ensemble de la population française.

Véritable **acteur de cohésion sociale et économique des territoires**, le groupe Crédit Mutuel comptait 5 767 points de vente (caisses et agences) en 2017, 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) : à la fois du côté CIC, pour développer le réseau au-delà du seul département où se trouvait le siège des 12 banques régionales dont le nombre a été réduit à 5 que du côté Crédit Mutuel, pour améliorer l'équilibre de l'implantation au niveau des territoires et mieux servir les clients (entreprises comme particuliers). En Europe, le groupe a développé plus de 351 agences Targobank, 236 points de vente Beobank…).

Bien présent dans les zones rurales et péri-urbaines, le groupe n'a pas délaissé de territoires et a un solde net positif de caisses locales. En 2017, 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.

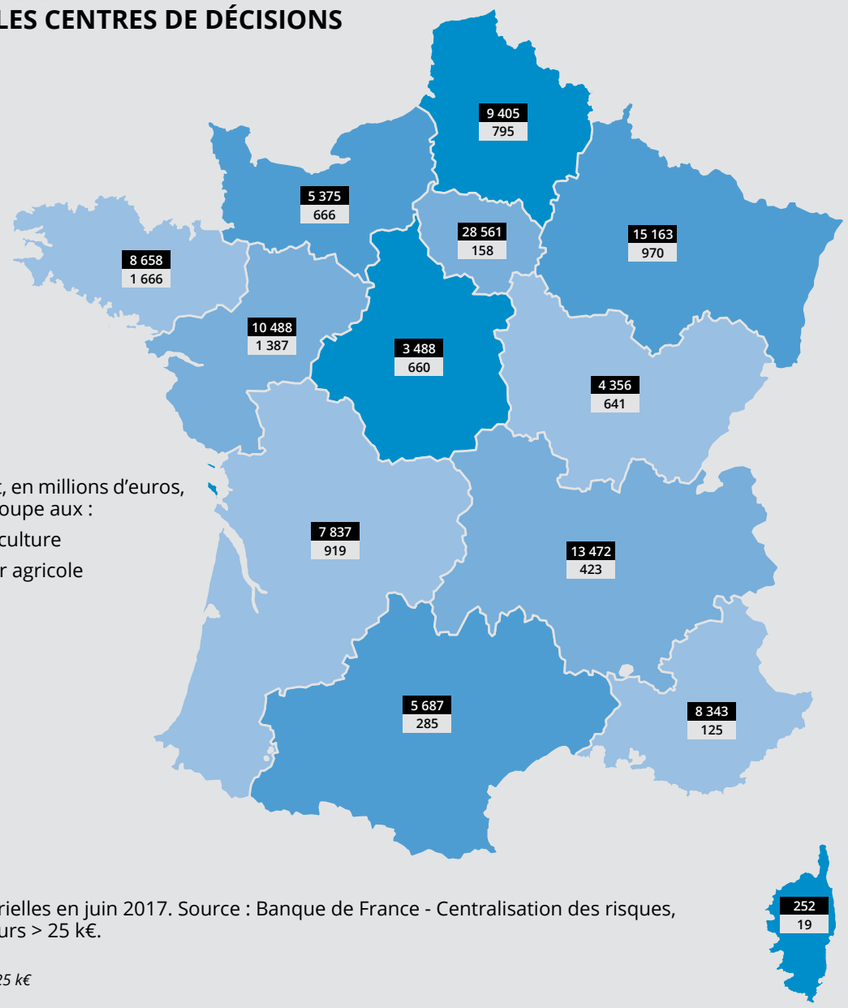
Acteur des réseaux de proximité, le groupe est le partenaire actif de près de 60 % des comités d'entreprise et partenaire principal des associations (plus de 500 000 associations clientes) avec 28 % du budget du secteur géré (source CNRS oct. 2013) particulièrement dans le secteur de l'action sociale 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 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.

Présentes sur l'ensemble du territoire national les différentes fédérations et filiales du groupe accompagnent les entreprises du réseau dans la durée, à toutes les étapes de leur développement : capital-risque, capital-développement, capital-transmission, conseil en fusions et acquisitions.

À titre d'exemple, au 31 décembre 2017, les capitaux investis sur fonds propres CM-CIC Investissement et ses filiales s'élèvent à 2,3 milliards d'euros dans près de 380 participations dont 89 % dans des entreprises non cotées. Par ailleurs, l'offre « CM-CIC Transactions PME » permet d'accompagner les dirigeants actionnaires souhaitant céder leur entreprise *small cap* (valeur d'entreprise inférieure ou égale à 7 millions d'euros). Et en 2017, CM-CIC Investissement a lancé l'offre « Expansion PME » destinée à répondre aux besoins de fonds propres et quasi-fonds propres inférieurs à 1 million d'euros des PME dans leur projet de croissance ou de transmission.

LES CAISSES LOCALES
DE VÉRITABLES CENTRES DE DÉCISIONS



Encours de crédit, en millions d'euros, accordé par le groupe aux :
- PME* hors agriculture
- PME du secteur agricole

Données semestrielles en juin 2017. Source : Banque de France - Centralisation des risques, déclaration encours > 25 k€.

** CA<50 M€ encours >25 k€*

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 2017, à travers les réseaux Adie, France active et France initiative réseau, s'est élevé à 286 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 12 ans par le biais de la Caisse Solidaire animée par un réseau de 157 ambassadeurs bénévoles de caisses locales dans le cadre de de 117 conventions de partenariat signées. Elle gère exclusivement du **micro-crédit solidaire,** instauré par la loi dite loi Borloo en 2005 (crédits pour une durée de 36 mois à des personnes en situation précaire). 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, près de 700 dossiers sur les sept départements sont traités et 50 % sont acceptés. Plus de 40 % des demandes de prêt émanent des CCAS.

Grâce au livret solidaire, le Crédit Mutuel Arkéa propose aux clients particuliers de reverser, chaque année, tout ou partie des intérêts perçus à des associations d'utilité publique choisies parmi la liste d'organismes partenaires dans 4 domaines d'intervention : social et logement, emploi, solidarité internationale, environnement. Le Livret Solidaire a obtenu le label de la finance solidaire décerné par Finansol. Plus de 133 000 euros ont ainsi été reversés aux associations en 2017, en hausse de 30 % par rapport à 2016.

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. Au travers de la plateforme de financement participatif (http://www.boostezvosprojets.fr), ils ont plusieurs semaines pour trouver les fonds nécessaires. Dans le cadre de cette collecte, les porteurs de projets peuvent recevoir un soutien de Créavenir allant jusqu'à 3 250 euros. Une centaine de projets sont en ligne dans divers domaines : la culture et le sport, l'entraide et la solidarité, ou l'environnement.

Le partenariat actif d'au moins un établissement du groupe avec 174 des 223 plateformes d'Initiative France a permis l'octroi de plus de 3 668 prêts pour un montant de 238 millions d'euros. Initiative France est intervenu 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 un financeur important en 2017.

	Plateformes Initiative France partenaires CM	Réseau Initiative France
Nombre de plateformes	174 Dont 117 CM Dont 108 CIC	223
Nombre de prêts attribués	3 668	17 692 dont 33 % reprises d'entreprise
Montant des prêts	238,7 M€	1 242 M€ Effet de levier 7,4
Cadres engagés au sein des instances des plateformes* : - Comités d'agrément - Conseils d'administration	226 140	

** Données 2016.*

Les conventions signées entre le Crédit Mutuel, le CIC et l'Adie permettent la mise à disposition de lignes de crédits afin de financer les microcrédits. L'Adie les redistribue ensuite aux micro-entrepreneurs qu'elle accompagne (plus de 18 000 créateurs d'activités auront été financés en 2017 par l'Adie). Fidèles compagnons de l'Adie, le Crédit Mutuel et le CIC ont été partenaires de la 13e semaine du microcrédit organisée par l'Adie au printemps 2017.

Le groupe suit ainsi un grand nombre de structures d'insertion agissant contre la précarité : associations d'insertion (AI), missions locales, régies de quartier[5]…

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 …

et travaille notamment avec de nombreux ESAT et CAT pour développer l'insertion 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. Le Crédit Mutuel Ile-de-France a été partenaire de l'association « Nos quartiers ont des talents » pour accompagner de jeunes diplômés issus des quartiers dits sensibles dans leur accès à la vie professionnelle. Le Crédit Mutuel d'Anjou a créé un partenariat avec « Travailler plus », une association d'insertion. Ark'ensol, qui réunit les initiatives solidaires du Crédit Mutuel Arkéa, a accordé plus de 1 million d'euros d'aides à des familles en situation de fragilité et a permis de créer ou de préserver plus de 600 emplois. Le Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest a renforcé son activité de microcrédit professionnel géré au sein de Crédit Mutuel solidaire avec des projets qui ont permis de créer ou de sauvegarder plus de 120 emplois.

Le Crédit Mutuel de Bretagne a créé le Défi Territoires d'Initiative qui récompense les associations (sociétaires ou non) dont les actions innovantes favorisent l'emploi, la solidarité, le développement durable, les initiatives jeunes et l'animation des territoires en Bretagne. Pour sa 10e édition, près de 100 000 euros ont été remis en octobre 2017 aux associations lauréates. Il a aussi accompagné 40 % des installations de Jeunes Agriculteurs en Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire d'Aquitaine Initiative et accompagne l'installation des jeunes agriculteurs à travers l'attribution de prêts d'honneur « Aquitaine Agri ».

2 - L'AFFIRMATION DES ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Toutes les entités du groupe ont affirmé leurs implications dans les territoires et engagement social. Il est important que ces engagements sociétaux puissent concerner en premier lieu **la relation avec les clients et sociétaires**. 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 (prêt d'instrument de musique, soutien au Festival de Pâques d'Aix, restauration de l'Hôtel des Invalides) et au soutien à quelques manifestations sportives, sont très majoritairement centrées sur les mécanismes de solidarité et d'entraide.

Représentants de nos 7,9 millions de sociétaires, premiers destinataires des engagements du groupe, nos 22 500 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 2017, avec les autres mouvements coopératifs français, le Crédit Mutuel a activement contribué au sein du Conseil supérieur de la coopération et du Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire (ESS) à l'élaboration des normes de révision coopérative qui seront appliquées dans toutes les coopératives. Il en est de même pour la définition et la promotion du guide des conditions d'élaboration des bonnes pratiques de l'ESS qui doit être mis en œuvre dans toutes les entreprises employeuses de l'ESS et notamment dans le secteur associatif en 2018.

Par ailleurs, le groupe a été fortement **mobilisé avec les autres mouvements coopératifs** réunis au sein de Coop FR, 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. Cette démarche a été couronnée de succès en février 2017. De même avec les autres représentants des entreprises coopératives, le Crédit Mutuel a rencontré de nombreux parlementaires et candidats aux élections législatives pour promouvoir la différence coopérative. Le Crédit Mutuel a participé aux 4es assises de la coopération et du mutualisme pour souligner les réponses que la coopération peut apporter face à l'« *ubérisation* » des services et de la société.

Au niveau international, **le Crédit Mutuel est très présent dans les instances bancaires coopératives européennes** (EACB). Il en préside notamment le groupe de travail RSE et est très investi au sein de l'association des mouvements coopératifs européens (Cooperatives Europe). Plusieurs rencontres avec des parlementaires européens ont permis de faire progresser l'idée de *green supporting factor* (voir plus loin) et de la nécessaire prise en compte des banques de détail dans l'élaboration des politiques incitatives environnementales. Il a aussi été un partenaire actif de la 7e convention des banques coopératives européennes qui s'est réunie à Bruxelles pour penser l'avenir et construire une croissance durable.

Le Crédit Mutuel avec ses confrères des autres banques coopératives a aussi 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 le modèle « conseil de surveillance de groupe coté ». Tout en poursuivant les objectifs de saine supervision des régulateurs, les actions de pédagogie auprès des autorités se sont poursuivies en 2017 pour éviter l'adoption de *guidelines* ou de recommandations qui iraient à l'encontre de l'identité coopérative. Des rencontres ont été organisées notamment avec l'ACPR et la BCE pour appeler à une meilleure prise en compte du modèle coopératif bancaire.

Afin de favoriser la connaissance coopérative, sa diffusion, mais aussi son renouvellement, le Crédit Mutuel a organisé son 9e 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 2017, 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 et issus d'une grande diversité de disciplines – philosophie, économie, droit, agronomie, sciences politiques, sciences sociales… De nombreux thèmes étaient étudiés : la coopérative bio, la coopération comme alternative à la franchise commerciale, la gestion de l'héritage coopératif le système coopératif étendu à l'organisation des territoires… Les prix ont été décernés en février 2108.

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

De manière parfois plus précise, en fonction des stratégies, et partenariats de chacune des entités du groupe, le groupe a initié une démarche de recensement pour mieux identifier les parties prenantes avec qui un dialogue peut apparaitre nécessaire.

Le tableau ci-dessous recense les parties prenantes significatives en mentionnant les principaux enjeux qui les concernent (GOUV : Gouvernance, SOT : Sociétal, ENV : Environnemental, SOC : Social).

		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) Réviseur coopératif	•	•	•	•
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 groupe de travail RSE et la consignation dans l'Intranet national (pixis confédéral-domaine RSE) 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.

2.1 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'auto-formation. 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.

Les **principes de loyauté** s'appliquent dans toutes les entités du groupe notamment dans les banques en ligne : Fortunéo et Monabanq. Cette année 2017, Monabanq s'est démarquée de la concurrence, par sa volonté de faire passer «les gens avant l'argent». Son programme relationnel d'aide à la gestion budgétaire, «&Vous by Monabanq» en lien avec les attentes des Français a été remarqué car il dispense des conseils et solutions personnalisés pour mieux gérer son budget. Ce *coaching* bancaire s'adresse aux nouveaux travailleurs, consommateurs, voyageurs, avec des sujets ancrés dans leur quotidien. La banque en ligne a d'ailleurs remporté le prix «Élu Service Client de l'année 2018» dans la catégorie «banque en ligne». Primée pour la première fois, Monabanq est distinguée pour l'excellence de sa relation client.

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 les 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 et pour la 6e année consécutive, Cofidis a été élue « Escolha do Consumidor » et pour la 1re fois en 2018, elle a gagné le Prix « Cinco Estrelas » dans la catégorie crédit à la consommation. En France et en Espagne, les enseignes Cofidis ont été élues « Service client de l'année 2018». En Italie, l'Istituto Tedesco a remis 7 prix à Cofidis pour ses solutions novatrices en termes de financements et la qualité de sa relation client. Ces prix récompensent avant tout le travail des conseillers commerciaux, qui œuvrent au quotidien pour offrir une relation personnalisée et un service de qualité à chacun de leurs clients. Ils sont également la preuve d'une confiance durable de nos clients dans les enseignes du groupe Cofidis Participations qui place la qualité de la relation client au cœur de son développement partout en Europe. 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 2017, après avoir participé aux premières consultations sur la finalisation du dispositif plusieurs de ses responsables, en charge des relations avec les pouvoirs publics, se sont inscrits sur le registre des représentants d'intérêt. Une procédure a été mise en place pour que les démarches entreprises par les entreprises du groupe soient consignées afin de pouvoir le cas échéant produire le rapport des activités de *lobbying* du second semestre 2017 attendu par le secrétariat de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) pour la fin du mois d'avril 2018. Ainsi pour le groupe Crédit Mutuel une dizaine d'entités sont potentiellement concernées. Le secrétariat général de la CNCM a en charge l'inscription des entités répondant aux critères requis sur le répertoire numérique de la HATVP ainsi que l'envoi à la HATVP des rapports annuels respectifs.

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 (EI). L'actualité le rappelle fréquemment, la sécurité informatique est un enjeu majeur pour les entreprises ainsi que pour l'ensemble des acteurs qui l'entourent. Tous les moyens sont donc mis en œuvre pour sécuriser les systèmes communautaires du groupe CM 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-CIC, 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. Le niveau de sécurité est régulièrement audité par des auditeurs externes.

- des tests d'intrusion sont réalisés chaque année ;
- la mise en place du concept SOD (Segregation Of Duties /Séparation des tâches) répondant aux exigences des normes et des obligations réglementaires ou légales[6], 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 ;

6) 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

- 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…).

Crédit Mutuel et CIC ont rejoint, une offre de service de vérification d'IBAN, via l'application DIAMOND de SEPAmail.eu2. Grâce à cet outil, les entreprises peuvent désormais fiabiliser les coordonnées bancaires de leurs clients et fournisseurs, et se prémunir contre la fraude liée à l'usurpation d'identité.

Depuis novembre 2017, le Crédit Mutuel est la 1re banque française à utiliser les services de SWIFT GPI (Global Payment Innovation) qui répondent à la fois aux besoins des clients et aux évolutions du marché. Cette interface permet, lors de virements internationaux (hors SEPA), la restitution des informations aux banques des clients, donneurs d'ordre et bénéficiaires, dans la journée, mais assure aussi la traçabilité du transfert et la transparence des frais.

En obtenant la certification internationale de sécurité des systèmes d'information ISO 27001 fin décembre 2017, Euro Information s'affiche en France dans le peloton de tête des entreprises vigilantes. Cette certification est un gage de confiance, et un atout décisif quand il s'agit pour les *fintech* du groupe de vendre leurs prestations ou d'établir des partenariats comme cela a été le cas avec IBM en 2017.

Le processus d'obtention a entrainé la mise en place d'un système de *management* de sécurité de l'information (SMSI) basé sur le principe l'amélioration continue. La certification ISO 27001 concerne la sécurité des sites de production informatique du groupe (les *data center*) soit tout ce qui concerne la collecte, la gestion, le stockage des données et leur transmission aux utilisateurs (via ce qu'on nomme les infrastructures réseaux). Comme pour la certification qualité, la durée de la certification ISO 27001 est valable trois ans. L'obtention est suivie d'un audit annuel de surveillance. La troisième année est celle d'un audit de renouvellement.

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. Le dernier audit de renouvellement a eu lieu en juin 2017 et a permis une nouvelle certification avec une évolution dans sa version 2015 de la norme 9001.2015. 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 ses 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 la connaître. En 2017, seules 2 entités de cette catégorie n'ont pas d'approche RSE déclarée du fait de leur taille même si elles communiquent sur des approches sécuritaires ou d'aides caritatives. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels / logiciels mais aussi désormais dans le cadre de l'achat de prestations informatiques vis-à-vis des fournisseurs SSII (Société de services en ingénierie informatique). Nous effectuons une réactualisation régulière.

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.

En juin 2017, le groupe Crédit Mutuel Arkéa a signé une charte « Relations fournisseurs responsables », par laquelle il s'engage à respecter 10 principes d'achats responsables, tels que l'équité financière vis-à-vis des fournisseurs, la réduction des risques de dépendances réciproques ou encore la prise en compte des enjeux environnementaux. À cette occasion, le Crédit Mutuel Arkéa a également nommé un médiateur des entreprises au sein du groupe, qui peut être saisi par les fournisseurs pour lever les éventuelles difficultés contractuelles ou relationnelles. Depuis l'automne 2017, un code de conduite fournisseur est également annexé aux contrats cadres du groupe. Par sa signature, le fournisseur s'engage à respecter des principes autour des droits de l'Homme et des droits du travail, de l'éthique des affaires et du respect de l'environnement.

L'éthique

NOS VALEURS
REPROGRAMMENT LA BANQUE DE DEMAIN

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 systématiquement le code de déontologie aux nouveaux embauchés avec exercices sur des cas concrets de non-respect. Ce groupe a également installé, en fin d'année 2017 un comité d'éthique composé d'administrateurs et de salariés, animé par le déontologue et assisté des fonctions supports. Ce comité est le garant de la charte d'éthique. Il propose des actualisations, effectue la veille en matière d'éthique et peut être consulté sur toute question d'interprétation de la charte et sur tout cas particulier au titre duquel son avis pourrait être souhaité.

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 en 2016, est entrée en application à la mi-2017 afin de prévenir et détecter la commission, en France ou à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence.
L'ensemble du groupe Crédit-Mutuel, a renforcé son dispositif de lutte contre la corruption en se conformant aux nouvelles dispositions législatives. À cette fin, les mesures et procédures suivantes ont été mises en œuvre en 2017:
- 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'extension du dispositif d'alerte interne aux autorités extérieures ;
- 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 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 s'applique 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 ont été renforcés et 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.

Par la loi dite « Devoir de vigilance », les grandes entreprises ont l'obligation d'établir et de mettre en œuvre un plan de vigilance destiné à prévenir les **atteintes** graves **aux droits de l'homme**, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement dans le cadre de leurs activités et de celles de leurs sous-traitants ou fournisseurs avec qui elles ont une relation commerciale durable.
Conformément à la loi, les plans de vigilance, en cours de finalisation dans les groupes, comprendront :
- une cartographie des risques destinée à leur identification, leur analyse et leur hiérarchisation ;
- des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, au regard de la cartographie des risques. Ces procédures couvrent par exemple l'externalisation de prestations essentielles, la collecte des documents et informations sur les fournisseurs, les appels d'offres, etc… ;
- des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves. Un ensemble de mesures de ce type a été mis en œuvre vis-à-vis des clients (financements de projets, politiques sectorielles, investissement socialement responsable, etc…), des fournisseurs (politique d'achats du groupe, charte des relations fournisseurs, etc…) et des salariés (de multiples procédures et moyens préventifs) ;
- un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques (cf. *supra* le dispositif anti-corruption) ;
- un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

La réactivité et la clarté

L'organisation décentralisée du réseau bancaire permet d'apporter une réactivité aux demandes des clients. En moyenne 97 % des décisions d'octroi de crédit sont prises localement de manière autonome sur le marché grand public. Les objectifs « Priorité client 2018 » 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. De même, le conseiller est mieux accompagné ce qui lui permet 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 auprès de 20 000 collaborateurs dans 5 000 caisses de 15 fédérations du Crédit Mutuel et agences du CIC. Watson permet 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.

97 %
des décisions de financement traitées localement

91 %
des crédits sont mobilisés en France

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.

La médiation

Le médiateur est compétent pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats relatifs aux opérations de banque, aux services d'investissement, aux instruments financiers et aux produits d'épargne, et à la commercialisation de produits d'assurance directement liés à un produit ou à un service et de son propre site internet. 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 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, le nombre de dossiers éligibles et recevables représentent 16,6 % du nombre de saisines (plus de la moitié des dossiers étant réorientés pour non épuisement des recours préalables). Pour 40,2 % des dossiers éligibles, une décisions partiellement ou totalement favorable au client est prise et appliquée systématiquement.

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.

2.2 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.

UN ENGAGEMENT SOCIAL ET CITOYEN CONTINU

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.

Concernant leur couverture complémentaire santé. Sous conditions de ressources, déterminées par la Sécurité Sociale, elles peuvent bénéficier d'un contrat CMU-C ou avoir accès au contrat santé « Complémentaire santé ACS » réservé aux clients éligibles à l'Aide à la complémentaire santé. Depuis janvier 2017, les emprunteurs, assurés aux ACM pour un emprunt lié à leur résidence principale peuvent bénéficier du maintien de l'acceptation médicale. L'adhésion à l'assurance des emprunteurs ACM leur donnera la possibilité d'être également couverts, dans le futur, aux mêmes conditions d'acceptation médicale, pour un nouveau prêt en cas de changement de résidence

principale et ce sans aucune formalité médicale complémentaire, même si, depuis, ils ont rencontré un problème de santé.

Certains **groupes régionaux** ont pris depuis plusieurs années **des initiatives originales**. 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.

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 CMO a été renforcé en 2016 puis en 2017 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) qui a récemment été actualisé pour tenir compte de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

En 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a créé le Comité de coordination de l'inclusion bancaire réunissant les directions compétentes sur le sujet avec pour objectif de suivre les actions menées conformément aux préconisation de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en termes de fiabilisation des données communiquées à l'OIB, de détection des personnes en situation de fragilité financière, de promotion de l'offre spécifique dédiée aux personnes financièrement fragiles, ou de formation des collaborateurs en contact avec la clientèle. Le plan d'actions fera l'objet d'un suivi trimestriel en comité.

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. 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.

Au niveau des assurances, les personnes aux faibles revenus peuvent prétendre aux dispositifs d'État. En 2017, le groupe a procédé aux *reportings* réglementaires en transmettant les données quantitatives et qualitatives requises par les autorités (à l'ACPR au titre du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle et à l'Observatoire de l'inclusion bancaire). Les nouveautés concernant le droit au compte, la clientèle fragile et les prestations de base issues de la directive UE « PAD », entrée en vigueur le 23 juin 2017, ont été intégrées aux dispositifs opérationnels des différentes entités du groupe.

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 révèle l'intérêt :
- plus de 3 millions de pages vues sur 12 mois glissants ;
- plus de 1 million de visiteurs uniques sur 12 mois ;
- 14 778 abonnés à la *newsletter* « l'Associalettre » ;
- 18 212 abonnés Facebook (+ 50 %) ;
- 1 898 suiveurs sur Twitter ;
- 2 663 associations inscrites dans l'annuaire.

De nouveaux contenus et des nouveaux outils pratiques sur les thèmes suivants ont été mis en ligne sur le site en 2017 :
- le « *crowdfunding* » : tableau comparatif des plates-formes de collecte, les facteurs clés de succès d'une collecte de fonds et un nouveau quiz pour faire le point avec de se lancer dans une opération de collecte ;
- en matière de fiscalité des associations : refacturation de services ou de livraisons de biens au sein d'un groupement ;
- en matière de gouvernance : de nouveaux éclairages sur la situation de « dirigeant de fait » ;
- en matière comptable et *reporting* : de nouveaux conseils pour établir un « Rapport RSE ».

Le site associathèque s'est ainsi enrichi 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.

helloasso

Le Crédit Mutuel et HelloAsso : nous partageons les mêmes valeurs

Pour accompagner la transition numérique des associations, HelloAsso - leader en France de la collecte de fonds sur Internet pour les associations - peut compter sur le soutien du Crédit Mutuel. Plusieurs fédérations du groupe (notamment CM MABN et CM Océan) ont apporté conjointement plus de 6 millions d'euros dans la structure pour financer son développement. Ce partenariat est avant tout basé sur des valeurs partagées : la proximité avec le territoire, le goût de l'humain et de la participation.

L'ambition d'HelloAsso est de devenir le guichet unique des associations en matière de paiement en ligne, sans coût, frais, ni commission. L'aide du Crédit Mutuel va lui permettre de renforcer l'équipe aussi bien en matière de technique que de relations aux utilisateurs afin de poursuivre une dynamique d'innovation participative à fort impact pour les associations.

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 poursuivre le 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. La phase de sélection, qui s'est déroulée de novembre à décembre 2017, a permis de retenir en janvier 6 dossiers, exemplaires et innovants, sélectionnés par un groupe de correspondants. Les finalistes retenus ont présenté leur projet devant le jury en février 2018. Les prix remis ont récompensé le projet « Le tour de France des dactylos » et le projet « Le mot-boggan ».

Le Crédit Mutuel Méditerranée finance de son côté la Fête du livre pour la jeunesse en PACA et a organisé en juin 2017 son 8e forum sur l'illettrisme et son 11e concours « Prévenir et lutter contre l'illettrisme ».

Plusieurs groupes ont créé leur propre fondation en France mais aussi en Espagne avec la fondation Agrupacio (GACM) 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 de Crédit Mutuel Loire-tlantique 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 souffrent 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.

L'implication est culturelle mais aussi humaine Par exemple et, à partir d'une initiative locale entre les sapeurs-pompiers et une caisse de Crédit Mutuel de la fédération Maine-

Anjou et Basse-Normandie, la généralisation au sein du Crédit Mutuel Maine-Anjou et 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.

Dans le cadre d'*AgeingFit*, le grand rendez-vous de l'innovation Santé dans la *Silver* Économie, la Fondation CMNE a récompensé les 6 lauréats de son appel à projets « Innover pour l'autonomie des personnes fragilisées ». La Fondation du CMNE a souhaité mettre en lumière et accélérer le développement des meilleures innovations issues du monde associatif *made in* Hauts-de-France et a octroyé une dotation globale de 200 000 euros.

2.3 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.

S'ENTRAIDER
LA PLUS BELLE FAÇON D'ENTREPRENDRE

En 2017, La Française a soutenu l'extension de la notion de responsabilité fiduciaire en signant le Global Statement on Investor Obligations and Duties porté par les PRI et l'UNEP FI. Elle est devenue membre d'une nouvelle coalition, la Workforce Disclosure Initiative qui, à l'image de ce qu'a accompli le CDP depuis plus de 10 ans sur le climat, cherche à obtenir plus de transparence des entreprises en matière de *reporting* social. Elle 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.

À la suite du rapport d'évaluation annuelle établi par les PRI (Principes des Nations Unies pour l'investissement responsable), CM-CIC AM obtient la note A+, la plus élevée. Cette appréciation est la reconnaissance de la stratégie d'intégration par CM-CIC Asset Management des facteurs ESG (Environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans la gestion de ses gammes de fonds.

La Française a également obtenu la note A à son *assessment report* des PRI sur les actions et l'immobilier en reconnaissance de son approche SAI innovante et de l'excellent travail fourni en matière d'intégration ESG sur ces deux classes d'actifs. Sur les taux, seul le fonds Obligations SAI Europe a été évalué, avec une note B, tout à fait satisfaisante de même que sur le vote et l'engagement actionnarial où La Française obtient également un B.

Fédéral Finance via ses deux sociétés de gestion propose une gamme complète de 8 fonds ISR actions, obligataires et monétaire. 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.

Parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Sociale Active » labellisée par le comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), 4 FCPE de CM-CIC AM 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.

L'encours ISR géré par CM-CIC AM a progressé de 19 % par rapport à 2016 à 7,2 milliards d'euros. Cette gamme de fonds gérés de façon responsable a été complétée par le lancement en juin 2017 de CM-CIC Green Bonds qui a obtenu le label gouvernemental Transition énergétique et écologique pour le climat (TEEC). Ce fonds est destiné à une clientèle de particuliers et d'institutionnels et a pour objectif de contribuer au financement de la transition énergétique en adoptant une approche centrée sur des projets à forts bénéfices environnementaux. Son encours au 31 décembre 2017 est composé à hauteur de 98,1 % d'investissements en obligations vertes. Ces obligations sont sélectionnées dans le respect des *Green Bonds Principles* et de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance et de l'intérêt du projet à financer.

L'offre de CM-CIC AM se décline en deux gammes ISR :
- les fonds ISR « best in class »: CM-CIC Objectif Environnement, CM-CIC Obli ISR , CM-CIC Moné ISR destinés aux investisseurs privés et aux institutionnels ;
- la gamme de fonds ISR inter-entreprises « Social Active », créée par CM-CIC AM et CM-CIC épargne salariale, labellisée par le comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES).

Des fonds ISR dédiés sont aussi proposés. En 2017, CM-CIC AM a obtenu pour 3 ans le label ISR pour 16 fonds :
- CM-CIC Objectif Environnement ;
- CM-CIC Moné ISR ;
- CM-CIC Obli ISR ;
- ainsi que les 13 fonds de gamme Social Active : Social Active Actions ISR, Social Active Diversifié ISR, Social Active Monétaire ISR, Social Active Obligations ISR, Social Active Solidaire ISR, Social Active Actions, Social Active Diversifié, Social Active Monétaire, Social Active Obligations, Social Active Tempéré Solidaire, Social Active Dynamique Solidaire, Social Active Obli Solidaire, Social Active Équilibre Solidaire.

En 2017, CM-CIC Asset Management a été l'un des 27 signataires de la déclaration de place invitant les émetteurs à une communication de leur notation ESG (Environnement, social et gouvernance), en complément de leur notation financière. La conviction que les facteurs sociaux, environnementaux, éthiques et de gouvernance constituent des territoires de risques ayant une influence sur la qualité de crédit, la valorisation des entreprises et qu'ils sont porteurs de création de valeur future a poussé les signataires (investisseurs, gérants, assureurs, privés, publics et mutualistes, ainsi que des infrastructures de marché…) à s'engager. Ce geste symbolise la volonté du groupe Crédit Mutuel CM11 de promouvoir une finance durable et responsable.

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 11 milliards d'euros collectés par plusieurs fonds notamment certains porteurs du label ISR. 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 Fédéral 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. Les fonds gérés avec une approche d'intégration ESG (économie, sociale et gouvernance) pèsent 50,5 milliards d'euros.

2.4 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 gros (Grandes entreprises, BFI, Gestion d'actifs) 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.

En 2017, chez Arkéa, des ateliers ont été menés autour des critères ESG (Environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans l'analyse financière, de l'intégration de la RSE dans les offres et le marketing, de l'accessibilité des services aux clients sourds ou malentendants, des éco-gestes informatiques, de la notation extra-financière du groupe ou encore des Plans de déplacements d'entreprise. De son côté, Arkéa Capital a rédigé sa charte d'investissement ESG.

Le Crédit Mutuel Nord Europe a lancé Innov&Thic, un fonds dédié à l'innovation et aux initiatives sociétales et environnementales. Dans une optique de développement régional, le Crédit Mutuel Nord Europe prévoit d'investir 15 millions d'euros dans une quinzaine d'entreprises non cotées, innovantes et à impact environnemental positif dont le lieu d'activité est situé au cœur de son territoire (Hauts-de-France, Marne, Ardennes, Belgique). La sélection aura lieu pendant les cinq prochaines années, avec un horizon de placement à dix ans. Ce fonds prendra ses participations aux côtés d'un fonds numérique et d'un fonds d'impact environnemental et sociétal du groupe Siparex, implanté notamment à Lille. Un investissement majeur pour l'avenir des territoires, dans la lignée de Rev3, la troisième révolution industrielle dans les Hauts-de-France.

Au-delà de l'apport en capitaux, les fonds de *Private Equity* sont un véritable levier de croissance pour les entreprises qui cherchent à se développer. Ils investissent dans un portefeuille d'entreprises qu'ils soutiennent durant leurs stades de développement.

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 ». 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 de l'Équateur ou de multilatéraux. 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 et dans les démarches entreprises depuis par les acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique. CM11, CM-CIC Asset Management et Fédéral Finance Gestion 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 des politiques sectorielles par le groupe 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 (CM11 et CIC) ;
- l'énergie nucléaire civile, deux politiques (CM11 et CIC) ;
- les activités minières, deux politiques (CM11 et CIC) ;
- la défense, deux politiques (CM11 et CIC) ;
- la banque privée, deux politiques (CM11 et CIC) ;
- les armes controversées, deux politiques (La Française AM, Federal Finance Gestion).

Des politiques relatives au crédit à la consommation et aux achats sont en cours de déploiement.
Le Crédit Mutuel Nord Europe a fait siennes les politiques sectorielles de CM11 et du CIC relatives aux centrales thermiques au charbon, à l'énergie nucléaire civile aux activités minières et à la défense.

Les séances de sensibilisation auprès de ses collaborateurs se sont poursuivies en 2017 organisée par le contrôle interne de la banque de Financement et une information RSE doit être présente 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.

Une approche volontariste en faveur de la transition énergétique, l'économie circulaire et l'entrepreneuriat sociétal sous-tend le lancement, par le Crédit Mutuel Arkéa 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 offre une gamme de fonds responsables aux univers d'investissement distincts et complémentaires. Fin 2017, les encours ISR s'élevaient à 1,4 milliard d'euros soit 3,7 % du total des actifs sous gestion. Federal Finance Gestion a lancé 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.

Dans le groupe CMNE, La Française est un acteur leader en matière d'immobilier durable et responsable, convaincue que la durabilité est source de performance. Membre fondateur de l'Observatoire de l'immobilier durable (OID) elle est signataire de la charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés. Avec Global Property Research elle a lancé un nouvel indice axé sur l'immobilier coté international durable le GPR IPCM LFFS *Sustainable* GRES *Index* auquel les investisseurs institutionnels dans leur ensemble et la clientèle de banque privée sont sensibles. Parmi les investissements immobiliers de bonne qualité énergétique de La Française, il convient de mentionner :

- 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 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", pour livraison au 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 éolienne ou photovoltaïque sur des durées de 5 à 15 ans. Ce fonds, qui dispose déjà de 45 millions d'euros de capacité d'investissement est labellisé Transition Energétique et Ecologique pour le Climat (TEEC) par EY.

La Française a lancé un fonds zéro carbone, une sicav lancée avec 25 millions d'euros. Cette Sicav investit en visant une empreinte carbone zéro tout en surpassant un indice de référence mondial largement reconnu (MSCI ACWI Index) avec un risque limité. Elle a également lancé LFIP Actions France Emploi Durable, un fonds reposant sur la conviction que les performances sociale et financière, loin d'être antinomiques sont indissociables à long terme. Pour nourrir cette réflexion, La Française a constitué un comité consultatif composé de personnalités issues de la recherche académique, de la direction d'entreprise, du monde syndical ou encore de consultants spécialisés dans ce domaine.

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.

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 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 et proposent une solution de financement « clé en main », adaptée aux agriculteurs, leur permettant de s'équiper (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, une réflexion conduite dans le cadre de la formalisation du plan moyen terme et une évaluation de son action au travers du référentiel européen EURHO-GR ;
- Armorique Habitat (filiale immobilière de Crédit Mutuel Arkéa) a inauguré à Guipavas un bâtiment HQE innovant de 14 logements à loyer encadré. L'énergie produite par le bâtiment alimente les besoins en chauffage et en électricité des parties communes, le surplus d'électricité, revendu, permet de réduire les charges ;
- le nouveau siège de Fortuneo, dont la construction s'est achevée fin 2017, intègre des critères de développement durable les plus avancés, afin d'obtenir les normes BEPOS et Haute performance energétique (HQE).
- 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 ils sont pour la plupart 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 ;
- 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.

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 plusieurs années de travaux auxquels le Crédit Mutuel participe notamment en pays de Loire.

Afin d'**encourager et** de **valoriser les pratiques responsables**, en 2017, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a lancé une enveloppe spécifique dédiée aux projets RSE de ses clients entreprises (infrastructures, énergies renouvelables, efficacité énergétique des bâtiments, matériels propres...) dotée de 200 millions d'euros. Ce dispositif vise à encourager ses clients et prospects à concrétiser leurs projets de développement responsable en leur proposant des taux d'emprunts bonifiés. Cette enveloppe a d'ores et déjà permis le financement de 27 projets.

Développer la RSE c'est aussi communiquer. Le Crédit Mutuel Arkéa, nouvellement signataire du Global Compact des Nations Unies a obtenu en 2017 le prix de la meilleure première communication (*Communication on Progres*) qui est le *reporting* que doivent mettre en ligne tous les ans les entreprises participantes.

3 - UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

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 des critères sociaux et environnementaux sont pris en compte lors de 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 et qui se sont donc engagées entre autre 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.

Les actions du groupe portent également 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. À l'occasion du la semaine du développement durable de juin, le Crédit Mutuel Nord Europe a organisé, en partenariat avec leur prestataire Elise, une collecte de livres. Elise valorise également les déchets de bureau en assurant leur recyclage et en créant des emplois solidaires.

Dans le cadre de la Semaine européenne du développement durable, du 30 mai au 5 juin 2017, le Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest a organisé une opération de collecte de livres. Cette opération s'adresse aux élus et aux salariés du Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest, elle est conduite en partenariat avec une entreprise du secteur de l'économie sociale et solidaire : Recyclivre. Cette opération bénéficie aussi du soutien du la fondation du Crédit Mutuel.

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 Est Europe. Des plans de déplacement en entreprise (PDE) sont parfois mis en place notamment à Strasbourg, Nantes (CIC, Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest …).

D'autres actions 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. Ainsi, un plan déplacement entreprise et la promotion du vélo dans le cadre du challenge « au boulot en vélo » a été déployé. Organisé par l'Euro métropole, ces actions 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.

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. L'évolution du groupe nécessite des évolutions informatiques permanentes et donc une capacité de traitements et de stockage en constante évolution. Euro-Information est en cours d'extension de son site Lillois avec la construction d'une nouvelle salle qui emploiera les techniques de *free chilling* (adaptation de la méthode de refroidissement en fonction de la température extérieure) qui représente en région Lilloise une économie de 3 800 000 Kwh pour une charge de 1000w/m2 (soit environ 280 000 € par an) et de confinement (disparition des points chauds en séparant mieux les baies et en réalisant des allées froides).
La mise en œuvre de ces évolutions devrait nous permettre d'obtenir un PUE (*Power Usage Effectiveness*) inférieur à 1.6 sur cette nouvelle salle.

En complément des salles **visioconférences**, Euro Information a déployé pour l'ensemble du groupe les solutions Skype et LYNC qui permettent 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. Ce déploiement a permis une très forte croissance des visioconférences en 2017 (+ 75 %). En matière de formation, les modules d'autoformation permettent également au salarié de se former à partir de son poste de travail sans se déplacer.

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 automatique 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 4 680 heures chaque année ;
- soit une économie annuelle par poste de 121,5 KW /heure.

Pour démontrer son engagement en faveur de l'environnement, EuroTVS (filiale d'Euro-Information, dédiée à la numérisation et au traitement informatique de 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 %, mais aussi une diminution des consommations énergétiques. Ces résultats permettent de motiver les collaborateurs et fédérer les parties prenantes.

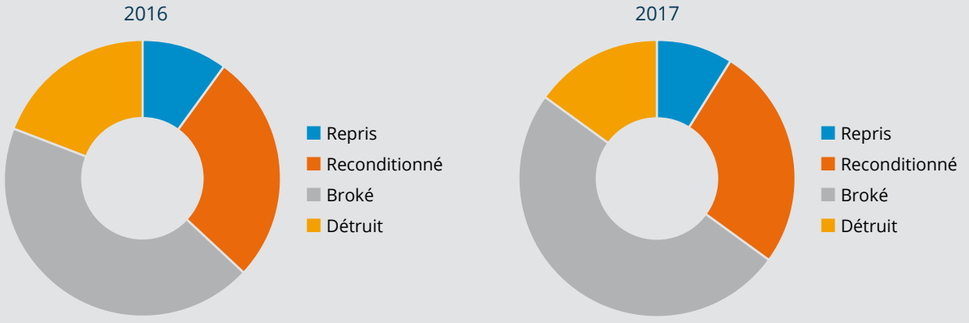
Le recyclage et la gestion des déchets

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*. Les résultats sur le processus complet se sont encore améliorés en 2017 avec, au final, une diminution du volume de matériels détruits (de 19 % en 2016 à 15 % en 2017), le reconditionnement reste stable.

Les groupes Crédit Mutuel Océan, Nord Europe, CIC et 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 l'un des 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 %.

Le circuit du matériel mis en place par Euro Information 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

LE RECYCLAGE ET LA GESTION DES DÉCHETS



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.

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, Écolabel). 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 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.

L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CM-CIC Service immobilier qui l'a ainsi intégrée dans par exemple 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 CO2 » 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 utilisés par les collaborateurs ont été mis à disposition de l'association Cèdre afin d'être recyclé. Cette association emploie 85 % de personnes en situation de handicap. L'engagement des collaborateurs du Crédit Mutuel Nord Europe et les efforts conjugués des filières métiers concernées se traduisent par un résultat en baisse de 3,5 % du volume global de déchets entre 2016 et 2017.

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. Dans la même démarche de recyclage et après déménagement de son siège, le groupe a 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 ne sont 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.

En matière de **biodiversité,** plusieurs mesures prises se traduisent désormais par la prise en compte de critères environnementaux dans le financement des projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués. C'est, par exemple, le cas pour CM-CIC Capital Finance et ses filiales dans le financement d'une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières gazeuses à partir de ressources renouvelables ou de ressources agricoles non alimentaire. De son côté, CM-CIC Capital Finance intervient également et, avec les mêmes critères d'attention, pour les sociétés qu'elle finance et dont l'objet social concerne la collecte, le tri et la valorisation des déchets propres et secs. Autre exemple, Crédit Mutuel Arkéa est devenu un actionnaire important du groupe Paprec spécialisé dans le ramassage et le traitement des déchets papiers. Enfin, quelques groupes ont également 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 cependant 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***

Les problématiques de gaspillage alimentaire ne constituent pas un enjeu significatif pour le groupe. Néanmoins, et au niveau de chaque structure de **restauration collective** du groupe, des mesures sont prises. Elles sont adaptées à la taille, à l'organisation, et au lieu d'implantation.

Au Crédit Mutuel Nord Europe, l'attention est portée sur les grands événements (convention, soirée des vœux…) et le groupe a, dans ce cadre, retenu un traiteur qui compense ses émissions de dioxyde de carbone en soutenant le projet CO2 Logic. En 2017, la collecte des bio-déchets a été réorganisée dans les restaurants d'entreprise du Crédit Mutuel Arkéa. Ceux-ci font désormais l'objet d'une récupération par un prestataire afin d'être valorisés dans le cadre de la méthanisation.

En plus du gaspillage alimentaire, le groupe est 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 et le CIC est partenaire des Petits frères des Pauvres. Autant d'actions pour lutter contre l'exclusion qui traduisent l'engagement du groupe.

3.2 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 2017, conformément à l'article 173 Titre VI de la loi de transition énergétique, les différentes sociétés investisseurs institutionnels du groupe comme CM-CIC Asset Management, Fédéral Finance, La Française, les ACM, ACMN, Suravenir ont communiqué dans leur rapport annuel 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 ont expliqué 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 du fait des difficultés rencontrées pour l'élaboration d'une méthode de quantification.

L'article 173 de la loi de transition énergétique impose aux banques d'inclure les risques liés au changement climatique dans leur dispositif de mesure et de surveillance des risques. En conséquence, et conformément à la loi l'exposition du groupe fait l'objet d'un suivi régulier, présenté chaque trimestre au comité des risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, à l'instar de tous les risques financiers. L'approche globale retenue qui s'appuie sur les données du dispositif Bâle II, lui-même aligné sur la comptabilité du groupe, consiste à fournir un éclairage particulier de l'exposition du groupe sur des secteurs considérés comme polluants[8]. Au total, ces secteurs représentent moins de 0,1 % des expositions brutes du groupe.

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 CM11 et du CIC.

Chez Arkéa, un bilan carbone groupe a été réalisé début 2018, sur la base des données 2017, et selon la méthode de l'association « Base Carbone ». Chaque Pôle du groupe reçoit son bilan carbone afin de se positionner par rapport à la moyenne du groupe et pouvoir définir un plan d'actions sur son périmètre. Un film de sensibilisation au bilan carbone du groupe est proposé à l'ensemble des collaborateurs du groupe sur l'intranet. Le bilan carbone du groupe ressort à 59 780 tonnes de CO2 pour l'exercice 2017, soit 6,2 tonnes de CO2 par ETP. Du fait de son fort maillage territorial, le groupe a fait le choix d'intégrer les déplacements domicile-travail à son scope 3.

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.

8) Activités minières générales, extraction de houille et lignite, charbon, commerce de détail de charbons.

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 31/12/2017. 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.

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…

3.3 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. Le Centre International du Crédit Mutuel (CICM) par la microfinance, accompagne le développement agricole en Afrique et en Asie. Depuis bientôt 40 ans, le 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.

CICM
CENTRE INTERNATIONAL DU CREDIT MUTUEL

En 2017, le CICM a engagé une réflexion sur son modèle d'intervention technique. Cette démarche qui associe élus et salariés, vise à optimiser et à repositionner son action face aux évolutions profondes de son environnement (risques climatiques, pays, mouvement de population,…).

Trois grands axes se dégagent :
- conduire les réseaux de microfinance à l'autonomie complète en termes de gouvernance, de finance et de compétences techniques ;
- faire du CICM, en s'appuyant sur l'expertise acquise en matière de microfinance mutualiste, le vecteur des actions internationales de la Fondation du Crédit Mutuel, à travers des projets d'aide à des populations ciblées (agriculteurs, femmes, jeunes…) en partenariat avec d'autres intervenants (coopératives, ONG, etc.) ;
- faire intervenir le CICM, à titre exceptionnel, dans le domaine de l'urgence, à l'image de l'implication du groupe en 2010 à la suite du séisme en Haïti.

2017 a permis de poser les bases d'une réflexion solide et l'année 2018 sera une année importante pour le CICM dans la mise en œuvre de cette nouvelle approche qui devrait permettre aux valeurs mutualistes de trouver de nouveaux terrains d'expression.

Dans un contexte politique toujours difficile et tendu sur l'ensemble du continent africain, le CICM a poursuivi sa forte implication dans l'ensemble des réseaux mutualistes aidées en Afrique ou en Asie du sud-est. Cette implication vise à améliorer la couverture des risques d'une part et rendre ces entités autonomes d'autre part. 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 16 %. 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.

Un nouvel outil d'évaluation de l'autonomie des réseaux a été mis en œuvre. Cet instrument a permis de mesurer objectivement les progrès réalisés, par chacun des partenaires, d'un point de vue financier, technique et de gouvernance. Il tend à optimiser notre appui technique tant en matière de formation, d'audit que d'organisation. De même, une étape importante a été franchie vers la voie de l'autonomie des réseaux par la nomination à la direction des réseaux des équipes dirigeantes locales.

La SIIMEC a poursuivi, conformément à sa feuille de route, le développement du logiciel « Sibanque 4 » qui est une application Internet accessible via un navigateur. Plus largement, une réflexion est engagée sur le rôle que devra jouer la SIIMEC auprès de ses utilisateurs à moyen terme.

Un séminaire annuel du CICM a rassemblé les responsables des sept réseaux ainsi que l'équipe nationale notamment autour de la mesure de la performance sociale. Cette dernière est depuis de nombreuses années un enjeu majeur pour les acteurs de la finance inclusive (IMF). Les IMF ont en effet par nature une responsabilité sociale envers leurs clients-sociétaires, les communautés et leurs employés.
L'évaluation de la performance sociale qui a été mise en place contribue à :
- la fidélisation de la clientèle et des salariés en s'appuyant sur une réputation renforcée ;
- l'amélioration de la qualité des services proposés en les adaptant à la demande ;
- l'optimisation de la performance financière ;
- la structuration de la communication interne et externe notamment auprès des bailleurs de fonds.

La réflexion s'est appuyée sur l'outil communautaire « SPI4 » développé par l'association française Cerise. Au regard des premiers échanges, il s'avère que les réseaux mutualistes du CICM ont initié des pratiques sociales notamment envers les salariés et les clients-sociétaires. Cependant il reste à définir les « bonnes pratiques » et à les mutualiser au sein du réseau du CICM afin de permettre à chaque réseau de mieux faire évoluer sa performance sociale.

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

Chiffres clés du CICM 2017 :
L'ensemble des réseaux partenaires du CICM s'impliquent dans ses territoires pour aider les populations locales à développer leur économie par l'activité bancaire de proximité mais aussi par des partenariats dynamiques.

Formation conjointe des élus CMCA (Centrafrique) et MUCODEC (Congo)
En novembre 2017, le CICM a organisé une formation à Pointe Noire au CONGO, pour les élus des conseils d'administration de la fédération des Mutuelles Congolaises d'Épargne et de Crédit (MUCODEC) et des Caisses Mutuelles de Centre Afrique (CMCA). La déontologie et la gouvernance ont été les thèmes majeurs de la formation.

Partout en Afrique le développement de certaines activités prennent de l'ampleur de façon souvent anarchique comme par exemple les motos-taxis. Pour encadrer à minima les pratiques, le programme Taxis-Motos OKO a été lancé en 2017 par l'association Centraide et le groupe NSIA (Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance) avec la participation des Caisses Mutuelles de Centrafrique (CMA).

	MUCODEC	CMCA	CMN	CMBF	CMK	MSCCP
Date de Création	**1984**	**1988**	**2006**	**2011**	**2004**	**2005**
Sociétaires	333 286	42 980	14 853	19 205	32 359	6 376
Caisses et Points de vente	54	9	10	15	19	9
Elus	349	54	38	18	105	30
Salariés	453	68	61	68	102	34
Encours dépôts (K€)	211 860	12 969	1 948	3 667	10 861	795
Encours crédits (K€)	124 709	6 622	1 116	2 663	8 394	529
Production crédits (K€)	54 961	4 791	1 295	3 964	8 317	856
PNB (K€)	30 271	1 337	313	682	1 232	134
RBE (K€)	11 076	- 64	- 237	- 11	12	- 96
Résultat net* (K€)	580	181	- 199	- 108	- 121	- 89
Coefficient d'engagement	59 %	44 %	57 %	73 %	77 %	67 %
Taux CDL	11 %	16 %	13 %	3 %	3 %	7 %

** avant subventions CICM*

	CONSOLIDE
Sociétaires	449 059
Caisses et Points de vente	116
Elus	660
Salariés	786
Encours dépôts en K€	242 100
Encours crédits K€	144 033
Production crédits K€	74 184

Ce programme a pour objectif de permettre une identification fiable des taxis-motos et faciliter une régulation du secteur. Car, pour l'heure, seuls 2 % des conducteurs disposent d'une carte grise, peu d'entre eux ont un permis de conduire et, moins de 1 % des motos-taxis souscrivent une police d'assurance.

En Asie et notamment au cambodge, LE CMK a signé plusieurs partenariats avec des ONG afin de poursuivre le bon développement du réseau patiemment construit depuis 13 ans: avec le CICR qui souhaite proposer des micro-financements aux personnes handicapées cherchant à créer leur propre activité commerciale ; avec Enfants et Développement pour améliorer l'habitat des bidonvilles.

4 - UN EMPLOYEUR RESPONSABLE 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, de départs à la retraite anticipée et en renforçant la compétence des salariés par des **formations** et la **mise à disposition d'outils technologiques**...

En tant que banque mutualiste, le groupe a une responsabilité en matière d'aménagement d'animation et de développement des territoires, mais il doit aussi s'adapter à la perte démographique qu'enregistrent certains départements, s'adapter pour répondre aux nouvelles attentes des sociétaires-clients et offrir une grande qualité de service.

Rouages essentiels de toute activité économique, les femmes et les hommes qui font le Crédit Mutuel bénéficient d'une attention particulière. Les 82 000 salariés du groupe (80 437 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 responsable. 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 (par la vente d'un produit ou service) et complété par un dispositif d'intéressement et de participation favorable aux salariés.
En 2017 une gestion rigoureuse des effectifs a été poursuivie avec des effectifs qui ont progressé (de 2 % à périmètre constant depuis 2016). En 2017, un engagement très fort avait été pris et a été respecté notamment par le groupe Crédit Mutuel CM11 : pas de plan de départs dans les activités de bancassurance.

4.1 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.

L'année a été aussi marquée par la signature d'accords formant le statut commun des salariés du Crédit Mutuel et du CIC. Cette avancée majeure a pris effet le 1er janvier 2018. Elle apporte à l'ensemble des salariés des opportunités de carrière facilitées ainsi que l'amélioration du cadre social lié à la famille et au régime de retraite. Ce statut commun permet de renforcer la cohésion du groupe, favoriser la mobilité et améliorer la situation de l'ensemble des collaborateurs. Cet accord permet aux entités du groupe d'adapter leur organisation aux évolutions comportementales des clients et de moduler la réduction du temps de travail avec souplesse. Il tient compte des obligations de santé et de sécurité des salariés et doit permettre aux salariés de concilier vie privée et vie professionnelle. Compte tenu de la diversité des activités et des contraintes organisationnelles des entreprises relevant du nouvel accord, plusieurs formules de travail possibles ont été définies avec acquisition de jours de repos lorsque l'horaire hebdomadaire est supérieur à 35 heures (hors cycle). Dans le cadre des accords formant le statut commun signés cette année des négociations sur la mobilité ont été ouvertes fin 2017 pour aboutir à un accord de groupe portant sur la mobilité professionnelle.
Un accord de branche du Crédit Mutuel modifié le 20 avril 2016 permet 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 CMNE 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 15 % 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 sa fonction, et en acquérir de nouvelles pour évoluer dans son poste ou vers une autre fonction dans le cadre de la gestion de carrière.

Pour de nombreuses entreprises du groupe, 2017 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. Au Crédit Mutuel Nord Europe, une démarche de prévention de la dépression en collaboration avec la médecine du travail et un médecin psychiatre a été mise en place. Lancée à titre expérimental, cette démarche, qui a fait l'objet d'une présentation en CHSCT, concerne 750 personnes environ et s'est déroulée sur toute l'année 2017 ;
- 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 psychosociaux ou au respect du droit syndical ;
- des formations sur la gestion des incivilités des clients (CIC, Crédit Mutuel …) ;
- 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 et dans la continuité de la précédente 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.

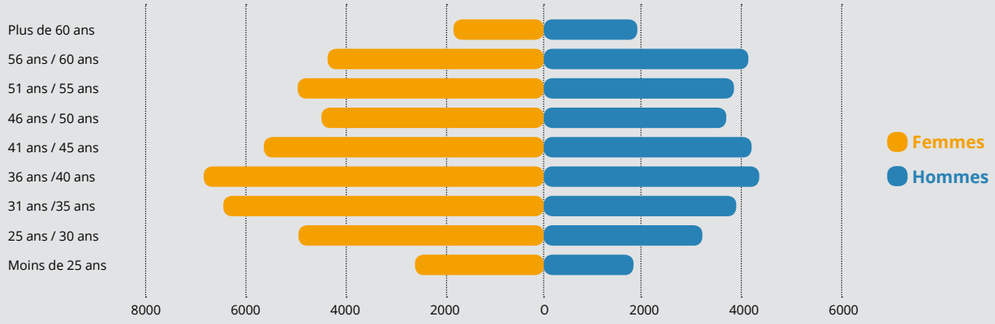
Quatre accords ont été signés le 6 juillet 2017 finalisent le statut commun des salariés de Crédit Mutuel CM11 et du CIC :

- une convention de groupe qui remplace la convention collective de Crédit Mutuel et l'accord de statut unique CIC ;
- un accord de groupe sur le temps de travail au sein des entreprises relevant de la convention de groupe ;
- un accord de groupe sur le compte épargne temps ;
- un accord de mise en œuvre de l'ensemble de ces mesures.

Par ailleurs, les instances paritaires de branche qui assurent un suivi et une veille en matière de formation et d'emploi (CPNE 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 la matière.

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.

PYRAMIDE DES ÂGES



4.2 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.
Le groupe Crédit Mutuel CM11 a consacré plus de 5 % de sa masse salariale à la formation, permettant de former près de 80,5 % de collaborateurs (+ 9 % par rapport à 2016).
Au niveau national en 2017, le Groupe a investi 4,89 % de sa masse salariale au titre de la formation professionnelle continue et 68 428 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année soit 80,5 % des salariés du groupe, ce qui représente une moyenne d'une semaine de formation par salarié formé.

Cependant, d'autres leviers doivent encore être développés et renforcés tels que la gestion des âges de la vie, l'intégration des personnes handicapées… Au Crédit Mutuel Nord Europe, l'accompagnement des collaborateurs dans leur démarche RQTH[9] avait permis de faire évoluer le nombre de personnes reconnues « travailleurs handicapés » dans l'entreprise de 32 en 2010 à 93 en 2017 pour un objectif fixé à 74 dans l'accord handicap 2014-2017.

La promotion sociale déclinée aux différents niveaux de responsabilité des groupes régionaux repose sur un investissement continu et significatif en formation 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. 2017 a été l'année du lancement de l'École des directeurs du CIC, enrichissant ainsi les parcours métiers. Ce cycle de formation de 5 mois à la fois théorique et pratique s'adresse à de futurs directeurs d'agence et a pour objectif de leur donner les moyens d'appréhender au plus près les évolutions et les enjeux de la banque de demain.

Soutenir l'emploi, valoriser et fidéliser les équipes, diversifier les recrutements 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 » : une journée portes-ouvertes qui permet 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. CIC Nord-Ouest poursuit son action afin de diversifier les profils des candidats à l'embauche dans le cadre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. De plus, le partenariat avec le cabinet Mozaïc RH, spécialisé dans le recrutement des diplômés de la diversité en vue de diversifier les candidatures, s'est poursuivi en 2017.

Le partenariat du Crédit Mutuel Nord Europe avec Planète Urgence qui propose « le congé solidaire » a été élargi à toutes les filiales du groupe en 2017. Ce partenariat initié depuis 2010 par des salariés est pris en charge sur le budget « initiatives mutualistes ». Déjà plus de 40 salariés sont partis en congés solidaires. L'encouragement à l'engagement des collaborateurs peut prendre d'autres formes telles que le parrainage de dossiers ou le mécénat de compétences, comme par exemple avec le réseau Étincelles (Fondation CMNE) ou SOS Sahel (La Française).

Un 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: la rémunération fixe, les éléments complémentaires exceptionnels (prime médaille du travail, prime d'examen, monétisation du CET, primes exceptionnelles,…), les avantages perçus (prime de scolarité, indemnité de crèche, contribution employeur ticket restaurant et/ou transport,…) et l'épargne salariale (intéressement, participation et abondement). Les cotisations salariales prélevées sur le salaire et les cotisations

9) Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

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). Chaque année, une cinquantaine d'alternants intègrent les enseignes françaises du groupe Cofidis dans le cadre d'une formation diplômante ou qualifiante. En 2017, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie a également accueilli l'équivalent de 54 ETP en alternance.

Le soutien global à la **politique d'égalité professionnelle**, par ailleurs, permet de faire progresser la proportion des femmes parmi les cadres et les dirigeants (le taux de promotion de femmes-cadres est passé est de 38,6 % en 2017).

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 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 2017 de retenir des augmentations pérennes pour ses salariés parmi les meilleures de la place (+ 0,7 % avec un plancher brut annuel de 250 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 CM supérieurs à ceux de l'AFB. L'accord salarial de branche du Crédit Mutuel du 20 septembre 2017 fixe en effet un salaire annuel minimum conventionnel à l'embauche de la branche du Crédit Mutuel. Son montant pour l'année 2017 est supérieur de 10 % à celui du SMIC annuel 2017.

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.

Par ailleurs, un avenant à l'accord groupe sur le régime de prévoyance et de frais de santé de 2010 a été signé en mai 2017 avec les partenaires sociaux pour mettre le régime frais de santé en conformité avec les exigences des contrats responsables. Dans le domaine de la santé, le nouveau statut commun améliore depuis le 1er janvier 2018 certains avantages sociaux notamment en matière de maintien de salaire en cas de maladie.

Concernant la sécurité, il n'y pas eu d'accords signés en 2017.

Des accords ont été également signés dans les différentes entités du groupe 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 ensuite 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.

4.3 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.

Essentiellement présent dans les pays d'Europe de l'Ouest, le groupe a cependant calculé, pour identifier le cadre théorique d'exercice de ses métiers, un Indice de développement humain et un indice de perception de la corruption composites, reposant sur l'IDH et l'IPC de chaque pays d'implantation pondérés par les effectifs par pays[10]. Les résultats suivants ressortent de cette approche :

- 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 ».

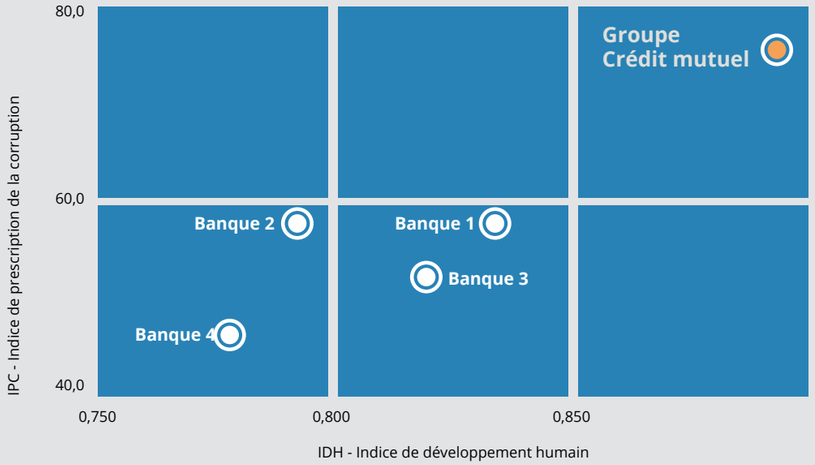
Le groupe dans l'ensemble de ses localisations respecte la liberté d'association et le droit de négociation collective : les entités du groupe réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (CE, CHSCT, DP). Les textes relatifs à la liberté syndicale au sein du groupe Crédit Mutuel (accord de branche et déclinaisons au niveau des entreprises) ont été actualisés au deuxième semestre 2013 et sont donc encore pleinement applicables en 2017.

La responsabilité sociale a aussi été mise en œuvre dans la politique d'achat qui passe en grande partie par les centres

*11) **Méthode** : IDH composite* $= \frac{\sum_1^n E_i * IPC_i}{\sum_1^n E_i}$, *IPC composite* $= \frac{\sum_1^n E_i * IDH_i}{\sum_1^n E_i}$.

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 : rapport annuel 2015 du groupe Crédit Mutuel. Programme des Nation unies pour le développement (http://hdr.undp.org/fr/composite/HDI). IPC : Transparency International (http://www.transparency.org/cpi2014/in_detail). Travaux effectués en 2015.

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



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).

4.4 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 hebdomadaire 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.
- au sein de Crédit Mutuel CM11 et du CIC, en 2017 plusieurs opérations de sensibilisation ont porté sur le handicap.
- le groupe Crédit Mutuel CM11 a déployé un portail Intranet « Être éco citoyen au travail » pour l'ensemble de ses collaborateurs et des filiales techniques afin de permettre à la fois de la communication sur les actions, la diffusion de la règlementation RSE, une sensibilisation des collaborateurs aux gestes simples, quotidiens (notamment le tri sélectif dans les bâtiments…). Il a également ouvert la possibilité de partager l'information de cet Intranet avec les autres groupes de Crédit Mutuel.

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 a été mis à la disposition des correspondants RSE de l'ensemble des groupes.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

PÉRIMÈTRES

Le périmètre global retenu intègre toutes les activités banque, assurance, téléphonie, presse, couvrant ainsi de 96,5 % 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, par la diffusion d'une newsletter hebdomadaire dédiée à la RSE et par l'accès des collaborateurs à un site intranet dédié à la RSE qui met à jour les différentes informations, relatives aux obligations déclaratives, au *reporting* ou aux bonnes pratiques de RSE.

La méthodologie de mesure et de *reporting*, élaborée depuis 2006, a été étendue et adaptée 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, régional que national.

Le groupe national se réunit au minimum six fois par an, reçoit au moins collectivement 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 2017 sur la préparation aux prochaines déclarations de performance extra-financière (cf. transposition de la directive européenne). Les travaux entamés 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 ont été poursuivis avec pour objectif de recourir à une méthode collective mise au point par des économistes et une grande banque coopérative de la place.

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 informations réclamées par l'article 225 de la loi Grenelle 2, mais aussi de nombreux indicateurs volontaires complémentaires portant sur la vie coopérative et démocratique du groupe. Ces indicateurs participent de la préparation de la mise en œuvre de la révision coopérative qui sera mise en place dans les groupes en 2018 conformément à la loi ESS de juillet 2014.

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 organismes tiers indépendants 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 2017 (hors CMAG), elles peuvent le cas échéant se référer à un exercice antérieur (2016 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, certaines données peuvent ne concerner qu'une partie de l'exercice 2017 ou faire l'objet d'un *reporting* glissant du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017, les données définitives n'étant pas intégralement connues à date de rédaction du rapport. Ces particularités donnent lieu à une mention dans le rapport.

PRINCIPALES RÈGLES DE GESTION

La collecte des données 2017 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. Les travaux ont été présentés aux groupes régionaux et lancés en présence des OTI. Cette campagne de collecte a été officialisée par une correspondance de la direction générale. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Par rapport aux exercices précédents, l'effort a consisté à se préparer aux déclarations de performance extra-financière et à poursuivre la collecte 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 loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre ;
- 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 a été portée à la transposition de la directive européenne sur la publication d'informations non financières de 2014 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. Le *reporting* du groupe Crédit Mutuel a commencé à tenir compte de ces changements afin de préparer les nouvelles modalités à prévoir pour l'exercice 2018 (déclaration de performance extra-financière, matérialité...).

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) ;
- investissement socialement responsable labellisé (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. Ces indicateurs sont particulièrement importants alors qu'une logique relativement banalisatrice se développe chez les régulateurs européens.

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 inclut toutes les absences non prévues par les conventions collectives des collaborateurs en CDI, CDD ou alternance : maladie et accidents. Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre ni les subventions 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 ENVIRONNEMENTAUX :

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 CM. 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 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 organismes tiers indépendants.

Afin de fiabiliser le dispositif national de *reporting* RSE, et suite à la mission menée par l'inspection générale de la Confédération sur ce thème en 2016, des mesures ont été prises et des projets de meilleure formalisation de la politique RSE au niveau national sont en cours (gouvernance, groupe de pilotage...).

TABLEAU DES INDICATEURS*

GOUVERNANCE

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2017	2016	OCDE	GRI4
Les coopératives					
GOUV03	Nombre de Caisses locales	2 092	2 107		
Les sociétaires-clients					
GOUV61	Nombre de clients des Caisses locales (millions)	11,6	11,6	PR VII	G4-8
GOUV62	dont particuliers (millions)	10,1	10,1		G4-8
GOUV63	Nombre de sociétaires (millions)	7,8	7,7		G4-7
GOUV65	% de sociétaires parmi les clients particuliers	76,90 %	76,60 %		
GOUV64	progression du sociétariat sur l'année	1,10 %	0,90 %		
La vie des coopératives : les assemblées générales de caisses locales					
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	379 790	400 607		
GOUV70	% de participation aux votes	5,00 %	5,20 %		G4-26
Les administrateurs					
GOUV04	Nombre d'administrateurs - Caisses locales	22 454	23 250		G4-7
GOUV05	Nombre d'administrateurs - Fédérations	555	554	PR VII	G4-7
La vie des coopératives : les conseils des caisses locales					
GOUV09	Taux de participation aux Conseils des Caisses locales	ND	76,50 %		G4-266
Les administrateurs – représentativité : diversité et parité – caisses locales					
GOUV33	% de femmes parmi les administrateurs des caisses locales	33,2 %	26,7 %	PR VII	G4-LA1
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.8	Cf.graph p.8		
GOUV46	Nombre d'administrateurs des caisses locales par CSP	Cf.graph p.8	Cf.graph p.8		
Les administrateurs – représentativité : diversité et parité – fédération					
GOUV30	Nombre d'administrateurs – Fédérations - Femmes	137	113		
GOUV41	Nombre d'administrateurs des Fédérations par tranche d'âge	Cf.graph p.8	Cf.graph p.8		
Les administrateurs – renouvellement – caisses locales					
GOUV14	Nombre de nouveaux administrateurs **– Caisses locales**	1 886	1 311		
GOUV15	dont femmes	823	640		
GOUV34	% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	43,60 %	48,80 %		
GOUV18	Nombre de nouveaux Présidents – Caisses locales	203	285		
GOUV19	dont femmes	61	79		
GOUV35P	% de femmes parmi les Présidents	32,40 %	30,80 %		
GOUV35NP	% de femmes parmi les nouveaux Présidents	30,50 %	27,7		
GOUV27	Taux de renouvellement des administrateurs des Caisses locales	8,40 %	5,60 %		
Les administrateurs – renouvellement – fédérations					
GOUV16	Nombre de nouveaux administrateurs **- Fédérations**	71	63		
GOUV17	dont femmes	33	16		
Les administrateurs – formation[15]					
GOUV55	Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (cœur coopératif)	12 517	11 100		G4-LA10
GOUV56	Nombre total d'heures dispensées	126 431	113 338		
GOUV58	% d'administrateurs formés	55,80 %	47,70 %	PR V	
GOUV59	Durée de formation par administrateur formé (h)	10,1	10,2		

** Le cas échéant, les données 2016 ont été retraitées pour tenir compte d'un changement de périmètre. Les données 2017 pour CM AG n'étant pas disponibles, les valeurs 2016 ont été reconduites.*

INFORMATIONS SOCIÉTALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2017	2016	GRENELLE ART R 225-105	ACI	OCDE	GRI4
Impact territorial, économique et sociétal							
Indicateurs d'impact économique disponibles dans le rapport de gestion							
SOT83	Encours crédit à la clientèle (M€)	435 025	415 052				
SOT84	Crédit à l'habitat (M€)	217 972	208 136				
SOT85	Crédit à la consommation (M€)	42 054	39 505				
SOT86	Prêt d'équipement (TPE) (M€)	98 830	88 353				
SOT28-BASE	Encours géré par les sociétés de gestion (M€)	167 868	120 082				
SOT-A01	Provisions techniques brutes des sociétés d'assurance (M€)	122 035	ND				
SOT-A02	Provisions techniques des contrats en unités de compte (M€)	21 190	ND				
Impact territorial							
	Points de vente Groupe Crédit Mutuel	5 767	5 839				
	dont Crédit Mutuel[1]	2 643	3 143				
	dont France	5 160	5 239				
SOT07	% de points de vente en zone rurale (agglomération de moins de 5 000 habitants)	29,40 %	29,60 %	al1- 3-a-1 et 2		II-3	FS13
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	43,90 %	43,90 %	al1- 3-a-1 et 2		II-3	FS13
Marché des associations							
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	513 371	492 193	al1- 3-a-1 et 2	PR7	II-3	FS7
Microcrédit							
Microcrédit professionnel intermédié							
SOT15	Soutien à l'Adie						
SOT16	Nombre de dossiers traités	2 605	1 911	al1- 3-a-1 et 2	PR7	II-3	
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (M€)	10,2	7,5	al1- 3-a-1 et 2	PR7	II-3	
SOT18	Soutien à France Active Garantie						
SOT19	Nombre de nouveaux microcrédits financés	2 001	1 604				
SOT20	Montants garantis (M€)	37,6	28,1				
SOT18	Soutien à France Active Garantie : dispositif NACRE						
SOT19	Nombre de prêts Nacre décaissés avec un prêt complémentaire du Groupe	797	629	al1- 3-a-1 et 2	PR7	II-3	
SOT20	Montants prêtés (M€)	19,6	18,3	al1- 3-a-1 et 2	PR7	II-3	
SOT21	Soutien à France Initiative Réseau (FIR)[2]						
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	3 668	3 575	al1- 3-a-1 et 2	PR7		
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés (M€)	238,7	228,8	al1- 3-a-1 et 2	PR7		
Épargne responsable et solidaire							
ISR							
SOT28	Encours ISR (M€)	11 033	8 972	al1- 3-a-1 et 2			FS1
SOT28LABEL	Encours ISR avec label (M€)	2 445[3]	1 300				
SOT87	Encours investi en intégrant des critères ESG (M€)	50 454	43 664				
SOT29	ISR - Politique de vote – Taux d'approbation des résolutions	77 %	ND				
SOT30	ISR – Politique de vote – Nombre d'AG auxquelles la société de gestion a participé	1 401	1 636				

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2017	2016	GRENELLE ART R 225-105	ACI	OCDE	GRI4
épargne solidaire							
SOT33	Encours hors capitalisation (M€) Livrets d'Épargne pour les autres (LEA)	76,1	77,3	al1- 3-a-1 et 2			FS1
SOT31	Fonds commun de placement France Emploi – Encours (M€)	2,4	3,4				
SOT33-LFINANSOL	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label Finansol	78,5	80,7				
épargne salariale solidaire							
SOT37	Encours (M€) de l'épargne salariale solidaire	443,1	357	al1- 3-a-1 et 2			FS1
Financement de projets à caractère environnemental							
Éco-Prêts à taux zéro							
SOT63	Nombre de prêts « Eco-prêt à taux zéro » accordés	5 497	5 442				
SOT65	Montant total des prêts accordés (M€)	98,4	94,5				
SOT64	Montant moyen des prêts accordés (€)	17 905	17 364				
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique							
SOT69	Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	491	399				
Produits et services à caractère social							
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (M€)	2 039	1 808				
Qualité de service[23]							
Médiation[24]							
SOT75	Nombre de dossiers éligibles	725	696				
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	228	243				
SOT78	Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement[4]	31,40 %	34,90 %				
Indicateurs d'impact économique disponibles dans le rapport de gestion							
SOT49	Budget Fondation Crédit Mutuel (M€)	2,9	2,9	al1-3-b 2	PR7	II-3	EC1
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (M€)[5]	65,7	35,5	al1-3-b 2	PR7	II-3	EC1

(1) Changement de méthode.
(2) Données 2016.
(3) Changement de méthode : calcul effectué à partir des actifs nets déclarés à l'Autorité des Marchés Financiers (fonds français) et des documents de reporting *mensuel des fonds (fonds étrangers.*
(4) 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. Seuls les dossiers bancaires sont analysés ici.
(5) Changement de périmètre chez CM11.

INFORMATIONS SOCIALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2017	2016	GRENELLE ART R 225-105	OCDE	GRI4	OIT REC. 193	PACTE MONDIAL
Emploi								
Effectif								
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	85 018	84 512			G4-9		1, 2, 3, 6
SOC02	dont France	72 403	72 161	al1-1-a-1	PR V	G4-11	LA1	
SOC05	dont cadres[1]	30 369	29 387	al1-1-a-1	PR V	G4-11	LA1	
SOC07	dont femmes	47 318	45 870	al1-1-a-1	PR V		LA1	
SOC12	% de salariés en CDI[2]	95,30 %	95,10 %					
Recrutement								
SOC13	Nombre total d'embauches	20 158	18 772	al1- 1-a-2		G4-LA1		1, 2, 3, 6
SOC15	dont femmes	11 268	10 407					
SOC16	dont CDI	7 551	5 987	al1- 1-b-1	PR V	G4-11		
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation								
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	5 288	5 011			G4-11		
SOC20	dont licenciements	912	828	al1- 1-a-2				
SOC22	Plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi	NON	NON	al1- 1-a-2				
Organisation, durée du travail et absentéisme								
Organisation du temps de travail (effectif CDI)					PR V			1, 2, 3, 6
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	73 288	72 103	al1- 1-b-1				
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	10 207	10 436	al1- 1-b-1				
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	87,80 %	87,40 %					
Absentéisme et ses motifs					PR V	G4-LA6		
SOC38	Nombre total de jours d'absence	849 337	834 798	al1- 1-b-1			LA7, LA8, LA9	3, 6
SOC39	dont maladie	809 123	834 798	al1- 1-b-1				
SOC40	dont accidents de travail	27 526	29 712	al2-1-d-1				
SOC43	Nombre de déclarations de maladies professionnelles	22	11	al1- 1-b-1				
Conditions d'hygiène et de sécurité					PR V			
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	617	571	al2-1-d-1		G4-LA6	LA7, LA8, LA9	3, 6
Formation et insertion professionnelle					PR V	G4-LA10		3, 6
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (M€)	192,3	157,7			G4-LA9		
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	4, 9 %	4,60 %					
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	68 428	61 981					
SOC49	% de salariés formés	80,50 %	73,30 %					
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés (en milliers d'heures)	2 302	2 128	al1-1-e-2				
Égalité des chances								
Égalité professionnelle homme-femme					PR V			
SOC60	% de femmes parmi les cadres	40,00 %	39,90 %			G4-LA12	LA13	6
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	38,20 %	42,10 %					

RSE 2017

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2017	2016	GRENELLE ART R 225-105	OCDE	GRI4	OIT REC. 193	PACTE MONDIAL
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT					PR IV			1, 2, 3, 6
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0	al2-1-g 2		G4-LA16		
Emploi et insertion des travailleurs handicapés					PR V			
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	2 134	1 526	al1-1-f-2				3, 6
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,50 %	1,80 %					
Dialogue social								
Rémunérations et leur évolution					PR V			
SOC73	Masse salariale brute (M€)	3 942	3 444	al1-1-a 3		G4-EC1		3, 6
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) des CDI	3 528	3 352	al1-1-a 3		G4-LA13		
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) – CDI non cadres	1 510	1 458	al1-1-a 3		G4-LA13		
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) – CDI cadres	2 018	1 894	al1-1-a 3		G4-LA13		
Charges sociales					PR XI			
SOC80	Montant global des charges sociales versées (M€)	1 999	1 915			G4-EC1		

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

RÉFÉRENCES INDICATEURS RSE	INDICATEURS	2017	2016	GRENELLE ART R 225-105	PACTE MONDIAL	ACI
Consommation de ressources						
Eau (m^3)						
ENV04	Consommation d'eau (m3)	803 785	730 340	al1- 2-c-1	PR 7-8-9	
Énergie (MWh)						
ENV05	Consommation totale d'énergie* (mwh)(3)	600 411 890	587 020 112	al1 - 2-c	PR 7-8-9	
Papier (tonnes)						
ENV09	Consommation de papier (tonnes)	12 193	12 673	al1- 2-c-2	PR 7-8-9	
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)	1 206	598			
Actions en faveur de la réduction des émissions						
ENV32	Nombre de visio conférences	242 862	136 554	al1- 2-b-1		
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE	43	31,1	al1- 2-a-1		

(1) Sur effectif France – (Extension de la notion de cadre à l'ensemble de l'effectif en cours).
(2) Sur effectif France.
(3) Hors réseaux urbains de vapeur d'eau.

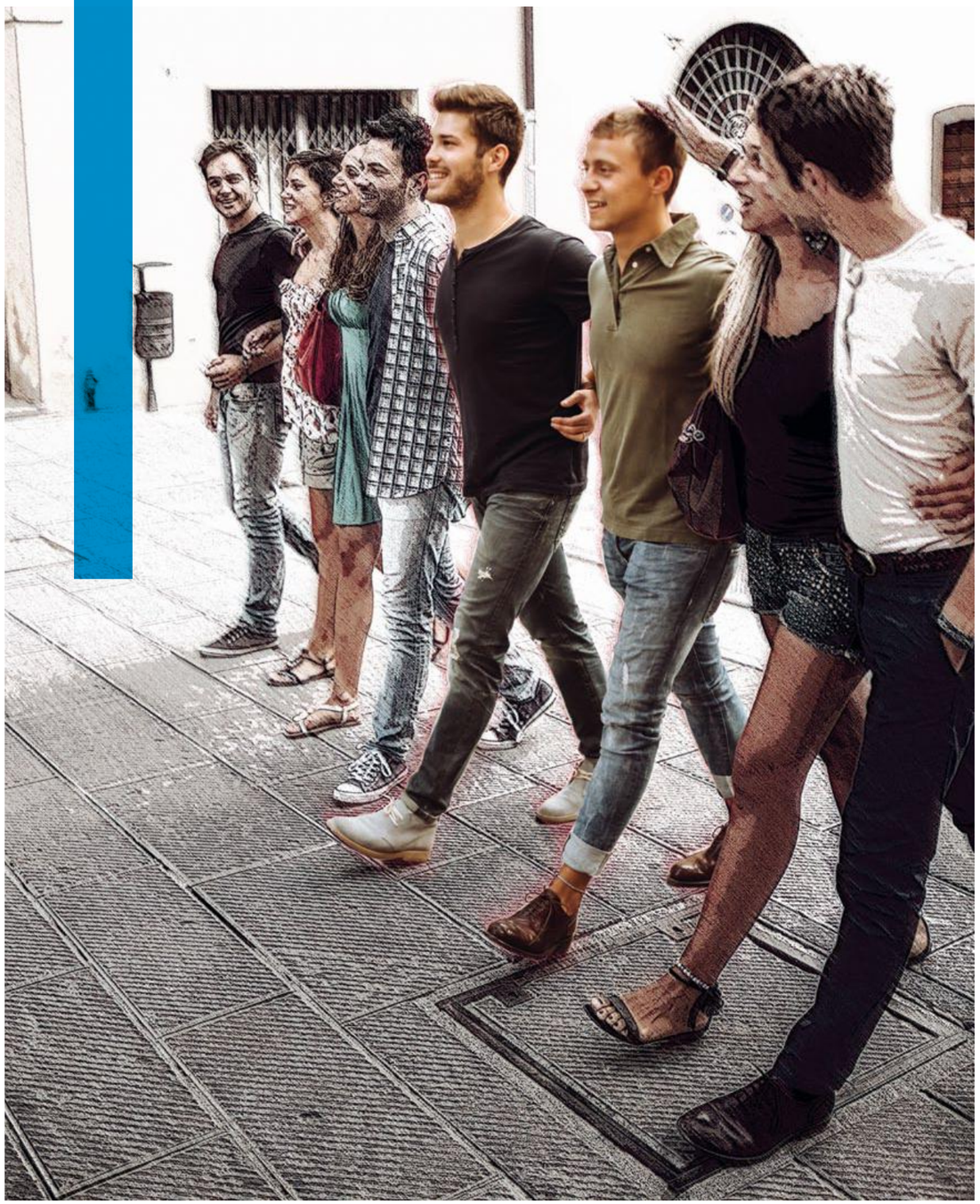


TABLE DE CONCORDANCE

ARTICLE R225-105-1 DU CODE DE COMMERCE

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
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, SOC20
› les rémunérations et leur évolution	1A3	SOC73, SOC107, SOC108, SOC109
b) Organisation du travail :	**1B**	
› l'organisation du temps de travail	1B1	SOC29, SOC30
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	1,00E+01	SOC46, SOC48, Cf. Texte
› le nombre total d'heures de formation	1,00E+02	SOC50
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, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	2A1	Cf. Texte : 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) Economie 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	2,00E+01	Cf. Texte – Non significatif

3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable	3	Rubriques GOUV et SOT
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
b) Organisation du travail	**4B**	
› l'absentéisme	4B1	SOC38
d) Santé et sécurité	**4D**	
› les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	4D1	SOC40, SOC43
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**
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
c) Utilisation durable des ressources	**5C**	
› l'utilisation des sols ;	5C1	Non significatif
d) Changement climatique	**5D**	
› l'adaptation aux conséquences du changement climatique	5D1	Cf. Texte LTECV
3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable :	**6**	**Rubriques GOUV et SOT**
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)

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 2017

Aux Membres,

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 2017, 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, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des procédures de reporting environnemental, social, sociétal et de gouvernance dans leur version 2017 (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. 822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225 105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du Code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre décembre 2017 et mars 2018 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'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

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

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

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, financières et des Ressources Humaines, en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

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

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

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

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), 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 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 34 % des effectifs et 31 % 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 ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 27 avril 2018

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable
Associée développement durable

Marc Charles
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, la part des femmes dans l'encadrement, les rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI et leur évolution, l'absentéisme, la part de la masse salariale dédiée à la formation, le nombre de personnes ayant suivi au moins une formation et le nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés.*

Informations environnementales et sociétales :
- *Indicateurs (informations quantitatives) : la consommation totale d'énergie, l'encours ISR, le montant d'épargne salariale solidaire, le nombre d'OBNL clientes, le nombre et le montant des microcrédits professionnels intermédiés ;*
- *Informations qualitatives : la protection des données personnelles des clients, la satisfaction des clients, le traitement des réclamations des clients, la mise en œuvre de politiques sectorielles dans les activités de financement.*

4 - Le CIC Lyonnaise de Banque, le CIC Nord-Ouest, le CIC Ouest, le CIC Est, le CIC Sud-Ouest, la Banque de Luxembourg, Cofidis S.A., TARGOBANK Allemagne.

TOUT SAVOIR SUR LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL :

www.creditmutuel.com

Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

Photos : Crédit Mutuel - Getty - Fotolia - Shutterstock - Emmanuel Robert Espalieu.

Crédit Mutuel