



# GROUPE CRÉDIT MUTUEL

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE 2015

# RSE 2015

# Rapport de gestion

## LOI DE GRENELLE II – ARTICLE 225

### La responsabilité sociétale de l'entreprise

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

Le contexte économique et sociétal 2015-2016 a été marqué par un renforcement des contraintes prudentielles, des exigences des consommateurs et des citoyens en matière de transparence des entreprises, et des préoccupations environnementales plus fortes exprimées fortement lors de la COP21.

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

La démarche de développement durable mise en œuvre au sein du groupe traduit ainsi une prise de conscience globale et partagée en réaffirmant les valeurs fondatrices du Crédit Mutuel. Ces valeurs si nécessaires à nos sociétés et si modernes continuent de guider notre fonctionnement quotidien et nos ambitions.

Le rapport présente :

- une illustration de la diversité des actions menées et engagements pris par les groupes et leurs filiales qui seront détaillés dans le rapport annuel RSE (par ailleurs les entreprises du groupe fournissent une information plus exhaustive dans leurs rapports annuels et publications) ;
- des tableaux chiffrés consolidant les indicateurs quantitatifs extra-financiers retenus par le groupe ;
- une note méthodologique rappelant le dispositif mis en place pour consolider les informations, tant qualitatives que quantitatives des entreprises du groupe et discutées avec les organismes tiers indépendants (OTI) vérificateurs, permet ainsi leur conformité avec les obligations de l'article 225 de la loi Grenelle2 et une meilleure définition de nos ambitions à moyen terme.

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

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

Au total, l'inclusion financière, la croissance solidaire et la réduction de l'empreinte carbone restent des priorités importantes pour l'ensemble des groupes régionaux et filiales du groupe Crédit Mutuel.

## 1 - LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DURABLE : LA BANQUE AU SERVICE DE TOUS

À l'initiative de plusieurs administrateurs régionaux et nationaux, le groupe s'est engagé de longue date dans une réflexion sur la responsabilité sociétale de l'entreprise et le développement durable au regard de sa double dimension économique et coopérative. Une démarche a été formalisée depuis plus de neuf ans et a permis progressivement de construire et d'enrichir la collecte et les consolidations des différents engagements et actions mis en œuvre. Ce *reporting* initialement inspiré des grands principes coopératifs répond dans une large mesure, aujourd'hui, au cadre légal progressivement rendu obligatoire. Les bilans coopératifs et autres rapports de la vie mutualiste déjà existants dans les fédérations régionales permettent aujourd'hui de se conformer ainsi plus facilement à ces nouvelles obligations légales. La mobilisation des acteurs du Crédit Mutuel, des caisses locales jusqu'aux filiales bancaires ou techniques, a permis de renforcer notre expertise collective, de fiabiliser le recueil d'informations et d'automatiser en partie la collecte d'indicateurs. Entre 2014 et 2015, une application informatique RSE transverse au groupe a été mise en place. La plupart des entités du groupe ont mis en place des commissions techniques ou comités d'experts RSE relevant généralement de la direction générale ou du secrétariat général (ACM, EI, CCS, CIC, CFCM...). Plusieurs fédérations ont constitué des commissions RSE émanant directement des Conseils d'administration (CM Arkéa, CMLACO, CMMABN, CMO...).

(1) Source rapports annuels et communications financières des groupes 2014.

## 1.1- Le cœur coopératif

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

En 2015, les 2 124 caisses locales, les 18 fédérations régionales et les 6 caisses fédérales ou interfédérales organisent chacune leur assemblée générale et permettent aux 7,7 millions de sociétaires-clients d'élire selon le principe « une personne, une voix » les 24 000 administrateurs les représentant.

La participation aux assemblées générales est restée stable à 5,1%, soit plus de 390 000 sociétaires présents ou représentés au niveau local, tandis que le taux de participation, marqué par une hausse des pouvoirs pour la 3<sup>e</sup> année consécutive. Cela résulte d'efforts pour dynamiser les assemblées générales, à l'instar du Crédit Mutuel de Normandie qui organise des trophées de participation pour les caisses locales... Le budget global de ces opérations est relativement stable à près de 17 millions €.

Les préoccupations exprimées par les sociétaires réunis en assemblée générale peuvent se regrouper en plusieurs points : la tarification arrive en tête dans deux-tiers des fédérations, devant la banque à distance et la sécurité, puis la téléphonie, ainsi que la différence coopérative.

Des challenges et des initiatives pour renforcer la participation des sociétaires à la vie démocratique de l'entreprise sont menés dans de nombreuses fédérations régionales mais l'implication effective dépend toutefois largement des lieux d'implantation de la caisse locale (zone rurale, urbaine, ancienneté, dynamisme associatif environnant, modalités d'animation...). Lors de ces rassemblements démocratiques, et en particulier lors des renouvellements électoraux locaux et régionaux, le Crédit Mutuel pousse à une représentativité variée et équilibrée des administrateurs. Les fédérations sollicitent ainsi une plus grande participation active des femmes et incitent les plus jeunes à s'impliquer dans la vie de leur caisse locale. Elles sensibilisent les élus au renouvellement des générations (limite d'âge, limitation du cumul des mandats) et encouragent la diversité (guides sur le recrutement, la parité...).

Ainsi, la brochure « Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout » est venue remplacer en 2015 la précédente « Si j'étais banquier, je ferais de mes clients des sociétaires ». Cette nouvelle version de la brochure destinée à faire connaître les spécificités du Crédit Mutuel décline cinq points :

- pas d'actionnaires : le sociétaire est copropriétaire de sa caisse ;
- un personne, une voix : le sociétaire élit ses représentants lors de l'assemblée générale ;
- proximité : dialogue et accompagnement ;

- autonomie des caisses locales : des décisions prises au niveau local ;
- pas de commissionnement : conseils et solutions dans l'intérêt du client.

Des travaux conduits au sein de la Chambre syndicale Interfédérale, qui regroupe 11 fédérations régionales, par le groupe de travail consacré aux sujets institutionnels, se sont concrétisés en 2015 par une vraie réflexion autour du thème coopératif. La mise en place, pour tous les groupes adhérents, d'un nouvel outil communautaire, le Plan d'Action Mutualiste (PAM) est intervenu dès le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Chaque caisse a ainsi pu établir son PAM en fonction de ses libres choix et des objectifs choisis dans l'applicatif BILMUT. Chaque fédération peut par ailleurs proposer des pistes communes. Ce PAM s'appuie sur les travaux du bilan mutualiste mis en œuvre au niveau local qui permet d'affirmer et de démontrer la différence mutualiste. Ce bilan est établi annuellement lors d'une réunion des conseils du mois de janvier et une synthèse est présentée lors de l'assemblée générale de la caisse locale. Il est ainsi pour chaque caisse et ses élus, un outil destiné à formaliser leurs réflexions et leurs actions au service de leurs finalités coopératives et mutualistes.

Une refonte du bilan mutualiste a été engagée à l'automne 2015 afin de mieux se préparer à la révision coopérative que le Crédit Mutuel devra mettre en œuvre en 2017 pour une présentation lors des assemblées générales de 2018. Les décrets n° 2015-706 du 22 juin 2015 et 2015-800 du 1<sup>er</sup> juillet 2015, précisent que la révision coopérative devra permettre de procéder à l'examen critique et analytique de l'organisation et du fonctionnement de la société coopérative au regard des principes coopératifs (principes internationaux) définis par la loi du 10 septembre 1947 et des règles spécifiques de la société. Les travaux d'adaptation du bilan mutualiste se poursuivront en 2016.

De nombreuses formations sont offertes aux administrateurs bénévoles afin qu'ils puissent exercer pleinement leur mandat. Dans l'ensemble du groupe la formation des élus représente un peu plus de 131 000 heures. Au CMNE par exemple, le plan de formation 2015 s'articulait autour de trois axes : comprendre le fonctionnement bancaire et les orientations du CMNE, faire vivre le mutualisme et exercer pleinement son rôle d' élu, comprendre le monde contemporain pour un total de 2 800 heures. Le crédit Mutuel MABN a doublé le temps consacré à la formation des élus en 2015 par rapport à 2014.

Ainsi un groupe d'administrateurs 'formateurs' est associé à des salariés afin de dispenser les formations inscrites dans le catalogue proposé aux élus. Passant ainsi de 1897 heures en 2014 à 4 300 heures en 2015 et concernant plus de 700 élus.

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

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

Il est prévu de dupliquer cette gouvernance dans les statuts de la CCCM, déjà établissement de crédit, qui continuera d'être, aux côtés de la CNCM, son outil technique.

## 1.2 - Une solidité économique

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

Le Crédit Mutuel, n°1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client 2015 BearingPoint – TNS Sofres : cette distinction, remportée pour la 9<sup>e</sup> fois, témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires. Le thème de cette 12<sup>e</sup> édition « Expérience client : le choc de simplification » reflète la nécessité pour l'entreprise de proposer des produits toujours plus faciles à comprendre et à utiliser.

Le groupe Crédit Mutuel se voit décerner pour la 4<sup>e</sup> fois par *World Finance* le Trophée du meilleur groupe bancaire français. Le magazine britannique souligne par cette reconnaissance son rôle actif dans le financement de l'économie réelle du pays ainsi que son mode de fonctionnement coopératif. Il salue sa solidité de bancassureur, sa stratégie de développement à l'international et son expertise technologique. Enfin, pour la 2<sup>e</sup> fois, le groupe Crédit Mutuel se place en tête des banques françaises du classement « *The World's Best Developed Markets Banks 2015* » de *Global Finance*.

Le groupe Crédit Mutuel a été classé au 35<sup>e</sup> rang du Top 1000 de *The Banker* (édition 2015) selon le critère du ratio Tier 1. La qualité du service au client s'appuie aussi sur une exigence de clarté et une assurance de sécurité liée à la solidité financière. Clé du développement, la satisfaction de la clientèle fait l'objet d'études locales et régionales permanentes ou régulières (CIC, groupe Crédit Mutuel) sur les principaux marchés du groupe (banque, téléphonie...), permettant d'identifier les évolutions et de mettre en place les actions à conduire.

Capital Finance International, magazine et site d'information britannique a salué par le prix « *Best ESG risk management team in France* » la bonne gestion du risque en matière d'ESG (*Environmental, social, et gouvernance*).

Malgré une situation économique et sociale tendue, la collecte en dépôts comptables a fortement progressé. Le Crédit Mutuel peut ainsi mettre à la disposition des particuliers et des entreprises des solutions de financement simples et accessibles (crédits d'équipement, prêts à la création d'entreprise...) répondant à leurs attentes. Les prêts à l'habitat représentent un encours de 200,6 milliards € (+5,9 %), sur un total 386 milliards € d'encours de crédit.

Dans un contexte de ralentissement général de l'activité économique nationale, les crédits d'équipement octroyés par le groupe sont en hausse de 6,7 % par rapport à 2014 et représentent un encours global de 71,8 milliards €, le crédit-bail (12,6 milliards €) enregistre quant à lui une progression de 5,0 % en encours et contribuent ainsi au financement des économies régionales. Véritable soutien du tissu économique local, le Crédit Mutuel participe ainsi activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi.

**L'assurance** a connu une très belle année 2015, marquée par un développement soutenu des assurances de biens des particuliers et la montée en puissance de la gamme d'assurances à destination des professionnels.

**Le développement des activités de services** s'est poursuivi. Le groupe a fêté ses dix ans d'activité dans la téléphonie, enregistrant 200 000 lignes supplémentaires qui portent le nombre de clients actifs à 1,5 million, avec un taux de satisfaction de plus de 90 %. Avec une part de marché domestique de 31 %, EPS est n°1 français de la télésurveillance en France et 3<sup>e</sup> en Europe.

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

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

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

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

Le groupe Crédit Mutuel comptait 5 752 points de vente (caisses et agences) au 31 décembre 2015, soit 15 % des points de vente bancaires en France. Sur la période difficile d'après crise 2008-2015, même si leur nombre global est resté stable, il y a eu chaque année des créations de nouveaux points de vente (598 au total) : à la fois du côté CIC, pour développer le réseau au-delà du seul département où se trouvait le siège des 12 banques régionales dont le nombre a été réduit à 5 que du côté Crédit Mutuel, pour améliorer l'équilibre de l'implantation au niveau des territoires et mieux servir les clients (entreprises comme particuliers). En Europe le groupe a développé près de 400 agences Targobank, près de 200 agences BeoBank...).

Bien présent dans les zones rurales et péri-urbaines, le groupe n'a pas délaissé de territoires et a un solde net positif de caisses locales. En 2015, 1/3 des implantations du groupe sont localisées dans les petites communes de moins de 5 000 habitants et les aires d'emploi de l'espace rural (ZAUER) (+3 %), et plus de 46 % des zones franches urbaines sont desservies par une enseigne du groupe. Offrir aux sociétaires-clients des services de qualité en tout point du territoire et adaptés à chacun est donc un objectif permanent.

Acteur des réseaux de proximité, le groupe est le partenaire actif de près de 60 % des comités d'entreprise et partenaire principal des associations (plus de 480 000 associations clientes) avec 28 % du budget du secteur géré (source CNRS oct. 2013) particulièrement dans le secteur de l'action sociale et humanitaire.

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

En complément de l'offre « classique » des banques du groupe Crédit Mutuel, le montant total des microcrédits et crédits accompagnés, financés par le Crédit Mutuel en 2015 à travers les réseaux Adie, France active et France initiative Réseau, s'est élevé à 266 millions €. Le Crédit Mutuel intervient ainsi concrètement pour la création d'activité et d'emploi :

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

Le CMNE est également présent depuis dix ans par le biais de la Caisse Solidaire qui a mis en place le microcrédit personnel accompagné pour venir en aide aux personnes dont le prêt bancaire a été refusé. Le microcrédit doit obligatoirement être socialement accompagné. Plus de 200 conventions de partenariats ont été signées, pour la moitié avec des Centres communaux d'actions sociales (CCAS). D'année en année, dans un contexte économique morose, le nombre de microcrédits ne cesse d'augmenter : plus de 40 % des demandes de prêt émanent des CCAS, dont plus de 80 % concernent l'emploi et la mobilité.

Partenaire d'Initiative France, les groupes de Crédit Mutuel ainsi que les banques CIC ont financé, en 2014, plus de 21 % des 17 536 prêts bancaires associés aux prêts d'honneur. Globalement, Initiative France est intervenue dans la création ou la reprise de 16 195 entreprises. Ces entreprises ont créé ou maintenu 38 466 emplois. Enfin, en apportant 1,19 M€ au dispositif « Initiative remarquable », CM CIC AM en a été le premier financeur en 2014.

	Plateformes partenaires du Crédit Mutuel	Plateformes partenaires du CIC	Ensemble du réseau Initiative France
Nombre de plateformes	140	113	228
Nombre de prêts attribués	1 727	1 805	17 536
Montant des concours bancaires (tous partenaires)	631,4 M€	512,4 M€	1 020 M€
Montant des concours bancaires du groupe	100,2 M€	114,9 M€	
Montant moyen des financements bancaires associés à un prêt d'honneur	58 000 €	63 600 €	
Apport aux plateformes pour leurs fonds de prêts depuis l'origine du partenariat	4,48 M€	1,55 M€	
Apport aux plateformes pour leurs fonds de prêts en 2014	348 740 €	106 884 €	
Participation au budget d'accompagnement des créateurs/repreneurs	139 050 €	88 169 €	
Cadres engagés au sein des instances des plateformes :			
Comités d'agrément	124	102	
Conseils d'administration	86	54	

Chiffres 2014 (seules les données 2014 sont disponibles pour l'ensemble des réseaux de microcrédit).

Le partenariat actif d'au moins un établissement du groupe avec 174 des 228 plateformes d'Initiative France a permis l'octroi de plus de 3 500 prêts pour un montant de 215 M€.

RÉGION	Plateformes partenaires du Crédit Mutuel			
	Partenaire CM	Partenaire CIC	Partenaire CM ou CIC	Réseau Initiative
Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine	12	21	22	27
Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes	9	6	11	16
Auvergne-Rhône-Alpes	26	10	32	37
Bourgogne-Franche-Comté	5	4	5	8
Bretagne	20	13	20	20
Centre-Val de Loire	5	7	8	8
Corse	1		1	1
Guadeloupe	1		1	7
Guyane				
La Réunion				
Martinique				
Mayotte				
Île-de-France	4	6	8	17
Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées	7	3	9	21
Nord-Pas-de-Calais-Picardie	12	12	15	21
Normandie	7	8	9	10
Pays de la Loire	13	13	14	14
Provence-Alpes-Côte d'Azur	18	10	19	21
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>113</b>	<b>174</b>	<b>228</b>

Chiffres 2014 (seules données disponibles).

Fin 2015, le CIC et l'Adie ont signé une nouvelle convention de partenariat pour accompagner les micro-entrepreneurs. Le CIC qui s'implique dans le développement des PME et des ETI encourage aussi le microcrédit professionnel. La convention permettra au CIC et à ses 5 banques régionales de mettre à disposition de l'Adie des lignes de crédit permettant de financer les microcrédits que l'Adie octroie aux micro-entrepreneurs qu'elle accompagne (plus de 16 000 créateurs d'activités auront été financés en 2015 par l'Adie).

Le groupe accompagne un grand nombre de structures d'insertion agissant contre la précarité : associations d'insertion (AI), missions locales, régies de quartier<sup>(2)</sup>... et travaille notamment avec de nombreux ESAT et CAT pour développer l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés.

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

(2) Par exemple : ADEPEI, Crésus, T'CAP, Handiclap, Brin de causette, Croix Rouge, Familles rurales, CCS, Secours Catholique, SOS familles, Emmaüs, réseau Etincelle, réseau Alliance...

(3) effectif PPH (personnes physiques présentes au 31/12/2015).

## 2 - UNE POLITIQUE SOCIALE AMBITIEUSE GUIDÉE PAR LES VALEURS MUTUALISTES

Le groupe Crédit Mutuel a traversé la période post crise sans problème d'emploi, sans plans de licenciement ni départs à la retraite anticipée.

Rouages essentiels de toute activité économique, les femmes et les hommes qui font le Crédit Mutuel bénéficient d'une attention particulière. Les 82 254<sup>(3)</sup> salariés du groupe bénéficient d'accords salariaux favorables en matière de politique sociale et plus particulièrement de protection sociale, de durée des congés ou de formation continue.

Grâce aux politiques de formation et à la qualité de la relation humaine, la mise en œuvre des valeurs mutualistes s'exprime dans des pratiques et une offre commerciale responsables. La politique sociale globale du groupe est guidée par les principes coopératifs du Crédit Mutuel. Elle se traduit notamment par un système de rémunération non commissionnée et complété par un dispositif d'intéressement et de participation favorable aux salariés.

## 2.1 - Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs

La politique des ressources humaines de l'entreprise s'attache à développer des actions de prévention et de suivi des maladies professionnelles, de la sécurité, de la santé des collaborateurs. L'absentéisme et les accidents du travail font l'objet d'un recensement (cf. soc 38, 39, 40, 43, et 44) et sont publiés dans les tableaux quantitatifs. Présent dans tous les établissements du groupe d'au moins 50 salariés, un CHSCT contribue à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et à l'amélioration des conditions de travail. Il n'y a pas eu en 2015 d'accords signés en matière de santé et de sécurité au travail.

Pour de nombreuses entreprises du groupe, 2015 a été marquée par :

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

Le dialogue social au sein du Crédit Mutuel se manifeste par la complémentarité des niveaux de négociation qui s'effectue tant au plan régional que national. Les accords nationaux constituent un socle conventionnel commun applicable par l'ensemble des fédérations régionales. À la suite de ces accords nationaux, des cycles de discussions peuvent prendre en compte certaines spécificités régionales. Le Crédit Mutuel organise un dialogue social régulier avec les partenaires sociaux et dans la continuité de la précédente signature de juin 2012 actualisée en septembre 2013 de la convention portant sur le droit syndical et le dialogue social avec l'ensemble des six organisations syndicales représentatives. Par ailleurs, les instances paritaires de branche qui assurent un suivi et une veille en matière de formation et d'emploi (CPNE, Observatoire des Métiers) participent également à la réflexion sur les évolutions des métiers. En corollaire d'une gestion non centralisée des ressources humaines, l'Observatoire des métiers de la branche Crédit Mutuel constitue un lieu d'échange des bonnes pratiques en la matière. En 2015, la thématique principale a été la gestion de la mobilité (fonctionnelle et géographique) au sein du groupe.

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

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

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

Par ailleurs, par son implantation essentiellement métropolitaine, le groupe est peu concerné par l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession hors France (SOC63).

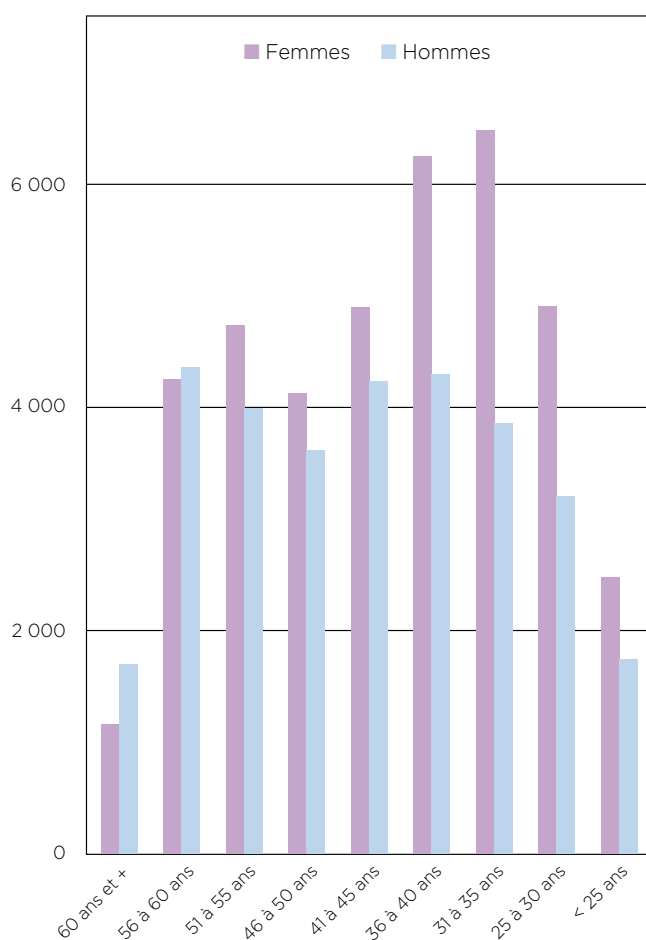
La gestion durable des ressources humaines au Crédit Mutuel consiste non seulement à respecter les enjeux de la diversité, à viser le développement des compétences, mais aussi à favoriser l'autonomie et la promotion sociale. De nombreuses démarches s'inscrivant dans ces objectifs ont déjà été mises en œuvre : la formation professionnelle comme vecteur de développement des compétences et de promotion sociale, la diversité des recrutements ou encore une meilleure prise en compte de la parité. À ce titre en 2015, le groupe CMNE a investi 4,27 % de sa masse salariale au titre de la formation professionnelle continue et 59 908 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année soit 72,8 % des salariés du groupe, soit, pour chaque salarié formé, une moyenne proche d'une semaine de formation.

Cependant, d'autres leviers doivent encore être développés et renforcés tels que la gestion des âges de la vie, l'intégration des personnes handicapées... Une étude sur le handicap au travail a été initiée au Crédit Mutuel Anjou. Un diagnostic en cours de réalisation permettra de mieux comprendre le regard porté sur le handicap au travail. L'ensemble de ces travaux menés de la fin octobre au début du mois de février 2016 permettra de définir le plan d'action 2016-2017. Au Crédit Mutuel Nord Europe, l'accompagnement des collaborateurs dans leur démarche RQTH<sup>(4)</sup> a permis de faire évoluer le nombre de personnes reconnues « travailleurs handicapés » dans l'entreprise de 32 en 2010 à 87 en 2015.

La promotion sociale déclinée aux différents niveaux de responsabilité des groupes régionaux repose sur un investissement continu et significatif en formation (Cf. ci-dessus) et des temps importants d'auto-formation (notamment via les outils intranet...). Elle repose aussi sur un dialogue social de qualité et une organisation non centralisée favorisant l'autonomie et la reconnaissance collective. Cette politique renforce ainsi la capacité de mobilité des salariés qui peuvent notamment passer de fonctions support à des fonctions plus commerciales d'animation ou d'encadrement. Soutenir l'emploi, valoriser et fidéliser les équipes, diversifier les recrutements et faire progresser l'égalité des chances en sont les principaux enjeux. L'emploi ne constitue pas une variable d'ajustement mais reste un objectif stratégique. De nombreux groupes (ACM, CIC, CMNE, CMN...) ont signé des chartes pour la diversité ou pour la parité dans le cadre des recrutements et des évolutions de carrière, tant en France qu'en Belgique, Espagne, Luxembourg... Le groupe Cofidis-Participations a organisé le « Forum Diversités » : une journée portes-ouvertes qui permet la mise en relation des personnes issues de la diversité avec un vaste réseau d'entreprises et d'associations pour découvrir différentes voies d'intégration sociale et professionnelle.

(4) Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

## Pyramide des âges des effectifs du groupe Crédit Mutuel



En 2014, un plan d'action du contrat de génération a été présenté pour lutter contre les discriminations intergénérationnelles (concernant les jeunes et les seniors). Des mesures pour les seniors ont été prises, ainsi la plupart des entreprises du groupe se sont engagées à maintenir les seniors dans l'emploi en gardant leur proportion dans les effectifs égale à celle constatée au 31 décembre 2012 et ce, sur les 3 ans d'application du plan.

De nombreux liens sont établis par la quasi-totalité des entreprises du groupe avec le milieu scolaire et universitaire pour faciliter l'insertion des jeunes (rencontres, partenariats, alternance, apprentissage...). Des engagements sont aussi pris pour faciliter leur embauche (ex. CMNE, CMO : 40 à 50 % des embauches en CDI bénéficient à des jeunes de moins de 26 ans). Le soutien global à la politique d'égalité professionnelle, par ailleurs, permet de faire progresser la proportion des femmes parmi les cadres et les dirigeants (le taux de promotion de femmes-cadres est passé de 38,4 % en 2014 à 43,3 % en 2015).

La branche Crédit Mutuel a poursuivi l'accord conclu en décembre 2014 sur l'égalité professionnelle actualisant celui de mars 2007. Entre ces deux accords, la proportion majoritaire de femmes s'est accrue de quatre points

et se poursuit. Il est rappelé la nécessité d'un suivi sexué concernant cinq indicateurs relatifs aux effectifs, trois indicateurs suivant le travail à temps partiel, deux autres mesurant les embauches et les départs, deux indicateurs s'intéressant aux emplois-repères de la branche, deux autres étant consacrés à la formation, un indicateur mesurant l'accès à la classification cadre des hommes et des femmes, ainsi qu'un indicateur relatif à la rémunération moyenne annuelle par emploi-repère.

Les accords signés sur l'égalité professionnelle hommes/femmes visent à assurer des embauches équilibrées, l'équivalence des rémunérations entre les femmes et les hommes et à favoriser des parcours professionnels comparables avec les mêmes possibilités d'accès aux postes à responsabilités. Ils font l'objet d'un suivi attentif. Chacune des entreprises du groupe met en œuvre annuellement une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution par rapport aux objectifs professionnels discutés avec les collaborateurs. Dans les entreprises adhérentes à la CFCM, un dispositif « Revrem » (pour REVision de REMunération) permet aux responsables d'encadrement de la plupart des entités du groupe de procéder à l'analyse de la situation des collaborateurs quant à l'exercice de leur fonction et leur positionnement dans les fourchettes de rémunération relevant des différentes dispositions conventionnelles.

En 2015, plusieurs accords de groupe (entreprises signataires de la convention collective commune du Crédit Mutuel) et de branche (sous l'égide de la confédération) ont été signés.

Au niveau du groupe, les accords concernant la participation et l'intéressement ont été signés en juin 2015. Un accord a également été signé à la suite de la loi du 9 mai 2014, instaurant le don de jours de repos à un parent d'enfant gravement malade. L'accord a été signé le 28 janvier 2015.

Au niveau des accords de branche Crédit Mutuel, une modification d'un accord relatif à la valorisation de la formation tout au long de la vie professionnelle et un accord sur les salaires au sein de la branche Crédit Mutuel ont été réalisés le 22 septembre 2015.

Des accords ont été également signés dans les différentes entités du groupe CMII, soit pour adapter une réglementation au niveau local, soit pour adapter un accord-cadre sur l'entité concernée, soit directement sur des conventions propres à cette entité.

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

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

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



Présent dans 19 pays ou territoires (voir supra tableau de répartition des salariés par pays – ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014), le groupe Crédit Mutuel emploie 97 % de ses effectifs dans quatre pays d'Europe de l'Ouest : France, Allemagne, Belgique Espagne. Le groupe considère que son exposition aux risques de corruption ou aux risques liés à aux standards humains (santé et espérance de vie, niveau de scolarisation, niveau de vie) est proportionnelle à la mesure de ces risques dans les territoires dans lesquels il exerce son activité pondérée par l'importance des effectifs qu'il y emploie.

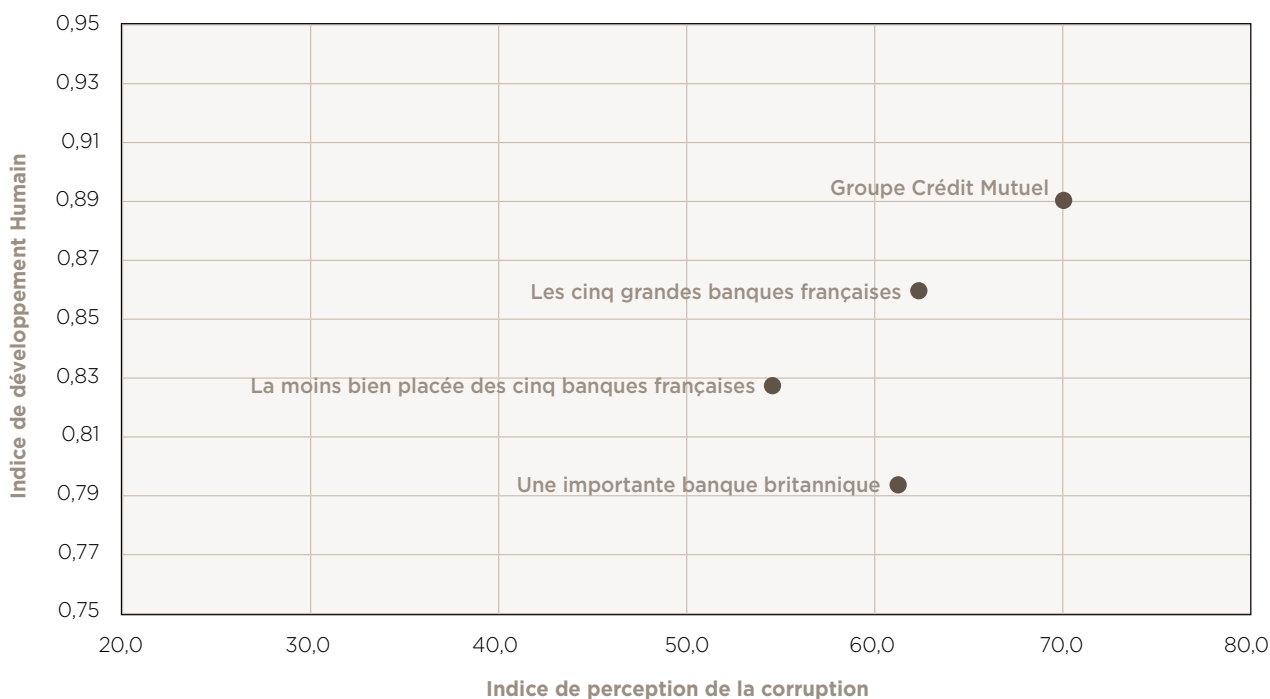
Les risques de corruption sont appréhendés à partir de l'indice de perception de la corruption mesuré par l'ONG *Transparency International*, les standards humains le sont à partir de l'Indice de développement

humain déterminé par le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD). L'environnement « moyen » standard pour les effectifs du groupe Crédit Mutuel s'établit comme suit :

- IDH : 0,89 soit un « *VERY HIGH HUMAN DEVELOPMENT* » selon la terminologie des Nations Unies ;
- IPC : 70, l'indice variant de 0 « très corrompu » à 100 « très propre ».

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

### Environnement comparé de l'activité de six groupes bancaires



Méthode : Effectif total des établissements étudiés : 705 158 répartis dans 99 pays ou territoires.

Effectif analysé : 694 641 soit 98,5% de l'effectif des établissements concernés. Les effectifs de certains territoires ou pays pour lesquels l'IDH ou l'IPC n'étaient pas disponibles ont été exclus de l'étude.

Sources : rapports annuels 2014 des établissements confrères, rapport annuel 2015 du groupe Crédit Mutuel.

IDH : programme des Nations unies pour le développement (<http://hdr.undp.org/fr/composite/HDI>).

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

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

Le groupe dans l'ensemble de ses localisations respecte la liberté d'association et le droit de négociation collective : ses entités réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (CE, CHSCT, DP). Les textes relatifs à la liberté syndicale au sein du groupe Crédit Mutuel (accord de branche et déclinaisons au niveau des entreprises) ont été actualisés au deuxième semestre 2013 et sont donc encore pleinement applicables en 2015.

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

### 3 - LE DÉVELOPPEMENT DES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES

Le développement durable est au cœur de l'action du groupe. Il travaille pour une meilleure gestion des ressources, la réalisation d'économies d'énergie, la réduction des nuisances.

#### 3.1 - La réduction de l'empreinte écologique

Les activités polluantes du Crédit Mutuel, du fait de son activité de services, ont des impacts environnementaux limités. Néanmoins, des axes de progrès liés à son propre fonctionnement ont été identifiés. Les initiatives sont nombreuses : maîtrise des déplacements et de la consommation d'énergie (éclairage, chauffage, mise en veille des ordinateurs...), gestion des déchets avec une politique de réduction de la consommation de papier accélérée par une dématérialisation de nombreux documents, recyclage des consommables bureautiques et des papiers sous-traité à des entreprises de collecte et de recyclage (Paprec), tri des déchets de bureau dans de nombreux sites...

L'activité du groupe nécessite principalement de l'eau et du papier. La première démarche a consisté à définir les périmètres, à identifier les fournisseurs et fiabiliser la collecte de données. Les objectifs d'économie de ressources naturelles passent nécessairement par une connaissance fine des consommations.

Des dispositifs sont en place pour optimiser la consommation de l'eau : détecteurs de présence, limitation des débits d'eau, fontaines à eau reliées à l'eau du robinet au lieu de bonbonnes nécessitant du transport, mise en place de mousseurs sur robinets, arrosage automatique...

Par exemple et, pour encourager les comportements respectueux de l'environnement au sein du CMNE et présenter les engagements de l'entreprise et ceux des collaborateurs, un portail Développement durable est proposé dans l'Intranet du pôle Bancassurance France dans lequel sont publiées des actualités, les actions menées et un espace éco-gestes.

La réflexion sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre des objectifs (BEGES) mise en place dès 2012 dans l'ensemble des entités assujetties par la loi s'est poursuivie par la formalisation d'outils de collecte automatisée et de reporting. Il a été possible de définir des objectifs communs et adaptés à chaque entreprise, en fonction de son implantation géographique et de ses bâtiments. Toutes les entités du groupe qui le devaient ont réalisé et déclaré leur BEGES 2015 dans les temps. Ils sont disponibles sur le site national.

Plus de 350 audits énergétiques ont été réalisés en 2015. Ils couvrent l'ensemble du territoire et entreprises du groupe. Des appels d'offre avaient été lancés suffisamment tôt pour contractualiser avec des cabinets reconnus et réaliser les audits énergétiques pour la date initialement fixée par les pouvoirs publics (5 décembre 2015). Le report de déclaration de six mois décidé par le gouvernement, face au faible nombre d'entreprises en conformité avec cette obligation, a permis au groupe de compléter et/ou corriger les rapports d'audit, lesquels seront envoyés pendant le premier trimestre 2016.

À la suite de la fin des tarifs réglementés sur le marché du gaz et de l'électricité, CM-CIC Services a entrepris des travaux de recensement des bâtiments concernés et de fiabilisation des compteurs électriques. Ces travaux se poursuivent en 2016 et permettront d'améliorer le suivi des consommations.

Plusieurs initiatives ont été prises en matière de maîtrise des déplacements. Des sites de covoiturage (intra ou extranet) ont pu être mis en place au Crédit Mutuel Arkéa ou Centre Est Europe, tout comme des plans de déplacement en entreprise (PDE) à Strasbourg, Nantes (CIC, CMLACO...). D'autres engagements ont également permis de sensibiliser les salariés du groupe à la protection de l'environnement pour trouver des solutions collectives. Afin d'économiser les déplacements, les salariés ont à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion : conférence téléphonique, par « *Office Communicator* », « *Live meeting* » avec option possible « *Roundtable* », visioconférence.

Le groupe CMO a décidé de ne publier des documents que sur papier recyclé ou labellisé et de faire de même pour l'impression de chèquiers, comme le fait déjà le CMNE. Enfin le groupe Crédit Mutuel est à ce jour le plus grand remettant en affranchissement dit « vert » de La Poste (c'est-à-dire n'utilisant pas le transport aérien ni le travail de nuit) avec un taux de pénétration de 80 %.

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

Par ailleurs, la réduction du nombre de centres informatiques de production et de leur consommation énergétique est engagée : Euro Information a réduit son nombre de centres de production où se trouvent les moyens centraux informatiques (réduction à 5 sites en 2006, 3 sites plus le site de repli en 2014). L'évolution vers une cible de 2 centres plus un centre de *backup* permet de réduire les consommations électriques mais aussi les émissions de gaz à effet de serre et les climatisations en réduisant le nombre de salles blanches. Le projet de transfert des équipements du centre parisien vers celui de Lille a débuté en 2015.

En complément des salles visioconférences, Euro Information a déployé en 2015 la solution LYNC 2013 qui permet à tous les collaborateurs avec leur poste de travail de réaliser une conférence Audio ou Visio et de partager des documents, évitant ainsi de nombreux déplacements.

Dans les centres éditiques comme dans les filiales de presse (groupe EBRA), les fournisseurs de papier ont l'obligation de justifier d'au moins un label ou

norme environnementale (certification PEFC, FSC, Ecolabel). Plus de 89 % du papier journal acheté est du papier d'origine recyclé soit environ 64 276 tonnes en 2015. L'ensemble des déchets papiers (bande carols des bobines, gâche, ...) est maintenant broyé et récupéré pour être revendu (la réduction des macules et de la gâche permettent de diminuer la consommation de papier - 1 % de gâche en moins correspond à environ 100 tonnes de papier économisé). Enfin, un circuit est également en place pour la reprise des toners usagés.

### 3.2 - La participation à la transition énergétique

Le groupe Crédit Mutuel a participé activement à la réflexion de la place bancaire sur la COP 21. Un encart d'information et de pédagogie sur les enjeux de la COP 21 a été diffusé par la presse quotidienne régionale à plus de 800 000 exemplaires. CM11, CM-CIC Asset Management et Fédéral Finance Gestion ont été signataires de l'appel de Paris pour le climat. Les entreprises du groupe affirment ainsi leur engagement en faveur d'un climat sûr et stable. Elles se sont engagées à adopter dès maintenant des mesures concrètes, sans attendre l'entrée en vigueur de l'accord en 2020, tant à titre individuel qu'en coopération, afin de ramener les émissions de gaz à effet de serre à un niveau sans danger et développer la résilience face aux changements déjà en cours.

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

CM-CIC Asset management a lancé CM-CIC Objectif Environnement, un fonds investi dans des entreprises à « valeur ajoutée verte ». Ce fonds éligible au PEA est labellisé ISR par Novethic. La Française (filiale de CMNE) a initié un fonds zéro carbone, une SICAV lancée avec 25 millions €.

Le Crédit Mutuel de Bretagne et Arkéa Crédit-Bail se sont mobilisés pour le financement d'unités de cogénération en Bretagne (production conjuguée de chaleur et d'électricité permettant un gain de 35 % par rapport à une production séparée).

Crédit Mutuel Arkéa a parrainé les 10<sup>e</sup> trophées bretons du développement durable.

#### **Pour certaines filiales immobilières du groupe, la RSE et la faible consommation d'énergie sont au coeur des décisions.**

Les constructions et rénovations en cours des bâtiments du Crédit Mutuel sont pour la plupart HQE (Paris, Valence...) ou visent l'excellence BBC (Nantes, Orléans...). Quand cela est possible, le raccordement aux réseaux de chaleur collectifs est privilégié (Nantes, Strasbourg...).

Atlantique Habitations a engagé depuis 2011 une démarche RSE stratégique, globale et structurante, avec une phase d'audit, une phase de sensibilisation des acteurs internes et une réflexion conduite dans le cadre de la formalisation du Plan Moyen Terme. Une nouvelle étape a été initiée en 2015 avec l'évaluation de son action au travers du référentiel européen EURHO-GR.

Armorique Habitat (filiale immobilière de Crédit Mutuel Arkéa) a inauguré à Guipavas (Finistère) un bâtiment HQE innovant de 14 logements à loyer encadré. L'énergie produite par le bâtiment alimente les besoins en chauffage et en électricité des parties communes, le surplus d'électricité, revendu, permet de réduire les charges.

La Française Real Estate Managers a acquis l'immeuble JAZZ à Boulogne Billancourt pour le compte de huit de ses SCPI. Cet immeuble a obtenu la certification HQE.

Plusieurs mesures sont prises pour développer et préserver la biodiversité. Elles se traduisent par la prise en compte de critères environnementaux lors du financement de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par CM-CIC Capital Finance et ses filiales. Elles concernent certains secteurs d'activité : CM-CIC Capital Innovation accompagne une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières gazeuses à partir de ressources renouvelables et notamment de ressources agricoles non alimentaires ; CM-CIC Capital Finance suit une entreprise qui intervient dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets propres et secs ; Crédit Mutuel Arkéa est devenu un actionnaire important du groupe Paprec spécialisé dans le ramassage et le traitement des déchets papiers.

Par ailleurs, quelques groupes ont investi dans des fonds de dépollution de terres industrielles polluées, des FCPR (Fond commun de placement à risque) pour financer des infrastructures d'énergie renouvelable.

Dans le cadre du plan d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, certaines flottes automobiles, notamment le parc des voitures de fonction, sont revues avec des critères de plus en plus restrictifs notamment la réduction du taux de CO2 des véhicules (moindres cylindres et véhicules hybrides).

Sans présenter de vulnérabilité particulière aux aléas du changement climatique, le groupe a commencé à déployer une expertise en matière de maîtrise des consommations énergétiques. Une réflexion et des études ont été initiées par CM-CIC Services Immobilier (qui gère une grande partie du parc immobilier du groupe) sur l'application de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (loi DDADUE) et instaurent l'obligation d'un premier audit énergétique ou d'une mise en conformité avec la norme ISO 5000-1 pour les grandes entreprises avant le 5 décembre 2015.

Des discussions sur la bonne application dans les groupes coopératifs des dispositifs prévus par les décrets de novembre 2014 ont été engagées avec les pouvoirs publics.

### 3.3 - La gestion des risques environnementaux et sociétaux

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

Afin d'améliorer la maîtrise des risques sociaux et environnementaux, une démarche a été entamée au niveau de la banque de financement. Tout nouveau financement de projet supérieur ou égal à 10 millions € fera l'objet d'une analyse plus approfondie par la direction concernée et d'un reporting annuel. Une déclinaison de cette démarche est prévue dans les autres métiers. Des politiques transverses (droits de l'homme, droits du travail...) seront préparées. De la même manière, des politiques sectorielles (défense, énergie nucléaire civile, secteur minier ...) ou transectorielles (banque privée...) ont été adoptées au sein de CMI et du CIC d'autres sont en préparation.

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

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

Les 22 projets sont ainsi répartis en Catégorie A : 1 ; Catégorie B : 16 ; Catégorie C : 5.

Les dossiers sont sélectionnés sur un ensemble de paramètres intégrant des critères sociaux, environnementaux et éthiques, dans des secteurs d'activité et des pays choisis. Une grande attention est accordée aux critères d'utilité sociale (par exemple est analysé le caractère plus ou moins stratégique du projet pour un pays ; l'alignement des intérêts des différentes parties prenantes ; la rationalité économique globale), d'acceptabilité locale (opposition connue de groupes de défense de l'environnement ou de la population locale, nuisances sonores, impact paysager, etc.) et de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles). Dans tous les cas, les projets du portefeuille sont *a minima* conformes aux réglementations locales, et en règle générale aux *minima* imposés par la Banque Mondiale. En ce qui concerne la lutte contre la corruption, le décaissement qui intervient après satisfaction des procédures KYC (*know your customer*) et sur attestation délivrée par un tiers de confiance (expert technique indépendant), est un moyen de contrôle de la matérialité des dépenses.

La stratégie interne du département consiste à se concentrer sur les secteurs qu'il connaît bien et dont l'utilité collective est fondée sur la satisfaction de besoins de base (approvisionnement ou production d'énergie, de moyens de communication, télécommunications, loisirs, industries de transformation, délégations de services publics). Le département finance habituellement des projets dans des pays où le risque politique et de solvabilité est maîtrisé (i.e. des « pays désignés » au sens des Principes de l'Équateur). Quand le département intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en participation aux côtés de banques ayant signé les Principes de l'Équateur ou de multilatéraux.

### GRUPE CRÉDIT MUTUEL

#### PARTIES PRENANTES INTERNES

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

#### PARTIES PRENANTES COMMERCIALES

- Clients
- Fournisseurs
- Sous-traitants
- Partenaires commerciaux
- Concurrents

#### PARTIES PRENANTES SECTORIELLES

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

#### PARTIES PRENANTES SOCIÉTALES

- Institutions coopératives
- Associations / ONG
- Médias
- Société civile / Parlement

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

### 4- L'IMPLICATION DANS LA CITÉ : L'AFFIRMATION DES ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX DU GROUPE

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

Représentants ses 7,7 millions de sociétaires, premiers destinataires des engagements du groupe, 23 859 administrateurs sont également les premiers porte-parole des attentes de la société. Conscient de cette richesse, le groupe s'applique à en développer la vitalité, la diversité et la participation active. Militant de l'engagement coopératif, tant en France qu'à l'étranger, le Crédit Mutuel participe activement à la promotion du modèle coopératif.

En 2015, avec les autres mouvements coopératifs français, le Crédit Mutuel a ainsi contribué à l'élaboration des décrets d'application de la loi relative à l'économie sociale et solidaire dont le titre III est totalement consacré aux coopératives. Le Crédit Mutuel a particulièrement contribué à la préfiguration de ce que seront la révision coopérative et l'application du guide des bonnes pratiques pour le secteur associatif. Par ailleurs, il a été fortement mobilisé avec les autres mouvements coopératifs réunis au sein de Coop FR l'association nationale française des coopératives, pour

faire valoir auprès des pouvoirs publics et du Parlement la nécessité de revaloriser le plafond de rémunération des parts sociales afin de servir une meilleure rémunération aux sociétaires.

Au niveau international, le Crédit Mutuel est resté très présent dans les instances bancaires coopératives européennes (EACB) au sein desquelles il préside le groupe de travail RSE est membre de l'association des mouvements coopératifs européens (Cooperatives Europe). Il a été partenaire actif du congrès mondial de l'Alliance coopérative internationale (ACI) qui s'est réuni à Ankara et a élu sa nouvelle présidente, Monique Leroux, représentante du monde coopératif canadien et administratrice du CIC. Promouvoir les coopératives comme un modèle d'excellence pesant aujourd'hui plus de 250 millions d'emplois, et représentant un PIB proche de celui du Canada, reste un objectif permanent du Crédit Mutuel.

Afin de favoriser la connaissance coopérative, sa diffusion, mais aussi son renouvellement, le Crédit Mutuel organise depuis 2009 le Prix de la recherche coopérative, en partenariat avec la Recma – Revue internationale de l'économie sociale. Son objectif est de stimuler la recherche en économie sociale et de récompenser les travaux universitaires de niveau Master portant sur les entreprises coopératives, leur gouvernance, leur histoire, leur développement, leur contribution aux enjeux économiques, sociaux et sociétaux... En 2015, un Jury composé de professeurs d'universités et de grandes écoles, de représentants du Crédit Mutuel, de la Recma et du mouvement coopératif a récompensé 3 lauréats, parmi une vingtaine de candidats en lice en provenance de la France, de la Belgique, du Cameroun et du Canada.

#### 4.1- La loyauté des pratiques

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

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

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

depuis de nombreuses années. Beobank, filiale du CMNE a même été élue 2<sup>e</sup> meilleure banque de l'année en Belgique par Comparebanque.be et Bankshopper.be. Au Portugal, Cofidis remporte pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, le trophée « *Escolha do Consumidor 2016* ». Ces prix récompensent avant tout le travail des conseillers commerciaux qui œuvrent au quotidien pour offrir une relation personnalisée et un service de qualité. Son exigence en matière de satisfaction a d'ailleurs conduit l'enseigne à obtenir, en Espagne de même qu'en France, le trophée « Élu service client de l'année 2016 ». Ce nouveau gage de confiance des consommateurs salue l'engagement durable de Cofidis auprès de ses clients pour l'optimisation continue de ses services. Enfin, afin de remplir l'objectif de transparence internationale qu'il s'est fixé, le groupe s'est organisé pour que toutes les activités respectent les règles fiscales et de conformité.

#### La protection du sociétaire-client

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

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

- des tests d'intrusion sont réalisés chaque année ;
- s'appuyant sur la norme ISO 27001 comme guide de référence, un SMSI a été déployé en 2015 sur l'un des centres de production d'Euro-Information. Ce SMSI sera progressivement déployé sur les autres sites de production en 2016, lui permettant ainsi de viser une certification ISO27001 en 2017 ;
- le concept SOD (*Segregation Of Duties / Séparation des tâches*) répondant aux exigences des normes et des obligations réglementaires ou légales<sup>(5)</sup>, l'exploitation de Q-RADAR, outil permettant de détecter, d'alerter et d'endiguer les attaques de notre système d'informations (SIEM : *Security Information and Event Management*) par sa puissance d'analyse et de corrélation des centaines de milliers de traces générées par nos équipements ont été mis en place ;
- les outils installés dans le navigateur-Firefox, Chrome ou Internet Explorer, sécurise la navigation et sont régulièrement mis à jour (ex. Barre de confiance Crédit Mutuel...) afin de lutter contre le *phishing*.

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

Le Crédit Mutuel a également instauré des moyens de sécurité renforcés pour les opérations des clients sur Internet. Pour lutter contre le *phishing*, Euro Information a développé un module spécifique, une barre de confiance Crédit Mutuel qui s'installe dans le navigateur et sécurise la connexion. Pour les opérations sensibles (paiements, virements...), une nouvelle fonctionnalité de l'application mobile a vu le jour fin 2015, la confirmation mobile. De son côté, le CMNE a renforcé sa communication avec la création et l'actualisation régulière d'un guide pratique et d'articles sur la sécurité disponible sur le site cmne.fr, des newsletters envoyées à environ 100 000 destinataires, et de nombreuses sessions d'information appelées « Rendez-vous du CMNE » animées dans les caisses locales sur le thème de la sécurité sur Internet.

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). Cette certification garantit aux clients la qualité de l'exécution de cette solution sur les infrastructures technologiques pour stocker, traiter et transmettre des informations relatives aux cartes de paiement.

### L'éthique

Garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'organisation et ses parties prenantes (cf. note méthodologique) participe pleinement de la RSE. Onze fédérations ainsi que des filiales mettent en œuvre un même Code d'éthique et de déontologie. Elles en font annuellement un bilan d'application permettant de vérifier le respect des 8 règles de bonne conduite qui s'appliquent à tous, élus et salariés, selon les responsabilités exercées. Ce bilan est fondé sur le respect des principes généraux suivants : servir au mieux les intérêts des sociétaires-clients, observer strictement les règles de confidentialité.

Avec un taux de réponse proche de 100 % des points de vente et un taux de respect supérieur à 95 %, la démarche est désormais pleinement implantée dans le groupe. En 2015, un focus particulier a été réalisé sur le respect de la personne. Il présente un résultat plutôt positif. CMA a décidé de consacrer une réunion annuelle des élus à l'application du code. Ce code est public et disponible sur les sites du groupe. Son préambule rappelle que le Crédit Mutuel s'engage à :

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

D'autres entités du groupe ont su développer leurs propres guides et chartes : ainsi, le groupe Crédit Mutuel Arkéa qui a développé deux guides de « déontologie et sensibilisation aux bonnes pratiques » pour ses services centraux et ses réseaux. En 2015, le CMMABN a systématiquement présenté le code de déontologie aux nouveaux embauchés avec exercices sur des cas concrets de non-respect.

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

### La clarté

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

Partenaire privilégié du monde associatif, le groupe s'est associé au portail « Territorial » pour diffuser de l'information (réglementaire, juridique, actualités...) sur le milieu associatif. Il poursuit le développement de son propre site « Associathèque » dont la fréquentation, en progression régulière, révèle l'intérêt :

– 248 600 pages vues en moyenne par mois (2015) : + 18 %,

– 76 300 visiteurs en moyenne par mois (2015) : + 28 %.

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

<https://www.associatheque.fr>

### La médiation

Pour la deuxième année, le médiateur est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaires distribués par la banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...). En 2015, le médiateur du groupe Crédit Mutuel a reçu 3 152 dossiers de réclamation, à 70,5 % éligibles, il a émis 2 266 avis, dont 54,2 % ont donné lieu à une conclusion favorable au client, partiellement ou totalement. Bien que n'ayant pas force contraignante pour le réseau, la position adoptée par le médiateur a constamment été suivie par les fédérations du Crédit Mutuel et les banques régionales du CIC qui y adhèrent. On constate de

nouveau en 2015 une typologie des réclamations très cohérente avec celle des clientèles des différents réseaux (plutôt PME au CIC et plutôt particuliers pour le Crédit Mutuel). Les dossiers acceptés concernent principalement les moyens de paiement (15,5 %), le crédit (20,7 %), le fonctionnement du compte (21 %) et la tarification (24,5 %).

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

#### 4.2 - Accompagner les sociétaires-clients et soutenir l'entraide

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

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

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

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

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

Au sein de la Fédération Centre Est Europe ou du Crédit Mutuel Océan, l'essentiel du soutien aux sociétaires en difficulté est apporté directement par les caisses elles-mêmes. Fortes de la connaissance qu'elles ont de leurs sociétaires-clients, avec l'aide de leurs élus, elles décident de manière réactive de la mise en place de « crédits de proximité » de faible montant pour les accompagner lors d'une situation temporairement difficile : passer un cap de chômage partiel, rendre possible l'acquisition d'un moyen de transport qui permettra de prendre un emploi dans le village voisin... Le dispositif « nouvelles solidarités » du CMO a été consolidé en 2015 pour mieux venir en aide aux plus démunis et aux personnes fragiles. Dans ce cadre, plus de 40 millions € ont été débloqués par les caisses pour soutenir les 22 000 demandes d'urgence des sociétaires et leur permettre le cas échéant de se sortir de situations délicates et financer les microcrédits personnels accompagnés. En Ile-de-France, la création de Sol.Avenir permet d'aider des sociétaires pour lesquels une solution bancaire ne peut plus être envisagée. Les aides peuvent financer par exemple une formation, un bien d'équipement ou un dépôt de garantie pour un montant de 500 à 5 000 €. Le bénéficiaire de l'aide prend, quant à lui, l'engagement de la rembourser selon un échéancier déterminé au moment de l'accord de l'aide ou, plus généralement, à son retour à meilleure fortune. Pour que chacun soit responsabilisé, la caisse présentant un dossier une année donnée versera l'année suivante à SOL.AVENIR une cotisation supplémentaire de 25 % de l'aide obtenue par son sociétaire.

Pour prévenir le surendettement, le Crédit Mutuel dispose d'outils d'alerte qui vont être renforcés car plusieurs procédures semblables coexistent

dans le groupe : par exemple le guide des pratiques mutualistes (GPM) à Laval et le guide des pratiques solidaires (GPS) créé dès 2010 notamment à Paris, au CMA... et qui a récemment été actualisé pour tenir compte de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

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

À côté de cet engagement historique dans le soutien à une activité économique dynamique et responsable et à l'aide à l'insertion économique et sociale, le groupe est très impliqué dans le domaine de la culture, de la musique et du patrimoine, mais aussi dans la lutte contre l'illettrisme et pour la lecture. Dans le cadre du pôle Lecture de sa Fondation, c'est l'axe Vaincre l'illettrisme qui a recueilli le plus de financements (36 % des montants alloués par la Fondation auxquels s'ajoutent les cofinancements de la part des caisses ou des fédérations). Le pôle Lecture a mobilisé une partie de son budget pour lancer le 1<sup>er</sup> juillet 2015 le Prix de l'Innovation Lecture « Innover pour lire ». Doté de 30 000 € et ouvert à toutes les associations, qu'elles soient ou non soutenues par la Fondation du Crédit Mutuel, ainsi qu'aux personnes physiques partenaires d'associations, ce Prix vise à promouvoir des projets à la fois innovants et porteurs de lien social en matière de lecture. Le Crédit Mutuel Méditerranéen finance de son côté la Fête du livre pour la jeunesse en PACA et a organisé en 2015 son 6<sup>e</sup> forum sur l'illettrisme et son 10<sup>e</sup> concours « Prévenir et lutter contre l'illettrisme ».

Plusieurs groupes ont créé leur propre fondation en France, mais aussi en Espagne avec la Fondation Agrupacio (groupe ACM) qui développe des programmes spécifiques pour les personnes âgées, handicapées et favorise la recherche dans le domaine de la santé... Ainsi le Crédit Mutuel Maine-Anjou et Basse-Normandie a créé Escalys dans le but d'apporter une aide aux personnes menacées ou fragilisées par des états de dépendance et favoriser le développement de relations intergénérationnelles. Dotée

de 1 million € par an, la fondation a créé un hébergement temporaire de 12 places dans le Sud Manche et ses activités comme son financement ont été prorogés en 2015. À Pornic, la Fondation Cémavie de Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre Ouest a repris un EPHAD dans le cadre de sa politique dédiée à l'accompagnement des aînés et prévoit un grand chantier de réhabilitation du bâtiment. Reconnue d'utilité publique depuis 2007, Cémavie gère aujourd'hui 4 établissements dont les Jardins de la Chenaie qui accueille 90 résidents dont 28, souffrant de troubles cognitifs, en unités protégées. Au-delà de l'hébergement avec soins médicaux, l'ambition est d'offrir un véritable lieu de vie en développant les liens sociaux entre les résidents.

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

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

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

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

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

La Française accompagne également ses clients vers la décarbonation avec un fonds zéro carbone « La Française Lux-Inflection Point Zéro Carbon » (LFIIP) une SICAV avec un capital de départ de 25 millions € apporté par La



Française. LFIP gère désormais un encours d'actifs de près d'un milliard € au moyen d'une gamme de fonds actions intégrant l'approche SAI. Les détenteurs d'actifs réels manifestent un intérêt certain pour les nouvelles approches, notamment les réponses que les investisseurs peuvent apporter au changement climatique et les opportunités qu'offre la transition vers une économie à faible production de carbone.

De son côté, CM-CIC AM a ouvert la semaine de l'ISR le 16 octobre 2015 par une conférence intitulée « ISR et RSE, pour investir autrement. Comment faire le lien entre la démarche RSE et l'ISR » avec Louis Schweitzer, commissaire général à l'Investissement, président de Initiative France. CM-CIC AM, par ailleurs membre du FIR depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR), de l'ICGN (*International Corporate Governance Network*) et du programme eau de CDP (*Carbon Disclosure Project*), promeut le code de transparence AFG-FIR depuis sa création.

Federal Finance, via ses deux sociétés de gestion, propose une gamme complète de fonds ISR actions, obligataires et monétaires. Pour la cinquième année consécutive, la totalité des FCP présentés par Federal Finance Gestion a reçu le « Label ISR Novethic ». Federal Finance a par ailleurs souhaité s'associer à *Carbon Disclosure Project* pour permettre à ses analystes ISR d'accéder à une base de données environnementales complémentaires, qui enrichit leurs propres analyses.

Au total, les entreprises qui composent les fonds ISR gérés par nos trois principales sociétés de gestion dédiées sont sélectionnées de manière dynamique et représentent un encours de 8,3 milliards € collectés par plusieurs fonds notamment labélisés par Novethic. L'épargne salariale ISR (1,3 milliard €) se développe et représente même près d'un tiers des encours d'épargne salariale sous gestion de Federal Finance. Les engagements sur la base de la méthode « *Best in class* » représentent près de 15 % du total des encours chez CM-CIC AM. L'ensemble de nos sociétés de gestion exercent pleinement leurs droits de vote afin d'encourager les sociétés à respecter de meilleures pratiques en termes d'environnement et de gouvernance. Selon l'approche ESG (Environnementale, Sociale et Gouvernance), les fonds pèsent 42,7 milliards €.

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

#### 4.4- La solidarité et la coopération internationales

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

En 2015, dans un contexte politique difficile sur l'ensemble du continent africain, le Centre international du Crédit Mutuel a réaffirmé sa feuille de route : poursuivre les engagements pris, améliorer la couverture des risques dans l'ensemble des banques aidées en Afrique ou en Asie du sud-est, tendre à rendre les réseaux autonomes. La bancarisation développée par le CICM s'adresse en grande partie aux oubliés de la croissance pour des raisons géographiques ou sociales, comme dans les zones d'Afrique de l'Ouest où la bancarisation est de l'ordre de 7 %. En permettant l'accès au crédit et à l'épargne aux plus démunis, les réseaux appuyés par le CICM font vivre la coopération et aident à la fixation des populations sur leur territoire.

Le Burkina Faso est un pays pauvre, particulièrement vulnérable aux aléas climatiques et sujet à des problèmes d'insécurité alimentaire. Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) estime que 43,5 % de sa population vit avec moins d'un dollar par jour. C'est à Bobo-Dioulasso, 2<sup>e</sup> ville du Burkina Faso, que le CICM a décidé de démarrer la création d'un réseau. Après Ouagadougou qui a vu son visage changer en quelques années, Bobo-Dioulasso est en cours de modernisation et bénéficie d'une situation géographique stratégique à la croisée des routes de la Côte d'Ivoire et du Mali. Ses environs sont en outre dotés de riches zones agricoles où les besoins en financement restent nombreux. L'année 2015 a marqué le passage à une deuxième phase de développement du projet CMBF, celle de l'institutionnalisation, après un premier plan de trois ans consacré au développement commercial et technique entre 2012 et 2014, ayant permis l'ouverture de 16 points de services, de recruter plus de 50 salariés et d'atteindre un volume de près de 13 000 sociétaires actifs.

L'année 2015 a donc été placée sous le signe de la structuration et de l'organisation afin de consolider les bases techniques du mouvement, satisfaire aux exigences réglementaires et de mieux répondre aux besoins de ses sociétaires

Le Cambodge est profondément marqué par les vingt ans de guerre qui l'ont ravagé entre 1975 et 1996. Le génocide perpétré par les Khmers rouges a entraîné la mort près de 2 millions de personnes, soit un quart de la population. Aujourd'hui encore, tout ce qui peut apparaître comme collectif reste perçu avec appréhension. Malgré tout, en 1999, la Banque Nationale du Cambodge a demandé au CICM de réaliser une étude sur le potentiel d'épargne du pays. Il faudra attendre l'automne 2003 pour que se mettent en place les bases d'un réseau mutualiste qui prend alors le nom de *Cambodia Mutual Savings and Credit Network*, CMSC. La première caisse ouvre à Phnom Penh en avril 2004. Le réseau connaît une phase de croissance continue dans Phnom Penh puis en province. Il change de nom en 2010 pour s'appeler CMK. En 2015, une nouvelle caisse a été inaugurée à Kep, ville de province située à 150 km au sud-ouest de Phnom-Penh. Le travail de fidélisation des comptes inactifs commence à porter ses fruits et le nombre de sociétaires a sensiblement progressé pour atteindre récemment le chiffre de 30 000.

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

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE :

### Périmètres :

Le périmètre global retenu intègre toutes les activités banque, assurance, téléphonie, presse, couvrant ainsi 97 % du total des effectifs du groupe. Pour le détail de la composition des périmètres, il convient de se reporter aux périmètres déclarés dans les rapports des entités déclarantes.

Le groupe Crédit Mutuel considère la responsabilité sociétale de l'entreprise comme une façon de réaffirmer son identité et de renforcer sa différence coopérative. Conscient des enjeux de notre société, le groupe s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs RSE afin de mieux identifier les comportements et contributions de nos établissements à notre société et d'en rendre compte.

La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du groupe est facilitée par la mise en place d'outils de *reporting*, l'organisation de réunions ou de formations spécifiques et par la diffusion d'une newsletter hebdomadaire dédiée à la RSE. Diffusée depuis sept ans cette lettre contient une veille informative générale et concurrentielle ainsi que la mise en valeur des bonnes pratiques des différentes entreprises du groupe afin de développer une pédagogie active sur la RSE. Ces informations hebdomadaires ont été rendues disponibles à l'ensemble des salariés et à la plupart des élus sur les différents systèmes intranet des entreprises du groupe, ce qui représente un potentiel de quelques 100 000 lecteurs. En 2015, des informations de cette newsletter ont été mises en ligne sur le site national du groupe à destination de l'ensemble des sociétaires, clients et internautes.

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

Le groupe national se réunit au minimum six fois par an, reçoit au moins deux ou trois fois les OTI et permet aux différentes entités du groupe Crédit Mutuel de mettre en commun les initiatives internes et les bonnes pratiques et de réfléchir à la bonne mise en œuvre de la RSE dans les entreprises. Dans ce cadre, des échanges avec les parties prenantes et les autres banques

coopératives ont aussi permis d'échanger notamment sur les indicateurs de gouvernance, mais aussi sur les indicateurs sociétaux. Il a permis de définir un socle commun d'indicateurs.

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

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

### PÉRIODES DE RÉFÉRENCE DES DONNÉES COLLECTÉES :

Les données correspondent à l'année civile 2015 (sauf pour la filiale CIC où les données environnementales couvrent parfois la période du 1<sup>er</sup> décembre 2014 au 30 novembre 2015).

### Principales règles de gestion :

La collecte des données 2015 a été annoncée dès l'automne afin de mobiliser l'ensemble des services concernés, organiser les paliers de remontées d'informations et les contrôles de cohérence. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Par rapport à l'exercice précédent, les nouvelles informations collectées visent en particulier à contextualiser les indicateurs utilisés (indicateurs sociaux spécifiques aux effectifs employés en France, part de l'ISR labellisée dans l'ensemble de l'investissement socialement responsable, lui-même rapproché des encours gérés par les filiales spécialisées). De manière générale, dans les cas de partenariat ou de prestation, les informations directement fournies par les partenaires sont privilégiées.

Les indicateurs RSE retenus s'appuient notamment sur :

- l'article 225 de la loi Grenelle 2,
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre, (Décret 2011-829 du 11 juillet 2011),
- l'OIT (recommandation 193 relative aux coopératives),
- l'OCDE (principes directeurs),
- le *Global Reporting initiative* (version 4) ;

- les échanges réguliers avec les parties prenantes (assemblées générales de sociétaires, ONG, agences de notation extra-financières...),
- les réflexions collectives sur les pratiques de RSE dans les banques coopératives européennes (EACB..) et les autres secteurs coopératifs...

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

Les indicateurs s'appuient aussi sur les engagements pris par le groupe au niveau national et/ou Fédéral :

- Principes de l'Alliance coopérative internationale (ACI),
- Charte de l'identité coopérative de Coop FR adoptée en 2010,<sup>(6)</sup>
- 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 ».

### 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 suivantes des collaborateurs en CDI, CDD ou alternance : les congés maladie indemnisés, les congés maladie non indemnisés, les congés maladies sans certificat médical, les accidents du travail et de trajet, les congés spéciaux, les congés maladie enfant, les congés sans solde de longue durée (durée supérieure à un mois), les congés sabbatiques, les congés parentaux et les congés d'invalidité. Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...). Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre pas les subventions Fongecif et la formation en alternance.

### Indicateurs sociétaux :

Les informations relatives au microcrédit sont des données fournies par les principaux partenaires du groupe, à savoir l'Adie, France Active avec un

détail possible par fédérations sauf Initiative France qui communique des chiffres globalisés Crédit Mutuel et CIC (le coefficient de progression national 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. Concernant la consommation énergétique, ces estimations concernent près de 25 % des données publiées par le groupe CMI. L'extrapolation sur 12 mois d'une information connue sur moins de 12 mois, l'extrapolation de données manquantes à partir de données comparables d'une autre structure (un point de vente similaire) constituent la principale méthode de détermination de ces informations. Les consommations de papier n'intègrent pas directement le pôle presse recensées par ailleurs. 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 Crédit Mutuel. Les consommations de papier à usage externe prennent en compte les informations transmises par les entités informatiques et monétiques du groupe et par les fournisseurs extérieurs notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication.

**Au total, 26 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 substantiels 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.

(6) Coop Fr est l'organisation française regroupant tous les mouvements coopératifs. Elle a décliné les principes fondateurs de l'ACI en 7 valeurs : démocratie, solidarité, responsabilité, pérennité, transparence, proximité et services.

## La gouvernance

Références indicateurs RSE	Indicateurs	2015	2014	OCDE	GRI4
<b>Les coopératives</b>					
<b>GOUV03</b>	<b>Nombre de caisses locales</b>	<b>2 124</b>	<b>2 133</b>		
<b>Les sociétaires-clients</b>					
GOUV61	Nombre de clients des Caisses locales (millions)	11,7	11,6	PR VII	G4-8
GOUV62	dont particuliers (millions)	10,5	10,4		G4-8
GOUV63	Nombre de sociétaires (millions)	7,7	7,6		G4-7
GOUV65	% de sociétaires parmi les clients particuliers	73,30 %	72,80 %		
GOUV64	Progression du sociétariat sur l'année	1,5 %	1 %		
<b>La vie des coopératives : les assemblées générales de caisses locales</b>					
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	386 836	404 225		
GOUV70	% de participation aux votes	5,10 %	5,40 %		G4-26
<b>Les administrateurs</b>					
GOUV04	Nombre d'administrateurs - Caisses locales	23 859	24 159		G4-7
GOUV05	Nombre d'administrateurs - Fédérations	513	501	PR VII	G4-7
<b>La vie des coopératives : les conseils des caisses locales</b>					
GOUV09	Taux de participation aux conseils des caisses locales <sup>(1)</sup>	76,5 %	76,50 %		G4-26
<b>Les administrateurs – représentativité : diversité et parité – caisses locales</b>					
GOUV33	% de femmes parmi les administrateurs des caisses locales	26,70 %	31,20 %	PR VII	G4-LA1
GOUV35	% de femmes parmi les présidents des caisses locales	19,40 %	28,40 %		
GOUV36	% des administrateurs des caisses locales par tranche d'âge	Cf.graph p.83	Cf.graph p.83		
GOUV46	Nombre d'administrateurs des caisses locales par CSP	Cf.graph p.83	Cf.graph p.83		
<b>Les administrateurs – représentativité : diversité et parité – Fédération</b>					
GOUV30	Nombre d'administrateurs – fédérations – femmes	95	45		
<b>Les administrateurs – renouvellement – caisses locales</b>					
GOUV14	Nombre de nouveaux administrateurs – caisses locales	1 683	2 480		
GOUV15	dont femmes	760	989		
<b>GOUV34</b>	<b>% de femmes parmi les nouveaux administrateurs</b>	<b>45,20 %</b>	<b>39,90 %</b>		
GOUV18	Nombre de nouveaux présidents – caisses locales	133	168		
GOUV19	dont femmes	35	52		
GOUV19T	% de femmes parmi les présidents	26,30 %	31,00 %		
GOUV27	Taux de renouvellement des administrateurs des caisses locales	7,10%	10,20 %		
<b>Les administrateurs – renouvellement – fédérations</b>					
GOUV16	Nombre de nouveaux administrateurs – Fédérations	16	60		
GOUV17	dont femmes	10	16		
GOUV20	Nombre de nouveaux Présidents – Fédérations	4	1		
<b>Les administrateurs – formation</b>					
GOUV55	Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (cœur coopératif)	10 253	10 237		G4-LA10
<b>GOUV56</b>	<b>Nombre total d'heures dispensées</b>	<b>131 252</b>	<b>98 892</b>		
GOUV58	% d'administrateurs formés	43,80 %	42,40 %	PR V	
GOUV59	Durée de formation par administrateur formé (h)	12,8	9,7		

Note : les indicateurs gras ont fait l'objet d'une vérification des commissaires aux comptes.

(1) Donnée 2014

## Informations sociétales

Références indicateurs RSE	Indicateurs	2015	2014	Grenelle Art R 225-105	ACI	OCDE	GRI4
<b>Impact territorial, économique et sociétal</b>							
<b>Impact territorial</b>							
SOT07	% de points de vente en zone rurale	32,60 %	29,80 %	al1- 3-a-1 et 2		II-3	FS13
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	46,90 %	46,90 %	al1- 3-a-1 et 2		II-3	FS13
<b>Marché des associations</b>							
<b>SOT40</b>	<b>Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)</b>	<b>487 752</b>	<b>463 445</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>	<b>PR7</b>	<b>II-3</b>	<b>FS7</b>
<b>Mécénat et sponsoring</b>							
SOT49	Budget Fondation Crédit Mutuel (M€)	2,8	3,7	al1-3-b 2	PR7	II-3	EC1
<b>SOT52</b>	<b>Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (M€)</b>	<b>53,4</b>	<b>15,5</b>	<b>al1-3-b 2</b>	<b>PR7</b>	<b>II-3</b>	<b>EC1</b>
<b>Microcrédit</b>							
<b>Microcrédit personnel accompagné (partenariat)</b>							
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	1 279	-	al1- 3-a-1 et 2	PR7	II-3	
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (M€)	2,7	-				
<b>Microcrédit professionnel intermédié</b>							
SOT15	Soutien à l'Adie <sup>(1)</sup>						
<b>SOT16</b>	<b>Nombre de dossiers traités</b>	<b>1 563</b>	<b>1 563</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>	<b>PR7</b>	<b>II-3</b>	
<b>SOT17</b>	<b>Montant des lignes de crédit mises à disposition (M€)</b>	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>	<b>PR7</b>	<b>II-3</b>	
SOT18	Soutien à France Active Garantie						
<b>SOT19</b>	<b>Nombre de nouveaux microcrédits financés</b>	<b>1 465</b>	<b>1 328</b>				
<b>SOT20</b>	<b>Montants garantis (M€)</b>	<b>24,3</b>	<b>21</b>				
SOT18	Soutien à France Active Garantie : dispositif Nacre <sup>(1)</sup>						
<b>SOT19</b>	<b>Nombre de prêts Nacre décaissés avec un prêt complémentaire du groupe</b>	<b>797</b>	<b>835</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>	<b>PR7</b>	<b>II-3</b>	
<b>SOT20</b>	<b>Montants prêtés (M€)</b>	<b>19,6</b>	<b>25</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>	<b>PR7</b>	<b>II-3</b>	
SOT21	Soutien à France Initiative Réseau (FIR) <sup>(1)</sup>						
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	Cf texte	3 532	al1- 3-a-1 et 2	PR7		
<b>SOT23</b>	<b>Montant des prêts bancaires complémentaires accordés (M€)</b>	<b>Cf texte</b>	<b>215,1</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>	<b>PR7</b>		
<b>Épargne responsable et solidaire</b>							
<b>ISR</b>							
SOT28-BASE	Encours géré par les sociétés de gestion (Md€)	65,1	50,1				
<b>SOT28</b>	<b>Encours ISR (Mds€)</b>	<b>8,3</b>	<b>7,5</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>			<b>FS1</b>
SOT28LNOV-ISR	Encours ISR avec label ISR Novethic (Md€)	1,3	1,2				
SOT28LNOV-VERT	Encours ISR avec label Novethic Fonds verts (Md€)	0	0				
SOT87	Encours investi en intégrant des critères ESG (Md€)	47,3	41,5				
SOT29	ISR - Politique de vote - Taux d'approbation des résolutions	Cf texte					
SOT30	ISR - Politique de vote - Nombre d'AG auxquelles la société de gestion a participé	Cf texte					
<b>Épargne solidaire</b>							
SOT33	Encours hors capitalisation (M€)						
	Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)	58,9	48,6	al1- 3-a-1 et 2			FS1
SOT33-LFINANSOL	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label Finansol	33,9	46,8				
<b>Épargne salariale solidaire</b>							
<b>SOT37</b>	<b>Encours (M€) de l'épargne salariale solidaire</b>	<b>306,8</b>	<b>258,6</b>	<b>al1- 3-a-1 et 2</b>		PR V	<b>FS1</b>

## Informations sociétales

Références indicateurs RSE	Indicateurs	2015	2014	Grenelle Art R 225-105	ACI	OCDE	GRI4
<b>Financement de projets à caractère environnemental</b>							
<b>Eco-Prêts à taux zéro</b>							
SOT63	Nombre de prêts « Éco-prêt à taux zéro » accordés	5 800	9 529				
SOT65	Montant total des prêts accordés (M€)	100,7	124,9				
SOT64	Montant moyen des prêts accordés (€)	17 366	13 105				
<b>Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique</b>							
SOT69	Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	391	2 871				
<b>Produits et services à caractère social</b>							
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (Md€)	1,9	1,6				
<b>Qualité de service</b>							
<b>Médiation</b>							
					PR V		
SOT75	Nombre de dossiers éligibles	2 407	2 087				
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	1 278	1 159				
SOT78	Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	53,1 %	55,50%				
<b>Indicateurs d'impact économique disponibles dans le rapport de gestion</b>							
SOT83	Encours crédit à la clientèle (Mds€)	386	364,8				
SOT84	Crédit à l'habitat (Mds€)	200,6	189,4				
SOT85	Crédit à la consommation (Mds€)	37,4	36,5				
SOT86	Prêt d'équipement (TPE) (Mds€)	71,8	67,2				

## Informations sociales

Références indicateurs RSE	Indicateurs	2015	2014	Grenelle Art R 225-105	OCDE	GRI4	OIT Reco. 193	Pacte mondial
<b>Emploi</b>								
<b>Effectif</b>								
<b>SOC01_bis</b>	<b>Effectif inscrit PPH (personne physique)</b>	<b>82 254<sup>(2)</sup></b>	<b>83 658</b>	<b>al1-1-a-1</b>		<b>G4-9</b>		<b>1, 2, 3, 6</b>
SOC02	dont France	71 249 86,6 %	64 987	al1-1-a-1	PR V	G4-11	LA1	
SOC05 <sup>(1)</sup>	dont cadres	28 975 40,7 %	46,6 %	al1-1-a-1	PR V	G4-11	LA1	
SOC07	dont femmes	46 055 56,0 %	50,5 %	al1-1-a-1	PR V		LA1	
SOC12 <sup>(1)</sup>	% de salariés en CDI	95,4 %	ND					
<b>Recrutement</b>								
<b>SOC13</b>	<b>Nombre total d'embauches</b>	<b>17 319</b>	<b>17 255</b>	<b>al1- 1-a-2</b>		<b>G4-LA1</b>		<b>1, 2, 3, 6</b>
SOC15	dont femmes	10 092	9 210					
SOC16	dont CDI	5 382	4 326	al1- 1-b-1	PR V	G4-11		
<b>Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation</b>								
<b>SOC19</b>	<b>Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation</b>	<b>4 522</b>	<b>4 532</b>			<b>G4-11</b>		
<b>SOC20</b>	<b>dont licenciements</b>	<b>826</b>	<b>549</b>	<b>al1- 1-a-2</b>				
SOC22	Existence de plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi ?	Non	Non	al1- 1-a-2				
<b>Organisation, durée du travail et absentéisme</b>								
<b>Organisation du temps de travail (effectif CDI)</b>								
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	65 382	62 371	al1- 1-b-1	PR V			1, 2, 3, 6
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	8 168	8 970	al1- 1-b-1	PR V			1, 2, 3, 6
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	88,9 %	87,40 %		PR V			1, 2, 3, 6
<b>Absentéisme et ses motifs</b>								
<b>SOC38</b>	<b>Nombre total de jours d'absence</b>	<b>853 641</b>	<b>948 943</b>	<b>al1- 1-b-1</b>	<b>PR V</b>	<b>G4-LA6</b>	<b>LA7, LA8, LA9</b>	<b>3, 6</b>
SOC39	dont maladie	624 279	617 311	al1- 1-b-1	PR V	G4-LA6		
SOC40	dont accidents de travail	19 795	22 713	al2-1-d-1	PR V	G4-LA6		
SOC43	Nombre de déclarations de maladies professionnelles	23	25	al1- 1-b-1	PR V	G4-LA6		
<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>								
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	505	545	al2-1-d-1	PR V	G4-LA6	LA7, LA8, LA9	3, 6
<b>Formation et insertion professionnelle</b>								
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (M€)	144,5	145,8		PR V	G4-LA9 G4-LA10		3, 6
<b>SOC47</b>	<b>% de la masse salariale dédiée à la formation</b>	<b>4,30 %</b>	<b>4,10 %</b>		<b>PR V</b>	<b>G4-LA10</b>		<b>3, 6</b>
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	59 908	52 647		PR V	G4-LA10		3, 6
SOC49	% de salariés formés	72,80 %	63,20 %		PR V	G4-LA10		3, 6
<b>SOC50</b>	<b>Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés (en millions d'heures)</b>	<b>1,99</b>	<b>1,96</b>	<b>al1-1-e-2</b>	<b>PR V</b>	<b>G4-LA10</b>		<b>3, 6</b>

(1) Sur effectif France.

(2) Effectif PPH (78 800 en base ETP, équivalent temps plein).

## Informations sociales

Références indicateurs RSE	Indicateurs	2015	2014	GRENELLE Art R 225-105	OCDE	GRI4	OIT Reco. 193	Pacte mondial
<b>Égalité des chances</b>								
<b>Égalité professionnelle homme-femme</b>								
SOC60	% de femmes parmi les cadres	39,20 %	22,60 %		PR V	G4-LA12	LA13	6
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	39,40 %	38,40 %		PR V			
<b>Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT</b>								
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	1	0	al2-1-g 2	PR V	G4-LA16		1, 2, 3, 6
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>								
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	1 026	1 294	al1-1-f-2	PR V			3, 6
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	1,20 %	1,60 %		PR V			
<b>Dialogue social</b>								
<b>Rémunérations et leur évolution</b>								
SOC73	Masse salariale brute (Mds€)	3,4		al1-1-a 3	PR V	G4-EC1		3, 6
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) des CDI	3,3		al1-1-a 3	PR V	G4-LA13		
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) - CDI non cadres	1,3		al1-1-a 3	PR V	G4-LA13		
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (M€) - CDI cadres	1,9	1,7	al1-1-a 3	PR V	G4-LA13		
<b>Charges sociales</b>								
SOC80	Montant global des charges sociales versées (Mds€)	1,9	2		PR XI	G4-EC1		



## Informations environnementales

Références indicateurs RSE	Indicateurs	2015	2014	Grenelle Art R 225-105	OCDE	GRI4	Pacte mondial
<b>Consommation de ressources</b>							
<b>Eau (m<sup>3</sup>)</b>							
ENV04	Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	678 089	791 046	al1- 2-c-1	PR VI	G4-EN8	PR 7-8-9
<b>Énergie (MWh)</b>							
ENV05	Consommation totale d'énergie <sup>(1)</sup> (MWh)	613 656	564 174	al1 - 2-c	PR VI	G4-EN3	PR 7-8-9
<b>Papier (tonnes)</b>							
ENV09	Consommation de papier (tonnes)	14 413	37 909	al1- 2-c-2	PR VI	G4-EN1	PR 7-8-9
<b>Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre</b>							
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (kg)	1 887	2 747				
<b>Actions en faveur de la réduction des émissions</b>							
ENV32	Nombre de visio conférences	50 191	57 396	al1- 2-b-1	PR VI	G4-EN19	
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE	39	37	al1- 2-a-1			

(1) Chiffre surévalué en 2014 suite à une erreur de collecte. Le tonnage 2015 n'inclut pas le papier journal du pôle presse, estimé à 71 741 tonnes, dont 64 276 tonnes d'origine recyclée.

## Tableau de concordance - Groupe Crédit Mutuel

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

Les indicateurs du groupe Crédit Mutuel présents dans le rapport de gestion

<b>1° Informations sociales :</b>	
<b>a) Emploi :</b>	
▶ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique ;	SOC 01 à SOC 12
▶ les embauches et les licenciements ;	SOC 13 à SOC 22
▶ les rémunérations et leur évolution ;	SOC 107 à 109
<b>b) Organisation du travail :</b>	
▶ l'organisation du temps de travail ;	SOC 29 à SOC 32
<b>c) Relations sociales :</b>	
▶ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci ;	SOC 67 - SOC 78 à SOC 79
▶ le bilan des accords collectifs ;	SOC 83
<b>d) Santé et sécurité :</b>	
▶ les conditions de santé et de sécurité au travail ;	SOC 38 à SOC 44
▶ le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail ;	SOC83
<b>e) Formation :</b>	
▶ les politiques mises en œuvre en matière de formation ;	SOC 46 à SOC 50
▶ le nombre total d'heures de formation ;	SOC 50
<b>f) Égalité de traitement :</b>	
▶ les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ;	SOC 60 à SOC 63
▶ les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ;	SOC 68 à SOC 71
▶ la politique de lutte contre les discriminations ;	Cf. texte
<b>2° Informations environnementales :</b>	
<b>a) Politique générale en matière environnementale :</b>	
▶ l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement ;	Cf. texte
▶ les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement ;	ENV 43
<b>b) Pollution et gestion des déchets :</b>	
▶ les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;	non significatif
▶ les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets ;	ENV 39
<b>c) Utilisation durable des ressources :</b>	
▶ la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	ENV 04
▶ la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ;	ENV 09
▶ la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;	ENV 05 à ENV 08 - ENV 31 à ENV 32
<b>d) Changement climatique :</b>	
▶ les rejets de gaz à effet de serre ;	ENV 31 à ENV 32
<b>e) Protection de la biodiversité :</b>	
▶ les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité ;	non significatif

### 3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable :

#### a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :

- ▶ en matière d'emploi et de développement régional ; SOT 01 à SOT 08 - SOT 10 à SOT 28 - SOT 52
- ▶ sur les populations riveraines ou locales ; SOT 07 à SOT 08

#### b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines :

- ▶ les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations ; GOUV 70 - SOT 40
- ▶ les actions de partenariat ou de mécénat ; SOT 52

#### c) Sous-traitance et fournisseurs :

- ▶ la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux. Cf. texte

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

Les indicateurs du groupe Crédit Mutuel présents dans le rapport de gestion

### 1° Informations sociales :

#### b) Organisation du travail :

- ▶ l'absentéisme ; SOC 38 à SOC 44

#### d) Santé et sécurité :

- ▶ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ; SOC 40 à SOC 44

#### g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :

- ▶ au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ; SOC 67 - SOC 78 à SOC 79
- ▶ à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession ; SOC 60 à SOC 63
- ▶ à l'élimination du travail forcé ou obligatoire ; Cf. texte
- ▶ à l'abolition effective du travail des enfants ; Cf. texte

### 3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable :

#### c) Sous-traitance et fournisseurs :

- ▶ l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ; Cf. texte

#### d) Loyauté des pratiques :

- ▶ les actions engagées pour prévenir la corruption ; Cf. texte
- ▶ les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs ; Cf. texte

#### e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des droits de l'homme.

# RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES

CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL  
Exercice clos le 31 décembre 2015

## **Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion**

### **Aux Sociétaires,**

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

### **Responsabilité de la société**

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des procédures de reporting environnemental, social, sociétal et de gouvernance dans leur version 2015 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure en introduction du Chapitre « La responsabilité sociale de l'entreprise » dans le rapport de gestion.

### **Indépendance et contrôle qualité**

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

### **Responsabilité de l'organisme tiers indépendant**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

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

Nos travaux ont été effectués par une équipe de six personnes entre septembre 2015 et avril 2016 pour une durée d'environ vingt semaines.

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

### **1. Attestation de présence des Informations RSE**

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

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

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

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

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

### **2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE**

#### **Nature et étendue des travaux**

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

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité,

leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

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

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes :

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif de filiales que nous avons sélectionnées en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente

en moyenne 48 % des effectifs et 41 % de la consommation d'énergie totale du groupe.

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

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

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

## Conclusion

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

## Observations

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur l'élément suivant :

- le travail de formalisation devra être poursuivi afin de limiter les risques de mauvaise lecture des règles de gestion des indicateurs et de renforcer la qualité des données reportées.

Paris-La Défense, le 4 mai 2016

L'Organisme Tiers Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Eric Duvaud  
Associé

Hassan Baaj  
Associé

Développement durable

(1) Portée d'accréditation disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

(2) ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

(3) Informations environnementales et sociétales :

- Indicateurs (informations quantitatives) : la consommation de papier, la consommation totale d'énergie, le budget global dédié au mécénat et au sponsoring, l'encours ISR, le montant d'épargne salariale solidaire, le nombre d'OBNL clientes, les 8 indicateurs de microcrédit professionnel intermédié (nombre de dossiers traités et montants : SOT 16, 17, 19a, 20a, 19b, 20b, 22 et 23).

- Informations qualitatives : la politique générale en matière d'environnement (l'organisation, les actions de formation et d'information des salariés, les moyens consacrés à la prévention des risques et pollutions), la pollution et la gestion des déchets (les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol, les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets), l'utilisation durable des ressources et le changement climatique (la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables, la consommation d'eau, la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation), l'adaptation aux conséquences du changement climatique, les mesures prises pour développer la biodiversité ; l'impact territorial, économique et social (emploi, développement régional, impact sur les populations locales), les relations avec les parties prenantes (les conditions de dialogue, les actions de partenariat ou de mécénat), l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans la politique d'achat et les relations avec les fournisseurs et sous-traitants des enjeux sociaux et environnementaux, la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs), les actions engagées en matière des droits de l'Homme.

Informations sociales :

- Indicateurs (informations quantitatives) : l'effectif total inscrit (personnes physiques), les embauches et le nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont les licenciements, les rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI et leur évolution, le nombre total de jours d'absence, la part de la masse salariale dédiée à la formation et le nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés, la part des femmes dans l'encadrement ;

- Informations qualitatives : l'emploi (l'effectif total et répartition, les embauches et les licenciements, les rémunérations et leur évolution), l'organisation du temps de travail, l'absentéisme, les relations sociales (l'organisation du dialogue social, le bilan des accords collectifs), les conditions de santé / sécurité au travail, les politiques mises en œuvre en matière de formation, le nombre total d'heures de formation, la diversité et l'égalité des chances et de traitement (les mesures prises en matière d'égalité homme / femme, l'emploi et l'insertion de personnes handicapées, la lutte contre les discriminations), la promotion et le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (liberté d'association, élimination des discriminations, du travail forcé et des enfants).

Le CIC, le CIC Lyonnaise de Banque, Cofidis S.A., LACO, CMNE, CMMABN, Arkéa.



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

---

Confédération Nationale du Crédit Mutuel  
88- 90, rue Cardinet - 75847 Paris Cedex 17

Tél. : 01 53 48 87 94

[www.creditmutuel.com](http://www.creditmutuel.com)

Communication institutionnelle

Photos : Crédit Mutuel - Thinkstock - Getty Images