

# Responsabilité sociale et environnementale

## 4

### **218 INFORMATIONS GÉNÉRALES**

- 218 Préambule
- 218 Introduction
- 218 Volet social
- 221 Volet sociétal
- 230 Volet environnemental
- 231 Volet gouvernance

### **232 INDICATEURS**

- 232 Note méthodologique
- 234 Reporting RSE 2014 - Informations sociales
- 238 Reporting RSE 2014 - Informations sociétales
- 241 Reporting RSE 2014 - Informations environnementales
- 242 Reporting RSE 2014 - Gouvernance

### **243 TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES INFORMATIONS REQUISES PAR L'ARTICLE 225 DE LA LOI GRENELLE II EN MATIÈRE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE**

### **246 RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIÉTALES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION**

# INFORMATIONS GÉNÉRALES

## Préambule

Sont présentés dans ce chapitre les impacts sociaux et environnementaux de l'activité ainsi que les engagements sociétaux de l'entreprise en faveur du développement durable conformément aux obligations de l'article 225 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 et son décret d'application du 24 avril 2012.

Les actions du groupe Crédit Mutuel en matière de responsabilité sociale et environnementale font l'objet d'un rapport RSE publié par la Confédération nationale du Crédit Mutuel et celles du groupe CM11<sup>(1)</sup> sont publiées dans le document de référence de ce dernier.

NB : sauf indication contraire signalée par un \*, les commentaires qui suivent s'appliquent aux données chiffrées mentionnées dans les tableaux d'indicateurs figurant ci-après. Par ailleurs, certains titres de paragraphes incluent une codification SOCXX, SOTXX, ENVXX afin de faciliter le rapprochement avec la table de concordance avec les informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II présente à la fin de ce chapitre.

## Introduction

La proximité, la responsabilité, la solidarité sont les valeurs défendues par le groupe Crédit Mutuel depuis sa création. Cela s'est traduit notamment par l'adhésion de ce dernier aux principes du Pacte mondial de l'ONU dès 2003.

La démarche en matière de développement durable du CIC s'inscrit dans cette politique définie au niveau du groupe Crédit Mutuel.

## Volet social

En 2014, le CIC a poursuivi sa politique d'optimisation de la gestion des compétences et du potentiel d'évolution de ses collaborateurs.

La politique sociale du CIC repose pour la majorité des entités du groupe sur un statut unique.

### 1 - Emploi

#### 1.1. Un employeur de premier rang

Au 31 décembre 2014, le groupe CIC compte 20 398\* salariés inscrits, se répartissant comme suit :

- banques : 17 287 ;
- filiales françaises : 1 385 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 726.

L'effectif total baisse de 218 salariés (- 1,1 %) par rapport à 2013 (20 616). Après retraitement des données 2013 hors CM-CIC Gestion (151 personnes), la baisse est de 67 salariés.

Les banques enregistrent une diminution globale de leurs effectifs de 128 collaborateurs (- 0,73 %).

Les filiales françaises voient leur effectif augmenter de 8 salariés (données 2013 retraitées hors CM-CIC Gestion) et les établissements situés à l'étranger de 53 salariés.

#### 1.2. Des emplois pérennes

Le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après (métropole), dénombre 18 813 salariés (personnes physiques) dont 96,1 % en contrat à durée indéterminée (CDI) ; le CIC affiche un taux de *turnover* de 2,5 %.

#### 1.3. Rémunération

Des données quantitatives concernant la rémunération figurent en page 236 (indicateurs SOC73, SOC107 à 109 et SOC80). La masse salariale brute de ces collaborateurs est de 789,2 millions d'euros, en baisse de 0,4 % par rapport à 2013.

#### 1.4. Durée du temps de travail et absentéisme

La durée du temps de travail et l'absentéisme et ses motifs sont abordés en page 235 (indicateurs SOC29 à SOC32 pour l'organisation du temps de travail - SOC38 à 40 et SOC43 pour l'absentéisme). La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 6,3 %. L'absentéisme recule de 0,6 % avec 217 895 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice.

#### 1.5. Intégration

Les collaborateurs récemment embauchés dans le réseau bénéficient d'un parcours métier conjuguant formation théorique, journées d'immersion et d'application en agence et autoformation. Par ailleurs, le CIC continue de développer des liens privilégiés avec de nombreux établissements d'enseignement supérieurs, notamment lors de rencontres métiers, de journées de recrutement, de forums sur les métiers, la finance... Dans les filiales, des formations spécifiques ou tutorats sont également mis en place pour les nouvelles recrues.

### 2 - SOC45 - Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs

Des actions de prévention et de suivi au niveau de la sécurité et de la santé des collaborateurs sont menées dans différentes entités du CIC.

Pour l'ensemble des entreprises relevant du statut unique CIC, il existe :

- un plan d'action relatif à la prévention du stress au travail : les actions proposées pour prévenir, réduire et supprimer le stress au travail tiennent compte des travaux réalisés par le groupe de travail et de l'enquête réalisée auprès des collaborateurs par une société extérieure. Les actions de préventions portent sur l'agencement et l'équipement du poste de travail, l'adaptation du site Intranet, l'utilisation de la messagerie, le rôle et la formation de manager, la formation et l'accompagnement des salariés ;

(1) Le groupe CM11 est constitué des groupes adhérents à la Caisse fédérale de Crédit Mutuel (CFdeCM). Il fédère les Caisses de Crédit Mutuel Centre Est Europe, Sud-Est, Ile-de-France, Savoie-Mont Blanc, Midi-Atlantique, Loire-Atlantique et Centre-Ouest, Centre, Normandie, Dauphiné-Vivaraire, Méditerranéen et Anjou, de leur Caisse fédérale commune (CFdeCM), de la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM), et de ses principales filiales : ACM, BECM, informatique, mais aussi le CIC, Targobank Allemagne, Cofidis, CIC Iberbanco.

- en annexe du règlement intérieur de chaque entreprise concernée :
  - une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence, (une plaquette d'information sur la prévention des actes d'harcèlement et de violence au travail a été distribuée aux collaborateurs) ;
  - une charte de sécurité avec les règles s'appliquant à tous les collaborateurs du groupe et à toute personne habilitée ayant accès aux locaux, aux moyens informatiques et aux informations mises à disposition ou utilisées par le groupe. Un livret sécurité détaille les procédures et consignes de sécurité à appliquer aux différentes situations qui pourraient se produire. Ce guide regroupe plusieurs thèmes et notamment la sécurité des locaux et des personnes physiques. Il est à disposition des collaborateurs dans l'Intranet entreprise.

Pour les entreprises concernées, une mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels et de la grille d'analyse de la pénibilité est effectuée annuellement.

Pour prévenir certains risques spécifiques à l'activité : attaque à main armée, agression physique, incivilités, la mise à jour et le rappel des consignes de sécurité sont réalisés régulièrement. Concernant les incivilités émanant de la clientèle, les collaborateurs disposent d'un applicatif informatique permettant de recenser les incivilités et contenant des recommandations concernant les mesures à prendre vis-à-vis des salariés concernés.

L'environnement du poste et de l'espace de travail est amélioré par l'équipement de mobilier ergonomique, de l'orientation par rapports aux équipements et à la lumière.

En 2014, une charte du management groupe a été définie. Elle a pour objet de contribuer à la qualité de vie au travail en promouvant les valeurs managériales du groupe. Des fiches management ont été mises à la disposition des managers. Chacune de ces fiches traite de manière synthétique une situation managériale particulière, met en avant des pratiques recommandées et propose des pistes d'actions. L'ensemble des documents sont disponibles sur l'Intranet et accessible à tous. Des modules d'autoformation sont aussi proposés sur les thèmes : « sécurité et prévention incendie » et « sensibilisation à la sécurité-protection des personnes et des biens ».

Le CIC a déclaré 93 accidents du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail.

### 3 - SOC50 - La formation

Le plan de formation 2014-2016 a pour objectif d'accompagner la mise en œuvre du plan à moyen long terme du groupe. Il a pour ambition de répondre aux axes de développement du groupe, mais aussi d'accompagner l'évolution des métiers et des organisations.

Les réponses apportées sont de 3 types :

- les actions stratégiques afin de répondre aux besoins collectifs de formation liés à la stratégie de développement de l'entreprise, le développement ou l'acquisition de compétences collectives, aux contraintes externes de l'entreprise. 2014 a notamment été marquée par le déploiement de la formation « manager avec l'EADC<sup>2</sup> » qui accompagne la mise en œuvre du projet d'entreprise « mobilisons nos compétences » ;
- les parcours métier ;
- les actions individuelles de renforcement des compétences.

En 2014, le budget formation a représenté 5 % de la masse salariale et le nombre de salariés formés a été de 14 347 (76 % des salariés) pour un total de 557 764 heures.

Des données quantitatives concernant la formation figurent en page 236 (indicateurs SOC46 à SOC50).

### 4 - Valoriser et gérer les compétences

**4.1.** L'application *TALENSOFT* en place sur les postes de travail des salariés gère les données personnelles de chaque collaborateur avec la production d'un mini CV ainsi que les entretiens de seconde partie de carrière, s'est enrichie d'une fonctionnalité permettant de gérer les entretiens d'appréciation : EADC<sup>[2]</sup>. Ce nouvel outil a commencé à être déployé en 2013, puis en 2014 à l'ensemble des collaborateurs. Il a pour objectif d'apprécier le niveau des compétences et de fixer des voies de progrès dans le poste mais aussi de faciliter des évolutions futures sur la base des progrès réalisés et des réussites constatées. Les DRH se sont mobilisées pour accompagner les managers dans l'appropriation de la démarche et de l'outil. Ces derniers disposent également de présentations d'EADC, de guides de préparation pour les collaborateurs, d'une formation « Manager avec l'EADC » et des pratiques d'appréciation sur Intranet. Par ailleurs, les salariés du groupe bénéficient de l'applicatif *JOBS* qui permet de rechercher facilement les offres d'emploi publiées sur l'ensemble du territoire et de créer des alertes pour être informé de nouvelles opportunités qui répondent aux attentes de l'utilisateur. Un guide pour faciliter les démarches et définir les règles pratiques de mobilité groupe est disponible sur l'outil Intranet.

**4.2.** L'utilisation de ces outils de gestion des compétences et des carrières est optimisée grâce à l'adoption en 2013 d'une nomenclature des emplois unique par le groupe qui facilite aussi l'orientation professionnelle et les mobilités entre les différentes entités. Une bibliothèque des fiches emploi-compétences groupe est également disponible sur le site Intranet des collaborateurs depuis fin août 2014. Les fiches sont réparties en 11 familles et présentent pour un emploi donné : la mission, les activités principales, les compétences requises pour exercer ces activités, les principaux emplois de proximité (ceux dont le collaborateur peut venir pour exercer cet emploi et ceux vers lesquelles il peut aller après une affectation réussie à cet emploi). Pour un même emploi, sont proposées une fiche synthétique et une fiche exhaustive complétée des niveaux requis pour les compétences métier, le détail des compétences métier, des définitions des compétences générales.

### 5 - Égalité des chances

La lutte contre toute forme de discrimination (SOC69) et le respect de l'équité 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 ».

#### 5.1. SOC56 - Politique en faveur de l'égalité hommes/femmes

Les accords ou engagements signés en 2013 au niveau des banques et de certaines filiales et portant sur l'égalité professionnelle au moment du recrutement, l'égalité de traitement en matière de qualification, de classification, de rémunération et sur l'articulation entre la vie familiale et la vie professionnelle ont fait l'objet d'un suivi en 2014.

[2] Entretien d'appréciation et de développement des compétences.

... Volet social

Ainsi, le nombre de femmes cadres est de 3 515, en progression de 2,7 % par rapport à 2013 (retraité de CM-CIC Gestion). 27 % des cadres promus ont concerné les femmes en 2014.

Une nouvelle application a été mise en œuvre qui guide les managers dans leurs réflexions durant la procédure annuelle de révision individuelle des rémunérations. L'application *REV REM* (pour REVision de REMunération) apporte des informations précises sur l'historique et le positionnement de la rémunération de chaque collaborateur et permet de saisir les propositions dans le cadre de l'enveloppe annuelle allouée. *REV REM* restitue des synthèses permettant de vérifier que les propositions préservent ou améliorent l'équité entre les femmes et les hommes.

### 5.2. SOC69 - Emploi des seniors

Dans le cadre de l'application de la loi sur le contrat génération, la direction du groupe s'est engagée 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.

Par ailleurs, un entretien de seconde partie de carrière est proposé à tous les salariés au cours de l'année de leur 45<sup>e</sup> anniversaire.

5.3. SOC69 - Certaines entreprises poursuivent leurs propres actions comme CIC Lyonnaise de Banque avec l'association IMS pour l'égalité des chances et la lutte contre les stéréotypes en tout genre et avec la Maison de l'emploi et de la formation pour l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi. Par ailleurs, la Banque de Luxembourg adhère à la charte de la diversité Lëtzebuerg.

### 5.4. SOC70 - Emploi et insertion des personnes handicapées

Les dispositifs pour favoriser l'insertion des handicapés se traduisent par des mesures en faveur des salariés handicapés comme à CIC Nord-Ouest qui participe à l'acquisition de matériel lié au handicap, prend en charge l'agencement du poste de travail, aménage si le handicap l'exige les horaires de travail, adapte les conditions matérielles de la formation professionnelle au handicap, aide dans les démarches administratives, octroie une journée de congé pour ces démarches ou la réalisation de certains travaux à des ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail).

### 5.5. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective : les entités du groupe (sauf exception due à leur taille) réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (CE, CHSCT, DP). Les mandataires sociaux des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave.
- SOC64 - Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession : conformément à la loi, le CIC ne pratique aucune discrimination.
- SOC65 - Élimination du travail forcé ou obligatoire et SOC66 - Abolition effective du travail des enfants : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

## 6 - Dialogue social

### 6.1. Des collaborateurs associés à la performance globale du CIC

Les résultats 2013 ont permis de dégager des enveloppes d'intéressement et de participation, versées en 2014. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 19 584 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 84 millions d'euros, soit 10,9595 % de la masse salariale 2013, se décomposant en 8,8224 % d'intéressement et 2,1371 % de participation : les salariés ayant fait au moins un versement au PEG ont bénéficié de 12,6 millions d'euros d'abondement.

Il n'existe pas, par ailleurs, de plan d'option de souscription ou d'achat d'action au profit des dirigeants du CIC.

### 6.2. Relations professionnelles et bilan des accords collectifs

SOC83 - Les accords signés en 2014.

Plusieurs accords ont été signés avec les partenaires sociaux, relevant du périmètre global CM11 et CIC.

Parmi ceux-ci, concernent les entités du CIC :

- 31 janvier 2014 : avenant n° 12 au règlement du Plan épargne du groupe CM-CIC portant sur la création d'un compartiment actions Europe ;
- 7 avril 2014 : plan d'action du contrat de génération, avec intégration des mesures pour les seniors ;
- 18 avril 2014 : avenants n° 13 à l'accord du Plan épargne du groupe CM-CIC ;
- modification de la liste des entreprises couvertes par l'accord de participation (avenant n° 1 à l'accord du groupe CM-CIC de participation des salariés aux résultats de l'entreprise signé le 30 juin 2014) ;
- modification de la liste des entreprises couvertes par l'accord d'intéressement (avenant n° 1 à l'accord du groupe CM11-CIC relatif à l'intéressement signé le 30 juin 2014).

Par ailleurs, des accords spécifiques ont été signés au niveau de certaines entités du CIC.

De plus, conformément aux obligations de la loi de sécurisation de l'emploi, une base de données économiques et sociales sous Intranet a été mise à disposition des représentants du personnel des entités françaises du groupe d'au moins 300 salariés depuis le 14 juin 2014. Cette base de données unique (BDU) qui rassemble des informations relatives aux grandes orientations économiques et sociales des entreprises concernées sera déployée dans les autres entités du groupe CIC de plus de 50 personnes selon le calendrier prévu par la loi.

SOC84 - Accords signés en matière de santé et de sécurité au travail : présent dans tous les établissements du groupe d'au moins 50 salariés, un CHSCT contribue à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et l'amélioration des conditions de travail. Il n'y pas eu en 2014 d'accords signés en matière de santé et de sécurité au travail.

Des actions préventives sont réalisées régulièrement dans le domaine de la santé comme par exemple des propositions de formation aux urgences et de vaccination contre la grippe, journées d'information sur le sommeil (CIC en IDF)...

En matière de sécurité, différents documents sont mis à disposition sur Intranet : le livret de sécurité, le référentiel de sécurité et le guide de sécurité du réseau du groupe, *Agir ensemble face aux incivilités* (dans la relation clientèle), *Prévenir tout acte de harcèlement et de violence au travail...*

### 6.3. SOC87 - Satisfaction des salariés

Les enquêtes de satisfaction réalisées en 2014 sont liées aux formations effectuées par CM-CIC Formation sur le contenu, le déroulement et la pédagogie ; et la qualité des services rendus par des métiers supports au réseau (filiales métiers, plate-forme téléphonique...). Ces enquêtes de satisfaction sont utilisées pour améliorer les modules suivants.

### 6.4. Sensibiliser les salariés à la RSE

Afin de mieux faire connaître l'ISR auprès des collaborateurs du réseau, CM-CIC Asset Management a déployé du 22 septembre au 18 octobre 2014, un quiz disponible sur Intranet. Dans le cadre de la semaine de l'ISR 2014, un film réalisé par CM-CIC Asset Management était également disponible sur les Intranet des banques CIC. Par ailleurs, les chargés d'affaires du réseau ont participé à la Web conférence organisée par CM-CIC Asset Management pour les clients institutionnels destinée à mieux faire connaître l'ISR (cf. paragraphe 2.1 du volet sociétal).

Enfin, la lettre RSE du groupe Crédit Mutuel publiée chaque semaine est désormais disponible sur l'Intranet du CIC, des banques régionales et de certaines filiales.

Le groupe Crédit Mutuel a développé en 2014 un module d'autoformation sur la RSE à destination de tous les salariés. Il sera déployé en 2015.

## Volet sociétal

Par son ancrage régional, le CIC est partie prenante dans le développement économique des territoires.

### 1 - SOT09 - Impact territorial, économique et social de l'activité du CIC

#### 1.1. De par son réseau bancaire de 2 047 agences dont 1 738 en région, le CIC est une banque de proximité au service de l'économie réelle

Par ailleurs le CIC joue un rôle actif dans l'emploi des régions avec 92 % de son effectif employé en France.

#### 1.2. Une banque solide

Le ratio de fonds propres *Common Equity Tier 1* du CIC est de 11,5 % sans mesures transitoires au 31 décembre 2014 et celui du groupe CM11 de 14,4 %, un des plus élevés des banques françaises, ce qui facilite le refinancement.

#### 1.3. Une banque qui participe activement au financement de l'économie

En 2014, dans un environnement économique difficile, le montant des crédits distribués par son réseau bancaire s'établit à 23,5 milliards d'euros dont 8,8 milliards de crédits habitat, 7,4 milliards de crédits d'investissement, 4,9 milliards de crédits de fonctionnement et export, 2,4 milliards de crédits à la consommation ou renouvelables.

#### 1.4. Une banque qui soutient les créateurs d'entreprises, les auto-entrepreneurs et repreneurs d'entreprises

Le CIC a mis en place un dispositif pour la création/reprise d'entreprise depuis quelques années comme : la charte création d'entreprise, l'offre *CréaCIC* qui propose des solutions spécifiques de financement (notamment grâce à une convention TPE passée avec Bpifrance), de protection sociale, de banque au quotidien, le guide du créateur d'entreprise, espace création d'entreprise sur *cic.fr*, un partenariat avec l'APCE, avec le réseau France Active et Initiative France. Les auto-entrepreneurs disposent également d'un espace qui leur est dédié sur *cic.fr*. Par ailleurs, le CIC est partenaire d'organismes dont la vocation est d'accompagner les porteurs de projets comme l'Union des Auto-Entrepreneurs (UAE), l'Institut du créateur repreneur du BTP, *Mon Entreprise*

*Auto* (dispositif du Conseil national des professions de l'automobile pour accompagner les projets de cession, de création ou de reprise d'entreprises de l'automobile), ou de délivrer des prêts d'honneur (Réseau Entreprendre, Initiative France...).

CM-CIC Capital Finance réalise également des actions de soutien auprès d'incubateurs d'entreprises qui sont des structures d'accompagnement de projet de création d'entreprises.

#### 1.5. Une banque qui encourage les initiatives entrepreneuriales

Le CIC a lancé en septembre 2014 « *entrepreneons.fr* », espace d'échange et d'informations pour les créateurs d'entreprises, auto-entrepreneurs ou e-commerçants. Le CIC ainsi, engage le dialogue sur Internet sur les solutions à apporter à des problèmes concrets rencontrés par les entrepreneurs au quotidien.

Banque de plus de 40 % des ETI, le CIC est aussi partenaire du premier cycle des « Rencontres des entreprises de long terme » qui ont démarré en octobre et sont organisées par le groupe Express-Roularta et d'autres partenaires : l'ASMEP-ETI (Association des moyennes entreprises patrimoniales et des entreprises de taille intermédiaire, FBN France (*Family Business Network France*)). Six rencontres sont prévues à travers la France, organisées conjointement avec chacune des directions générales des banques régionales et à Paris. Elles sont l'occasion pour les dirigeants de PME et ETI familiales d'échanger sur les meilleures pratiques, de partager les outils et les expériences par exemple sur la gouvernance et le financement de long terme, mais aussi d'engager le débat entre dirigeants et personnalités de premier plan de la vie régionale sur les conditions de compétitivité et de la pérennité de leurs entreprises. Le CIC participe également à « La lettre de l'entreprise familiale ».

CM-CIC Capital Finance organise régulièrement des journées intitulées *Rencontres Entrepreneurs*.

#### 1.6. Une banque qui soutient le développement des PME sur le long terme

Présente sur l'ensemble du territoire national via six implantations de proximité (Paris, Lyon, Nantes, Lille, Strasbourg et Bordeaux), CM-CIC Capital Finance, qui regroupe le pôle « haut de bilan » du groupe, accompagne les entreprises du réseau dans la durée, à toutes les étapes de leur développe-

... Volet sociétal

ment : prise de participation minoritaire en capital-risque technologique, montages de transmission majoritaire (LBO), capital-développement ou conseil en fusions-acquisitions. Elle opère notamment dans la gestion de FIP (Fonds d'investissement de proximité) et de FCPI (Fonds communs de placement dans l'innovation). Au 31 décembre 2014, les capitaux gérés par les entités consolidées de cette activité atteignent 2,4 milliards d'euros dont 2 milliards de fonds propres et près de 460 participations. CM-CIC Capital Finance a reçu en 2014 le 1<sup>er</sup> prix du fonds d'investissement catégorie *Small Cap* de *Private Equity Magazine* pour son activité 2013.

### 1.7. Une banque qui favorise l'investissement durable dans les PME et ETI

Le CIC propose, depuis le mois de mars, 2 OPCVM (*Union PME ETI Action* et *Union PME ETI Diversifié*) éligibles au PEA-PME. 4 000 PEA-PME ont été ouverts en 2014. Deux autres offres de fonds *mid & small caps* existaient déjà : *Union Mid Cap* et *Union Entrepreneurs*. La Banque Transatlantique propose aussi un fond éligible au PEA-PME (*Brongiart PME diversifié*).

### 1.8. Une banque qui accompagne les jeunes

Pour chaque étape importante de la vie d'un jeune (apprentissage, études supérieures en France ou à l'étranger, permis de conduire, première installation, premier emploi, création d'entreprises...), le CIC propose des solutions sur mesure : prêts à des conditions privilégiées, financement et assurance pour un premier emménagement dont une assurance prenant en compte la colocation, aides pour la recherche d'un premier emploi, conseils et outils pour la gestion de son argent après l'obtention de ce dernier, accompagnement lors d'une création d'activité.

Par ailleurs, l'offre *Objectif Premier Emploi* pour les jeunes dans la période de recherche d'emploi comprend la gratuité pendant 1 an du *Contrat Personnel Jeune Actifs* formule Web, la possibilité de franchise partielle sur le prêt jeunes permis de conduire/auto/projets, la possibilité de gagner une *coaching* personnalisée par un spécialiste, une formule téléphonie adaptée. Le CIC est partenaire de MoovJee (Mouvement pour les jeunes et les étudiants entrepreneurs) qui organise notamment un concours et récompense les étudiants créateurs d'entreprise et porteurs de projets par des dotations et par un programme de mentorat individuel.

Par ailleurs, le partenariat exclusif avec le Comité français des olympiades des métiers (COFOM), WorldSkills France a été renouvelé en début d'année pour 2 ans. L'objectif de WorldSkills France est de promouvoir l'apprentissage, la formation professionnelle, les métiers et les jeunes qui s'engagent à participer au concours *WorldSkills International* et d'assurer la présence de la France en organisant la participation des jeunes Français à cette compétition internationale. Ces compétitions sont ouvertes à un éventail très large de jeunes quel que soit leur statut : apprentis, lycéens, étudiants, compagnons du devoir, jeunes salariés...

Le CIC est partenaire de l'association W Project qui a pour objectif de partager des expériences et des conseils sur la vie et la création d'entreprises à l'étranger à travers des reportages, des portraits d'entrepreneurs français à l'étranger. Ces reportages sont effectués par deux équipes d'étudiants sélectionnés sur concours qui partent à la découverte de la manière d'entreprendre dans des pays étrangers et alimentent le site [wproject.fr](http://wproject.fr).

Le CIC anime un blog sur Facebook intitulé *Jeunes Expat* qui est la page officielle du CIC destinée aux jeunes qui souhaitent

partir ou partis à l'étranger dans le cadre des études, d'un stage, d'un travail.

Parallèlement, le CIC a signé des partenariats avec de nombreux établissements d'enseignement supérieur.

### SOT44 - Liste des principaux partenariats

- Fondation Centrale Initiatives (Écoles Centrales de Lille, Nantes et Marseille) ;
- Universités catholiques de Lille et de Lyon ;
- Kedge Business School (Marseille),
- École Supérieure de Commerce de Dijon ;
- Université Lyon 3 ;
- EDHEC ;
- Participation au fonds de dotation ICN (Institut Commercial de Nancy) ;
- Audencia à Nantes (chaire « Entreprenariat familial et société, entre pérennité et changement ») ;
- Université de Luxembourg (Master in Wealth Management) ;
- ICHEC Brussels Business School (chaire « Familles en entreprises ») ;
- Partenariat avec l'ONISEP de Strasbourg...

### 1.9. SOT40 - Une banque présente auprès des associations

Le nombre de clients OBNL\* dans le réseau bancaire est en croissance de 5,8 % en 2014 par rapport à 2013 à 80 013. Le CIC propose notamment une offre de gestion des dons pour les associations (*Dynaflux Global Collect*) qui permet de déléguer jusqu'à l'intégralité de la chaîne des dons, de l'appel aux donateurs à la réception des enveloppes, de l'encaissement des chèques à l'édition des reçus, de l'intégration des dons à l'enrichissement des fichiers. Il propose également un *Pack Associations* qui permet aux associations de proximité de proposer aux adhérents de régler par carte bancaire même sans avoir de site Internet. Des produits de financement adaptés à leurs besoins et de placement sont aussi proposés. Certaines associations bénéficient aussi du *Livret* et de la *Carte d'Épargne Pour les Autres* que propose le CIC à la clientèle (cf. paragraphe 3.3).

Le CIC participe chaque année à de nombreux salons relatifs aux associations et fondations.

### 1.10. SOT45 - Liens avec des associations d'insertion

En dehors du recours à des ESAT pour certains travaux, le CIC a maintenu ses partenariats avec des associations favorisant l'insertion, parmi ceux-ci :

- dans l'est, CIC Est participe au concours *Trajectoires*, le concours des talents créateurs organisé par le fonds de dotation entrepreneurial d'Alexis-Lorraine dont l'objectif est de valoriser le parcours de tout créateur d'entreprise ;
- dans le sud-est, CIC Lyonnaise de Banque est membre fondateur de la Fondation Émergences de Lyon qui aide des projets sociétaux à émerger et à se structurer pour atteindre une autonomie économique ;
- dans la région nord-ouest, CIC Nord Ouest est partenaire des *Bourses de l'Espoir* de la Fondation de Lille qui dans le cadre de son action pour la promotion de l'égalité des chances attribue des bourses afin de soutenir les parcours et engagements des personnes dans le domaine de l'éducation et de la formation professionnelle. En 2014, CIC Nord Ouest a également été partie prenante dans deux initiatives décrites ci-après.
- en Suisse, CIC Suisse accompagne le projet *travailPLUS*, programme de réinsertion professionnelle de l'Armée du Salut...

\* OBLEN : Organisme à but non lucratif.

### Exemples de partenariat avec des associations d'insertion

ASSOCIATION	OBJECTIF DE L'ASSOCIATION	ACTION
Fonds de dotation AGIR avec la Jeunesse du Nord-Pas-de-Calais (NPC)	Contribution à la réussite professionnelle, à la promotion sociale et à la citoyenneté des « jeunes motivés » du Nord-Pas-de-Calais.	Participation de CIC Nord Ouest au comité de parrainage du fonds de dotation AGIR avec la Jeunesse du NPC.
Fonds de dotation la Sauvegarde du Nord	Financement de l'ensemble des actions portées par l'association La Sauvegarde du Nord, et prioritairement celles portant sur l'insertion professionnelle, l'insertion sociale, l'insertion par le logement et la protection de l'enfance.	Mécénat de CIC Nord Ouest.

#### 1.11. SOT46 - Liens avec des associations de défense de l'environnement

En 2014, CIC Sud Ouest a réalisé l'opération *Planter un arbre* en partenariat avec l'association *Cœur de Forêt* : pour chaque relevé de Web souscrit, CIC Sud Ouest a offert la plantation d'un arbre dans le cadre d'un projet de reforestation à Madagascar.

## 2 - SOT57 - Mécénat, partenariats

### 2.1. SOT55 - L'accompagnement de projets culturels et de préservation du patrimoine

Partenaire du musée de l'Armée, le CIC soutient activement les travaux de restauration à l'Hôtel national des Invalides. Il a, en 2014, associé son nom à deux expositions temporaires *Mousquetaires !* qui a réuni un ensemble de documents, pièces et objets contribuant à passer de la fiction née des personnages d'Alexandre Dumas et des films à la réalité historique ; *Vu du front. Représenter la Grande Guerre* qui a reçu le « Label Centenaire » pour la célébration du centenaire de la Première Guerre mondiale et qui s'intéresse à la manière dont les contemporains ont perçu et représenté le front.

Il est aussi partenaire des *Victoires de la musique classique* et permet de faire connaître de jeunes virtuoses au grand public, au travers de concerts notamment donnés à l'Hôtel national des Invalides.

Le CIC a créé et soutient le *Festival de Pâques d'Aix-en-Provence*, et a acquis un violoncelle d'exception mis à la disposition d'Ophélie Gaillard dont il finance également disques et concerts. Et il a poursuivi son partenariat concernant les émissions : *Le Grand Tour* et *Promenades musicales* sur France 3, *Sur les pas de...* sur France 5.

Le CIC s'investit aussi dans la promotion de la culture française et le rayonnement de la France à l'étranger au travers des actions de la Banque Transatlantique, mécène et membre fondateur de la Fondation Alliance Française.

Il est également mécène de projets régionaux (voir ci-après).



... Volet sociétal

<b>Principaux projets culturels régionaux financés en 2014</b>	<b>Bénéficiaires</b>	<b>Mécènes/Partenaires</b>
<b>BEAUX-ARTS</b>		
Exposition « Cathédrales, un mythe moderne : 1789 - 1914 »	Musée des Beaux-Arts de Rouen	CIC Nord Ouest
Exposition « Nicolas de Staël, Lumières du Nord, Lumières du Sud »	Musée d'Art moderne André Malraux (Le Havre)	CIC Nord Ouest
Expositions « André Fougeron » et « Camille Claudel »	Roubaix La Piscine Musée d'Art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
	Musée de l'École de Nancy	CIC Est
Prix Mezzanine Sud CIC'ART attribués aux projets de 4 jeunes artistes du grand Sud-Ouest, en leur permettant d'exposer leurs travaux au musée d'art contemporain de Toulouse (espace Mezzanine sud des abattoirs)		CIC Sud Ouest
Projets du musée des Beaux-Arts de Rennes	Fonds de dotation du Musée des Beaux-Arts de Rennes	CM-CIC Capital Finance
<b>BEAUX-ARTS ET MUSIQUE</b>		
Festival international des Arts de Saint-Agrève	Association Festival international des Arts de la Grange de Clavière	CIC Lyonnaise de Banque
<b>MUSIQUE</b>		
Projets musicaux	Arpège et Orchestre national de Lille	CIC Nord Ouest
	Opéra de Lille	CIC Nord Ouest
Saison musicale 2014	Le Musée de l'Hospice Comtesse	CIC Nord Ouest
Projets musicaux	Opéra national du Rhin de Strasbourg	CIC Est
Festival de musique de Besançon Franche-Comté	Festival de musique	CIC Est
Festival international de Colmar Vladimir Spivakov invite...	Office de tourisme de Colmar Ville de Colmar	CIC Est
Soutien aux actions menées par l'Opéra de Lyon Les Jeunes à l'Opéra et projet de vidéotransmission d'un opéra en région Rhône-Alpes 2014	Opéra de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Festival international d'art lyrique d'Aix-en-Provence	Association pour le Festival d'Aix-en-Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Festival « Saoû chante Mozart »	Saoû chante Mozart	CIC Lyonnaise de Banque
Financement de certains projets de l'Opéra national de Bordeaux	Arpeggio Association pour le Rayonnement de l'Opéra national de Bordeaux	CIC Sud Ouest
Festival de musique à Maguelone	Les amis du Festival de Maguelone	CIC Sud Ouest
Off Beat Jazz Festival de Bâle	Off Beat Jazz Festival	CIC Suisse
Initiatives pour permettre l'accès à la musique aux personnes fragiles socialement, malades, handicapées, personnes âgées...	Fondation Écouter pour mieux s'entendre	Banque de Luxembourg
<b>THÉÂTRE</b>		
	Théâtre Impérial de Compiègne	CIC Nord Ouest
<b>HISTOIRE</b>		
Festival « Les Rendez-vous de l'histoire » à Blois (salon du livre, débats, cinéma, expositions) sur le thème des rebelles	Centre européen de la promotion de l'Histoire	CIC Ouest
<b>ARCHITECTURE</b>		
	Fondation de l'Architecture et de l'ingénierie	Banque de Luxembourg



## 2.2. Des actions dans le domaine de la solidarité

Cette année, le CIC a soutenu la Fondation de l'Abbé Pierre en étant partenaire de l'opération de médiatisation baptisée « Abbé Road » qui avait pour but de sensibiliser et de mobiliser les jeunes sur la question du mal-logement en sillonnant les festivals français en bus durant tout l'été avant de s'arrêter à Paris pour un concert où se sont produits des artistes de renom. Il a continué de participer au programme *Ensemble, reconstruisons Haïti* de la Fondation du Crédit Mutuel (SOT48) qui poursuit des travaux de construction de logements (2<sup>e</sup> tranche de 48 logements).

## 2.3. SOT53 - Des exemples d'actions du CIC dans les domaines

- de la santé : CIC Ouest est membre fondateur de la fondation d'entreprise *Thérapie génique en Pays de Loire* ; Transatlantique Gestion s'est engagé en 2014 au côté de l'Institut Pasteur en soutenant le programme de l'unité de recherche des maladies infantiles notamment sur l'autisme ;
- du social : CIC Nord Ouest est partenaire de l'association *Ludopital* qui cherche à améliorer le séjour des enfants hospitalisés, CIC Suisse soutient l'association *Kinderkrebshilfe Schweiz* qui accompagne et soutient les familles dont un enfant est traité pour un cancer ;
- de l'humanitaire : CIC Lyonnaise de Banque soutient la *Course des Vendanges* de Puyricard organisé notamment par Terre de Partage, la Banque de Luxembourg *Friendship Luxembourg* qui réalise des projets au Bangladesh ;
- de l'éducation : CIC Nord Ouest est mécène de l'association *Entreprendre pour Apprendre*, CIC Lyonnaise de Banque a organisé une conférence avec l'*Association pour favoriser l'égalité des chances à l'école* (APFÉÉ) sur le thème de la réussite scolaire et une autre intitulée *Le regard des femmes sur nos villes est-il porteur de changements ?* avec Terra Femina ; La Banque de Luxembourg a également participé à une conférence organisée par Women in Business dont la participation a été reversée à l'association *Toutes à l'école*. CM-CIC Capital Finance soutient l'association *Papier de l'espoir* dont l'objectif est de financer des actions humanitaires éducatives à travers le monde en collectant le papier usagé qui est revendu pour être recyclé ;
- de l'émergence de projets : partenariat de CIC Nord Ouest avec *LMI Innovation*, membre d'Initiative France, qui accompagne et finance les créateurs d'entreprises innovantes dans la région Nord-Pas-de-Calais, avec le Réseau *Entreprendre Nord* qui aide les créateurs et repreneurs d'entreprises, soutien financier au parcours *1, 2, 3 Go Social* qui accompagne les projets d'entreprises à finalité sociale ou solidaire par la Banque de Luxembourg...

La participation des entreprises du groupe va parfois au-delà du partenariat avec un souhait d'impliquer les collaborateurs dans les événements organisés par les associations : création d'une équipe de collaborateurs de CIC Nord Ouest participant aux dernières *Foulées de Bondues* organisée par *Ludopital*, collaborateurs de CIC Lyonnaise de Banque à la *Course des Vendanges* de Puyricard.

## 2.4. SOT58 - Le mécénat de compétences

Certaines entités pratiquent le mécénat de compétence : des salariés (notamment des directeurs d'agence) de CIC Lyonnaise de Banque ont participé via le projet d'IMS *Déployons nos elles*, à des échanges avec des jeunes du collège René Cassini de Corbas pour présenter des métiers de l'univers bancaire stéréotypés dans le but de faire tomber certaines barrières psychologiques sur les métiers exercés par les hommes et les femmes. Les collaborateurs de la Banque de Luxembourg

s'impliquant dans des projets dans le domaine de la solidarité et de l'éducation peuvent solliciter le comité *Hëllef Hëllef* de la banque pour obtenir un soutien.

## 3 - Une offre de produits et services responsables

### 3.1. SOT28 - La promotion de l'Investissement Socialement Responsable (ISR), au travers de réunions de clients des banques régionales animées par les centres de métiers du groupe

À l'occasion de la semaine de l'ISR, CM-CIC Asset Management a organisé une Web conférence pour les clients institutionnels et les chargés d'affaires du réseau, avec pour objectif de faire connaître l'ISR, de présenter les différentes approches ISR et les caractéristiques de l'ISR par rapport aux investissements classiques. Une conférence a également eu lieu le 16 octobre, à l'initiative de CM-CIC Asset Management, sous forme d'échanges sur le thème « ISR et RSE : pour investir autrement ». Et le film réalisé pour la promotion de la Semaine de l'ISR évoqué dans le paragraphe 6.4 du volet social a été mis à disposition des clients sur les sites Internet des banques CIC.

La démarche active et rigoureuse de sélection des émetteurs souverains et des sociétés de CM-CIC Asset Management est basée sur :

- l'exclusion des entreprises impliquées dans la fabrication ou le commerce des mines antipersonnel et des armes à sous munitions (convention d'Ottawa et traité d'Oslo) ainsi que les États ne respectant pas les normes ou conventions internationales ;
- la sélection des entreprises dont l'activité participe au développement durable, par la nature même de la société, les produits et/ou services proposés ;
- l'activisme actionnarial (veille sur les controverses, dialogue avec les entreprises sur l'amélioration de leur politique de responsabilité sociale, vote systématique aux assemblées générales) ;
- l'approche *best in class* : l'approche ISR de CM-CIC Asset Management repose en premier lieu sur une analyse extra-financière des entreprises selon les critères environnementaux, sociaux, de gouvernance (ESG) complétée par une prise en compte de la politique sociétale et de l'engagement de l'entreprise pour une démarche responsable. Les spécificités sectorielles sont prises en compte et des rencontres régulières avec les dirigeants des entreprises ont lieu. Pour les États, sont pris en compte : le cadre juridique, le respect des libertés fondamentales, l'éducation et la santé, la protection de l'environnement et du cadre de vie, le bien-être économique. Cette analyse est ensuite confrontée avec celles des agences spécialisées dans l'investissement socialement responsable. Une sélection est alors effectuée en ne retenant que 50 % des valeurs de départ, puis, un choix est opéré pour composer le portefeuille du fonds en retenant les valeurs présentant le meilleur potentiel de performance boursière.

CM-CIC Asset Management est :

- membre du FIR (Forum pour l'investissement responsable) depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR) ;
- membre du programme eau de CDP (ex-*Carbon Disclosure Project*) depuis 2010, associé à son programme carbone depuis 2011 et à son programme forêts depuis 2013 ;
- depuis 2011 de l'ICGN (*International Corporate Governance Network*) ;
- a adhéré au code de transparence AFG-FIR depuis sa création ;
- est signataire des PRI (Principes pour l'investissement responsable) depuis 2012.

... Volet sociétal

L'offre de CM-CIC Asset Management se décline en deux gammes ISR :

- les fonds ISR *best in class* labellisés par Novethic : *CM-CIC Actions ISR*, *CM-CIC Obli ISR*, *CM-CIC Moné ISR* destinés aux investisseurs privés et aux institutionnels ;
- la gamme de fonds ISR inter-entreprises *Social Active*, créée par CM-CIC Asset Management et CM-CIC Épargne Salariale, labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- Des fonds ISR dédiés sont aussi proposés.

L'ISR est présent dans la lettre hebdomadaire « Économie et marchés » diffusée à l'intention de la clientèle par CM-CIC Asset Management à travers *le billet de l'ISR*.

Un autre fonds *BL Equities Horizon* (labellisé *Ethibel Excellence*) est proposé par la Banque de Luxembourg en partenariat avec VIGEO et Ethibel.

### 3.2. L'investissement responsable :

#### un engagement du pôle de haut de bilan

En 2014, CM-CIC Capital Finance a réinvesti dans une société qui a été récompensée fin septembre par le *Trophée Ressources humaines* dans le cadre des *Trophées des Entreprises responsables*. Une autre société du portefeuille, a également été récompensée par le *Trophée Initiatives pour la cité*. Par ailleurs, CM-CIC Investissement est actionnaire de *LUCIE* qui délivre son label RSE basé sur la norme ISO 26000 aux organisations. La lettre trimestrielle de décembre 2014 fait intervenir en tant qu'expert le dirigeant de label *LUCIE*.

### 3.3. L'épargne solidaire encouragée

Le *Livret d'Épargne Pour les Autres* bénéficie du label solidaire *Finansol*. 50, 75 ou 100 % des intérêts annuels sont reversés sous forme de don à 1 à 4 associations partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme), ou la recherche médicale (Institut Curie). *La Carte pour les Autres* permet de reverser à ces mêmes partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte.

Le CIC propose aussi un fonds de partage pour soutenir l'emploi : *CM-CIC France Emploi* (labellisé *Finansol*) dont la moitié du résultat fait l'objet d'un don à l'association France Active qui accompagne et finance les entreprises solidaires qui créent ou consolident des emplois et les personnes en difficulté d'emploi qui créent leur entreprise. Et parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Sociale Active » labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), 4 FCPE sont solidaires (*obli solidaire, équilibre solidaire, tempéré solidaire, dynamique solidaire*).

La Banque de Luxembourg a lancé depuis 2010 deux fonds de microfinance. En 2014, un troisième fonds a été créé *Capital Gestion - Impact Investing*. Celui-ci investit principalement dans la microfinance (70 % minimum de prêts à des institutions de microfinance) et octroie des prêts à des entreprises générant un impact social ou environnemental.

### 3.4. Assurance : la promotion de la conduite écoresponsable

En matière d'assurance auto, le CIC propose une offre attractive dédiée aux personnes roulant moins de 6 000 km par an. Dans le cadre de l'offre *Auto Jeunes CIC*, un stage *J Prévention* d'une journée est proposé aux 18-25 ans. Il est dispensé par des spécialistes de la prévention routière et permet d'acquérir les bons réflexes dans des situations difficiles. La validation du stage permet de bénéficier d'une réduction tarifaire de l'assurance auto.

### 3.5. SOT39 - Accompagner les personnes fragiles

Le CIC s'engage au travers de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement prévue par la loi bancaire du 25 juillet 2013 et homologuée par l'arrêté du 5 novembre 1914, dans la détection précoce des clients en situation de fragilité financière et sur un accompagnement personnalisé. Cette charte vient compléter l'offre spécifique destinée aux clients fragiles déployée depuis octobre 2014 (service accueil CIC).

### 3.6. Aider à la gestion de son budget

L'application *Alertes CIC* peut aider à mieux maîtriser son budget par la réception de messages d'alertes par e-mail ou SMS relatifs au(x) compte(s) (solde, mouvements...), aux opérations de paiement, aux instruments de paiement (encours de carte bancaire...) dont la fréquence de réception, les seuils et le sens de déclenchement sont à paramétrer par le client. Le CIC propose également, après étude, de regrouper plusieurs crédits existants en un seul crédit, ce qui en facilite le suivi avec une seule mensualité et un seul interlocuteur.

## 4 - Le financement de projets à caractère environnemental

### 4.1. SOT59 - Des produits spécifiques

En dehors des Eco prêts à taux zéro pour certains travaux spécifiques d'amélioration de la performance énergétique d'un logement dans des bâtiments anciens, sont proposés des prêts développement durable long terme (encours : 6 millions d'euros), et court terme (encours : 15 millions d'euros) pour les travaux bénéficiant du crédit d'impôt dans les bâtiments achevés depuis plus de 2 ans. À ces trois produits s'ajoute le *Prêt Eco Energie* de la région Alsace dont le partenariat a été signé durant le deuxième semestre 2014. De plus, le CIC propose une assurance habitation qui couvre les installations en énergie renouvelable (pompes à chaleur, géothermie, aérothermie, panneaux solaires photovoltaïques...) avec les biens sur lesquels elles sont installées. Il est aussi prévu une responsabilité civile production électricité en cas de revente d'électricité dès lors que des panneaux photovoltaïques sont déclarés.

### 4.2. SOT60 - Le financement de programmes ou grands projets

En régions, les projets financés en 2014 concernent essentiellement des parcs photovoltaïques et d'autres travaux d'économie d'énergie.

Le groupe CIC a participé à des projets plus importants en France et à l'étranger dans différents domaines (cf. paragraphe 6).

## 5 - SOT72 - Le financement de projets à caractère social

Le CIC peut participer à la mise en place de financements pour la construction de logements sociaux. Le CIC propose aux sociétés de HLM à travers l'offre *CIC Dynaflux AdB* et la filiale Euro TVS une solution efficace pour le traitement des recouvrements des avis d'échéance de loyers et de charges.

## 6 - SOT88 - Gestion des risques

Le CIC est conscient des impacts sociaux et environnementaux des activités des entreprises bénéficiaires de ses concours. Afin d'améliorer la maîtrise des risques sociaux et environnementaux, une démarche a été entamée par la banque de financement. Tout nouveau financement de projet, à partir de 2014, a fait l'objet d'une analyse plus formalisée par la direction concernée et d'un *reporting* annuel.

En 2014, le département financement de projet du CIC a financé 23 projets dont 10 dans les énergies renouvelables (2 parcs solaires aux USA et 1 en France, 6 parcs éoliens en France et 1 parc éolien *offshore* aux Pays-Bas), 5 projets européens d'infrastructure télécom, plusieurs autres projets d'infrastructures tels un aéroport en Australie, un réseau de distribution d'électricité en Finlande et, en France, un réseau de chaleur, un collecteur d'eaux usées ou un stade. Enfin, dans le domaine des ressources naturelles, 1 projet de terminal LNG\* aux USA et 1 concernant une usine d'enrichissement d'uranium en France.

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, largement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation ;
- *projets de catégorie C* : projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimales ou nuls.

Les 23 projets se répartissent ainsi : 1 en catégorie A ; 17 en catégorie B ; 5 en catégorie C.

Les dossiers sont sélectionnés sur un ensemble de paramètres intégrant notamment des critères sociaux, environnementaux et éthiques, dans des secteurs d'activité et des pays choisis.

Une grande attention est ainsi accordée aux critères d'utilité sociale (par exemple est analysé le caractère plus ou moins stratégique du projet pour un pays ; l'alignement des intérêts des différentes parties prenantes ; la rationalité économique globale), d'acceptabilité locale (opposition connue de groupes de défense de l'environnement ou de la population locale, nuisances sonores, impact paysager, etc.) et de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles). Dans tous les cas, les projets du portefeuille sont conformes aux réglementations locales au minimum, 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\*\*, et sur attestation délivrée par un tiers de confiance (Expert Technique Indépendant), est un moyen de contrôle puissant quant à la matérialité des dépenses. La stratégie interne du département est de se concentrer sur les secteurs qu'il connaît bien et dont l'utilité collective est fondée sur la satisfaction de besoins de base (approvisionnement ou production d'énergie, de moyens de communication, télécommunication, loisirs, industrie de transformation, délégations de services publics).

Le département finance habituellement des projets dans des pays où le risque politique et de solvabilité est 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.

Dans chacun de ces projets l'impact social et environnemental est non seulement pris en compte dès la sélection de l'opération mais également suivi tout au long de la vie du projet (par exemple : obligation de suivi de la phase construction et de son impact environnemental par un ingénieur indépendant si la taille du projet le justifie ; obligation contractuelle de l'emprunteur de respect des normes et de leur évolution au fil de la vie du projet).

## 7 - Une relation soucieuse du respect du client

### 7.1. SOT73 - Le souci d'un service de qualité

7.1.1. Des enquêtes externes sont menées régulièrement afin de mesurer la satisfaction des clients. Ainsi, en 2014, une étude a été menée par le CIC sur les ruptures de relation client. Une autre enquête concernait la qualité de la prestation d'Aidexport, filiale du CIC, qui accompagne les entreprises dans leur développement à l'international : les clients, mais aussi les commerciaux de l'international ont répondu à un questionnaire de satisfaction. Le CIC a aussi participé à une étude de satisfaction auprès des clients particuliers lancée par plusieurs banques et réalisée par TNS Sofres.

7.1.2. Les chargés de clientèle ne perçoivent pas de commissions sur les ventes des produits qu'ils proposent.

7.1.3. La recherche d'une réactivité optimale : les relations avec les clients sont renforcées par la complémentarité naturelle entre la rencontre du chargé de clientèle en face à face et les différents canaux de contacts (téléphonie, Web, messagerie). En particulier, la pratique d'échanges via une messagerie sécurisée (offrant un niveau de confidentialité optimal) et la prise de rendez-vous directement à l'initiative du client sont des fonctionnalités appréciées et efficaces, particulièrement grâce à la mise à disposition de l'application de banque à distance sur les différentes plates-formes de *Smartphones* et tablettes, ainsi que sur automates.

La poursuite de la généralisation de la Gestion électronique de documents (GED) permet au client, via le service Internet *Filbanque*, de disposer à tout moment de ses divers contrats, relevés de compte... en ligne (avec conservation pendant 10 ans). Cela rend leur consultation plus aisée tout en contribuant à l'effort de limitation de la consommation de papier. Un coffre-fort électronique lui permet de les stocker en toute confidentialité et sécurité, et aussi d'y ajouter des documents personnels importants.

En 2014, de nouvelles offres sûres, simples, rapides et pratiques ont été lancées comme :

- *Fivory* : le groupe CM11 dont le CIC propose une solution de « shopping connecté » qui permet de payer avec son *Smartphone* sur Internet, mais aussi chez les commerçants. Le particulier télécharge sur son mobile l'application et choisit les cartes bancaires qu'il souhaite utiliser, et ce, quelle que soit sa banque. Le commerçant peut créer et animer des programmes de fidélité et générer des offres personnalisées, notamment à partir de la géolocalisation des clients. Avec son *Smartphone*, le client paye ses achats en un seul clic, en magasin, sur site Web ou dans une application mobile.

\* LNG : Gaz naturel liquéfié.

\*\* KYC : « Know Your Customer ».

... Volet sociétal

- *Fid et Moi* : durant le dernier trimestre 2014, une nouvelle solution a été déployée dans le réseau permettant aux petits commerçants de faire bénéficier en temps réel leurs clients d'offres dédiées grâce à la reconnaissance de leur carte bancaire par le terminal de paiement du magasin.
- *Monetico Mobile* : c'est un nouveau lecteur de carte bancaire très léger qui, couplé avec le *Smartphone* ou à la tablette du commerçant permet d'accepter en toute sécurité des paiements en mobilité. Il s'adresse à tous les vendeurs ou prestataires amenés à intervenir en déplacement ou au domicile du client.
- *Monetico Resto* : il s'agit d'une offre de titres-restaurant dématérialisée sous forme de carte de paiement nominative prépayée, rechargeable mensuellement par l'employeur et acceptée sur tous les terminaux de paiement des restaurateurs et commerçants affiliés qui fonctionne partout en France.

7.1.4. *L'accessibilité bancaire* : elle se traduit par une offre de paiements alternatifs aux personnes interdites de chéquier (carte de paiement à autorisation systématique notamment), aux personnes surendettées et plus généralement en difficulté financière. Des travaux de rénovation sont également réalisés pour améliorer l'accessibilité des agences aux personnes handicapées, le parc de distributeurs automatiques est adapté aux malvoyants, avec presque 82 % des GAB accessibles à ces derniers, des relevés de compte et de chèquiers sont mis à disposition en braille. Le CIC met aussi à disposition des clients particuliers le service *e-Retrait* qui permet aux détenteurs d'un contrat de banque à distance de retirer de l'argent en cas d'oubli ou de dysfonctionnement de leur carte. Une carte virtuelle à usage unique leur permet en effet d'effectuer un retrait partout en France dans les distributeurs du CIC et de CM11.

## 7.2. SOT74 à SOT78 - La médiation

Le médiateur CIC peut être saisi par la clientèle pour examiner tout litige relevant de sa compétence et donner un avis qui fait autorité. En 2014, 1 397 demandes (+ 1,5 % par rapport à 2013) lui ont été adressées dont 64 % relevaient de son domaine d'intervention. 73 % des réponses ont été faites dans un délai inférieur à un mois et environ 59 % d'entre elles étaient favorables au client, partiellement ou totalement.

## 7.3. SOT79 - La loyauté des pratiques

Le CIC est filiale du Crédit Mutuel dont le modèle de développement est fondé sur les valeurs de solidarité, proximité et responsabilité sociale.

### 7.3.1. Actions engagées pour prévenir la corruption

Le CIC applique les dispositions du code de déontologie commun au groupe CM11. Rappelant les règles de bonne conduite qui doivent être respectées par les collaborateurs, notamment vis-à-vis de la clientèle, ce code est fondé sur le respect des principes généraux suivants :

- servir au mieux les intérêts de la clientèle ;
- observer strictement les règles de confidentialité ;
- remplir ses fonctions avec rigueur et professionnalisme ;
- exercer son métier avec probité.

Les collaborateurs qui occupent des « fonctions sensibles », notamment au sein des activités de marché, de la banque de financement et d'investissement, de la gestion de portefeuilles et de l'analyse financière, ainsi que ceux exposés à des situations de conflits d'intérêts ou détenteurs d'informations confidentielles, sont soumis à des règles encadrant et limitant notamment leurs opérations personnelles.

La hiérarchie est appelée à veiller au respect de ces principes dont l'application fait l'objet de vérifications régulières par les services de contrôle.

Ce code est complété par des dispositions relatives à la lutte contre la corruption ainsi que par des textes spécifiques sur la sécurité des systèmes d'information et sur la lutte contre la violence et le harcèlement au travail.

Le CIC met en œuvre un dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme conforme aux exigences réglementaires et adapté aux risques générés par les différentes activités exercées sur le territoire national comme à l'étranger. Celui-ci, qui comprend un corps de procédures et des outils, est mis en œuvre par des collaborateurs spécialement formés et affectés à la détection des opérations suspectes. Il est lui-même soumis à des contrôles internes approfondis et fait l'objet d'évaluations régulières de la part des autorités de tutelle.

Dans ce contexte, le CIC s'attache à respecter les exigences réglementaires qui consistent à :

- connaître au mieux le client, ses opérations et évaluer les risques de blanchiment dans le but d'écarter le cas échéant toute relation dont l'identité ou les activités seraient mal cernées ;
- exercer une vigilance proportionnelle à ces risques, fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, sur l'origine des fonds déposés et/ou sur les flux qui lui sont confiés afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- appliquer strictement les mesures d'embargo et les sanctions internationales décidées par l'ONU, l'Union européenne et la France ;
- veiller au respect des dispositions réglementaires et des normes internes en exerçant les contrôles appropriés et en formalisant les travaux ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre le blanchiment par des actions régulières de formation et de sensibilisation.

Le dispositif de contrôle avec ses différentes composantes (périodique, permanent et de conformité) vise à s'assurer de la cohérence des procédures mises en place, de leur bonne application et de la couverture des risques. Il s'appuie notamment sur les correspondants « lutte anti-blanchiment » qui, au sein de chaque entité du groupe, en France comme à l'étranger, exercent un suivi permanent des opérations, effectuent les déclarations réglementaires et contribuent par leurs actions à accroître la vigilance de chacun.

Le CIC 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 renforcées.

S'agissant de la commercialisation des produits et services, le CIC met en œuvre les recommandations émises par la direction des pratiques commerciales de l'ACPR, notamment en matière de traitement des réclamations dont le dispositif est présenté sur le site Internet. Le groupe sensibilise régulièrement ses collaborateurs sur les sujets liés à la protection de la clientèle, en particulier fragile financièrement.

### 7.3.2. SOT80 - Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

En matière de santé, par son activité bancassurance, le CIC propose des produits d'assurance santé, prévoyance, de dépendance individuels pour les particuliers, les travailleurs non salariés et collectifs pour les entreprises. La carte *Avance Santé* permet aux assurés de régler leurs frais de santé sans en faire l'avance. Le CIC propose, en outre, un service de téléassistance intitulé *Senior Assistance CIC* pour favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes isolées ou fragilisées. En matière de sécurité, l'offre *Protection Vol* (protection des biens et des personnes) s'est enrichie en 2014 de prestations supplémentaires comme la détection de fumée. Concernant la sécurité sur Internet, des dossiers d'informations pour résumer les bonnes pratiques et les actions à effectuer sont mis à disposition sur la page d'accueil des sites CIC pour les clients. De plus des dispositifs de sécurisation des applications Internet ont été développés combinant une carte de clés personnelles et l'envoi d'un code supplémentaire par mail ou SMS. Une veille permanente est menée par Euro Information, filiale informatique du groupe CM11 contre les pratiques délinquantes en matière de services bancaires à distance. L'approche sécurité des données privées clients/traitements conformes est faite sous le suivi des règles de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Par ailleurs, l'adoption d'une charte dite *Clean Desk Policy* relative à la classification et à la protection de l'information physique commence à se développer dans les entités du groupe (Banque Transatlantique en 2014). Cette charte définit l'information physique, classe les informations selon le critère de confidentialité et selon le critère de besoin de protection, donne des instructions en matière de conservation et de destruction.

## 8 - SOT81 - Sous-traitance et fournisseurs

La politique d'achat passe en grande partie par les centres de métiers fournisseurs du groupe CM11 comme Euro Information, Sofedis, CM-CIC Services.

Ce dernier, en charge de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offres pour les fournisseurs de moyens généraux avec un accent sur le travail dissimulé et demande à chaque revue de compte (la minima annuelle, mais plutôt semestrielle) avec les prestataires, ce qui est fait chez eux en matière de RSE. En 2014, CM-CIC Services a mandaté une société pour recenser les documents obligatoires dans le cadre de l'obligation de vigilance concernant le travail dissimulé.



Concernant Euro Information, le circuit achat fournisseur est un *process* suivi dans le cadre du système de management de la qualité. Ce système global qualité a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par la norme ISO 9001 : 2008. Les achats respectent les règles groupe en matière de signatures de contrats notamment la charte de déontologie groupe, les clauses obligatoires contractuelles. Certains fournisseurs essentiels et sensibles sont suivis plus particulièrement. Afin de connaître la politique RSE des fournisseurs, le service achat demandent à ces derniers leur rapport RSE.

## 9 - SOT82 - Droits de l'homme

Le CIC s'engage à respecter les droits de l'homme, en particulier les droits couverts par les principales Conventions de l'OIT (cf. paragraphe 5.5 du volet social). Par ailleurs, de nombreuses actions dans le domaine de la sensibilisation de la jeunesse sont menées sur ce sujet. Ainsi, le CIC Est a noué un partenariat avec l'association *Regards d'Enfants* qui a pour but l'information, la formation, l'éducation des enfants à la citoyenneté et aux droits de l'homme. De même, début avril, un « Arbre des Droits de l'Homme » a été planté devant l'Institut international des droits de l'homme à Strasbourg en présence de 200 jeunes. D'autres actions dans le domaine de la solidarité, de l'humanitaire, de l'éducation ont été engagées en 2014 par le CIC (cf. paragraphes 2.2 et 2.3 du volet sociétal - chapitre mécénat partenariat).

## Volet environnemental

### ENV01

Le projet de responsabilité sociale et environnementale est animé par la Confédération nationale du Crédit Mutuel (CNCM). 2014 aura été marquée par la poursuite de l'élaboration et la mise à disposition d'un outil de collecte de données quantitatives. Dans la mesure du possible, cet outil est alimenté de façon automatique à partir d'applicatifs groupe.

Par ailleurs, des groupes de travail sont parfois constitués dans les entités du CIC et à l'origine d'initiatives internes concernant notamment la sensibilisation des collaborateurs par des messages sous Intranet, dans les journaux internes, des animations (quiz, calendrier avec des éco gestes, campagne *e-waste recycling*, visite d'usine de retraitement d'équipements électriques et électroniques...).

Les moyens humains consacrés à la RSE font l'objet aujourd'hui d'un chiffre restant approximatif compte tenu de l'organisation très décentralisée.

### ENV02

Les relations avec les parties prenantes sont traitées à différents niveaux : confédéral pour les agences de notations extra-financières et ONG, en partie au niveau des centres de métiers du groupe pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique), au niveau groupe et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs, la clientèle, les salariés.

### 1 - Réduction de l'empreinte environnementale

La mesure des consommations de CO<sub>2</sub> fait l'objet d'un suivi du BEGES réalisé pour la première fois sur l'année 2011 par chaque banque du réseau bancaire. Cet exercice sera renouvelé en décembre 2015 et permettra prochainement la publication des émissions sur l'année 2014.

Afin de réduire l'impact direct de ses activités, le CIC s'est engagé à :

#### 1.1. ENV03 - Mesurer et diminuer ou optimiser les consommations d'énergie dans les bâtiments

La mesure des consommations de CO<sub>2</sub> fait l'objet d'un suivi annuel du BEGES réalisé pour la première fois sur l'année 2011 par chaque banque du réseau bancaire. Afin de procéder à des appels d'offre nationaux, suite à 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 qui se poursuivront en 2015 et permettront d'améliorer le suivi des consommations.

L'énergie renouvelable ou « verte » n'est pas a priori utilisée dans le groupe sauf à travers le recours à des réseaux de chaud ou de froid urbains, notamment sur la région parisienne et le nord de la France (Lille, Roubaix) et au siège de CIC Lyonnaise de Banque où les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38).

Des mesures de renforcement de l'efficacité énergétique des bâtiments sont prises, comme les travaux d'isolation thermique de la toiture de l'immeuble Haussmann de CIC Est à Paris, la rénovation d'une sous-station de chauffage urbain dans l'immeuble Gaillon du CIC à Paris.

Lors de travaux de rénovations lourdes, de création, de transfert de points de vente ou d'immeubles centraux, les normes ou réglementations en vigueur sont appliquées.

D'autres dispositions ont été mises en place pour réduire les consommations d'énergie : détecteurs de présence pour l'éclairage ; remplacement des ampoules à base de LED ; renouvellement complet du système de motorisation des ascenseurs avec des variateurs de vitesse devant permettre de réduire la consommation électrique des ascenseurs de 30 % (ENV40)...

CIC Nord Ouest a poursuivi le programme de réajustement des contrats d'électricité par rapport aux besoins réels entamé depuis mi-2013.

En 2014, CM-CIC Services et Euro Information ont réalisé un outil de gestion technique des bâtiments groupe afin d'optimiser la consommation d'énergie des bâtiments. Cet outil est en cours de test.

Par ailleurs, une réflexion au niveau de CM-CIC Services Immobilier est en cours 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), instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique pour les grandes entreprises avant le 5 décembre 2015 (ENV41).

#### 1.2. ENV37 - Optimiser les déplacements

Des plans de déplacements entreprise (PDE) existent à CIC Est (limité au siège du Wacken à Strasbourg) ; à CIC Ouest pour le siège social à Nantes (PDE conjointement mis en place avec d'autres entités du groupe dont CM-CIC Bail) et à CIC Nord Ouest pour la Métropole Lilloise.

Ailleurs, pour les déplacements domicile/travail, le recours aux transports en commun, au vélo, au covoiturage, sont encouragés. Il en est de même pour les conférences en ligne qui permettent de limiter les déplacements.

Par ailleurs, la taxe sur les véhicules de tourisme sur les périmètres du CIC et des banques régionales est en baisse de plus de 16 % avec une flotte automobile moins polluante. En matière de formation, les modules permettent également au salarié de se former à partir de son poste de travail sans se déplacer.

#### 1.3. ENV39 - Réduire la consommation de ressources

Compte tenu de son activité, les actions du CIC portent principalement sur l'eau et le papier.

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... En 2014, CIC Nord Ouest a également mené une action pour détecter les consommations anormales d'eau et y remédier.

Au niveau du papier, le groupe CM11 est à ce jour un 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 pourcentage de plus affranchis lettre verte par rapport à l'ensemble des plis affranchis de 80 %.

Le CIC agit pour réduire la consommation de papier : impression des documents paramétrée par défaut en recto verso, gestion électronique des documents, promotion des relevés de comptes électroniques (pour environ un million de clients, les extraits et les relevés numériques consultables sur Internet ont remplacé le papier), équipement de certains postes en double écran pour travailler directement sur le document numérisé, signature électronique sur tablette de contrats en cours de test dans le réseau bancaire, déploiement d'une politique *Clean Desk policy* qui, dans les messages, demande de limiter les impressions.

L'évolution de la banque à distance ouvre de nouvelles possibilités en matière de réduction de consommation de papier avec la signature électronique : CM-CIC Factor, filiale spécialisée dans la mobilisation de créances et l'affacturage est le seul acteur du marché à proposer dans son offre d'affacturage aux TPE-PME une gestion du poste clients 100 % dématérialisée (*E-pack*) permettant la transmission des documents dématérialisés, la gestion de la trésorerie en temps réel, le suivi et l'analyse du contrat, des transferts de données fiables et sécurisés.

**ENV43** - Par ailleurs, depuis 2013, la plupart des salariés du groupe peuvent opter pour un bulletin de paie électronique.

Des initiatives sont également menées pour inciter les collaborateurs à utiliser du papier recyclé ou labellisé *PEFC* ou *FSC*. Le développement du recyclage du papier notamment dans le réseau bancaire est aussi une préoccupation du groupe CIC. Ainsi le tri sélectif va démarrer dans les agences de CIC Sud Ouest en 2015 après le lancement d'un appel d'offre en 2014.

Concernant le recyclage du matériel informatique, Euro Information Services utilise les pièces détachées provenant de matériel hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé. Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage. Par ailleurs à Singapour, une opération a été menée concernant le recyclage de déchets électroniques avec la mise en place d'un collecteur dédié.

## 2 - ENV42 - Les actions auprès des fournisseurs

Une attention est portée à la politique RSE des fournisseurs directs. La certification *PEFC* (programme de reconnaissance des certifications forestières qui promeut la gestion durable de la forêt) pour les imprimeurs et le label *Imprim'Vert* (mise en place d'actions pour diminuer les impacts de leur activité sur l'environnement) sont par exemple regardés tout comme les centres de métiers logistique, l'informatique (cahiers des charges, revue annuelle pour les moyens généraux par exemple). Toutefois, elle ne peut systématiquement constituer un critère déterminant pour les choix à effectuer compte tenu de contraintes économiques ou techniques.

## 3 - ENV45 - Mesures prises pour limiter l'impact sur l'environnement. Respect du milieu naturel, rejets dans l'air, l'eau, le sol, les nuisances sonores ou olfactives et les déchets

Si les activités du groupe n'ont pas d'impacts significatifs en la matière, il existe un certain nombre d'initiatives (recyclage du papier, des cartouches d'encre, tri sélectif, isolation thermique et phonique lors de la mise en place de la climatisation).

Par ailleurs la Banque de Luxembourg participe au financement de projets de protection climatique initiés dans le monde par l'association *myclimate*.

## 4 - ENV49 - Politique générale en matière environnementale : utilisation des sols

Les activités du groupe n'ont pas d'impacts significatifs sur l'utilisation des sols.

## 5 - ENV50 - Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité

Elles se situent au niveau des métiers par la prise en compte de critères sociaux et environnementaux lors de financements de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par CM-CIC Capital Finance et ses filiales dans certains secteurs d'activité comme l'accompagnement de CM-CIC Capital Innovation dans une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières gazeuses à partir de ressources renouvelables et notamment de ressources agricoles non alimentaires ou de CM-CIC Capital Finance dans une entreprise qui intervient dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets propres et secs.

Elles se situent également au niveau des fournisseurs par l'utilisation de produits verts pour le ménage et au niveau de la clientèle en récupérant dans les agences les téléphones usagés. Par ailleurs, la toiture de l'agence Royal de la Banque de Luxembourg est une toiture végétalisée qui a l'avantage de créer un micro-système favorisant la biodiversité.

## Volet gouvernance

L'aspect gouvernance est abordé dans le chapitre « gouvernement d'entreprise » (page 41). Quelques indicateurs viennent en compléter l'approche.

# INDICATEURS

## Note méthodologique

La production d'indicateurs RSE s'inscrit dans une volonté de connaissance et d'information sur les comportements et contributions des entités du CIC à la société en général.

Le CIC utilise la méthodologie de mesure et de *reporting*, élaborée et actualisée 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 Crédit Mutuel.

Cette méthodologie organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre et les contrôles effectués.

La démarche retenue dans la méthodologie s'appuie notamment sur :

- l'article 225 de la loi Grenelle II ;
- la loi NRE ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- l'OIT ;
- les principes directeurs de l'OCDE ;
- le Pacte mondial (membre depuis 2003) ;
- les Principes pour l'investissement responsable (PRI) ;
- le *Global Reporting Initiative* (GRI) ;
- le code de transparence Association française de gestion financière - Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR) ;
- Transparency International France ;
- le label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- le label *Novethic* Investissement socialement responsable (ISR) ;
- le label *Finansol* pour les produits solidaires ;
- les échanges réguliers avec les parties prenantes.

Les exigences portent notamment sur 4 thèmes principaux :

### **Le social**

- l'emploi ;
- l'organisation du temps de travail ;
- les relations sociales ;
- la santé et la sécurité ;
- la formation ;
- la diversité et l'égalité des chances ;
- la promotion et le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au social.

### **Le sociétal**

- l'impact territorial économique et social de l'activité de la société ;
- les relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité ;
- la sous-traitance et fournisseurs ;
- la loyauté des pratiques ;
- les autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.

### **L'environnemental**

- la politique générale en matière d'environnement ;
- la pollution et gestion des déchets ;
- l'utilisation durable des ressources ;
- la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique ;
- le changement climatique ;
- la protection de la biodiversité.

### **La gouvernance.**





### Périodes de référence des données collectées

Les données correspondent à l'année civile à l'exception des données environnementales où les données couvrent parfois la période du 1<sup>er</sup> décembre 2013 au 30 novembre 2014.

### Périmètres et principales règles de gestion

Comme indiqué dans la partie environnementale (ENV01) du texte précédent la note méthodologique, plusieurs travaux ont été entrepris en 2013 sur la collecte des données.

Toutefois, pour certains indicateurs non matériels, l'information récupérée n'étant pas jugée suffisamment fiable ou étant inexistante, il a été estimé préférable de ne rien mentionner. Ces indicateurs sont marqués « ND » dans les tableaux quantitatifs des pages 234 à 242.

### Indicateurs sociaux

Les entités intégrées dans le périmètre sont :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées. Des informations plus détaillées sur le périmètre de consolidation sont disponibles dans la note 2a de l'annexe des comptes consolidés (page 136).

Par rapport à 2013, il a été tenu compte en 2014 uniquement des entités du périmètre consolidé, c'est-à-dire hors CM-CIC Capital Privé (9 personnes), Aidexport (9 personnes), CM-CIC LBO Partners (6 personnes).

Le périmètre retenu en 2014 tient compte de la déconsolidation de SNC Saint-Pierre (4 personnes), de la cession de CM-CIC Gestion (151 personnes en 2013), de l'entrée dans le périmètre de CM-CIC Capital Finance et Participations (7 personnes).

Ce périmètre représente 92 % des effectifs du groupe CIC.

Les données sociales sont issues du système d'information RH groupe.

La majorité des indicateurs concernant les effectifs est exprimée en inscrits. Ils intègrent tous les types de contrats de travail, y compris les contrats d'auxiliaire d'été et ceux du personnel de service non convention collective AFB.

### Indicateurs sociétaux

Le périmètre inclut le réseau bancaire et la Banque Transatlantique. Les données chiffrées sont issues du système d'information groupe du contrôle de gestion CGR à l'exception de celles sur les microcrédits (source *France Active Garantie* et *France Initiative Réseau*), de données suivies par la filière épargne d'Euro information développement – dons reversés aux associations [LEA] – et des données sur la médiation issues de l'outil SARA. Les budgets mécénat et *sponsoring* ont fait l'objet d'un recensement auprès des différentes entités.

### Indicateurs environnementaux

Le périmètre est le suivant :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées.

Les données :

- eau et énergies : les données sont calculées sur la base des factures enregistrées dans les comptes, de relevés en direct, de données fournisseurs et d'estimations à partir de statistiques de l'Observatoire national de l'eau et de la base *Pégase* du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie.

- consommation de papier à usage interne : elle résulte des informations fournies par Sofedis (centrale d'achat), de CM-CIC Services pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues ;

- consommation de papier à usage externe : en dehors des données de Sofedis, sont prises en compte les informations transmises par des entités de la filière informatique du groupe : Euro information production et Euro P3C (envois de chèques, de cartes bleues, d'extraits de compte) et de fournisseurs autres notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication ;

- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les nombres de litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par CM-CIC Services en charge de la gestion des flottes, sur la base des données obtenues à partir des cartes de règlement du carburant ou sur la base du suivi interne des entités consommatrices.

Les objectifs de réduction et les actions prévues pour poursuivre la réduction de la consommation d'énergie portent notamment sur :

- l'information des salariés pour développer les écogestes ;
- la prise en compte des économies d'énergie dans la conception des nouvelles agences dans le respect des normes en vigueur et lors de la rénovation des agences plus anciennes ;
- l'utilisation des systèmes d'éclairage moins énergivores et le remplacement progressif des ampoules classiques par des basses consommations.

La consommation de papier est très liée au volume de l'activité commerciale (nombre de clients et produits vendus). L'objectif de réduction est de 10 % de papier en moins.

L'entreprise a déjà mis en place des actions :

- promotion de l'envoi de relevés de comptes électroniques et autres documents auprès des clients ;
- promotion du site Internet et développement des services disponibles sur ce site ;
- promotions des échanges par messagerie électronique avec les clients ;
- développement de l'usage de la dématérialisation des documents en interne ;
- utilisation d'imprimantes recto verso.

### Indicateurs de gouvernance (non requis par la loi Grenelle II)

Sont mentionnés les données du CIC en tant que holding du groupe.

## Reporting RSE 2014 - Informations sociales

## CIC Métropole

Indicateurs	CIC Métropole			Commentaires	
	2014	2013 périmètre 2014	2013 publié		
<b>EFFECTIF</b>					
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personnes physiques)	18 813	18 903	19 082	
	<i>Dont cadres</i>	8 276	8 176	8 336	
SOC05	<i>Dont non cadres</i>	10 537	10 727	10 746	
SOC06	<i>Dont hommes</i>	7 714	7 767	7 904	
SOC07	<i>Dont femmes</i>	11 099	11 136	11 178	
SOC08	<i>Dont effectif CDI</i>	18 082	18 304	ND	
SOC08_NCadre	<i>Dont effectif CDI non cadre</i>	9 831	10 143	ND	
SOC12	% de salariés en CDI	96,1 %	96,8 %	ND	
	<b>Pyramide des âges (effectif PPH)</b>	18 813			
SOC88	< 25 ans	1 142			Tranches d'âge modifiées.
	<i>Dont hommes</i>	430			
SOC89	<i>Dont femmes</i>	712			
SOC90	25 - 29 ans	2 359			
	<i>Dont hommes</i>	797			
SOC91	<i>Dont femmes</i>	1 562			
SOC92	30 - 34 ans	3 076			
	<i>Dont hommes</i>	1 117			
SOC93	<i>Dont femmes</i>	1 959			
SOC94	35 - 39 ans	2 626			
	<i>Dont hommes</i>	970			
SOC95	<i>Dont femmes</i>	1 656			
SOC96	40 - 44 ans	1 948			
	<i>Dont hommes</i>	830			
SOC97	<i>Dont femmes</i>	1 118			
SOC98	45 - 49 ans	1 650			
	<i>Dont hommes</i>	750			
SOC99	<i>Dont femmes</i>	900			
SOC100	50 - 54 ans	2 428			
	<i>Dont hommes</i>	1 066			
SOC101	<i>Dont femmes</i>	1 362			
SOC102	55 - 59 ans	2 793			
	<i>Dont hommes</i>	1 317			
SOC103	<i>Dont femmes</i>	1 476			
SOC104	60 ans et +	791			
	<i>Dont hommes</i>	437			
SOC105	<i>Dont femmes</i>	354			
	<b>Données en ETP</b>				
	Effectif total	18 488	18 561	18 737	Salariés en ETP (équivalent temps plein) inscrits à l'effectif au 31 décembre : • quelle que soit la nature du contrat de travail (CDD / CDI / alternance / auxiliaire de vacances) ; • même si celui-ci est « suspendu », sans rémunération versée. Hors stagiaires sous convention de stage. Hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Les personnes en invalidité sont prises en compte.

Indicateurs	CIC Métropole			Commentaires
	2014	2013 périmètre 2014	2013 publié	
SOC02	Dont France	18 466	18 541	
	Dont hors France	22	20	

**EFFECTIF - MOUVEMENTS**

Entrées - Recrutement					
SOC13	Effectif total d'embauches PPH	3 927	3 352	3 367	Tout type de contrats (CDD - CDI - alternance - auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrat d'intérim en CDI. Hors stagiaires et intérimaires.
SOC15	Dont femmes	2 466	2 133	2 137	
SOC16	Dont CDI	996	593	603	
Licenciements et leurs motifs					
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 120	1 072	1 078	Est considéré comme « sortie » CDI : démission, rupture période d'essai (initiative employeur et salarié), rupture conventionnelle, licenciement, mobilité groupe, départ en retraite. Y compris les décès.
SOC20	Dont licenciements	110	100	100	Quel que soit le motif : disciplinaire (motif réel et sérieux, pour faute grave ou lourde) / économique / personnel (insuffisance professionnelle). Y compris les départs transactionnels car précédés d'un licenciement. Hors rupture conventionnelle.
SOC27	Turnover	2,5 %	1,9 %	2,2 %	Démissions + licenciements + fins de période d'essai + ruptures conventionnelles/effectif total moyen mensuel PPH].

**ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME**

Organisation du temps de travail					
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	17 621	17 644	17 815	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 h hebdomadaires</li> <li>ou 151,67 h/mois pour un non cadre ;</li> <li>• forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.</li> </ul>
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	1 192	1 259	1 267	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays : <ul style="list-style-type: none"> <li>• moins de 35 h hebdomadaires</li> <li>ou 151,67 h/mois pour un non cadre ;</li> <li>• forfaits jour à temps complet (réduit) pour un cadre.</li> </ul>
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	93,7 %	93,3 %	93,4 %	%
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	6,3 %	6,7 %	6,6 %	%
Absentéisme et ses motifs					
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	217 895	219 172	219 897	Concerne les jours d'absence de l'effectif global quel que soit le contrat de travail (CDI / CDD / alternance). Hors stagiaires et intérimaires. Hors jours de congés payés ou jours conventionnels (RTT - ancienneté - etc.). L'absentéisme prend en compte les congés maladie, les congés maternité/paternité et les absences dues aux accidents de travail/trajet.

... Reporting RSE 2014 - Informations sociales

Indicateurs		CIC Métropole			Commentaires
		2014	2013 périmètre 2014	2013 publié	
SOC39	Dont maladies	146 150	151 394	151 723	Hors maladie professionnelle.
SOC40	Dont accidents de travail	4 836	3 901	4 023	Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	0	8	8	Maladies professionnelles reconnues comme telles par la CPAM.
<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>					
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	93	102	107	Accidents du travail et de trajet ayant fait l'objet d'une déclaration auprès de la CPAM (et considérés comme tels par elle) ayant entraîné un arrêt de travail quel qu'en soit le nombre de jours d'arrêt. Sont exclus les accidents de travail ou de trajet n'ayant entraîné aucun arrêt de travail.
<b>RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION</b>					
SOC73	Masse salariale brute (euros)	789 177 144	792 431 099	804 267 417	Cumul des rémunérations brutes des salariés de l'établissement (hors cotisations patronales). Les rémunérations correspondent aux salaires et primes versés au cours de l'année d'exercice à l'ensemble des collaborateurs.
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (euros) des CDI	775 375 550	780 783 352	792 548 446	CDI uniquement - Tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (euros) - CDI non cadres	292 159 718	301 110 248	301 742 914	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (euros) - CDI cadres	483 215 832	479 673 104	490 805 532	
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	543 021 793	545 314 388	552 481 114	Charges patronales uniquement.
<b>FORMATION</b>					
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (euros)	39 152 942	38 934 980	39 281 436	2013 - définition revue : Masse salariale annuelle brute chargée : somme des salaires bruts annuels des stagiaires + total primes sur l'année + charges patronales + coût pédagogique des formations (dépenses conventions, logement nourriture...) + transport. Hors versement à des organismes (OPCA, FONGECIF...).
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,0 %	4,9 %	4,9 %	
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation PPH	14 419	13 259	13 402	2014 : y compris CM-CIC Securities (72 personnes).
SOC49	% de salariés formés	76,6 %	70,1 %	70,2 %	%
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	557 764	581 835	554 832	Y compris formation e-learning.

Indicateurs	CIC Métropole			Commentaires	
	2014	2013 périmètre 2014	2013 publié		
<b>ÉGALITÉ DES CHANCES</b>					
<b>Égalité professionnelle Homme-Femme</b>					
SOC59	Nombre de femmes cadres PPH en CDI	3 515	3 421	3 456	
SOC60	% de femmes parmi les cadres	43 %	42 %	41 %	
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur PPH	202	194	ND	
SOC62	<i>Dont femmes</i>	54	66	ND	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	27 %	34 %		
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>					
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	408	427	427	Nombre de personnes en situation de handicap (handicap déclaré et reconnu) au sein de l'entité, en nombre « d'individus » pas en ETP, ni en « unité bénéficiaire » (notion définie dans la DOETH (Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés).
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,2 %	2,3 %	2,2 %	
<b>DIALOGUE SOCIAL</b>					
<b>Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail</b>					
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0	0	Uniquement les jugements devenus définitifs (non susceptibles d'appel).
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	ND	ND	ND	De par leur taille, certaines entités n'ont pas de délégation du personnel.
SOC79	Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	ND	ND	ND	



## Reporting RSE 2014 – Informations sociétales

## Réseau bancaire et Banque Transatlantique

Indicateurs		2014	2013	Commentaires éventuels
<b>IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL</b>				
<b>Impact territorial</b>				
SOT01	Nombre de points de vente réseau bancaire	2 047	2 067	
SOT01A	Autres points de vente	1	1	Banque Transatlantique.
SOT07	% de points de présence en zone rurale en France	NS	ND	Taux de présence dans les agglomérations de moins de 5 000 habitants.
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	25,8 %	25,8 %	L'indicateur retenu porte uniquement sur les ZFU (zones franches urbaines) métropolitaines selon la définition de l'INSEE. Il s'agit des quartiers de plus de 10 000 habitants, situés dans des zones dites sensibles ou défavorisées.
<b>Marché des associations</b>				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	80 467	76 080	Chiffre 2013 revu. Règles de gestion affinées.
<b>Mécénat et sponsoring</b>				
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	8 685 606	9 601 331	
<b>Impact environnemental</b>				
SOT63	Nombre des ecoPTZ accordés	1 118	1 179	
SOT64	Montant moyen des PTZ accordés (euros)	18 421	18 726	
SOT 65	Montant total des prêts Eco-prêt à taux zéro accordés	20 594 329	22 078 177	Production annuelle (encours fin de mois). Volume des crédits accordés aux clients en formule de prêts à taux zéro pour le financement de constructions neuves, sous certaines conditions, de rénovations et livraisons à l'état neuf, de travaux d'extension ou surélévation.
SOT69	Nombre de projets financés énergie renouvelable (professionnels et agriculteurs)	127	162	Projets de financement d'installations ou systèmes d'énergie renouvelable, effectivement réalisés sur l'année civile auprès des professionnels, des agriculteurs et des petites entreprises.
<b>MICROCRÉDIT</b>				
<b>Microcrédit personnel accompagné (partenariat)</b>				
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	-	-	Le CIC ne distribue pas de microcrédit personnel.
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (euros)	-	-	
SOT11	Montant moyen des microcrédits financés (euros)	-	-	
<b>Microcrédit professionnel intermédié</b>				
<b>ADIE</b>				
SOT16	Nombre de dossiers traités	222	230	
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition	800 000	500 000	
<b>France Active Garantie (NACRE)</b>				
SOT19B	Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	388	404	
SOT20B	Montants prêtés	2 155 400	2 438 250	
<b>France Active Garantie (FAG)</b>				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	425	432	

Indicateurs		2014	2013	Commentaires éventuels
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF)	6 935 453	7 101 425	Montant des prêts complémentaires liés aux prêts NACRE décaissés : 13 211 734 euros en 2014, 15 402 746 euros en 2013.
<b>Initiative France (NACRE)</b>				
SOT19B	Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	ND	4 598	
SOT20B	Montants prêtés	ND	26 200 000	
<b>Initiative France (prêts complémentaires)</b>				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	ND	1 692	
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés	ND	122 912 585	
<b>Autres microcrédits professionnels accompagnés</b>				
SOT201	Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	-	-	
SOT202	Montant des microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	-	-	
<b>Microcrédits de proximité</b>				
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	-	-	
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (euros)	-	-	
<b>ISR ET ESG</b>				
SOT28	Encours ISR (euros)	2 023 969 517	2 301 065 850	L'encours concerne l'ensemble du groupe CIC qui est géré par CM-CIC Asset Management, société de gestion d'actifs de CM11.
SOT29	Nombre d'Assemblées générales auxquelles la société de gestion a participé	943	768	Assemblée générales dans lesquelles CM-CIC AM a participé.
	Nombre de RDV <i>one to one</i> , téléphoniques, de réunions avec les entreprises auxquels CM-CIC AM a participé	135	ND	
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (euros)	23 917 513 970	15 586 502 000	Encours CIC géré par CM-CIC AM selon le décret n° 2012-132 dit décret 224 relatif à l'information par les sociétés de gestion de portefeuille des critères sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance dans leur politique d'investissement (article D-533-16-1).
<b>ÉPARGNE SOLIDAIRE</b>				
SOT33	Encours hors capitalisation (euros) <i>Livret d'Épargne pour les Autres (LEA)</i>	6 283 022	5 707 599	
SOT37LCIES	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	106 010 022	87 892 460	
SOT32	Part reversée aux associations	63 602	52 143	
24%	<i>Dont dons LEA</i>	55 953	43 937	
	<i>Dont dons des Cartes pour les Autres</i>	7 192	6 786	
	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi</i>	457	1 420	

... Reporting RSE 2014 – Informations sociétales

Indicateurs		2014	2013	Commentaires éventuels
<b>PRODUITS ET SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL</b>				
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	ND	ND	Il n'y a aucun encours PLS (prêt locatif social) / PSLA (prêt social locatif accession) dans les banques CIC car comme au Crédit Mutuel tous ces prêts sont gérés en Caisse Fédérale pour des questions de refinancement.
<b>QUALITÉ DE SERVICE</b>				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	898	811	Dossiers reçus par le service relations clientèle dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation.
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	528	464	
SOT78	% de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement	58,8 %	57,2 %	Statistiques issues du traitement des dossiers transmis au médiateur et dont l'issue est favorable au client, soit systématiquement soit après décision du médiateur.
<b>INDICATEURS D'IMPACT ÉCONOMIQUE DISPONIBLES DANS LES RAPPORTS DE GESTION</b>				
	Encours crédit à la clientèle	101 097 702 532	100 716 232 371	Encours fin de mois.
SOT83	- dont particuliers	53 410 988 528	53 772 647 400	
	Crédit à l'habitat	61 879 026 451	61 809 440 561	
SOT84	- dont particuliers	47 000 465 112	47 401 550 191	
	Crédit à la consommation	4 854 022 314	4 751 545 023	
SOT85	- dont particuliers	3 840 931 384	3 762 399 649	
	Prêt d'équipement (TPE)	28 686 990 227	27 969 031 779	
SOT86	- dont particuliers	2 427 255 014	2 533 202 171	
	- dont professionnels et agriculteurs et hors OBNL et divers	12 172 882 506	11 928 158 844	
	- dont agriculteurs	1 145 612 082	1 064 664 940	
SOT86	- dont professionnels	11 027 270 424	10 863 493 904	





## Reporting RSE 2014 – Informations environnementales

## CIC Métropole

Indicateurs		2013 hors CM-CIC Gestion et SNC			Commentaires éventuels
		2014	Saint-Pierre	2013	
<b>CONSOMMATION DE RESSOURCES</b>					
ENV04	Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	<b>210 141</b>	204 758	206 321	
ENV05	Consommation totale d'énergie (kWh)	<b>135 254 666</b>	162 059 527	163 063 058	
ENV06	<i>Dont électricité</i>	<b>105 191 061</b>	123 348 889	123 961 872	
ENV07	<i>Dont gaz</i>	<b>18 559 552</b>	25 102 706	25 395 413	
ENV08	<i>Dont fioul</i>	<b>3 597 101</b>	3 828 366	3 836 366	
ENV08_2	<i>Dont eau glacée en réseau urbain (kWh)</i>	<b>3 231 364</b>	3 693 436	3 693 436	
ENV08_1	<i>Dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain</i>	<b>4 675 588</b>	6 086 130	6 175 971	
ENV09	Consommation de papier (tonnes) au global (interne et externe)	<b>3 288</b>	3 347	3 352	Il s'agit de toutes les fournitures à base de papier (papier blanc, calendrier...) ou de carton (intercalaire, archivage...) à l'exception du carton d'emballage de ces fournitures (comptabilisé dans les déchets). La notion de papiers internes et externes est à définir en fonction de son utilisation finale, à savoir : est externe ce qui sort au final du groupe CM et reste interne ce qui circule en son sein.
<b>DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE</b>					
ENV15R	Consommation de papier interne et externe recyclé acheté	<b>29</b>	34	28	
ENV12	Achat de papier recyclé (%)	<b>2,7 %</b>	2,6 %	2,6 %	
ENV15	Papier recyclé après usage (tonnes)	<b>2 064</b>	1 704	1 715	
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) en kg de gaz frigo	<b>ND</b>	ND	ND	
ENV20	Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km) BEGES mesuré	<b>49 007 876</b>	53 646 487	54 541 414	
ENV21	Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	<b>188 868</b>	276 345	276 345	
ENV22	Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	<b>1 952 768</b>	2 411 847	2 456 504	
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel	<b>11 523 253</b>	11 433 309	11 582 642	Banques et groupe Banque Transatlantique.
ENV31	Nombre de matériel de visioconférence (ex. : Tandberg)	<b>107</b>	87	87	
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE (ETP)	<b>1,5</b>	1,1	1,1	
ENV47	Montant des provisions et garanties pour risque en matière d'environnement	-	-	-	
ENV48	Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement et les actions menées en réparation de dommages causés par celui-ci	-	-	-	

## Reporting RSE 2014 – Gouvernance

### CIC holding

Indicateurs	Données chiffrées	
	2014	2013
GOUV01 Nombre de membres dans le Conseil d'administration	12	12
GOUV02 <i>Dont femmes</i>	3	2
Nombre de membres dans le Conseil d'administration		
GOUV9-02 < 40 ans	0	1
GOUV9-03 40 - 49 ans	2	0
GOUV9-04 50 - 59 ans	3	4
GOUV9-05 > 60 ans	7	7
GOUV23 Membres du Conseil d'administration : âge moyen	63,3	62,5
GOUV24 Membres du Conseil d'administration : âge médian	62,9	62,9
GOUV25 Taux global de renouvellement des Conseils dans l'année (= nouveaux membres élus sur total)	33 %	9 %
GOUV26 Taux de participation aux Conseils	81 %	79 %



# TABLE DE CONCORDANCE

avec les informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II  
en matière sociale, environnementale et sociétale

## Article R.225-105-1 du Code de commerce, décret n° 2012-557 du 24 avril 2012

Les indicateurs du groupe CIC  
présents dans le rapport RSE  
(texte et tableaux)

1° INFORMATIONS SOCIALES	
<b>a) Emploi :</b>	
- l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	SOC01 à SOC12 et SOC88 à SOC105
- les embauches et les licenciements	SOC13 à SOC20 et SOC27
- les rémunérations et leur évolution	SOC 73, SOC 80 et SOC 107 à SOC 109
<b>b) Organisation du travail :</b>	
- l'organisation du temps de travail	SOC29 à SOC32
- l'absentéisme	SOC38 à SOC40 et SOC43
<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	SOC78, SOC79 et SOC87
- le bilan des accords collectifs	SOC83 à SOC84
<b>d) Santé et sécurité :</b>	
- les conditions de santé et de sécurité au travail	SOC45
- le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	SOC84
- les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles <sup>(1)</sup>	SOC44
<b>e) Formation :</b>	
- les politiques mises en œuvre en matière de formation	SOC46 à SOC49
- le nombre total d'heures de formation	SOC50
<b>f) Égalité de traitement :</b>	
- les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	SOC56 à SOC63
- les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	SOC68, SOC70 et SOC71
- la politique de lutte contre les discriminations	SOC69
<b>g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :</b>	
- au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	SOC67, SOC78 et SOC79
- à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	SOC64
- à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	SOC65
- à l'abolition effective du travail des enfants	SOC66

(1) La fréquence et le niveau de gravité relatifs aux accidents du travail ne sont pas reportés explicitement mais les données nécessaires aux calculs sont publiés.

... Table de concordance avec les informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II en matière sociale, environnementale et sociétale

	Les indicateurs du groupe CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
<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	ENV01 à ENV03
- les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	ENV43
- les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	ENV44
- le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	ENV47
<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	ENV 31
- les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	ENV 39 et ENV 43
- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	ENV 45
<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, ENV 15R ENV 39 et ENV 43
- la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV 05 à ENV 08 et ENV 40
- l'utilisation des sols	ENV 49
<b>d) Changement climatique :</b>	
- les rejets de gaz à effet de serre	ENV 20 à ENV 23 ENV 31, ENV 37
- l'adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV 39 , ENV 38, ENV 42
<b>e) Protection de la biodiversité :</b>	
- les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	ENV50

■ Indicateurs non adaptés à l'activité banque du groupe CIC.

	Les indicateurs du groupe CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
<b>3° INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>	
<b>a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :</b>	
- en matière d'emploi et de développement régional	SOT 01, SOT 07 à SOT 09 SOT 59, SOT 60 SOT 63 à SOT 65, SOT 69
- sur les populations riveraines ou locales <sup>(1)</sup>	SOT 10, SOT 11, SOT 13 SOT 16, SOT 17, SOT 20 SOT 26 à SOT 33 SOT 37, SOT 39, SOT 40 SOT 71, SOT 73, SOT 75, SOT 77 SOT 78, SOT 83 à SOT 88
<b>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 :</b>	
- les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	SOT44 et SOT45
- les actions de partenariat ou de mécénat	SOT48, SOT52, SOT53, SOT55 SOT57, SOT58
<b>c) Sous-traitance et fournisseurs :</b>	
- la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	SOT81
- 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	SOT81
<b>d) Loyauté des pratiques :</b>	
- les actions engagées pour prévenir la corruption	SOT79
- les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	SOT80
<b>e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des droits de l'homme</b>	
	SOT82

(1) Le CIC évoque son impact territorial à travers son implantation locale. Son activité n'a pas d'impact en revanche sur les populations riveraines.



# RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

## Exercice clos le 31 décembre 2014

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC<sup>(1)</sup> sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes du CIC, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014, présentées dans le chapitre 2 du 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 2014 (ci-après les « référentiels ») dont un résumé figure en introduction du chapitre « responsabilité sociale et environnementale » 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 cinq personnes entre décembre 2014 et avril 2015 pour une durée d'environ dix 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<sup>(2)</sup>.

## 1. Attestation de présence des informations RSE

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

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

En cas d'absence de certaines informations consolidées, 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 avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre « responsabilité sociale et environnementale » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, 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 cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations RSE auprès des directions financière, RH, gestion ISR, marketing et conformité, en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

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

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

(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.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes<sup>(3)</sup> :

- 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<sup>(4)</sup> 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 38 % des effectifs et 39 % de la consommation d'énergie du CIC.

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

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

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

### Conclusion

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

Paris-La Défense, le 21 avril 2015

#### L'Organisme tiers indépendant

Ernst & Young et Associés

Éric Duvaud

Associé Développement durable

Hassan Baaj

Associé

(3) **Informations environnementales** : la politique générale en matière d'environnement (l'organisation, les actions de formation et d'information des salariés), la pollution et la gestion des déchets (la consommation de papier, les mesures de recyclage et d'élimination des déchets), l'utilisation durable des ressources et le changement climatique (la consommation totale d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables).

**Informations sociétales** : l'impact territorial, économique et social (part des points de présence en zone rurale en France et de zones franches couvertes par les points de vente, nombre d'OBNL clientes), 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), l'épargne sociale et solidaire (nombre et montant des microcrédits, encours de l'épargne salariale solidaire et des prêts sociaux réglementés).

**Informations sociales et de gouvernance** : l'emploi (l'effectif total inscrit et répartitions, le nombre d'embauches et le nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont licenciements, les rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI et leur évolution), l'organisation du temps de travail, l'absentéisme (le nombre total de jours d'absence), les relations sociales (l'organisation du dialogue social, le bilan des accords collectifs), les conditions de santé sécurité au travail, les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles, les politiques mises en œuvre en matière de formation, la part de la masse salariale dédiée à la formation et le nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés et des élus, la diversité et l'égalité des chances et de traitement (la part des femmes dans l'encadrement, l'emploi et l'insertion des personnes handicapées, la lutte contre les discriminations), la promotion et le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (pourcentage de participation aux votes lors des Assemblées générales, élimination des discriminations).

(4) Le CIC Lyonnaise de Banque, CIC IDF (pour le social) et le siège du CIC (pour l'environnement).