RAPPORT DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

EDITION 2019

CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

Crédit Mutuel

UN GROUPE AU SERVICE DES HOMMES ET DES TERRITOIRES

Crédit Mutuel

RAPPORT DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

Ce rapport, établi sur base volontaire, s'inscrit dans le cadre des publications réglementaires annuelles et des nouvelles exigences en matière de publications d'informations extra financières : l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et son décret d'application n° 2017-1265 du 9 août 2017 qui transposent la directive européenne 2014/95/UE du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières.
Il fait partie intégrante du rapport de gestion de l'entreprise et présente de manière consolidée le modèle d'affaire, les principaux risques sur de grandes thématiques non financières, les politiques et diligences mises en œuvre pour y répondre et des indicateurs-clés de performance.

Ce document renvoie pour l'exhaustivité des informations aux déclarations des groupes.

UNE BANQUE ENGAGÉE ET AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

UNE BANQUE ENGAGÉE SUR SES TERRITOIRES ET AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT

La Responsabilité sociale et mutualiste (RSM), portée par les valeurs coopératives et de solidarité du groupe, fixe l'engagement de tous pour le bien commun. Acteur de proximité, le groupe Crédit Mutuel développe sa politique dans le respect de l'autonomie de chacune de ses composantes, au plus proche des enjeux des territoires et dans le cadre d'une stratégie d'actions à long terme qui engage la responsabilité de tous : dirigeants, élus mutualistes, salariés.

La RSM répond à un objectif d'innovation, de création de richesses et de croissance durable fondé sur une relation de confiance renforcée. L'engagement des 82 000 collaborateurs du groupe dans une relation de proximité allie le meilleur de la banque transactionnelle et de la banque relationnelle.

Cet engagement d'être la banque relationnelle de référence est reconnu par ses 32,5 millions de sociétaires et clients (+ 900 000 clients en 2018) et, plus largement, par les Français.
Le Crédit Mutuel est ainsi la banque préférée des Français au baromètre Posternak/IFOP.
Il est également en tête des banques françaises pour le magazine américain Global Finance et des groupes bancaires français pour le magazine britannique World Finance.

L'ensemble des caisses locales, fédérations, caisses fédérales et filiales ont formalisé des politiques structurant les principales ambitions sociales et environnementales du groupe.
Le Crédit Mutuel s'engage à augmenter les financements à fort impact climatique, à encadrer son action dans le cadre de politiques sectorielles soucieuses de développement durable, à soutenir la diversité et l'égalité des chances notamment par l'insertion des jeunes et à porter une attention particulière à la clientèle fragile et vulnérable.

L'expérience et le bilan de ce premier rapport de performance extra-financière permettront d'améliorer les pratiques de tout le Crédit Mutuel, tant cette nouvelle approche permet de renouveler l'interrogation permanente de nos valeurs, de nos ambitions et de nos pratiques. Elle conduit également à une plus grande transversalité dans la perception des enjeux de responsabilité sociétale des entreprises.

La volonté de porter les enjeux du développement durable au sein du groupe réaffirme ainsi les valeurs fondatrices de responsabilité et de solidarité du Crédit Mutuel.

Nicolas Théry
Président

Pierre-Édouard Batard
Directeur général

SOMMAIRE

RAPPORT DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE 2018 **6**
PRÉAMBULE **7**
PÉRIMÈTRE DE LA DÉCLARATION : CONSOLIDATION ET PARTIE PROPRE **7**
LE MODÈLE D'AFFAIRE : LE CRÉDIT MUTUEL, UNE BANQUE DE DÉTAIL **8**
LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES **12**
Vue de synthèse 13
Vue détaillée 14
LES AMBITIONS DU GROUPE **17**
MESURES ET RÉSULTATS **18**
NOTE MÉTHODOLOGIQUE **36**

RPEF 2018

RAPPORT DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2018

L'évolution de la réglementation conduit les entreprises à passer d'un rapport sur la responsabilité sociétale et environnementale à une déclaration de performance extra financière. Au-delà du changement de dénomination, c'est désormais l'imbrication de la responsabilité sociétale dans le cœur d'activité de l'entreprise et sur l'ensemble de sa chaine de valeur qui est inscrite dans les textes. Plusieurs textes produits par les autorités politiques ou de régulation, relatifs au changement climatique, à la finance responsable, aux droits de l'homme et au devoir de vigilance, confortent la nécessité de cette approche au plus près des activités de l'entreprise.

Le *reporting* RSE : l'article 225 de la loi « Grenelle 2 » rendait obligatoire la publication des informations environnementales, sociales et sociétales dans le rapport de gestion ainsi que la vérification de ces informations par un tiers indépendant accrédité. Les informations à publier étaient pré-établies par la loi avec un total de 42 indicateurs.
Par l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017, la France a transposé la directive européenne 2014/95/UE du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières, pour créer la déclaration de performance extra-financière.

Le cadre déclaratif a ainsi évolué, et intègre davantage la notion de durabilité et impose dès cette année une communication qui va bien au-delà de la liste d'informations précédentes. Il ne s'agît plus désormais de renseigner une liste d'indicateurs RSE identiques pour toutes les sociétés mais d'une déclaration présentant le modèle d'affaires, les principaux risques identifiés sur des thématiques non financières, les politiques et diligences mises en œuvre pour y répondre et leurs résultats et indicateurs clés de performance.

Cette déclaration intègre les informations requises par les articles L.225-102-1 et R225-105 du Code de commerce, les articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire du 11 février 2016, la loi Sapin II n°2016-1691 du 9 décembre 2016, l'article L225-102-4 issu de la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre du 27 mars 2017.

La DPEF vient ainsi renforcer l'exigence de transparence, de matérialité (pertinence des informations au regard de l'activité des entreprises). En effet, l'analyse cartographiée des risques met en évidence le processus d'identification et d'évaluation des risques en prenant en compte notamment les relations d'affaires et autres parties prenantes et le cas échéant le processus de hiérarchisation et de sélection des principaux risques environnementaux, sociaux, et sociétaux.

Le groupe Crédit Mutuel s'est concrètement investi dans cette réflexion. Dans la logique de son organisation non centralisée, mais aussi de la diversité de ses activités, chaque groupe régional conduit, en cohérence avec son propre modèle d'affaires, sa démarche d'identification des risques extra financiers et définit sa propre stratégie.

Les groupes de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Arkéa, Maine-Anjou et Basse-Normandie, Nord Europe et Océan ont publié leur propre déclaration de performances extra-financières, lesquelles ont été vérifiées par des Organismes tiers indépendants (OTI). Les déclarations de performances extra-financières ainsi que les rapports des OTI sont disponibles dans le rapport de gestion de chacune de ces entités.

PRÉAMBULE

L'organe central, tel que défini dans le Code monétaire et financier, représente les établissements et sociétés qui lui sont affiliés auprès des régulateurs (Banque de France, ACPR). Il est chargé de veiller à la cohésion et au bon fonctionnement du réseau, à l'application des dispositions législatives et réglementaires et exerce un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion des établissements et sociétés qui lui sont affiliés.

Ainsi, la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM) est chargée[1] :
- de représenter collectivement les caisses de Crédit Mutuel pour faire valoir leurs droits et intérêts communs ;
- d'exercer un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion de chaque caisse de Crédit Mutuel ;
- de prendre toutes mesures nécessaires au bon fonctionnement du Crédit Mutuel, notamment en favorisant la création de nouvelles caisses ou en provoquant la suppression de caisses existantes, soit par voie de fusion avec une ou plusieurs caisses, soit par voie de liquidation amiable.

Par délégation de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, la Caisse Centrale de Crédit Mutuel est chargée d'assurer la solvabilité et la liquidité des caisses de Crédit Mutuel Agricole et Rural mentionnées à l'alinéa précédent.

Ces missions, sont concrètement détaillées dans les statuts de la CNCM dont l'objet précise notamment que la CNCM est chargée de[2] :
- représenter collectivement les caisses de Crédit Mutuel et de CMAR réunies au sein de groupes régionaux – ces groupes s'entendant d'une ou des fédérations auxquelles une caisse fédérale adhère – et de défendre leurs droits et intérêts communs auprès des tiers, notamment des pouvoirs publics et des autorités de supervision françaises et européennes,
- prendre toutes mesures nécessaires au bon fonctionnement, à l'organisation et au développement du Crédit Mutuel et du CMAR, notamment en :
  - déterminant la méthodologie et les critères nécessaires afin de respecter les règles de supervision françaises et européennes,
  - mettant en œuvre, tant sur le plan national que sur le plan international, une politique de présence et de concertation,
  - étant l'organisation professionnelle représentative des employeurs du Crédit Mutuel pour faire valoir leurs droits et intérêts communs, ainsi que pour négocier et conclure des conventions et accords de branche Crédit Mutuel applicables à l'ensemble des caisses et fédérations de Crédit Mutuel,
- garantir la cohésion du réseau, dans le respect des principes de subsidiarité, de territorialité et de solidarité, et veiller à la défense de l'organisation décentralisée du Crédit Mutuel, au plus près de ses sociétaires et clients, notamment en termes de centres de décision locaux et régionaux et d'emploi.

La CNCM est en outre chargée de défendre et protéger la marque « Crédit Mutuel ».
Association, la CNCM n'a ni clients ni activité commerciale. Ses adhérents sont les fédérations régionales ainsi que la fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural. Son conseil d'administration arrête les comptes annuels de la Confédération, les comptes consolidés nationaux et établit les rapports de gestion sur ces comptes.

PÉRIMÈTRE DE LA DÉCLARATION : CONSOLIDATION ET PARTIE PROPRE

Le groupe Crédit Mutuel est directement ainsi que par l'intermédiaire de ses filiales un acteur économique important, tant au niveau national qu'au niveau de chaque territoire.

LES FÉDÉRATIONS, LA CAISSE FÉDÉRALE DE CRÉDIT MUTUEL ET LES FILIALES

Les caisses locales adhèrent à une fédération. La fédération est, selon l'implantation géographique de la caisse locale, une association régie par la loi du 1er juillet 1901 ou une association régie par le Code civil local en vigueur dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle. La fédération, organe de stratégie et de contrôle, structure et représente ainsi le Crédit Mutuel dans sa région.

Au plan réglementaire, technique et financier, la caisse fédérale ou interfédérale dispose de l'agrément collectif en qualité d'établissement de crédit, dont profitent l'ensemble des caisses locales qui lui sont affiliées conformément au Code monétaire et financier et qui sont adhérentes à la fédération.

La Caisse fédérale ou interfédérale répond de la solvabilité et de la liquidité du groupe comme du respect au sein de ce groupe de la réglementation bancaire et financière.

Elle assure ainsi pour les caisses locales les fonctions financières telles que la gestion des liquidités mais aussi des prestations de services, techniques, juridiques et informatiques, directement ou à travers des filiales ou des partenariats internes au groupe Crédit Mutuel dans les domaines de l'assurance, l'informatique, le crédit-bail…

En application du Code monétaire et financier, chaque groupe régional de Crédit Mutuel est structuré autour d'une fédération, d'une caisse régionale et de l'ensemble des caisses locales qui sont affiliées à cette fédération, et qui utilisent le même code banque (CIB) que la caisse fédérale ou interfédérale.

(1) extraits du Code monétaire et financier.
(2) extraits des statuts de la CNCM.

Le Crédit Mutuel rassemble 18 fédérations régionales elles-mêmes réunies en six groupes régionaux, plus une fédération agricole à vocation nationale, le Crédit Mutuel Agricole et Rural. Tous sont affiliés à la Confédération Nationale du Crédit Mutuel qui les représente au niveau national :
- Crédit Mutuel Alliance Fédérale,
- Crédit Mutuel Arkéa,
- Crédit Mutuel Antilles-Guyane,
- Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie,
- Crédit Mutuel Nord Europe,
- Crédit Mutuel Océan.

Le périmètre global retenu intègre toutes les activités banque, assurance, téléphonie, presse, couvrant ainsi plus de 95 % 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.

C'est par la consolidation des informations des groupes régionaux et la transversalité des responsabilités au niveau confédéral du Crédit Mutuel qu'il convient de lire le présent rapport de performance extra financière qui ne saurait se substituer aux déclarations faites par les groupes régionaux et/ou leurs filiales.

LE MODÈLE D'AFFAIRES : LE CRÉDIT MUTUEL, UNE BANQUE DE DÉTAIL

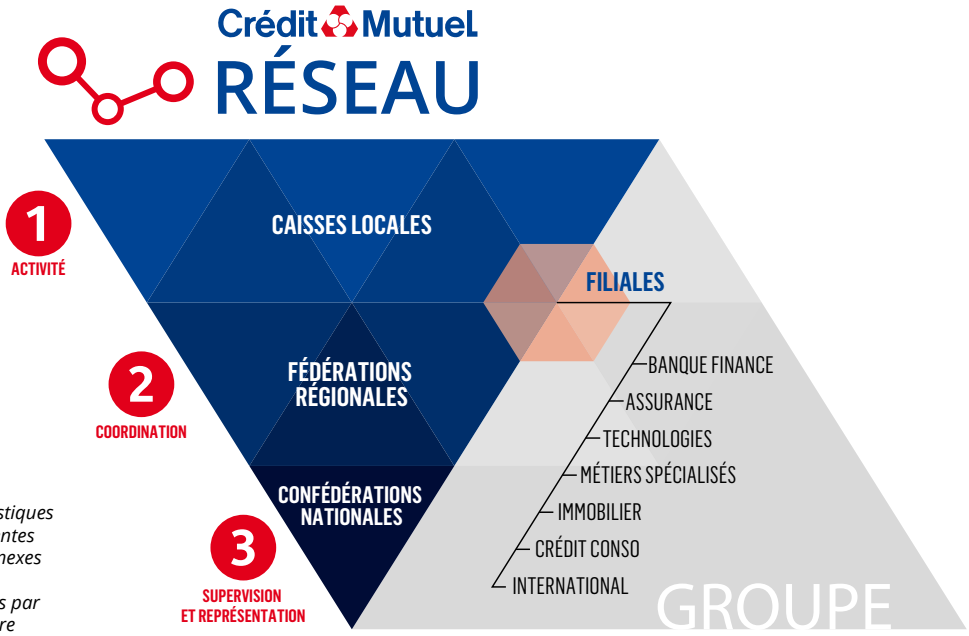
Le modèle d'affaires est décrit des pages 7 à 11 et à la page 52 du rapport de gestion. Il englobe et analyse les résultats par secteur d'activité ainsi qu'un *reporting* par pays.

Bancassureur et banque de détail de premier plan, le groupe Crédit Mutuel propose en France, en Europe et à l'international, une offre diversifiée de services (banque, assurance, immobilier, épargne financière et épargne salariale, téléphonie, crédit-bail…) de proximité à une clientèle de particuliers, de professionnels et entreprises de toutes tailles. Son premier objectif est la qualité de la relation et du service à ses sociétaires et clients, clé de la confiance et du développement.

Décrit plus précisément dans les pages du rapport financier qui précèdent, le modèle d'affaires peut néanmoins différer d'un groupe régional à l'autre.

Le groupe poursuit la transformation de son modèle d'affaires fondée sur une stratégie de diversification dans l'ensemble de ses métiers, renforçant son positionnement de banque multiservices et sa transformation technologique au service des hommes et des territoires.

Organisation du groupe Crédit Mutuel



Le détail de l'ensemble des relations capitalistiques et des liens organisationnels entre les différentes entités du groupe est disponible dans les annexes au présent rapport financier :
Note 0 : Périmètre - implantations et activités par pays – Tableau 0a - Composition du périmètre

BANQUE COOPÉRATIVE FRANÇAISE

Banque mutualiste, le Crédit Mutuel fait du sociétaire la référence de toutes ses actions. Il se développe dans une logique de fidélité à ses valeurs fondatrices : proximité, solidarité et responsabilité sociale.

Constitutives de l'identité du Crédit Mutuel, ses valeurs différencient et confortent la pertinence de son modèle de développement fondé sur une organisation composée d'entités coopératives et de filiales (détenues en général à 100 %) dont l'épicentre reste l'identité coopérative et sa gouvernance collective.

→ 18 fédérations régionales + une fédération agricole
6 caisses fédérales ou interfédérales
7,9 millions de sociétaires pour 11,7 millions de clients (groupe coopératif)
22 450 administrateurs
95 % du résultat annuel 2017 mis en réserves

UNE ACTIVITÉ DE BANQUE DE DÉTAIL

Le Crédit Mutuel accompagne au quotidien toutes ses clientèles — particuliers, professionnels, exploitants agricoles et associations — à travers une palette de services innovants adaptés à leurs besoins et des décisions principalement prises (à plus de 90 %) au niveau local.

→ 234,1 milliards d'euros de prêts à l'habitat
45,9 milliards de prêts à la consommation
108,4 milliards de prêts d'équipement
La banque grandes entreprises et d'investissement représente moins de 6,1 % du PNB

UNE CLIENTÈLE DE PARTICULIERS, DE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, D'ASSOCIATIONS, D'AGRICULTEURS

→ 32,5 millions de clients dont :
- 29,8 millions de particuliers
- 8,7 millions de clients à l'étranger

787,7 milliards d'euros d'épargne, dont :
- 61,1 milliards d'euros sur livrets A/Bleu et LDD
- 63,7 milliards d'euros d'encours de financement aux PME 0,8 milliard de prêts économies énergie

528 000 OBNL clientes

2e banque de l'agriculture le groupe apporte des solutions originales pour répondre aux évolutions ouvertes autour de la transition alimentaire, de l'animation des territoires, des circuits courts et du développement de l'agriculture biologique : couverture sur les marchés à terme, financement de matériel agricole, portage foncier, site d'information Agri Mutuel.

Le Crédit Mutuel s'inscrit comme le partenaire fidèle du monde agricole dont il partage, depuis l'origine, les valeurs : sens du terrain, des responsabilités, du long terme, de l'aléa et du risque, mais aussi un sens extraordinaire de la solidarité.

UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

Le groupe s'appuie sur une forte décentralisation de ses réseaux pour exprimer pleinement tous ses potentiels à l'échelle locale, pour accompagner les projets de ses clientèles et répondre aux enjeux économiques des territoires. Son maillage de caisses de proximité, ses élus, ses métiers spécialisés ainsi que ses salariés experts constituent les forces vives de son développement.

→ 5 700 points de vente dont 5 115 en France
47 % des zones franches urbaines desservies par un point de vente
28,6 % de nos points de vente dans des agglomérations de moins de 5 000 habitants

RPEF 2018

	Implantation dans des agglomérations de moins de 5000 habitants	Nombre d'implantations	Pourcentage des implantations dans des petites agglomérations
Auvergne-Rhône-Alpes	102	496	20,6 %
Bourgogne-Franche-Comté	85	248	34,3 %
Bretagne	177	445	39,8 %
Centre-Val de Loire	59	190	31,1 %
Corse	2	6	33,3 %
Grand Est	453	877	51,7 %
Hauts-de-France	78	417	18,7 %
Île-de-France	17	570	3,0 %
Normandie	121	301	40,2 %
Nouvelle-Aquitaine	93	393	23,7 %
Occitanie	16	293	5,5 %
Pays de la Loire	222	512	43,4 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	7	254	2,8 %
Total	**1432**	**5 002**[3]	**28,6 %**

UNE IMPLANTATION ÉTRANGÈRE LIMITÉE :

Part des effectifs employés en France	83,58 %
Part du PNB réalisé en France	80,1 %
Part du bénéfice avant impôts réalisé en France	82,87 %
Part des impôts et taxes nets acquittés en France[4]	87,91 %

(3) Analyse réalisée sur 5002 implantations recensées dans la base OGRB d'Infostat Marketing.
(4) Impôts courants + impôts différés + autres taxes – subventions publiques.

ACTIVITÉ D'ASSURANCES DES BIENS ET DES PERSONNES

Parce que toutes nos clientèles - particuliers, artisans et commerçants, entreprises, agriculteurs et associations - n'ont pas les mêmes besoins ni les mêmes priorités, le groupe Crédit Mutuel a su dépasser les standards de la bancassurance traditionnelle pour évoluer vers un modèle de prestations plus diversifiées et digitalisées avec ses filiales Suravenir, NEA, ACM… 2e métier du groupe, l'activité assurances pèse 30 % du résultat net part du groupe avec 15 millions d'assurés et plus de 33 millions de contrats.

→ Provisions techniques :
120 milliards d'euros de provisions techniques brutes
23 milliards d'euros de provisions techniques des contrats en unités de compte.

GESTION D'ACTIFS

C'est à travers trois principales sociétés de gestion d'actifs que le groupe est présent sur les marchés : CM CIC Asset Management, Federal Finance Gestion et le groupe La Française. Le groupe offre également des services de gestion de l'épargne salariale.

→ 154 milliards d'euros gérés par les sociétés de gestion du groupe.

MONÉTIQUE

Le groupe Crédit Mutuel est un acteur historique de la monétique en France, il est aujourd'hui également présent sur le marché des titres restaurant et des solutions de paiement mobile.

→ Monétique :
Plus de 10,2 millions de cartes interbancaires
Près de 300 000 commerçants affiliés
12 000 machines dont plus de 8 250 automates de retrait (GAB)

DIVERSIFICATION ET AUTRES FILIALES

Le Crédit Mutuel a renforcé la diversification de son offre de produits et services, accentuant son positionnement de groupe multiservices de proximité. Ses domaines d'activité sont notamment l'immobilier, la téléphonie et la télésurveillance, le crédit-bail, l'affacturage.

Au final, le Crédit Mutuel est un acteur économique majeur qui prend en compte les nouveaux usages et les nouvelles attentes. L'écosystème bancaire se métamorphose et le groupe Crédit Mutuel s'y est préparé depuis longtemps en développant un large éventail d'expertises technologiques. Redéfinition des canaux de la relation, implémentation de nouveaux services, soutien et déploiement continu d'innovations sont autant de leviers qui permettent au groupe de resserrer les liens qui l'unissent à ses clients pour leur proposer, dès aujourd'hui, le meilleur de la banque de demain…

→ 88 675 salariés (effectif inscrit au 31/12/2018 en personnes physiques) dont 74 391 en France
Total bilan : 852,6 milliards d'euros

LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Tenant compte des règles de territorialité et de subsidiarité, de la taille et du périmètre d'intervention des groupes régionaux, la maîtrise des risques est du ressort de chaque groupe régional au regard de ses activités et de son modèle d'affaires.

Au niveau national, la maîtrise des risques relève des attributions d'un comité des risques, issu du conseil d'administration conformément aux attentes des autorités nationales et européennes de supervision.

De même qu'une direction dédiée de la CNCM prend en charge l'élaboration des comptes consolidés, les services de la CNCM participent au pilotage des risques sur base consolidée notamment grâce à la direction des risques, au service conformité. Le passage de la RSE à la notion de performance extra-financière engagé en 2018 comme pour l'ensemble des établissements bancaires nécessite une implication encore plus transversale de l'ensemble des services dans la construction d'une vision plus élargie des risques. Ce travail est en cours au sein des différentes entités du groupe et au sein de l'organe central.

L'approche des risques, dans un établissement financier est très largement encadrée par la règlementation bancaire (Comité de Bâle) et surveillée par les autorités de régulation (Banque Centrale Européenne). L'objectif de cette surveillance est d'éviter toute crise qui pourrait être préjudiciable à l'économie. L'intégration de critères extra-financiers ne signifie pas qu'il s'agit d'un sujet différent, mais plutôt de la prise en compte de critères, a priori non financiers qui, au final, auront une traduction financière. Il s'agit d'une approche complémentaire aux approches traditionnelles.

Au niveau national, la Confédération, garante de la marque « Crédit Mutuel » et n'exerçant pas d'activité commerciale, a principalement pour rôle de veiller au risque de réputation qu'elle doit analyser dans les risques du groupe. Trois origines à ce risque peuvent être distinguées :
- son caractère de groupe financier ;
- son statut d'entreprise ;
- son rôle d'employeur.

Pour chacune de ces origines du risque, les principales activités génératrices sont identifiées.

En tant que groupe financier, le Crédit Mutuel doit être vigilant sur d'éventuelles relations commerciales controversées qui peuvent s'analyser en tenant compte du :
- pays controversé ;
- secteur controversé ;
- contrepartie controversée.

En tant qu'entreprise, les sources de risque relèvent :
- de l'éthique et de la gouvernance ;
- des engagements sociétaux et environnementaux ;
- de non-conformité avec les lois et règlements en vigueur.

Enfin, les pratiques sociales de l'employeur « Crédit Mutuel » ont un impact sur l'image du groupe et seront décrites.

Cette analyse des risques, qui a fait l'objet d'échanges entre l'organe central et les groupes régionaux au cours de 8 réunions (4 en 2017 et 4 en 2018), n'a pas fait l'objet de remise en cause de la part des représentants des groupes. Elle s'attache à mettre en évidence une vision des risques cohérente avec les missions de l'organe central tout en laissant à chaque composante du groupe, où sont pris les risques, la latitude nécessaire à une correcte maîtrise sur son périmètre du pilotage de ces risques. Pour partie encore intuitive, cette analyse nécessitera, au cours de l'année 2019 d'être complétée par une analyse robuste de matérialité. Les tableaux suivants synthétisent les résultats de cette approche sur la base de laquelle seront présentés les résultats obtenus.

VUE DE SYNTHÈSE

Risques spécifiques aux activités bancaires et financières		Pertinence
	Relations commerciales controversées	
1	Pays controversé	■■
2	Secteur controversé	■■■
3	Contrepartie controversée	■■■
Risques spécifiques aux activités d'entrepreneur		
	Conformité, éthique et gouvernance et engagement sociétaux	
4	Modèle coopératif	■■■
5	Loyauté des pratiques	■■■
6	Produits et services adaptés aux attentes sociétales	■■■
Risques spécifiques au rôle d'employeur		
	Emploi	
7	Formation	■■
8	Égalité et insertion	■■■
9	Rémunération et dialogue social	■■

VUE DÉTAILLÉE

❶ Pays controversé		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de controverse : outre les pays soumis à sanctions internationales, certains peuvent apparaître comme insuffisamment respectueux des droits de l'homme, déloyaux au regard des règles fiscales qu'ils appliquent, ou notoirement perméables à la corruption. *Problématique ne concernant que la banque de financement et d'investissement, la gestion d'actifs et l'assurance.*	
Dispositif(s) de prévention	Au niveau national : veille et diffusion d'alertes, d'informations sur les pays Au niveau des groupes régionaux : Listes de surveillance, voire d'interdiction Recours à des systèmes de notation internes ou externes	
Indicateurs clés	Encours par pays Calcul de la valeur « IDH » du PNB par pays Calcul de la valeur « IPC » du PNB par pays	
❷ Secteur controversé		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de controverse : certains secteurs économiques exercent des activités sensibles au regard des grands enjeux sociétaux : guerre, changement climatique, droits humains et sociaux… *Problématique ne concernant que la banque de financement et d'investissement, la gestion d'actifs et l'assurance.*	
Dispositif(s) de prévention	**Au niveau national :** Veille, sensibilisation	**Au niveau régional ou de chaque filiale :** Politiques sectorielles Stratégie de développement Démarche de sélection des investissements (ESG) voire labellisation des supports commercialisés Recours à des systèmes de notation internes ou externes
Indicateurs clés	Répartition sectorielle des risques (Cf. rapport financier) Encours de crédit sur secteurs polluants. Part des encours investis par les sociétés de gestion en intégrant des critères de sélection ESG Indicateurs retenus pour les rapports établis en application de l'article 173 de la LTECV (Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte)	
❸ Contrepartie controversée		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de controverse : individuellement, une contrepartie peut porter atteinte à l'image de l'établissement financier soit parce que ce dernier a établi une relation commerciale avec elle soit, au contraire, parce qu'il a mis des obstacles à l'établissement de cette relation. :	
Dispositif(s) de prévention	**Au niveau national :** Veille et alerte	**Et au niveau de chaque établissement :** Procédure Know Your Customer (KYC) Formation Surveillance des opérations (LCB FT) Prévention de la fraude fiscale Politique active de non-discrimination, d'inclusion Recours à des systèmes de notation internes ou externes
Indicateurs clés	Nombre de déclarations de soupçons (LCB FT) Formation LCB FT anti-corruption (pourcentage de personnes formées, nombre d'heures) Montant des sanctions Indicateurs OIB (Observatoire de l'inclusion bancaire)	

❹ Modèle coopératif		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de défaut de formation des élus Manque d'attractivité du sociétariat	
Dispositif(s) de prévention	**Au niveau national et régional :** Veille, sensibilisation	**Au niveau régional :** Révision coopérative
Indicateurs clés	Nombre d'élus formés et durée de formation Taux de sociétariat et taux de progression du sociétariat Diversité (âge, genre, CSP) des administrateurs Assiduité aux conseils des caisses locales/fédérales Taux de participation aux assemblées générales	

❺ Loyauté des pratiques		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	*Risques liés à la corruption, au lobbying, à la communication, au devoir de vigilance, au respect de la vie privée et à la protection des données.*	
Dispositif(s) de prévention	**Au niveau national :** **LOBBYING :** dispositif de mesure et de déclaration à la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP)	**Aux niveaux national et régional :** **CORRUPTION :** formation des salariés, surveillance des opérations, de la comptabilité **COMMUNICATION LOYALE :** Procédures de contrôle des supports de communication : – directeur de la publication (informations à caractère commercial) – CAC/OTI (informations comptables et extra financières) – Validation par le CA (données destinées aux régulateurs)
	Au niveau régional : **FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS :** Plan de vigilance, Charte des relations fournisseurs	**Au niveau des systèmes d'information (maître d'œuvre et clients) :** **RESPECT DE LA VIE PRIVÉE :** dispositifs techniques de sécurité, RSSI / DPO, formation RGPD
Indicateurs clés	Formation (anti-corruption et de façon générale la formation aux sujets relatifs à la conformité, sécurité des systèmes d'information) : budget, nombre d'heures, nombre de salariés concernés. Tableau de bord de la sécurité des systèmes d'information Attestation de tiers indépendants, *reporting* réglementaires Montant des sanctions Part du CA par fournisseur couvert par des dispositions spécifiques (charte « fournisseur responsable »).	

❻ Produits et services adaptés aux attentes sociétales		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de vente à des clients de produits inadaptés à leur profil de risque et à leur capacité financière, à leurs attentes et à leurs besoins. Les prises de positions, actions de l'entreprise pourraient alors apparaître en opposition avec les attentes de la société ou d'une partie de la société.	
Dispositif(s) de prévention	**Au niveau national :** Publication d'une *newsletter* PEF	**Et au niveau de chaque établissement :** KYC Formation des salariés Cartographie des risques spécifique à chaque établissement permettant la prise en compte de ceux qui relèvent de leur activité. Comité nouveaux produits
Indicateurs clés	Distribution du microcrédit Montant des financements de projets dans les énergies renouvelables. Réclamations/médiation Distinctions obtenues	
❼ Formation		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de défaut de formation des collaborateurs Indisponibilité des compétences nécessaires à la réalisation des activités et à l'accompagnement de la transformation du groupe.	
Dispositif(s) de prévention	**Au niveau national et régional :** Accords nationaux et locaux Plans et outils de formation	
Indicateurs clés	Budget de la formation Nombre de collaborateurs formés Nombre d'heures de formation Distinctions obtenues	
❽ Égalité et insertion		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de pratiques discriminatoires (recrutement, rémunération, gestion des carrières)	
Dispositif(s) de prévention	Accords nationaux et locaux	
Indicateurs clés	Nombre total d'embauches – dont femmes Part des femmes dans la population cadre et dans les promotions cadres Emploi de personnes en situation de handicap Distinctions obtenues	
❾ Rémunération et dialogue social		
Risque(s) potentiel(s) identifié(s)	Risque de précarité (salaire, protection sociale) et de tensions sociales	
Dispositif(s) de prévention	Accords nationaux et locaux	
Indicateurs clés	Les effectifs et leur structure Masse salariale et charges sociales Sorties - licenciements Taux d'emploi à temps plein Distinctions obtenues	

LES AMBITIONS DU GROUPE

Exprimées de façons parfois différentes selon les composantes du groupe, les ambitions reposent d'abord sur les racines coopératives et l'ancrage territorial du Crédit Mutuel, qui constitue un groupe solide, solidaire et dans lequel les décisions se prennent au plus près des territoires. Ces décisions prises pour assurer le meilleur service au sociétaire-client traduisent les valeurs fondamentales du groupe : démocratie, proximité, développement économique et social local, entraide et solidarité. La politique du groupe engage la responsabilité de tous : dirigeants, élus, salariés.

Fier de son modèle, le Crédit Mutuel veut s'appuyer sur **un sociétariat fort, dynamique et participatif**.
Actif dans les organisations coopératives françaises et internationales (CoopFR, EACB, Cooperatives Europe, Alliance coopérative internationale), le Crédit Mutuel adhère pleinement et défend les sept principes coopératifs :
- Premier principe : adhésion volontaire et ouverte à tous ;
- Deuxième principe : pouvoir démocratique exercé par les membres ;
- Troisième principe : participation économique des membres ;
- Quatrième principe : autonomie et indépendance ;
- Cinquième principe : éducation, formation et information ;
- Sixième principe : coopération entre les coopératives ;
- Septième principe : engagement envers la communauté.

Il fait aussi le choix d'une politique sociale forte, non seulement sur le volet salarial (rémunération, intéressement, participation et prime exceptionnelle liée à la relance du pouvoir d'achat décidée par les pouvoirs publics en fin d'année), mais également en termes d'égalité des chances, de promotion et de formation. Le groupe veut être un employeur solidaire (don de jours, congés solidaire) et inclusif (handicap). Engagé dans l'évolution digitale de la société, il est attentif à accompagner l'ensemble de ses collaborateurs et managers à bien maitriser les nouveaux outils numériques.

Soucieux de son environnement social, le groupe l'est également de son environnement naturel et, si les moyens diffèrent en fonction des fédérations régionales, tous les groupes intègrent les risques liés au changement climatique selon trois axes :
- réduction de l'empreinte directe ;
- maîtrise et réduction des émissions financées ;
- accentuation du financement des énergies renouvelables.

Par ailleurs, les établissements du groupe souhaitent accompagner positivement la transition énergétique de leurs clients, qu'ils soient particuliers (éco-prêts à taux zéro, des crédits économie d'énergie à court et long terme, éco-Mobilité), entreprises (financement des projets d'énergies renouvelables, prêts bonifiés pour encourager la croissance et le développement des entreprises adoptant une démarche RSE), infrastructures de production d'énergie (projets éoliens, solaires, hydroélectriques ou de biomasse). Le groupe collecte également auprès des épargnants, via ses sociétés de gestion d'actifs ou ses compagnies d'assurance, les ressources nécessaires au financement de cette transition.

Ces grandes lignes se déclinent dans chaque entité du groupe en fonction de son impact économique, de son métier mais toujours avec un même objectif : créer et entretenir une relation durable avec les clients et sociétaires. Dans le cadre de sa responsabilité sociétale d'entreprise et de ses

politiques de déontologie et conformité, le groupe s'engage à exercer ses activités avec compétence, diligence, loyauté et équité.

Banque de tous les clients, les entreprises du groupe portent une attention particulière aux situations de fragilité, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels, en direct ou en partenariat avec des structures spécialisées et ont pris des engagements publics. De même, les groupes régionaux sont des acteurs du microcrédit afin de favoriser le maintien ou le retour à l'emploi. C'est à la fois un acte en faveur des individus et de la dynamique économique de nos territoires.

Banque de tous les territoires, les implantations font du Crédit Mutuel un acteur économique local incontournable, en tant qu'employeur, en tant que financeur du tissu économique local : population, agriculture, entreprises, associations, habitat, y compris social, collectivités. Fortement engagés dans les nouvelles technologies, notamment cognitives, le Crédit Mutuel souhaite offrir à tous ses sociétaires et clients le meilleur du physique combiné au meilleur du digital. Par ses offres et des moyens de communication correspondant au profil de chacun le groupe Crédit Mutuel veut faire de ses groupes une référence multi-générationnelle. Le digital n'a pas vocation à réduire une proximité qu'il souhaite forte.

Le Crédit Mutuel a l'ambition de construire et maintenir le dialogue avec ses partenaires clés pour en faire un outil de performance économique et environnementale et d'adapter les ressources humaines et matérielles aux spécificités socioéconomiques, géographiques et démographiques de chacun des territoires. Ancré dans l'économie locale, les groupes régionaux sont vigilants à en accompagner le développement économique de façon pérenne en agissant dans la transmission/reprise d'entreprises, en en renforçant les fonds propres ou, s'agissant de l'agriculture, en accompagnent l'installation de jeunes agriculteurs.

Corolaire de l'attachement au modèle coopératif et à l'image de banque responsable, le groupe met tout en œuvre pour que des événements dont nous pourrions porter une responsabilité ne viennent l'entacher. Dans cet objectif, les groupes mettent en œuvre des plans de vigilance, des mécanismes d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques. Les mécanismes de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme et d'assurance de la sécurité des biens et des personnes sont, de ce point de vue, des priorités quotidiennes.

Cet édifice ne saurait bien fonctionner sans l'implication d'élus disponibles et compétents. Le groupe y veille à travers des programmes de formation, et une animation forte de la vie et de la gouvernance coopérative.

Dans un univers économique qui tend à se standardiser, il est nécessaire de promouvoir et défendre un modèle coopératif original et moderne face au modèle dominant de la société cotée ou du profit court-termiste. Cette différenciation doit pouvoir être entendue dans une bonne définition des parts sociales comme éléments de capital, ou dans la reconnaissance de la qualité et de l'aptitude collective des administrateurs élus par et parmi les sociétaires…

MESURES ET RÉSULTATS

Comme mentionné préalablement, le suivi des risques est construit par chaque structure en fonction de son organisation. Au niveau national, l'organe central s'assure du bon fonctionnement des dispositifs mis en place, de leur cohérence notamment à travers ses services de contrôle :
- risques, conformité et contrôle permanent ;
- audit et Inspection ;
- gestion finance.

Les réponses nationales à ce pilotage consistent autant en mise en place de procédures organisationnelles qu'en suivi d'indicateurs préétablis. En effet, la diversité des activités du groupe et celle des engagements financiers de chacun pourraient rendre inopérants des indicateurs trop généralistes.

Le pilotage des risques dans un établissement financier est largement supervisé par les régulateurs et fait l'objet de rapports fréquents vers ces derniers. Ces communications présentent toutefois un caractère de confidentialité n'en permettant pas toujours la diffusion. Ce rapport tient compte de ces limites.

RELATIONS COMMERCIALES CONTROVERSÉES
1 - PAYS CONTROVERSÉ

DÉFENDRE ET PROTÉGER NOTRE IMAGE

Le groupe est très principalement concentré sur la France, où il réalise 80,1% de son PNB et l'Europe (98,2 % du PNB réalisé dans l'Union européenne) et a donc une activité internationale limitée. Le *reporting* par pays, tel qu'exigé par la règlementation révèle une corrélation correcte entre les effectifs, le PNB, le résultat, les impôts acquittés par pays.

Fort de ce constat, le groupe calcule deux indices composites permettant de situer l'environnement de travail théorique d'un salarié en termes d'IDH (Indice de développement humain) ou d'IPC (Indice de perception de la corruption). Ces indices, de même que la répartition des effectifs du groupe étant stables, le calcul n'est pas effectué tous les ans.

Indice de perception de la corruption (IPC) [4] Rapporté aux effectifs	75,1 Moyenne pour l'Europe : 65 Valeur pour la France : 72
Indice de Développement Humain (IDH) [5] Rapporté aux effectifs	0,894 (Very high human development) Moyenne mondiale : 0,728 Moyenne pour les pays de l'OCDE : 0,895

Données : base 2015

Reporting par pays : voir annexes du présent rapport financier
Note 0 : périmètre - Implantations et activités par pays - Tableau 0b - Implantations et activités par pays.

Par ailleurs, notamment dans le cadre des dispositions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ainsi que pour mettre en œuvre les mesures d'embargo, la filière conformité gère des listes de pays sensibles détaillant les obligations de vigilance spécifiques aux opérations avec les pays concernés, voire interdisant toute opération.

Dans le cadre du dispositif de mesure et de surveillance des risques, le comité des risques est informé régulièrement de l'encours par pays.

Sur les sujets extra financiers, l'équipe RSE exerce une veille permanente donnant lieu à publication d'une lettre hebdomadaire et de publications en continu sur un site intranet largement ouvert, permettant de diffuser des informations à caractère d'alerte, pouvant se traduire par des décisions opérationnelles dans les structures du groupe.

RELATIONS COMMERCIALES CONTROVERSÉES
2 - SECTEURS CONTROVERSÉS

VEILLER À LA BONNE UTILISATION DES FONDS PRÊTÉS OU INVESTIS EN INTÉGRANT LES RISQUES ESG

Banque de détail, l'activité d'investissement et de financement du groupe est limitée. Néanmoins, certains secteurs peuvent faire l'objet de controverses (changement climatique, paix, droits de l'homme…) et le groupe souhaite alors maîtriser l'utilisation de ses fonds dans ces secteurs. Afin d'encadrer ses activités, il définit alors des politiques sectorielles afin de rendre transparents les principes qu'il applique. L'usage des capitaux étant du ressort des établissements bancaires, ce sont eux qui édictent ces règles. Elles sont consultables sur les sites des établissements concernés. Une fois adoptées, ces politiques font l'objet des contrôles nécessaires afin de s'assurer de leur application.
À ce jour, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, principal établissement en relation avec les marchés ou grandes entreprises a rendu publiques les politiques suivantes :

POLITIQUES CENTRALES THERMIQUES AU CHARBON
→ Engagement de ne plus financer de centrales thermiques au charbon quel que soit le pays d'implantation et de ne pas intervenir dans une contrepartie dont le chiffre d'affaires est lié à plus de 50 % à des activités du charbon.

POLITIQUE SECTEUR MINIER
→ Engagement de ne plus intervenir dans le financement d'exploitation minière de charbon quel que soit le pays d'implantation.

(4) https://transparency-france.org/wp-content/uploads/2019/01/IPC-2018-Europe.pdf
(5) https://www.populationdata.net/palmares/idh/

POLITIQUE ÉNERGIES NUCLÉAIRES CIVILES

→ Un processus de décision interne est défini et suit un cadre de référence prenant en compte notamment le pays hôte, le type de financement des projets concernés ainsi que les règles de financement internationales.

POLITIQUE DÉFENSE ET SÉCURITÉ

→ Le groupe refuse toute participation dans des opérations relatives à des armes controversées et respecte des principes drastiques quant aux armes non conventionnelles ainsi qu'aux pays concernés par les financements.

Suravenir assurances, filiale du groupe Crédit Mutuel Arkéa construit une stratégie climat autour de trois axes : la mesure de l'empreinte carbone de son portefeuille financier, la réduction/cession des investissements dans l'industrie du charbon, l'identification des acteurs carbo-intensifs.

En ce qui concerne les sociétés de gestion d'actifs l'application des règles de filtrage, de sélection de l'univers d'investissement ont également pour but de réduire ou éliminer les investissements dans des secteurs controversés.

Au Crédit Mutuel Nord Europe, le centre de recherche IPCM est à présent intégré à 100 % et se nomme, Inflection Point by La Française. Sa stratégie de sélection développée à l'origine sur les actions et qui s'applique à la presque totalité des fonds actions gérés par La Française, irrigue peu à peu les autres classes d'actifs gérées par le groupe La Française et s'affine et se perfectionne en permanence.

De nombreux fonds gérés par les sociétés de gestion du groupe font l'objet de label. Leur liste est consultable sur le site du Label ISR(6).

Au niveau national, le comité des risques est régulièrement informé de l'exposition du groupe au secteur « Pétrole & gaz, matières premières ». Cette exposition est stable à 0,8 % de la répartition des expositions brutes par secteur.

	Épargne financière responsable	2017	2018
SOT28BASE	Encours géré par la société de gestion (€)	167 868 455 320	153 703 191 743
SOT28BASE	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (€)	50 453 972 929	74 058 434 234
	Part des encours investis en intégrant des critères de sélection ESG	30,1 %	48,2 %

Le groupe peut avoir recours à des notations externes, établies par des agences de notation extra financières spécialisées pour procéder à ces choix. Une veille continue, au niveau des établissements et au niveau national, permet enfin d'alerter les gestionnaires sur l'avènement d'une situation controversée qui pourrait concerner une contrepartie.

Au niveau national, le Comité des risques examine périodiquement l'état des encours par secteur économique. Un indicateur spécifique présente aux membres du Conseil d'administration l'exposition aux secteurs polluants.

Des travaux sont en cours en vue de fournir une traduction en termes d'émissions de gaz à effet de serre du portefeuille de crédit.

(6) https://www.lelabelisr.fr/

RELATIONS COMMERCIALES CONTROVERSÉES
3 - CONTREPARTIES CONTROVERSÉES

DÉFENDRE ET PROTÉGER NOTRE IMAGE

Quel que soit le secteur d'activité, le pays de résidence, la nature d'une contrepartie, le groupe peut être mis en cause du fait d'une entrée en relation avec cette contrepartie ou inversement par refus d'une relation.

Le groupe Crédit Mutuel 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.

En ce qui concerne l'entrée en relation, l'application de règles strictes, conformes à la législation relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme sont déterminantes. Les procédures mises en place et les résultats obtenus sont en outre contrôlés régulièrement par les autorités. Ces règles sont complétées des exigences propres à la commercialisation des produits financiers qui nécessitent un niveau élevé de connaissance des capacités financières, objectifs et niveau de compréhension du client avant toute opération. Enfin, des dispositions sont également prises dans le cadre de la lutte contre la corruption, et de protection contre les situations de conflit d'intérêt. Ces impératifs se traduisent par des efforts de formation de l'ensemble du personnel. À titre d'illustration, pour un groupe régional présent sur 3 départements français et n'ayant pas d'activité de marché, la formation Tracfin a touché 91,66 % des salariés en 2018.

C'est donc dans ce contexte, que les établissements du groupe s'attachent à respecter les exigences réglementaires :
- connaissance du client et de ses opérations ;
- vigilance proportionnelle aux risques en fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, de l'origine des fonds déposés et/ou sur les flux qui lui sont confiés afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- implication de l'ensemble des collaborateurs.

Ces points de vigilance peuvent être formalisés dans une politique spécifique, comme c'est le cas au Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

POLITIQUE BANQUE PRIVÉE

Politique s'appliquant à toutes les entités du groupe exerçant des activités de banque privée. Elle impose des règles de bonne conduite et de déontologie (aucune implantation dans les pays sensibles, respect strict de la procédure Know Your Customer KYC, conformité fiscale, ...)

→ Un complément sur les « Entrées en relations » afin de préciser les relations avec les clients non-résidents qui visent un caractère d'exemplarité vis-à-vis des législations et réglementations locales mais aussi des exigences de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme LCB FT (contrôle pays sensibles, structure *off-shore*,...).

À la fois pour se protéger d'une relation non souhaitable, ou pour, au contraire, encadrer au mieux une relation souhaitée, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adopté une politique relative au crédit à la consommation.

POLITIQUE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Politique encadrant les activités de crédit à la consommation du groupe dans le respect des valeurs et des règles d'éthique professionnelle et de déontologie. Le cadre de l'exercice du métier de crédit à la consommation, notamment sur les aspects de l'information précontractuelle et contractuelle ou de la formation des intermédiaires en opération de crédit a été renforcé.

→ Le groupe s'est doté d'un cadre strict vérifiant notamment que les opérations financées respectent les réglementations locales et européennes en matière de traitement des données personnelles et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBT). Par ailleurs, une grille d'application reprenant les 6 règles de la politique crédit à la consommation est mise en place pour les entités concernées. La complétude de cette grille par les entités concernées est validée par leur conseil d'administration.

Enfin, pour trouver une réponse en faveur d'une clientèle qui ne serait pas éligible à l'offre du groupe, et pour affirmer ses valeurs favorables à l'inclusion sociale, ce même groupe de Crédit Mutuel a adopté une politique en faveur des clients fragiles.

RPEF 2018

POLITIQUE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES CLIENTÈLES FRAGILES OU VULNÉRABLES

Politique s'appliquant à l'ensemble des réseaux afin d'accorder toute l'attention nécessaire à accompagner nos clients et sociétaires qui traversent des situations de vie difficiles que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. La diversité des situations de fragilité peut entraîner une précarité financière nécessitant la mise en place d'une stratégie à l'écoute des populations concernées.

→ Un dispositif favorisant l'inclusion bancaire auprès des clientèles identifiées comme fragiles ou vulnérables est mis en place. Les offres et services proposés à ces clientèles sont adaptés à chaque situation. Ces engagements concernent la clientèle fragile financièrement et la clientèle vulnérable (les majeurs protégés et les personnes faisant face au décès d'un proche).

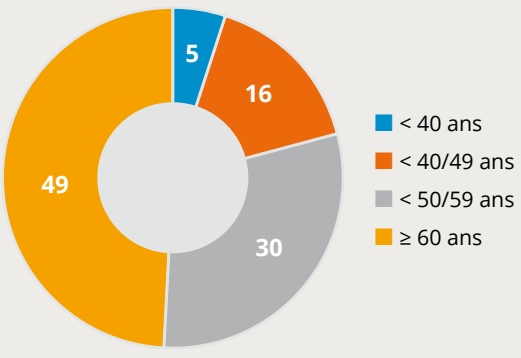
CONFORMITÉ, ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE
4 - MODÈLE COOPÉRATIF

DÉFENDRE LE MODÈLE COOPÉRATIF

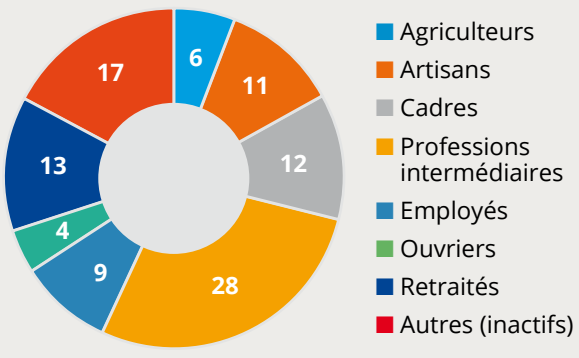
L'attachement du groupe au modèle coopératif se traduit par le respect des principes coopératifs tels que définis depuis 1895 et révisés en 1995 par l'Alliance coopérative internationale. Cela s'exprime en premier lieu par sa volonté de développer un sociétariat actif, représenté par la diversité de ses administrateurs porteurs du second principe coopératif, « pouvoir démocratique exercé par les membres ».

	Les sociétaires clients	2017	2018
GOUV61	Nombre de clients des caisses locales	*11 623 701*	**11 748 515**
GOUV61	Nombre de clients des caisses locales particuliers majeurs et personnes morales (client non mineurs)	*10 116 036*	**10 257 178**
GOUV61	Nombre de sociétaires (2018)	*7 784 271*	**7 887 988**
	Taux de progression du sociétariat		**1,3 %**
	La participation aux assemblées générales		
GOUV67	Nombre de sociétaires convoqués à l'assemblée générale des caisses locales		**7 784 271**
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés		**365 569**
	Taux de représentation des sociétaires aux assemblées générales		**4,7 %**

ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES PAR TRANCHES D'ÂGE (%)



ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES PAR CSP (%)



Le Crédit Mutuel exprime une volonté de développer une véritable représentativité des sociétaires (diversité professionnelle, âge, genre…). Des efforts ont été faits par de nombreux conseils d'administration pour renforcer la participation active et la prise de responsabilité des femmes. Cela se traduit par deux indicateurs :

- 36 % de femmes parmi les administrateurs des caisses locales
- 35,1 % de femmes parmi les présidents des caisses locales.

De manière générale, les différents éléments communiqués dans le rapport témoignent par ailleurs entièrement de la mise en œuvre du quatrième principe coopératif relatif à « l'autonomie et l'indépendance». Le groupe n'est pas centralisé nationalement et les décisions s'y prennent au plus proche du terrain, qu'il s'agisse des orientations et décisions commerciales comme de la stratégie, de l'emploi ou de l'organisation.
Communauté aux objectifs et intérêts partagés, le Crédit Mutuel est une société de personnes dont les performances ne visent pas l'enrichissement d'un groupe d'actionnaires mais le meilleur service pour tous et en tout point du territoire. Ancrées localement, non délocalisables et indépendantes, les caisses locales et les fédérations régionales contribuent au développement de l'emploi et à la vitalité des territoires. Le partage des moyens, des ressources, des risques et des expertises (filiales de moyens, informatique partagée…) lui donne cependant l'agilité indispensable dans un environnement contraint et fortement concurrentiel.
S'agissant du cinquième principe, « éducation, formation et information », les actions de formation à l'attention des élus (administrateurs de caisses locales et de fédérations) sont à souligner, comme le montrent les indicateurs ci-dessous.

Pour la première fois en 2018, en application de la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire les groupes régionaux de Crédit Mutuel ont fait l'objet d'une révision coopérative, effectuée par un réviseur indépendant, destinée à vérifier le respect des principes et règles de la coopération et de l'intérêt des adhérents. Les conclusions de ces travaux seront portées à la connaissance des membres des coopératives et constitueront un outil au service de la gouvernance coopérative.

	La formation des administrateurs		
	Dans les caisses locales	**2017**	**2018**
GOUV55	**Nombre d'administrateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année**	***12 517***	**14 439**
	Pourcentage d'administrateurs formés	***55,7 %***	***64,9 %***
GOUV56	**Nombre total d'heures dispensées**	***126 431***	**128 058**
	Nombre d'heures de formation par administrateur formé	***10,1***	**8,9**

L'objectif est de développer les compétences des élus en proposant des programmes de formations ciblés et personnalisables. Chez Crédit Mutuel Alliance fédérale, ces parcours (7 domaines de connaissances) doivent se décliner suivant les différents profils et missions de chacun des élus : administrateurs et censeurs des structures faitières, administrateurs fédéraux, présidents de conseil d'administration et/ou conseil de surveillance, élus de caisse de Crédit Mutuel et de caisse locale. De plus, une attention particulière est portée à l'accompagnement des jeunes élus dans les premières années de leur mandat en leur dédiant un parcours de formation approfondie sur les métiers du groupe. Ces cycles de formation parfois qualifiante vont au-delà des obligations réglementaires et renforcent le sens de l'engagement des élus.

Cette volonté de développer la formation et l'information (cinquième principe coopératif) s'est aussi traduite par de nombreux partenariats locaux mis en place avec les établissements d'enseignement. Au niveau national, le groupe a notamment organisé avec le monde universitaire et pour la 10° année consécutive le prix de la recherche coopérative de la RECMA, qui récompense les meilleurs mémoires de *master* traitant des coopératives.

Ce cinquième principe, ainsi que le septième, « engagement envers la communauté », trouvent leur expression à travers les nombreux partenariats noués par les groupes, soit directement, soit par le biais de fondations régionales. Le sixième principe d'inter-coopération s'exprime très clairement dans des actions communes de promotion menées avec les autres mouvements coopératifs bancaires et non bancaires français et européens pour défendre la gestion de long terme et la gouvernance coopérative élective. Cela s'est traduit notamment par des démarches collectives effectuées auprès des autorités pour faire prendre en compte la spécificité de la gouvernance des banques coopératives dans l'application des lignes directrices de l'EBA/ESMA, dans le cadre de la réforme des branches professionnelles et de la formation

professionnelle, et plus largement par la promotion du modèle coopératif de banque de détail dans le financement de l'économie régionale auprès des régulateurs.

Le groupe Crédit Mutuel veille au maintien et au renforcement du lien social unissant les femmes et les hommes qui constituent le tissu économique et social. Ainsi, l'insertion et la réinsertion des publics les plus fragiles sont au cœur de son engagement. Parce que la première des (ré) insertions passe par l'emploi, le groupe travaille en lien étroit avec les réseaux d'aide implantés sur les territoires.

Enfin, dans le respect de leurs statuts et de leur objet social, les coopératives n'ont pas vocation à distribuer des bénéfices à des actionnaires. Les fruits de l'activité et des efforts de chacun au sein du groupe Crédit Mutuel viennent en renforcer la solidité et la mise en réserves. Cette logique s'applique également aux filiales n'ayant pas le statut coopératif qui versent des dividendes à leurs actionnaires que sont les établissements coopératifs. Au final, la plus grande part des résultats du groupe reste dans le groupe, ce qui en renforce la solidité, au profit de sa clientèle. 95 % du résultat de 2017 a été incorporé aux réserves, renforçant le montant des capitaux propres.

Enfin, conformément aux engagements pris et aux dispositions de la loi relative à l'économie sociale et solidaire de juillet 2014, l'ensemble du Crédit Mutuel a engagé une démarche de mise en œuvre de la révision coopérative qui permet l'examen critique et analytique, par un réviseur agrée, de l'organisation et du fonctionnement de la banque coopérative et de ses coopératives affiliées. Les premiers travaux seront restitués lors des assemblées générales 2019 des caisses fédérales ou interfédérales et des fédérations (Crédit Mutuel Alliance fédérale ayant fait le choix de restituer les éléments de la révision au niveau de chaque fédération).

CONFORMITÉ, ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE
5 - LOYAUTÉ DES PRATIQUES

NOTRE FIERTÉ : CRÉDIT MUTUEL MARQUE PRÉFÉRÉE DES FRANÇAIS

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

LA LOYAUTE DES PRATIQUES

La loyauté des pratiques doit permettre de garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'entreprise et ses parties prenantes, en particulier ses clients / consommateurs et concurrents. C'est un élément incontournable pour la bonne mise en œuvre d'une démarche RSE. Elle regroupe des domaines d'action aussi divers que : la lutte contre la corruption, l'engagement politique responsable, la communication et la concurrence loyale, la promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur (avec les fournisseurs et sous-traitants), la sécurité des données de la clientèle et des salariés, la lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme, la fraude.

Les objectifs de déploiement de pratiques loyales envers la clientèle comme de l'ensemble de la société s'appuient en particulier, sur la recherche d'un contrôle externe. Ainsi en est-il du présent rapport qui fait l'objet d'un contrôle d'un vérificateur indépendant. La recherche de labels par les sociétés de gestion (CIES pour l'épargne salariale), les banques pour leurs produits d'épargne solidaire (Finansol pour le livret d'épargne solidaire), ou de certificats par les filiales technologiques, procèdent de cette volonté.

Cette volonté de loyauté s'exprime également à travers l'effort constant de formation du groupe (cf. ci-dessous le thème formation) dont les sujets relatifs à la conformité occupent une place significative.

Un recueil de déontologie est mis en œuvre par chaque entité du groupe. Ce document de référence, annexé au règlement intérieur, reprend les principales dispositions conventionnelles, réglementaires et législatives en vigueur en matière de déontologie. Il rappelle les principes généraux que doivent respecter tous les salariés du groupe dans l'exercice de leurs activités tels que :
- la réglementation et les procédures et normes internes ;
- la protection de l'information (secret professionnel et confidentialité) ;
- la qualité du service due à la clientèle (devoir de conseil et d'information) ;
- le devoir de vigilance dans le cadre de la réalisation des opérations de la clientèle;
- l'intégrité et la probité ;
- la prévention des conflits d'intérêts ;
- la lutte contre la corruption.

CONFORMITÉ DES PRODUITS ET SERVICES

En application de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, le groupe soumet à la validation préalable de la conformité tout nouveau produit, service, nouvelle activité ou transformation significative de produits préexistants, projet de croissance externe ou d'investissements dès lors qu'il est susceptible d'avoir un impact pour la clientèle. Ce contrôle porte également sur l'information délivrée aux clients.

FISCALITÉ

Le Crédit Mutuel est un des acteurs fiscaux les plus importants en France et devance de nombreuses entreprises du CAC 40 avec une facture de 1,65 milliard d'euros en 2017. Ce chiffre est net, après déduction de crédits d'impôts comme le CICE (68 millions d'euros). En intégrant ses cotisations sociales, taxes sur les salaires, impôts locaux et diverses cotisations spécifiques au secteur bancaire, la contribution aux prélèvements obligatoires du groupe s'établit à 4,295 milliards d'euros.

Par ailleurs, les banques françaises et le Crédit Mutuel sont le pivot de la mise en œuvre de l'échange automatique d'informations financières (EAI) qui garantit, la transparence fiscale car ce régime a levé le secret bancaire dans de nombreux pays. L'échange automatique d'informations sur les comptes financiers, initié par l'OCDE dans le sillage de FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), est entré en vigueur en France en janvier 2016. Le système s'appuie sur les institutions financières (IF) et implique la communication systématique, à intervalles réguliers, de blocs de renseignement relatifs à diverses catégories de revenus (dividendes, intérêts etc.) par le pays de source du revenu au pays de résidence du contribuable. Le Crédit Mutuel est totalement transparent sur ses implantations au regard de la fiscalité (cf. rapport financier).

SÉCURITÉ DES DONNÉES ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION

L'année 2018 a été largement marquée par le déploiement des obligations liées au règlement n° 2016/679 (RGPD, règlement général sur la protection des données). L'activité bancaire et financière repose sur des règles de connaissance du client qui s'accompagnent d'une importante collecte de données. Cette collecte ainsi que l'utilisation de ces données sont protégées par le secret professionnel et respectent le principe de pertinence et de proportionnalité. Pour chaque entreprise du groupe, des adaptations des systèmes d'informations et de l'organisation (nomination d'un Data Protection Officer - DPO) ont été réalisées et un effort conséquent de formation est à mentionner.

À ce sujet, on mentionnera particulièrement :
- la planification, par le service formation, de plus de 46 000 heures de formation à la RGPD (format *e-learning*), réalisées par les collaborateurs à hauteur de 89 % pour le Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- la formation obligatoire pour tous les collaborateurs de caisse locale et tous les nouveaux recrutés en distanciel et la formation ouverte en distanciel pour tous les collaborateurs au Crédit Mutuel Arkéa. ;
- l'appui sur une charte de sécurité gestion des données personnelles et une information à l'ensemble de la clientèle sur la politique en matière de gestion des données par le Crédit Mutuel-Maine Anjou, Basse-Normandie ;
- la vigilance du Crédit Mutuel Nord Europe sur la qualité de ses prestataires au regard de ce risque en retenant notamment pour ses prestations marketing Commanders Act, 1re plateforme de Data Marketing à être déclarée conforme au RGPD européen et qui a obtenu le label Privacy Seal ;
- au Crédit Mutuel Océan, on veille particulièrement sur les dispositions prises, en matière de sécurité des systèmes d'information, par le prestataire interne, commun à 15 groupes régionaux : Euro-Information. Ainsi, sur les bases de la norme ISO 27001:2013, Euro-Information a déployé un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) sur l'ensemble de ses sites de production et Euro-Information est certifié ISO 27001:2013 pour ce SMSI depuis la validation par l'audit de surveillance en novembre 2018.

Ainsi, on le voit, c'est l'approche globale de la sécurité des systèmes d'information qui prévaut dans le groupe.

Chez Euro Information, la certification évoquée ci-dessus (ISO 27001:2013) a été acquise en décembre 2017. Par ailleurs, le projet d'extension du *datacenter* de Lille a pour cible la mise en place du niveau de sécurité Tier-4 (Uptime Institute), niveau maximum de sécurité pour un *datacenter* avec un taux de disponibilité de 99,995 % correspondant à une indisponibilité annuelle moyenne de 0,4 heure.
Enfin, l'ensemble des éléments du système de sécurité permet notamment aux solutions de paiement commerçant connues sous les noms de CM-CIC P@iement et Monético Paiement, d'être certifiées chaque année depuis novembre 2007, PCI-DSS niveau 1 (niveau de sécurité le plus élevé).

Au Crédit Mutuel Arkéa, afin de répondre à l'exposition aux risques sur les systèmes d'information, la gouvernance du risque informatique a été renforcée par l'instauration d'un comité de gouvernance du risque SI, comité de direction générale dédié à son suivi et d'une direction du risque opérationnel et du risque informatique, au sein de la direction des risques, en charge notamment de l'évaluation et de la maîtrise des risques cyber et, à ce titre, de la protection des données de l'ensemble de ses parties prenantes. La politique mise en place repose également sur des normes reconnues (ISO 27000), s'appuie sur de multiples dispositifs qui sont, au final, coiffés par un plan de réponses à incidents et une politique de gestion de crise.

ENGAGEMENT POLITIQUE RESPONSABLE ET LOBBYING

Une application transparente de l'article 18-1 de la loi N°2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique a poussé plusieurs entités du groupe Crédit Mutuel à s'inscrire au répertoire numérique géré par la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP). La réglementation applicable (article 1 du décret n° 2017-867 du 9 mai 2017 relatif au répertoire numérique des représentants d'intérêts) prévoit que doivent s'inscrire au répertoire des représentants d'intérêts les personnes morales « dont un dirigeant, un employé ou un membre entre en communication, à son initiative, au moins dix fois au cours des douze derniers mois avec des personnes (…) ».

Ces inscriptions ont été faites bien que le nombre d'actions du Crédit Mutuel soit inférieur à 10, La plupart des relations avec les pouvoirs publics ou le parlement sont organisées soit à leur demande (auditions, réactions…) soit dans un cadre collectif avec Coop FR, l'association des mouvements coopératifs ou la Fédération Bancaire Française.

Les représentants du Crédit Mutuel ont ainsi participé à plusieurs rencontres avec des membres du gouvernement et des parlementaires sur des sujets relatifs à la législation bancaire, au projet de loi Pacte, aux mesures visant à l'épargne…
L'ensemble des déclarations et des actions est disponible sur le site de la HATVP. La Confédération a déclaré 9 actions en 2018.

LES PLANS DE VIGILANCE

Conformément à la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, les différentes entités du groupe ont mis en place des plans de vigilance, généralement présentés à l'organe délibérant, destinés à prévenir les atteintes graves aux droits de l'homme et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et 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.
Le chiffre d'affaires réalisé ou l'importance stratégique du fournisseur a constitué un facteur déterminant de l'approche retenue.

Les plans de vigilance sont accessibles aux collaborateurs de chaque entité du groupe

Pour l'élaboration de son plan de vigilance, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a identifié les principaux risques potentiels suivants :
- la discrimination, l'atteinte à l'égalité, au respect de la vie privée familiale, à la liberté du droit de grève, à la liberté de réunion et d'association ainsi que l'atteinte à la liberté d'opinion ;
- le risque sanitaire, le non-respect des conditions de travail légales, l'atteinte à la sécurité des travailleurs et l'inégalité d'accès au droit à la santé ;
- le risque de pollution, l'atteinte à la lutte contre le réchauffement climatique, l'atteinte à la biodiversité et la gestion des déchets.

Cette cartographie qui a vocation à être déclinée par métier conduit à la mise en place de procédures d'évaluation des fournisseurs et des sous-traitants, et, ce faisant, à examiner les procédures d'appel d'offre et à collecter des informations notamment sur leur politique RSE, leur adhésion à des règles de bonne conduite.

La signature d'une charte fournisseur complète le dispositif d'encadrement du devoir de vigilance

Au Crédit Mutuel Arkéa, la mise en œuvre des plans de vigilance a été organisée à triple titre : en tant qu'entreprise (employeur) et en tant que donneur d'ordres, en tant qu'investisseur. Les droits humains, la santé/sécurité et l'environnement en constituent les trois piliers. À titre d'employeur, le stress au travail, le risque routier, l'agression/agressivité, les évènements graves ont été considérés comme éléments importants qui ont donné lieu, notamment, à différentes actions de formation/sensibilisation, et à la mise en place de dispositifs de sécurité face aux agressions et évènements graves. À titre de donneur d'ordre, le Crédit Mutuel Arkéa a élaboré une cartographie d'évaluation du niveau de risques du Top 50 fournisseurs (en volume d'achats). À noter : 94,6 % d'achats sont réalisés auprès de fournisseurs français.

À titre de financeur/investisseur, le travail est en cours. Le déploiement d'un mécanisme d'alerte et la supervision de l'ensemble par un comité de pilotage complètent cette organisation.

ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE
6 - PRODUITS ET SERVICES ADAPTÉS

ASSURER LE MEILLEUR SERVICE AU SOCIÉTAIRE-CLIENT BANQUE DE TOUS LES CLIENTS, DE TOUS LES TERRITOIRES

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

LE MEILLEUR SERVICE EN TOUT POINT DU TERRITOIRE

La mesure d'impact sur les communautés des produits et services mis à disposition par l'entreprise repose d'abord sur la connaissance de l'ampleur de leur distribution. Cette connaissance est assurée par les nombreux services de contrôle de gestion des établissements du groupe.

L'analyse par les risques met par ailleurs en évidence les limites que s'impose le groupe sur certains secteurs économiques, régions géographiques. D'autre part, l'histoire du groupe, sa gouvernance coopérative comme sa volonté stratégique conduisent à offrir des produits et services répondant aux attentes de sociétaires clients dont les besoins sont de natures très différentes.

	Impact territorial	2017	2018
SOT01	Nombre de points de vente groupe Crédit Mutuel (en France et à l'étranger)	*5 767*	**5 705**
SOT01A	Nombre de points de vente Crédit Mutuel	*3 140*	**3 080**

Afin d'offrir le meilleur service, rappelons que près de 95 % des décisions d'octroi de crédit relèvent du niveau local, le groupe est attaché à l'implantation territoriale de son réseau de caisses et agences permettant une bonne adéquation des produits et services avec la diversité et la sociologie de son territoire. Des réallocations de moyens ont pu avoir lieu dans quelques parties du territoire et des services (horaire, desserte...) ont pu être aménagés, cependant la volonté du groupe est clairement de développer la plus grande proximité physique au travers du maillage du réseau de caisses et de l'enracinement local des administrateurs élus mutualistes. La relation est renforcée grâce à des outils digitaux performants favorisant des parcours clients fluides et des interactions simplifiées avec le conseiller.

- 28,6 % des points de vente sont situés dans des agglomérations de moins de 5 000 habitants.
- 47 % des 98 zones franches urbaines situées sur un territoire du groupe sont desservies par au moins un point de vente.

UNE OFFRE RESPONSABLE

Le groupe a la volonté d'être un acteur majeur de la vie économique sur ses territoires. Ainsi, aux côtés de partenaires nationaux : Adie, Initiative France, France Active, il joue un rôle important dans la pérennisation de l'emploi ou le retour à l'emploi de ceux qui en sont exclus.

SOT016	Soutien à l'Adie	2017	2018
SOT016	Nombre de dossiers traités	*2 605*	**3 127**
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (€)	*10 220 000*	**11 405 000**
	Soutien à France Active Garantie	**2017**	**2018**
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	*2 001*	**1 627**
SOT20A	Montants garantis (€)	*37 596 999*	**60 588 804**
SOT021	**Soutien à Initiative France**	**2017**	**2018**
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	*3 668*	**4 240**
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés (€)	*238 706 193*	**297 000 000**

Le Crédit Mutuel permet notamment à des clients en situation de fragilité de bénéficier d'un soutien financier en développant des partenariats avec plusieurs associations comme l'Adie, Initiative France, France Active pour favoriser l'octroi de micro-crédits. Depuis de nombreuses années, plusieurs fédérations ont créé une fondation d'entreprise ou une association sous la dénomination « Créavenir » permettant de proposer des prêts d'honneur, des avances remboursables, des subventions et ou des cautionnements pour aider à la création et à l'accompagnement d'activités économiques sur leurs territoires.

Les objectifs liés à la distribution de micro-crédits personnels ou professionnels sont de créer et consolider les emplois pour ceux qui en sont exclus (demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, personnes handicapées...). À ce jour plus de 200 conventions régionales ont été signées sur l'ensemble du territoire avec des réseaux associatifs d'aide à l'insertion sociale dont CCAS, Secours Catholique, UDAF, Secours Populaire, Restaurants du Cœur, Conseils départementaux pour accompagner nos clients et recevoir les conseils adaptés à chaque situation. De son côté, le Crédit Mutuel Océan met en place sous forme de microcrédits, des aides ponctuelles pour financer des biens de première nécessité, l'aide à la mobilité, à la recherche ou au maintien dans l'emploi, à la formation et au logement. Avec Kengo et Ark'ensol, le Crédit Mutuel de Bretagne, coordonne ses actions afin de permettre aux créateurs, accompagnés dans leur projet innovant par des structures identifiées (technopoles, incubateurs,...) d'être éligibles, sous certaines conditions, à un don spécifique et supplémentaire dont le montant peut atteindre 5 000 euros. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a poursuivi son accompagnement de la plateforme de financement participatif SoKengo qui constitue un tremplin pour les porteurs de projet de la Nouvelle Aquitaine.

Cet engagement de faciliter l'accès à l'emploi en région se matérialise par la signature de nouveaux partenariats à l'échelle nationale et ou locale afin de compléter les dispositifs déjà en place au sein des entités du Crédit Mutuel.

À ces dispositifs nationaux et régionaux, s'ajoutent également les commissions de solidarité mises en place par les conseils d'administration des caisses locales pour accompagner des sociétaires clients en difficulté.

RPEF 2018

Suite au bon usage professionnel de septembre 2018 sur le plafonnement des frais d'incidents pour les clients bénéficiaires de l'offre spécifique et après des rencontres avec le président de la République et la place bancaire sur l'urgence économique et sociale, le Crédit Mutuel a complété les mesures annoncées précédemment. Il a adopté un nouveau bon usage professionnel, à destination de tous clients identifiés comme fragiles et éligibles à l'offre spécifique.

Cette offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident est proposée aux clients répondant aux critères de fragilité financière. Par ailleurs, un dispositif cadre groupe a été élaboré sur la base de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement. Il définit le cadre général de mise en œuvre des exigences réglementaires à respecter par les établissements de crédit, les établissements de paiement, établissement de monnaie électronique, société de financement du groupe afin de détecter de manière précoce et prévenir le surendettement des personnes en situation de fragilité financière.

Plusieurs dispositifs de détection des personnes fragiles financièrement ont ainsi été mis en place. Il est proposé systématiquement un dialogue avec un conseiller et la souscription de « l'offre spécifique » définie par la loi (art. L 312-1-3 du Code monétaire et financier) qui permet de limiter le risque d'incidents de paiement, leur accumulation et le montant des frais liés. Crédit Mutuel Arkéa de son côté, a annoncé qu'il supprimait totalement les frais d'incidents de paiement pour les 50 000 clients de Budg'Équilibre, son offre spécifique pour les clients fragiles. Les clients éligibles (mais pas encore inscrits à cette offre) bénéficieront eux du plafonnement prévu de 25 euros, ainsi que d'un « droit à l'oubli », c'est à dire une commission d'intervention non facturée par an.

Acteur historique du logement social (obligation d'utilisation des fonds collectés sur les livrets bleus du Crédit Mutuel), le groupe reste un contributeur majeur du financement de ce secteur avec un encours de prêts sociaux réglementés de 1 550 millions d'euros sur des PLS et PSLA (contre 2 039 millions en 2017). Il agit également dans ce secteur par le bais de deux filiales : Atlantique Habitations, filiale du Crédit Mutuel LACO et Armorique Habitat, filiale du Crédit Mutuel Arkéa.

Le groupe offre à ses épargnants des solutions d'épargne responsable et/ou solidaire, et, concernant l'épargne financière, joue son rôle d'investisseur actif[7] :

	Épargne financière responsable	2017	2018
SOT28BASE	Encours géré par les sociétés de gestion (€)	*167 868 455 320*	**153 703 191 743**
SOT28	Encours ISR (€)	*11 033 266 644*	**10 583 760 744**
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (€)	*50 453 972 929*	**74 058 434 234**
	Engagement actionnarial		
SOT30	ISR - Politique de votes - Nombre d'assemblées générales auxquelles la société a participé	*1 401*	**1 518**
SOT29-R	ISR - Politique de votes - Nombre de résolutions présentées	*21 969*	**21 200**
SOT29-R	ISR - Politique de votes - Nombre de résolutions approuvées	*16 840*	**16 533**
SOT29	ISR - Politique de votes - Taux d'approbation des résolutions	*76,7%*	**78,0%**
	Épargne salariale solidaire		
SOT37	Encours de l'épargne salariale solidaire (€)	*443 052 842*	**750 082 209**
SOT37LCIES	Encours de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES (€)	*345 303 838*	**658 382 902**
	Épargne de partage, autre épargne solidaire		
SOT33	Encours hors capitalisation Livrets d'épargne pour les autres (LEA) (€)	*74 149 829*	**132 030 737**
SOT31	Fonds commun de placement France Emploi – Encours (€)	*2 366 060*	**1 989 511**

Certains produits d'épargne responsable bénéficient du label Finansol : Livret d'épargne pour les autres (Crédit Mutuel, CIC), FCP France emploi (CM CIC AM), Livret solidaire (CM Arkéa).

(7) Les politiques de vote et rapport des sociétés de gestion sont à consulter sur leurs sites.

ACTEUR ENGAGÉ DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Banque de détail engagée dans la transition énergétique, le groupe accompagne les particuliers ou les professionnels qui s'engagent vers une consommation/production d'énergies plus responsables :

	Impact environnemental	2017	2018
SOT63	Nombre des éco-prêt à taux zéro accordés dans l'année	*5 497*	**4 600**
SOT65	Montant total des éco-prêt à taux zéro accordés dans l'année (€)	*98 428 160*	**82 000 000**
SOT69	Nombre de projets financés énergie renouvelable (Professionnels et agriculteurs)	*491*	**745**

- Le groupe a été distingué à de nombreuses reprises pour la qualité de sa relation client :
  - N° 1 du secteur banque pour la 11e fois en 14 ans du Podium de la relation client (BearingPoint – TNS Sofres). Cette distinction témoigne de la relation de confiance qui existe sur le terrain entre les chargés de clientèle et leurs sociétaires-clients. Elle valide son modèle d'organisation non centralisée qui permet aux conseillers d'agir chaque jour au plus près de leurs clients pour leur être utile.
  - Baromètre Ifop Posternak : au 1er trimestre 2018, le Crédit Mutuel est l'établissement qui bénéficie de la meilleure opinion, devant le CIC. Il est la seule banque à figurer dans le Top 10 de ce baromètre d'image. En 7e position, il gagne 5 points d'image positive par rapport au trimestre précédent.
  - En tête des banques françaises pour le magazine américain Global Finance et des groupes bancaires français pour le magazine britannique World Finance.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Aussi bien à travers ses produits et services qu'à travers son fonctionnement, le groupe exprime la volonté d'être un acteur durable du développement, mettant l'accent en particulier sur les risques liés au réchauffement climatique.

Pour ce qui est des émissions indirectes de gaz à effet de serre les politiques et dispositifs de réduction mentionnés (Cf. supra, point 2 – Secteurs controversés) s'accompagnent de démarches volontaires en faveur du financement d'installations d'énergie renouvelables. Globalement, le nombre de projets financés passe de 491 en 2017 à 745 en 2018.
Au Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la filiale CIC a réalisé la première opération d'énergies renouvelables début 2005. Trois projets éoliens financés représentant 28 MW dans la Marne, département moteur sur ce secteur, près de Châlons en Champagne.

L'expertise acquise dans ces domaines ont permis de croître encore cette année de 20 % pour atteindre un engagement de crédits de près de 1,4 milliard d'euros pour des projets en France et à l'étranger. La stratégie du groupe est de sélectionner des opérations s'intégrant bien dans les territoires :
- pour les projets éoliens : concertation avec la population locale ;
- pour les projets solaires, choix de terrains non agricoles : sites industriels en réhabilitation, anciennes mines ou carrières, décharges publiques.

Pour accompagner les projets en faveur de la transition énergétique, le Crédit Mutuel de Bretagne propose deux prêts permettant le financement des équipements de production d'énergie et d'efficacité énergétique : le prêt Environnement destiné à financer les bâtiments à haute performance énergétique, les travaux d'efficacité énergétique ainsi que les mises aux normes d'élevage (dont bien-être animal) et le prêt Agrinovéo destiné à financer les installations de production d'énergie renouvelable (méthanisation, cogénération, photovoltaïque..). Agrinovéo est également proposé par le Crédit Mutuel du Sud-Ouest. Le Crédit Mutuel de Bretagne est également la première banque en installation de jeunes agriculteurs en agriculture biologique avec 58 % de part de marché.

Par ailleurs, à fin décembre 2018, les encours durables à La Française, filiale du Crédit Mutuel Nord Europe, représentent 1 837 millions d'euros en actions, obligations et en immobilier.

Au-delà des émissions financées, le groupe est attentif à son impact environnemental direct. Les groupes affichent clairement leur volonté de réduire leur empreinte climatique. Le Crédit Mutuel Arkéa mesure régulièrement son empreinte carbone et le Crédit Mutuel Alliance Fédérale vise un objectif de 30 % de réduction de son empreinte. Il fiabilise actuellement la mesure afin, par un mécanisme interne, d'en faire le support pour le financement d'une fondation qui aura pour mission de prolonger l'engagement en faveur du développement des territoires et de la solidarité.
Le Crédit Mutuel développe une politique interne en faveur du climat qui encourage le co-voiturage, l'utilisation des transports collectifs et des véhicules propres ainsi que les déplacements en vélo.

RPEF 2018

IMPACT ENVIRONNEMENTAL DIRECT EN CHIFFRES

	Eau	2017	2018
ENV04	Consommation d'eau (m3)	*803 785*	**711 858**
	Énergie		
ENV05	Consommation totale d'énergie (kWh)	*600 411 891*	**553 753 631**
	Matières premières		
ENV09	Consommation globale de papier (tonnes)	*12 194*	**11 168**

Avec les autres banques françaises le groupe plaide auprès des autorités nationales et européennes pour un *Green suporting factor* (GSF) permettant d'alléger l'allocation de fonds propres pour les investissements verts. Il a ainsi participé avec l'EACB aux différentes consultations de la Commission européenne et du Parlement européen sur les questions de finance durable et de taxonomie des produits verts. Il participe ou suit avec une grande attention les travaux menés au sein de l'ORSE, du Comité 21, du Global compact, et d'Unep-Fi pour faire avancer sa maitrise et la bonne prise en compte des sujets sociaux et environnementaux.

Le Crédit Mutuel a contribué par des échanges avec l'autorité de contrôle des banques (APCR) à dresser un état des lieux des avancées faites par les banques depuis 2016 dans leur prise en compte des risques liés au changement climatique. Des progrès notables ont été réalisés à l'échelle nationale en termes de structuration et de renforcement de la gouvernance autour des enjeux climatiques, la France se plaçant en tête avec la Grande Bretagne, les Pays-Bas et la Chine.

Cependant tous ces sujets entreront progressivement dans le SREP et dans les différents processus de supervision et des progrès importants restent à faire notamment concernant sur les définitions, les périmètres et l'analyse des métriques. À la fois pour mesurer son exposition au risque climatique dans son activité assurantielle et pour mesurer son délai de réaction en faveur de ses assurés sinistrés, le Crédit Mutuel Arkéa comptabilise le nombre de sinistres déclarés au titre d'arrêtés ministériels portant reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle au cours de l'année civile et ceux ayant été clôturés au cours de l'exercice.

UNE MÉDIATION EFFICACE

La relation client étant pour le groupe un élément fondamental de la confiance, le Crédit Mutuel a choisi d'organiser lui-même son processus de médiation. Le client peut saisir le médiateur lorsqu'il a épuisé les voies de recours interne de l'entité ou qu'il n'a pas obtenu de réponse dans les délais réglementaires. Certains litiges sont exclus du champ de compétence du médiateur indépendant (cas des litiges relevant de la compétence du Médiateur AMF). Certaines entités du groupe font appel à des médiateurs professionnels propres à leur domaine d'activité et auquel le client peut faire appel.

En tout état de cause, chaque entité définit les modalités de fonctionnement de son dispositif de médiation. Au niveau national, sur 3 356 dossiers reçus en médiation, seuls 571 étaient éligibles. 126 demandes ont été satisfaites et 108 partiellement satisfaites. 32 dossiers n'étaient pas clos à date de rédaction.

EMPLOI
7 - FORMATION

LE CHOIX D'UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

Le groupe fait preuve, depuis des années, d'un effort constant en la matière. Très investi sur les nouvelles technologies, et mettant en œuvre des solutions innovantes, le groupe considère qu'il est également de son devoir d'accompagner ses salariés dans un monde digitalisé.

L'emploi ne constitue pas une variable d'ajustement mais est un objectif stratégique du groupe. Valoriser et fidéliser les équipes, diversifier les recrutements, faire progresser l'égalité des chances sont les principaux enjeux d'une vraie intégration sociale et professionnelle.
La formation constitue donc un enjeu essentiel pour répondre au mieux aux demandes des clients, répondre aux exigences de la réglementation mais aussi pour permettre à l'ensemble des collaborateurs du groupe de pouvoir développer leurs compétences et leurs carrières (plus de 300 formations différentes sont disponibles).

La digitalisation croissante des échanges nécessite l'acquisition de connaissances nouvelles, la maitrise de nouveaux outils mais aussi des adaptations aux besoins de plus en plus individualisés des collaborateurs.

Fort de ce besoin, plus de 200 000 heures de formation ont été ainsi délivrées à près de 40 000 collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en 2018.

LA FORMATION EN CHIFFRES

	Formation	2017	2018
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (€)	*192 347 699*	**200 748 768**
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	*4,88 %*	**5,27 %**
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	*68 428*	**83 060**
SOC49	% de salariés formés	*80,5 %*	**94,7 %**
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	*2 301 777*	**2 552 234**

Avec 5 centres de formation internes au groupe, 2018 aura été une année de fort développement du nombre de salariés formés, du nombre total d'heures de formation et notamment des formations à distance (30 % sous forme d'auto-formation ou de classe en réseau).

Une école des directeurs mise en place par Crédit Mutuel Alliance fédérale permet de développer pendant une période de 5 mois, la connaissance commune, l'appartenance à un groupe, et de privilégier la promotion sociale.

Un accord relatif à la formation tout au long de la vie professionnelle dans la branche Crédit Mutuel a été signé le 16/05/2006 et modifié le 22/03/2011 et le 22/09/2015.
Le Certificat de compétences professionnelles (CQP) de la branche Crédit Mutuel permet d'obtenir un diplôme reconnu par l'État. En effet, depuis décembre 2018, le CQP de branche Crédit Mutuel est inscrit au Répertoire national de la certification professionnelle (RNCP). Depuis sa mise en place en novembre 2017, 89 collaborateurs des fédérations du groupe Crédit Mutuel ont bénéficié de ce dispositif pour la validation de leur parcours de chargé de clientèle professionnels. En 2019, d'autres parcours de formation seront intégrés à ce dispositif.

Sous l'impulsion de la loi du 5 septembre 2018 dite « Avenir professionnel», les OPCA (Organismes paritaires collecteurs agréés) deviennent des OpCo (opérateurs de compétences). Ces opérateurs de compétences ont pour missions de financer l'apprentissage, d'aider les branches à construire les certifications professionnelles et d'accompagner les PME pour définir leurs besoins en formation. Le groupe Crédit Mutuel très vigilant et actif dans l'élaboration de cette réforme a obtenu l'inscription de sa convention collective de branche dans l'OpCo Atlas (services financiers et conseil), dont elle dépend dorénavant.

RPEF 2018

EMPLOI
8 - ÉGALITÉ ET INSERTION

LE CHOIX D'UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

Attentif aux problématiques d'égalité et d'insertion, la branche « Crédit Mutuel » a conclu plusieurs accords dont l'impact va au-delà du strict périmètre Crédit Mutuel et concerne aussi les filiales du groupe :

- accord-cadre sur les principes de classification et les minima dans la branche Crédit Mutuel du 04/04/2000 modifié le 28/06/2011, puis le 21/09/2016 ;
- accord relatif à l'égalité professionnelle dans la branche Crédit Mutuel du 09/12/2014 ;
- accord-cadre relatif à l'emploi et l'insertion des personnes handicapées au sein de la branche Crédit Mutuel du 14/01/2009, modifié le 20/04/2016 ;
- accord-cadre relatif à l'emploi des seniors dans la branche Crédit Mutuel du 15/12/2009 modifié le 16/12/2016.

Le premier niveau de l'insertion étant l'accès à un emploi, le groupe est également actif dans le recrutement sur ses territoires.

ÉGALITÉ ET INSERTION EN CHIFFRES

	Égalité et insertion	2017	2018
	Entrées – Recrutement		
SOC13	Nombre total d'embauches	*20 158*	**21 017**
SOC15	dont femmes	*11 268*	**11 531**
SOC48	dont CDI	*7 551*	**7 209**
	Égalité professionnelle Femme-Homme		
SOC59	Nombre de femmes cadres	*13 271*	**13 447**
SOC60	% de femmes parmi les cadres	*40,8 %*	**38,8 %**
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	*1 874*	**2 521**
SOC62	dont nombre de femmes	*715*	**936**
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	*38,2 %*	**37,1 %**
	Emploi et insertion des travailleurs handicapés		
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	*2 134*	**2 145**
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	*2,51 %*	**2,42 %**

En 2018, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pris des engagements forts en faveur de la diversité et de l'égalité des chances. En matière d'insertion des jeunes, 4 000 alternants seront recrutés sur la période 2018/2020, soit un rythme d'accroissement de 40 %, avec à la clé un contrat à durée indéterminée pour 80 % d'entre eux. 25 % des postes seront réservés aux jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville ou habitant des communes rurales de moins de 5 000 habitants. Au Crédit Mutuel Arkéa, plus de 1 000 jeunes stagiaires et alternants auront été accueillis en 2018 et 30 % ont été recrutés à l'issue de leur stage.

De nombreuses actions de sensibilisation pour l'emploi des personnes en situation de handicap ont été organisées courant 2018 dans plusieurs fédérations (CMNE, Alliance Fédérale, CM Anjou...).

EMPLOI
9 – RÉMUNÉRATION ET DIALOGUE SOCIAL

LE CHOIX D'UNE POLITIQUE SOCIALE FORTE

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Au 31 décembre 2018, le Crédit Mutuel est présent principalement en France avec 83,6 % des effectifs. Par ailleurs, 95,4 % de l'effectif à l'étranger se trouve dans un pays de l'Union européenne.
Le groupe Crédit Mutuel développe une politique sociale d'emploi à long terme, 95 % des salariés sont en CDI.
Les effectifs du groupe étant essentiellement présents en France ou en Europe, il apparait que les lois nationales et communautaires, ainsi que les dispositifs propres à l'entreprise permettent aux effectifs de bénéficier d'un salaire décent, d'une protection sociale et de mutuelles avantageuses.

Par ailleurs, le groupe respecte les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants.

	Structure des effectifs	2017	2018
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	*85 018*	**88 675**
SOC02	Effectif en France	*72 503*	**74 391**
SOC05	Effectif non cadre	*51 401*	**42 334**
SOC07	Effectif féminin	*41 376*	**43 807**
	Effectif en CDI (France)	*69 064*	**70 610**
	Rémunérations et évolutions		
SOC73	Masse salariale brute (€)	*3 941 962 864*	**3 806 908 378**
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (€) des CDI	*3 527 533 509*	**3 718 675 366**
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (€) – CDI non cadres	*1 510 000 583*	**1 553 807 776**
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (€) – CDI cadres	*2 017 532 927*	**2 164 867 589**
	Charges sociales		
SOC80	Montant global des charges sociales versées (€)	*1 999 501 706*	**2 106 428 943**

En décembre 2018, une prime exceptionnelle pouvait être versée par l'employeur aux salariés conformément à la loi n° 2018-1213 du 24 décembre 2018 « portant mesures d'urgence économiques et sociales ». Au Crédit Mutuel, des primes pour le pouvoir d'achat ont été versées dans plusieurs fédérations pour un montant total de 73 millions d'euros.

L'année dernière, Crédit Mutuel Nord Europe était classé deuxième du top 5 des sociétés lilloises les mieux notées par les salariés et les ex-salariés. Et le Crédit Mutuel Arkéa s'est vu décerner le trophée d'or dans la catégorie «Qualité de vie au travail» (QVT) lors des Victoires des leaders du capital humain en novembre 2018.

Au niveau de la branche Crédit Mutuel, un accord qui définit les minima des onze emplois repères a été signé.

RPEF 2018

La presse d'information traverse une mutation sans précédent, liée aux changements d'usages et à l'avènement du numérique, qui bouleverse ses fondements économiques historiques. Dans ce contexte, le pôle Presse du groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé d'engager un plan de réorganisation et de transformation avec pour objectif le retour progressif à l'équilibre et de capitaliser sur la notoriété des titres pour devenir le leader plurimédia de la Presse quotidienne régionale (PQR), reconnu pour la qualité de ses informations et services de proximité, ainsi que l'excellence de ses équipes.

Dans ce cadre, deux centres d'impression du groupe ont été arrêtés. Ces fermetures se sont accompagnées de plans de sauvegarde de l'emploi concernant un peu moins de cent-cinquante salariés.
Des mesures d'accompagnement
ont été mise en place :
- reclassement interne au sein de la société ;
- reclassement au sein des autres entités du groupe ;
- reclassement externe au groupe ;
- mise à la retraite ;
- mise en place d'un Relais Emplois Mobilité par l'intermédiaire de cabinets spécialisés qui fournissent une aide au reclassement externe.

Globalement, le groupe Crédit Mutuel continue à être un employeur actif, offrant à ses salariés des emplois stables.

	Structure des effectifs	2017	2018
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	*5 288*	**5 680**
SOC20	dont licenciements	*912*	**894**
	Organisation du temps de travail		
	Taux d'emploi en contrat à durée indéterminée (France)	*95%*	**94,9%**
	Organisation du temps de travail		
SOC800	Taux d'emploi à temps plein	*87,8%*	**88,3%**

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
1 PAS DE PAUVRETÉ
2 FAIM «ZÉRO»
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ
5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES
6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT
7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE
9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE
10 INÉGALITÉS RÉDUITES
11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
14 VIE AQUATIQUE
15 VIE TERRESTRE
16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS
UN GLOBAL COMPACT
Network France

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

PÉRIMÈTRES

Le périmètre global retenu intègre toutes les activités banque, assurance, téléphonie, presse. Au final, les informations traitées couvrent :

- La totalité du périmètre coopératif pour les informations relatives à la gouvernance ;
- 99 % de l'ensemble du périmètre pour les informations sociales (quelques filiales étrangères ne sont pas prises en compte) ;
- Compte tenu d'éventuelles différences de traitement selon les indicateurs, de l'ordre de 90 % du périmètre pour les informations sociétales ;
- L'ensemble du périmètre, à l'exclusion du Crédit Mutuel Antilles Guyane pour le volet environnemental.

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, 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 collégialement au niveau national depuis 2006, a été étendue et adaptée progressivement à l'ensemble du périmètre bancassurance du groupe puis revue en fonction de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et son décret d'application n° 2017-1265 du 9 août 2017 transposant la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières.

Le groupe de travail national sur la Responsabilité sociétale et environnementale, a réuni 4 fois en 2018 les différentes fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du groupe, et échangé collectivement trois fois avec les OTI. Ces échanges ont permis 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 DPEF et de la RSE dans les entreprises. C'est de ces travaux que sont ressorties les modalités de mise en œuvre de la DPEF au sein du groupe. 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*.
Dans ce cadre, des échanges avec les parties prenantes et les autres banques coopératives ont aussi permis de partager la réflexion notamment sur les bons indicateurs de gouvernance, mais aussi sur les indicateurs sociétaux les plus pertinents.

En l'absence de « référentiels développement durable » universellement reconnus, la 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 et peut solliciter différents experts. Elle formalise la piste d'audit tant pour les vérifications internes et externes. Au final, un référentiel commun de collecte est mis en œuvre annuellement. Il est constitué de l'ensemble des éléments diffusés et utilisés en interne pour organiser la collecte, la remontée et la consolidation des données.

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.

L'évolution de la règlementation vers la déclaration de performance extra financière a consolidé cette autonomie des groupes tout en préservant l'acquis, en termes de métrologie et de méthodologie, des exercices précédents.

PRINCIPALES RÈGLES DE GESTION

La collecte des données 2018 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 évolutions des grilles de collecte ont été présentées aux groupes régionaux et discutées en présence des OTI. Cette campagne de collecte a été officialisée par une correspondance de la direction générale en décembre. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Par rapport aux exercices précédents, l'effort a consisté à tenter de définir une méthodologie commune de cartographie des risques RSE et de restitution afin de poursuivre la collecte de l'information qualitative et préparer au mieux les déclarations de performance extra-financière et la consolidation nationale.

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.

Dès 2012, plusieurs indicateurs avaient fait l'objet d'une attestation et d'une vérification de leur fiabilité par les organismes tiers indépendants au regard des obligations relatives à l'article 225 de la loi Grenelle 2. La collecte comporte volontairement de nombreux indicateurs portant sur la vie coopérative et démocratique du groupe. Plusieurs indicateurs participent ainsi de la préparation de la mise en œuvre des révisions coopératives effectuées dans les groupes en 2018 conformément à la loi ESS de juillet 2014. 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 informations publiées reflètent la volonté de meilleure connaissance et de transparence du groupe. Pour l'exercice 2018, les informations qualitatives collectées, visent, dans le respect de l'autonomie des groupes, à faire apparaître les travaux et les points saillants de la description du modèle d'affaire, de la cartographie des risques ainsi que les indicateurs les plus significatifs émergeant de ces travaux.

PÉRIODES DE RÉFÉRENCE DES DONNÉES COLLECTÉES

Par principe, les données correspondent à l'année civile 2018, elles peuvent le cas échéant se référer à un exercice antérieur (2017 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 2018, les données définitives n'étant pas intégralement connues à date de rédaction du rapport. Ces particularités donnent lieu à une mention dans le rapport.

Les indicateurs retenus s'appuient notamment sur :
- l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et son décret d'application n° 2017-1265 du 9 août 2017 ; l'article 225 de la loi Grenelle 2 ;
- les dispositions de la Loi de transition énergétique et pour la croissance verte ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre, (Décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- l'OIT (recommandation 193 relative aux coopératives) ;
- l'OCDE (principes directeurs) ;
- le Global *Reporting* initiative (version 4) ;
- la « loi de transition énergétique pour la croissance verte », promulguée le 18 août 2015 ;
- l'article 173 de la loi sur la transition énergétique publiée le 31 décembre 2015 ;
- la transposition de la Directive 2014/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2014 modifiant la directive 2013/34/UE en ce qui concerne la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité (Ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et Décret n° 2017-1265 du 9 août 2017) ;
- La loi Sapin 2 sur la lutte contre la corruption adoptée le 8 novembre 2016 ;
- La loi sur le devoir de vigilance adoptée le 21 février 2017 ;
- 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 sur le *reporting* des entreprises françaises en matière de respect des droits de l'homme, de travail des enfants et la sous-traitance. Ce rapport de performance extra financière intègre l'entrée en vigueur de ces obligations

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

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

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

INDICATEURS SOCIAUX

Concernant l'effectif, il s'agit des salariés (personnes physiques) inscrits au 31 décembre hors stagiaires, hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Concernant les données sociales, le nombre total de jours d'absence 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.

RPEF 2018

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, 39 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 les commissaires aux comptes choisis comme organismes tiers indépendants.

Afin de fiabiliser le dispositif national de *reporting* RSE, et suite aux missions menées par l'inspection générale de la Confédération sur ce thème en 2016, des projets de meilleure formalisation de la politique RSE au niveau national et régionales ont été proposés (gouvernance, groupe de pilotage…).

CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2018

RAPPORT D'ASSURANCE MODÉRÉE DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR UNE SÉLECTION D'INFORMATIONS EXTRA-FINANCIÈRES

Aux Membres,

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant, et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur une sélection d'informations extra-financières relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2018 détaillées en Annexe 1 (ci-après les « Informations »), que l'entité a choisi d'établir et de présenter dans son rapport de gestion.

RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

Dans le cadre de cette démarche volontaire, il appartient à l'entité d'établir les Informations, conformément aux référentiels, composés des procédures de *reporting* environnemental, social, sociétal et de gouvernance dans leur version 2018 utilisées par l'entité (ci-après les « référentiels ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion.

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les normes professionnelles et les textes légaux et réglementaires applicables.

RESPONSABILITÉ DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT

Il nous appartient en réponse à la demande de l'entité, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux référentiels.

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur l'ensemble du rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2018, et notamment sur le respect par l'entité des dispositions légales et réglementaires applicables.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre décembre 2018 et avril 2019.
Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la norme ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) et aux normes professionnelles applicables en France.

- Nous avons apprécié le caractère approprié des référentiels au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons mis en œuvre sur les informations quantitatives :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices qui couvrent 21 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (effectifs et consommation d'énergie).
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble des informations extra-financières par rapport à notre connaissance de l'entité.

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

CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations ont été établies conformément aux référentiels.

Paris-La Défense, le 29 avril 2019

Le vérificateur indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable
Associée développement durable

Marc Charles
Associé

ANNEXE 1 :
INFORMATIONS VÉRIFIÉES

Informations sociales
Effectifs
Nombre d'embauches
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation
Nombre de licenciements
Nombre total de jours d'absence
Part de la masse salariale dédiée à la formation
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation
Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés
Total des rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI
Informations environnementales, sociétales et gouvernance
Consommation totale d'énergie
Encours ISR
Encours de l'épargne salariale solidaire
Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises etc.)
Nombre de caisses locales
Nombre de nouveaux administrateurs de caisses locales (dont nombre de femmes)
Nombre total d'heures de formation dispensées aux administrateurs

Tout savoir sur le groupe Crédit Mutuel :
www.creditmutuel.com

Photos : Crédit Mutuel - iStock

Crédit Mutuel