

3

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

3.1	PRÉAMBULE	42	3.7.8	Une offre de produits et services responsables	75
3.2	MODÈLE D'AFFAIRES ET DE PARTAGE DE LA VALEUR DU CIC (MA)	43	3.7.9	Une relation soucieuse du respect du client – la volonté d'instaurer un service de qualité (SOT73)	77
3.3	LES AMBITIONS DU CIC EN MATIÈRE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	45	3.7.10	Encourager les fournisseurs et sous-traitants à prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux (SOT81)	79
3.4	RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)	47	3.8	UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE	80
3.5	UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES	51	3.8.1	Mécénat, partenariats culturels (SOT57)	80
3.5.1	Adapter les compétences et les emplois à la stratégie de transformation du groupe	51	3.8.2	Un engagement responsable (SOT53)	82
3.5.2	Un employeur qui favorise l'implication de ses collaborateurs de façon durable	53	3.9	UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT	86
3.5.3	Dialogue social	56	3.9.1	Réduction de l'empreinte carbone directe	86
3.5.4	Une entreprise qui favorise l'égalité des chances et la diversité	57	3.9.2	Les actions auprès des fournisseurs (ENV42)	89
3.6	ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE	59	3.9.3	Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement et prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses (ENV45)	89
3.6.1	La loyauté des pratiques (SOT79)	59	3.9.4	Utilisation des sols (ENV49)	89
3.6.2	Plan de vigilance	61	3.9.5	Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité (ENV50)	90
3.7	UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE	71	3.9.6	Changement climatique et activités du CIC	90
3.7.1	Des offres de financement et des initiatives pour développer l'entrepreneuriat (SOT09) sur tous les territoires	71	3.10	VOLET GOUVERNANCE	93
3.7.2	Accompagner la digitalisation des entreprises	72	3.11	NOTE MÉTHODOLOGIQUE	93
3.7.3	Des financements, des investissements et des services pour faciliter la transition énergétique (ENV53)	73	3.12	INDICATEURS 2019	95
3.7.4	Soutenir la démarche RSE des entreprises	74	3.13	TABLE DE CONCORDANCE	103
3.7.5	Faciliter l'insertion des jeunes dans la vie	74	3.14	RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	105
3.7.6	Être présent auprès des associations (SOT40)	75			
3.7.7	Le financement de projets à caractère social (SOT37)	75			

3.1 PRÉAMBULE

Cette déclaration de performance extra-financière est établie sur base volontaire et intègre les informations requises par les articles L.225-102-1, R.225-105-1 et R.225-105, les articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire du 11 février 2016, la loi Sapin 2 n° 2016-1691 du 9 décembre 2016, l'article L.225-102-4 issu de la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre du 27 mars 2017.

Les actions du groupe Crédit Mutuel en matière de responsabilité sociale et environnementale font l'objet de déclarations de performance extra-financière (DPEF) par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (volontaire) et par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est publiée dans son document de référence.

NB : sauf indication contraire signalée par un *, les commentaires qui suivent s'appliquent aux données chiffrées mentionnées dans les tableaux d'indicateurs figurant à la fin de la déclaration.

Par ailleurs, certains titres de paragraphe incluent une codification MA, R/O, SOCXX, SOTXX, ENVXX afin de faciliter le rapprochement avec la table de concordance présente à la fin de cette déclaration.

3.2 MODÈLE D'AFFAIRES ET DE PARTAGE DE LA VALEUR DU CIC (MA)

Depuis plus d'un siècle et demi, le CIC construit sa différence en s'appuyant sur l'esprit d'initiative, la capacité d'innovation, le goût du défi, le désir d'entreprendre et la recherche de la simplicité.

Principale filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le CIC est une banque universelle qui s'organise autour de cinq métiers - bancassurance, banque de financement, activités de marché, banque privée, capital-développement.

Banque de proximité, le CIC, *holding* et banque de réseau en région parisienne, fédère cinq banques régionales et des filiales spécialisées dans tous les métiers de la finance et de l'assurance, en France comme à l'étranger.

Il s'appuie sur un réseau physique de près de 2 000 agences en France, de succursales commerciales, bureaux de représentation et d'implantations banque privée à l'étranger couvrant 50 pays dans le monde.

Banque digitale à 100 % humaine, le CIC diversifie les entrées en relation : agences, réseaux sociaux, plateformes collaboratives...

Il est porté par 20 000 collaborateurs au service de plus de cinq millions de clients.

DONNÉES AU 31 DÉCEMBRE 2019

LES CLIENTS PAR MARCHÉ ¹	L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	LA STRUCTURE FINANCIÈRE
4,2 MILLIONS DE PARTICULIERS	188,5 MILLIARDS DE CRÉDITS ²	15,7 MILLIARDS D'EUROS DE CAPITAUX PROPRES
PRÈS DE 126 000 ASSOCIATIONS	169,3 MILLIARDS DE RESSOURCES ²	RATIO CET1 SANS MESURES TRANSITOIRES DU GROUPE CIC : 12,9 %
143 000 ENTREPRISES	179,3 MILLIARDS D'ÉPARGNE FINANCIÈRE BANCAIRE (GÉRÉE ET CONSERVÉE) 35,5 MILLIARDS D'ÉPARGNE ASSURANCE	RATIO CET1 SANS MESURES TRANSITOIRES DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE : 17,3 %
764 000 PROFESSIONNELS	5,6 MILLIONS DE CONTRATS D'ÉPARGNE EN ASSURANCE IARD	NOTATIONS LONG TERME : MOODY'S ³ : Aa3 STANDARD&POOR'S ⁴ : A FITCH ⁵ : AA- PERSPECTIVE STABLE ⁶ / NÉGATIVE ⁷
	2,3 MILLIARDS D'EUROS INVESTIS DANS DES ENTREPRISES NON COTÉES	

¹ Clients du réseau bancaire.

² Encours comptables consolidés.

³ CIC.

⁴ Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

⁵ Groupe Crédit Mutuel.

⁶ Pour Moody's et Standard & Poor's.

⁷ Pour Fitch.

Le bilan financier solide du CIC conforte sa stratégie de développement en proposant des offres multiples dans la banque, l'assurance, la téléphonie, la télésurveillance...

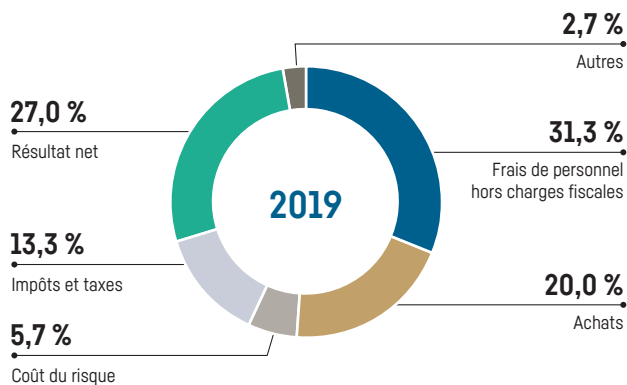
Au service de l'humain qu'il place au cœur de la relation, le CIC s'emploie à accompagner ses clients où qu'ils soient et en temps réel en proposant des produits de qualité, adaptés et compétitifs et en combinant agilité des outils, fluidité de l'information, excellence du service et protection des données et des avoirs dans chacun de ses métiers.

Banque digitale, et bénéficiant des ressources informatiques du groupe, il propose des produits innovants, à la pointe de la technologie.

La priorité du plan stratégique du CIC, qui s'intègre dans le plan stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale 2019-2023 ensemble#nouveau monde, est bien d'être la banque relationnelle de référence, multiservices et innovante, dans un monde digital pour une relation augmentée entre les conseillers et les clients, et créer ainsi un écosystème de confiance dans un contexte marqué par :

- un environnement macro-économique complexe avec des taux historiquement bas ;
- une pression réglementaire croissante ;
- des évolutions technologiques (révolution digitale) qui impactent la relation client (les *process* internes, la sécurité informatique) et génèrent l'arrivée de nouveaux concurrents ;
- de nouvelles attentes des clients qui sont mieux informés, plus connectés, soucieux de services bancaires en ligne sécurisés ;
- des comportements et attentes des parties prenantes qui évoluent ;
- le changement climatique et la raréfaction des ressources.

RÉPARTITION DE LA VALEUR (SOT09)



Au niveau des collaborateurs :

- 6,4 % de la masse salariale investie dans la formation ;
- près de 4 500 embauches (CDI + CDD) en 2019 ;
- 47 % de femmes parmi les cadres ou assimilés.

Au niveau des clients :

- 83,8 milliards d'encours des crédits habitat^[1] [+ 6,6 % par rapport à 2018] ;
- 59,5 milliards d'encours de crédits d'équipement^[1] [+ 9 %] ;
- 1,6 milliard d'encours^[2] des projets énergies renouvelables en financement de projets en France ou à l'international ;
- + 14 % de nombre de projets financés en énergies renouvelables auprès des professionnels, agriculteurs et petites entreprises ;
- 308 participations pour compte propre dans des entreprises non cotées.

Au niveau des territoires :

- 86,5 % du PNB est réalisé en France ;
- + 22 % d'encours de Livret d'épargne pour les autres entre 2018 et 2019 ;
- plus de 20 millions de budget mécénat *sponsoring* ;
- 13 % des revenus reversés en impôts et taxes à la collectivité.

Au niveau financier :

- 71 % du PNB réalisé par la banque de détail ;
- des notations financières à long terme élevées.

Ces éléments viennent compléter la description des activités du CIC, de son modèle d'affaires figurant au début du présent document d'enregistrement universel comme les informations financières du groupe (voir chapitre 2).

[1] Encours comptables consolidés.

[2] Autorisations cumulées.

3.3 LES AMBITIONS DU CIC EN MATIÈRE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Le CIC participe à la politique définie au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale basée sur ses valeurs depuis sa création : proximité, responsabilité, solidarité et est associé à l'adhésion du groupe Crédit Mutuel, *via* la CNCM, aux Principes pour une banque responsable, de L'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI). Ces Principes définissent un cadre, développé en partenariat entre les banques dans le monde et l'UNEP FI, en faveur d'une industrie bancaire durable.

[ENVO1] Crédit Mutuel Alliance Fédérale développe sa démarche RSE – dénommée responsabilité sociale et mutualiste (RSM) – dans un objectif d'innovation, de création de richesse et de croissance durable. Fondée sur une relation de confiance partagée par tous, cette politique poursuit cinq ambitions déclinées en quinze engagements :

AMBITION	ENGAGEMENTS
SOCIÉTAIRES ET CLIENTS	1 – Être à l'écoute de nos clients et sociétaires
	2 – Favoriser l'inclusion bancaire
	3 – Maîtriser les risques dans la conduite des affaires
DE GOUVERNANCE	4 – Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance
	5 – Dynamiser la gouvernance coopérative
SOCIÉTALE	6 – Formaliser une politique d'achats responsables
	7 – Entretenir des relations responsables avec nos partenaires
	8 – Contribuer au développement du territoire
	9 – Valoriser nos initiatives locales
SOCIALE	10 – Favoriser la diversité et l'égalité des chances
	11 – Renforcer l'accompagnement des carrières, les synergies dans le développement de la mobilité interne et le développement des compétences
	12 – Faire de la démarche de vie au travail et de communication interne un levier stratégique d'engagement des collaborateurs
	13 – Renforcer la dynamique du dialogue social
ENVIRONNEMENTALE	14 – Réduire notre impact environnemental
	15 – Promouvoir des produits de qualité et des services responsables

Un travail de mise en regard de ces ambitions avec les objectifs de développement durable des Nations Unies a démarré fin 2019 avec la participation volontaire de toutes les entités du groupe. L'ambition est d'identifier les Objectifs de Développement Durable [ODD] correspondant aux objectifs stratégiques du groupe et ceux sur lesquels un important levier d'action est possible. La première étape a consisté à développer un questionnaire mettant en corrélation les catégories des 17 ODD avec les actions menées dans le cadre de la stratégie RSM afin d'évaluer le niveau de contribution à chaque ODD.

L'analyse de ce questionnaire a permis de sélectionner six ODD (numéro 3, 4, 5, 8, 9 et 13) dont l'analyse des enjeux était cohérente avec les engagements de la démarche RSM du groupe. Ces résultats seront soumis à un vote auprès des parties prenantes afin de hiérarchiser cette sélection et de définir ceux qui seront intégrés à la stratégie RSM.

Enfin, le choix des ODD sera ensuite validé par les instances dirigeantes et délibérantes puis intégrés dans la gouvernance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale après validation par les conseils d'administration concernés.



Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adhéré en 2015 au Comité 21, réseau d'acteurs engagés dans la mise en œuvre opérationnelle du développement durable et s'est engagé le 19 décembre 2018 aux côtés d'autres entreprises sur des initiatives en matière d'accès solidaire aux produits et services, en matière de formation et d'apprentissage sur 2019 et 2020 en complément des mesures gouvernementales prises en faveur du pouvoir d'achat.

Cette démarche RSM fait partie intégrante du plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde du groupe élaboré en 2018 avec les collaborateurs, et qui affiche notamment les ambitions suivantes :

- 100 % des collaborateurs formés à la transformation ;
- égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance ;
- financements de projets à fort impact climatique en hausse de 30 % ;
- réduction de l'empreinte carbone groupe de plus de 30 %.

Afin d'évaluer ses actions en matière environnementale, sociale et de gouvernance et dans une démarche d'amélioration continue, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mandaté une agence de notation extra-financière pour l'obtention d'une notation annuelle. Au 31 octobre 2019, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a obtenu de la part de Vigéo Eiris la note A1 basée sur un score global de 63/100. Crédit Mutuel Alliance Fédérale figure dans le top 2 % des entreprises notées par Vigéo Eiris dans le monde et au 5^e rang dans le secteur des Banques Diversifiées en Europe.

Au 15 avril 2020	Notations extra-financières *
VIGEO EIRIS	63/100
SUSTAINALYTICS	62/100
ISS OEKOM	C-
MSCI	AA

* Notations de la BFCM en prenant en compte l'ensemble du périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour VIGEO EIRIS, SUSTAINALYTICS, MSCI, et notation groupe Crédit Mutuel pour ISS OEKOM.

La mission du CIC consiste également à poursuivre son engagement pour un développement durable des territoires où il est implanté, entre autres, par sa gestion responsable, son offre de services, le soutien à des initiatives à impact social et environnemental positif.

Ses correspondants présents dans chacune des entités du groupe travaillent en collaboration avec l'équipe RSM intégrée à la direction des risques, du contrôle permanent et de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Parallèlement à la démarche groupe, des groupes de travail et des comités dédiés en fonction des thématiques et des actions menées peuvent être constitués dans certaines entités du groupe. De même, des initiatives dans ce domaine peuvent faire l'objet d'une validation au niveau de comités de direction et des engagements pris par certaines entités du groupe. À titre d'exemple, la Banque de Luxembourg est membre du réseau d'entreprises IMS Luxembourg, antenne nationale de l'organisation CSR Europe qui œuvre pour le développement de politiques de RSE au Luxembourg. Elle participe au *Working Group CSR* et au *Working Group Sustainable Finance* de l'ABBL. Un comité RSE sous la responsabilité du secrétaire général de la banque, auquel participent les métiers de la banque, les ressources humaines, le *facility*, la communication et la *compliance*, coordonne dans la banque les initiatives existantes et mène une réflexion pour intégrer pleinement la RSE dans la stratégie globale.

3.4 RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)

Le CIC est exposé à un certain nombre de risques associés qui sont détaillés dans la partie « Éléments financiers » du document d'enregistrement universel.

Les principaux risques/opportunités extra-financiers identifiés découlent des enjeux auxquels doit faire face le groupe décrits précédemment et des relations qu'il développe avec ses parties prenantes décrites ci-après [ENV02] :

- relations avec les actionnaires et dirigeants : implication du CIC et de ses filiales dans la démarche de responsabilité sociale et environnementale décrite ci-dessous (validation par les conseils d'administration des politiques sectorielles...)
- au niveau des salariés et des instances représentatives du personnel : se référer au chapitre 3.5 « Une gestion responsable des ressources humaines » ;
- avec les clients particuliers, professionnels, associations, entreprises : il s'agit d'échanges lors de la conception d'un service ou d'un produit, de la signature de contrats, de réponse à des appels d'offres, de réponse à des questionnaires (cf. chapitre 3.7 « Un acteur économique responsable ») ;
- fournisseurs, sous-traitants, entreprises d'insertion ou entreprises adaptées : les relations sont établies au niveau des centres de métiers du groupe pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique) et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs. Elles sont détaillées dans le plan de vigilance chapitre 3.6 « Être un partenaire de confiance » ;

- associations, fondations, partenaires, universités, société civile : cf. chapitre 3.7 « Un acteur de la vie culturelle et sociale » ;
- organisations professionnelles du domaine d'activité de chaque entité du CIC : contacts réguliers dans le cadre de l'animation de nos territoires ;
- administrations, autorités de contrôle et de régulation, agences de notation : transmission d'informations ;
- les relations avec les agences de notation extra-financières et ONG lors de controverses sont traitées au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).

Une cartographie des risques ESG significatifs a été élaborée pour l'ensemble de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. La synthèse des risques présentée ci-dessous reprend l'ensemble des risques identifiés hors risques de gouvernance ou éléments spécifiques au Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Les indicateurs de performance indiqués couvrent parfois un périmètre plus large que celui du CIC dans la mesure où il s'agit d'indicateurs émanant de centres de métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

3

CARTOGRAPHIE DES RISQUES SIGNIFICATIFS ESG

SYNTHÈSE

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Principales mesures de prévention	Indicateurs de performance
GOUVERNANCE			
Défaut de conseil à la clientèle Biens et services vendus inadaptés	Risque de perte de clients	Mesures régulières de la qualité Enquête de satisfaction Adaptation des offres proposées	Indicateur de suivi des réclamations (Paragraphe 3.6.2.2.9 et 3.6.2.3.5)
GOUVERNANCE : INDICATEURS DE PERFORMANCE 2019			
Informations extra-financières		Indicateurs de performance	
Défaut de conseil à la clientèle Biens et services vendus inadaptés		Indicateur de suivi des réclamations	Variation 2019-2018 du nombre de réclamations : + 19,9 %. Plus de 90 % traitées dans l'année dans un délai inférieur à 1 mois.

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Principales mesures de prévention	Indicateurs de performance
SOCIALE			
Transformation des compétences Défaut de formation des collaborateurs	Risques de non-conformité des opérations bancaires	Budget de formation significatif (> 6 % de la masse salariale)	Indicateurs Formations (Paragraphe 3.12- SOC46 ; SOC47 ; SOC50)
		Accompagnement de tous les collaborateurs dans la transformation digitale	Taux de formation à la transformation (Paragraphe 3.5.1.1- SOC122)
Démobilisation des collaborateurs (management des collaborateurs, reconnaissance professionnelle, qualité de vie au travail...)	Risque de non-respect des procédures Risque de défaut de conseil aux clients/prospects - Perte de PNB	Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs (entretiens réguliers, chartes et accords groupe, mesure pour améliorer la qualité de vie au travail...)	Taux de rotation de l'emploi (Paragraphe 3.5.2.1.1- SOC27) Indicateur d'absentéisme : Variation du nombre de jours d'absence (Paragraphe 3.5.2.2 et 3.12-SOC 124 ; SOC38 ; SOC39 ; SOC40)
SOCIALE : INDICATEURS DE PERFORMANCE 2019			
Informations extra-financières		Indicateurs de performance	
Transformation des compétences Défaut de formation des collaborateurs		Indicateurs Formations	SOC46 Montant de la masse salariale investie dans la formation : 59,6 M€ (+2,8 % par rapport à 2018) SOC47 Pourcentage de la masse salariale investie dans la formation : 6,4 % (stable) SOC50 Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés : 736 748, soit 37 heures par collaborateur (+ 5,9 %)
		Taux de formation à la transformation	32,7 % des collaborateurs inscrits à la formation sur le passeport digital en 2019 ont été certifiés.
Démobilisation des collaborateurs (management des collaborateurs, reconnaissance professionnelle, qualité de vie au travail...)		Taux de rotation de l'emploi	Un taux de rotation de 4,2 % (4,3 % en 2018)
		Indicateur d'absentéisme : Variation du nombre de jours d'absence	+ 0,5 jour par collaborateur entre 2018 et 2019
SOCIÉTALE			
Absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achat du groupe	Risque de non-respect du plan de vigilance	Respect de la politique d'achat Signature de la charte fournisseur	Nombre de chartes fournisseurs signées (Paragraphe 3.6.2.3.5)
Malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects	Risque de fraude interne et/ou externe Risque de conflits d'intérêts Risque de vol d'informations	Renforcement des procédures de contrôles des opérations bancaires et d'assurance	Montant des sinistres pour fraude interne et externe (Paragraphe 3.6.1.1)
Défaillance de la sécurité des systèmes d'information	Risque d'indisponibilité des systèmes d'information de la banque Risque de cybercriminalité Risque de non-respect de la réglementation générale de la protection des données clients	Comité de sécurité des systèmes d'information Certification ISO 27 001 Formation des collaborateurs à la RGD	Taux de disponibilité des principales applications TP ⁽¹⁾ (Paragraphe 3.6.2.3.3) Impact des sinistres > 1 000 € (Paragraphe 3.6.2.3.3) Taux de formation à la RGD (Paragraphe 3.5.1.1)

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Principales mesures de prévention	Indicateurs de performance
SOCIÉTALE : INDICATEURS DE PERFORMANCE 2019			
Informations extra-financières		Indicateurs de performance	
Absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achat du groupe		Nombre de chartes fournisseurs signées	En 2019, près de 2 000 chartes ont été signées par des fournisseurs de CCS (fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 5 000 euros) et près de 80 par des fournisseurs d'Euro-Information (SOT100) (fournisseurs sensibles ou essentiels et nouveaux fournisseurs)
Malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects		Montant des sinistres pour fraude interne et externe	La fraude interne et externe atteint 15,3 millions d'euros en 2019 et représente près de 32 % du total des sinistres
Défaillance de la sécurité des systèmes d'information		Taux de disponibilité des principales applications TP ⁽¹⁾	Le taux de disponibilité moyen des principales applications TP2 est de 99,54 % (99,63 % en 2018)
		Impact des sinistres > 1 000 €	298 sinistres ont eu lieu dont le coût est supérieur à 1 000 euros (239 en 2018)
		Taux de formation à la RGPD	Près de 75 % des collaborateurs ont suivi dans son intégralité un e-learning sur le Règlement général de protection des données personnelles
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION			
Non-respect des procédures	Risque de corruption	Formation régulière des collaborateurs Contrôle interne	Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption (Paragraphe 3.6.2.3.5)
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION : INDICATEURS DE PERFORMANCE 2019			
Informations extra-financières		Indicateurs de performance	
Non-respect des procédures		Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption	55 % des formations ont été effectuées par les collaborateurs concernés en 2019
DROITS DE L'HOMME			
Controverses sur le non-respect des droits de l'homme	Risque d'exposition au travers des activités bancaires et d'assurance	Clauses contractuelles Dispositif de gestion de crise Veille assistée par un outil de <i>scoring</i> Reporting mensuel et établissement d'une liste des titres exclus pour la gestion d'actifs	Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « Faculté de signalement » (Paragraphe 3.6.2.3.4)
	Risque de non-respect du plan de vigilance	Communication du plan de vigilance	
DROITS DE L'HOMME : INDICATEURS DE PERFORMANCE 2019			
Informations extra-financières		Indicateurs de performance	
Controverses sur le non-respect des droits de l'homme		Nombre de signalements issus de l'outil de suivi "Faculté de signalement"	Données non publiées

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Principales mesures de prévention	Indicateurs de performance
ENVIRONNEMENTALE			
Absence de gouvernance RSE dédiée	Risque réglementaire (mauvaise application des textes réglementaires)	Engagements RSE du groupe Validation des décisions par les conseils d'administration des organes faitiers Organisation dédiée avec des correspondants dans chaque entité	Indicateurs RSM intégrés au plan stratégique « ensemble#nouveau monde 2019-2023 » (Paragraphe 3.3)
Non prise en compte de l'empreinte carbone des entités du groupe dans l'exercice de leurs activités	Risque de réputation Risque réglementaire	Mécanisme de compensation de l'empreinte carbone Processus de certification ISO 50001 (management de l'énergie)	Émission de GES : Objectif à 5 ans de réduction de 30 % de l'empreinte carbone du groupe (Paragraphe 3.6.2.3.3 - 3.9.1)
Non prise en compte dans l'octroi des financements de règles spécifiques sur les secteurs fortement émetteurs de gaz à effet de serre	Risque de perte de clientèle et d'attractivité (impact PNB)	Politiques sectorielles et intégration de critères ESG dans l'octroi des crédits et de la gestion des investissements	Taux de croissance des engagements des financements de projets d'énergies renouvelables (Paragraphe 3.7.3.2 et 3.6.2.3.5)
Absence de mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et investissements	Risque financier (dépréciation des valeurs controversées en portefeuille)	Déploiement de la stratégie Climat pour les activités charbon et hydrocarbures non conventionnels	Évolution des encours à la baisse Révision des seuils d'exclusion des politiques charbon et hydrocarbures
Non prise en compte des risques liés au changement climatique	Risque de transition Risque physique	Approche exploratoire de l'évaluation des risques climatiques : mise en place de limites par pays intégrant les risques climatiques et ESG	Suivi trimestriel des limites par pays

ENVIRONNEMENTALE : INDICATEURS DE PERFORMANCE 2019

Des travaux complémentaires ont été menés pour affiner les méthodologies de mesure des différents indicateurs de performance.

(1) TP : Transactional Process - applications majeures utilisées par le réseau bancaire et les clients.

Méthodologie appliquée pour créer la cartographie des risques ESG :

La direction des risques, du contrôle permanent et de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dispose d'une cartographie des risques groupe permettant d'appréhender l'ensemble des facteurs susceptibles d'affecter les activités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et leur performance. Cette cartographie est le point de départ des travaux menés par une équipe dédiée pour identifier, évaluer et hiérarchiser les enjeux ESG du groupe.

La démarche mise en place, inspirée par le Guide Méthodologique Reporting RSE publié par le MEDEF, s'appuie sur un travail collaboratif des équipes risques et RSE qui a consisté à identifier les facteurs de risque pour chaque domaine ESG. Ces risques ont fait l'objet d'analyses (à dire d'expert) permettant de les noter en fonction de leur probabilité d'occurrence, de leur gravité en termes d'impacts et de leur possibilité de non-détection. L'échelle de notation de 1 (risque très significatif) à 5 (risque non significatif) est celle utilisée pour la cartographie des risques groupe mais appliquée aux enjeux ESG. Ces travaux ont permis de mettre en exergue une synthèse des risques significatifs ESG présentant également les mesures de prévention et d'atténuation du risque ainsi que les principaux indicateurs de performance.

Une démarche a été entreprise en 2019 avec les équipes risques des Assurances du Crédit Mutuel (ACM) pour identifier les risques et enjeux spécifiques liés au métier de l'assurance. La méthode utilisée est identique à celle décrite précédemment. Les risques et indicateurs de performance spécifiques au métier de l'assurance ont été ajoutés à la

cartographie des risques ESG de Crédit Mutuel Alliance Fédérale complétant ainsi ceux déjà identifiés.

La cartographie des risques significatifs ESG est validée par le comité des risques (organe exécutif) et le comité de suivi des risques (organe délibérant) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

À noter que, comme le risque juridique, le risque de réputation est vu comme la conséquence des autres risques (financier, opérationnel, crédit, commercial notamment). Le risque de réputation est géré par l'intermédiaire des autres risques. Toutefois, les menaces d'atteinte à la réputation peuvent avoir des conséquences importantes. C'est pourquoi, le groupe évalue avec soin les conséquences possibles des différents risques (mesures préventives) et s'assure lors de la survenance d'un risque de réputation avéré du bon fonctionnement de la cellule de crise.

La description des politiques et diligences raisonnables associées à ces risques est intégrée dans celle de la politique globale du CIC en matière de responsabilité sociale et environnementale (se référer aux indicateurs de performance présents dans le tableau de synthèse *supra*). Très attentif à l'émergence de risques potentiels, le CIC mène une politique dynamique sur l'ensemble des champs extra-financiers même si jusqu'à présent, les indicateurs suivis ne semblent pas mettre en évidence de risques significatifs autres que ceux présentés ci-dessus. Cette politique a aussi pour objectif de transformer ces risques en opportunités pour accroître la performance globale du groupe.

3.5 UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2019, le CIC compte 20 507^[1] salariés inscrits, se répartissant comme suit :

- banques : 17 241 ;
- filiales françaises : 1 358 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 908.

L'engagement et l'implication des collaborateurs sont un facteur clé de réussite du développement du CIC et de ses performances financières. La politique sociale du CIC vise à créer les conditions pour accompagner au mieux les transformations profondes qui impactent ses différents métiers et à permettre de relever les défis financiers, réglementaires et comportementaux en favorisant le développement des carrières et le bien-être au travail.

3.5.1 Adapter les compétences et les emplois à la stratégie de transformation du groupe

3.5.1.1 La formation, facteur d'employabilité et de développement des collaborateurs

La formation a pour objectif d'aider les collaborateurs à s'adapter aux évolutions rapides de leur métier ainsi que de prévenir un des risques significatifs extra-financiers, celui du risque de non-conformité des opérations bancaires dans un contexte de transformation. C'est un levier majeur pour la réussite de la stratégie de transformation du groupe.

En 2019, comme en 2018, le budget formation a représenté 6,4 % de la masse salariale avec un total de près de 737 000 heures de formation, soit 37 heures par salarié.

Une grande partie des formations est assurée par Cap Compétences^[2], centre de métier de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cela se traduit par la mise en place de formations au plus près des besoins du collaborateur pour une acquisition durable des compétences. En 2019, 40 % des formations des banques le CIC sont relatives aux parcours métier.

Cap Compétences privilégie une approche dite de *blended learning* combinant formation présentielle et formation distancielle. Les modules d'*e-learning*, les e-vidéos, les classes en réseau, etc. sont considérés comme des outils complémentaires aux formations présentielles qui servent davantage aux stagiaires à expérimenter des situations, échanger et co-construire qu'à acquérir un savoir. Trois centres de formation implantés dans le Bas-Rhin, l'Essonne et la Loire-Atlantique permettent de réunir dans le cadre des parcours métier, des promotions de collaborateurs qui exercent le même métier dans un but de partage d'expérience et d'entraînement.

Tous les collaborateurs disposent d'une plateforme de formation à distance FORMAD qui intègre des modules dynamiques et interactifs. La page d'accueil est personnalisée et le catalogue propose des formations ciblées en fonction du métier exercé. Tous les ans, de nouveaux *e-learning* sont mis en ligne. Ainsi en 2019, le nombre d'heures de formations à distance a atteint plus de 122 000 heures soit 17,5 % du nombre total d'heures de formation.

Des données quantitatives concernant la formation figurent à la fin de la déclaration (indicateurs SOC46 à SOC50).

S'agissant des collaborateurs du réseau commercial, la formation est une priorité et se développe autour de trois axes :

- les actions stratégiques incontournables liées à l'acquisition de nouvelles compétences (nouvelles offres, réglementations, technologies...) ou liées au renforcement des compétences (techniques, méthodologiques, comportementales) sur une durée pluriannuelle ;
- les parcours métier d'initiation et d'approfondissement ;
- les actions individuelles de renforcement des compétences.

Le parcours de l'école des directeurs et directrices, qui alterne formations théoriques et mise en œuvre professionnelle des acquis, a évolué en 2019. De nouveaux modules ont été créés pour mieux appréhender le management, la relation client, le digital et les phases d'immersion en agences augmentées.

La maîtrise et l'exploitation du digital pour renforcer la relation humaine est une nécessité pour tous les collaborateurs du groupe. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé en 2019 le passeport digital, pour permettre à chacun de se positionner sur son niveau de maîtrise bureautique et digitale. Les évaluations portent sur la connaissance de l'environnement digital, le traitement des données et informations, la protection dans un environnement digital, les moyens de communication et de collaboration (réseaux sociaux, conférence en ligne, discussion en ligne, etc.). Il s'agit pour les collaborateurs, à partir du diagnostic réalisé à l'aide d'un questionnaire, d'acquérir de nouvelles capacités et de progresser à leur rythme. Ce passeport intègre une certification qui valide un niveau de connaissance. Cette certification permet aux collaborateurs de valoriser leurs compétences, et à Cap Compétences de définir les mesures adéquates pour améliorer la maîtrise du digital des salariés. Près de 33 % des collaborateurs concernés^[3] ont passé volontairement la certification en 2019 (SOC122).

Par ailleurs, un visa relationnel permet aux collaborateurs du réseau de situer leur niveau de maîtrise des outils comme la signature électronique, l'analyseur d'e-mail, les assistants de recherche et de la banque à distance.

Cap Compétences habilité en tant qu'organisme de formation agréé a élargi son activité en 2019 à l'apprentissage pour développer l'alternance et favoriser l'insertion par l'emploi des jeunes au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

[1] Données RH.

[2] Ex CM-CIC Formation.

[3] La formation concerne les entités situées en France.

L'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) précise également les modalités de formation pour les autres métiers, les formations non liées aux techniques propres à chaque métier et les moyens de formation individuelle à l'initiative des salariés : compte personnel formation (CPF), projet de transition professionnelle (CPF de transition), validation des acquis de l'expérience (VAE), conseil en évolution professionnelle (CPE). Les collaborateurs ont été informés cette année du lancement de l'application mobile Compte Personnel de Formation.

3.5.1.2 Une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

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

3.5.1.2.1 Anticiper les évolutions des métiers

Avec l'entrée en vigueur des accords signés en 2017 formant le statut commun des salariés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la nomenclature des emplois commune aux entités signataires des accords a été aménagée pour y inclure des fonctions spécifiques exercées dans les entreprises du CIC. Cette nomenclature des emplois unique permet un suivi de l'évolution des métiers et des compétences nécessaires pour les exercer. Des actions sont engagées en fonction des besoins des entreprises en postes ou en compétences, ainsi que des besoins constatés de formation ou d'évolution pour les salariés dont les postes évoluent. Il peut s'agir de mesures d'ajustement des effectifs, de mobilité, le cas échéant, de formation d'adaptation ou de reconversion, en respectant les objectifs d'égalité professionnelle. Une commission de suivi constituée des délégués syndicaux groupe a pour rôle d'examiner les bilans intermédiaires une fois par an et de faire des propositions dans le cadre des plans d'action, de suivre l'évolution des métiers, d'émettre des avis sur les outils et les mesures d'accompagnement mis en place, de suggérer des améliorations ou des formations s'inscrivant dans le cadre de la GPEC et pouvant le cas échéant être intégrées aux plans de formation.

3.5.1.2.2 Le collaborateur, un acteur de son projet professionnel

L'entretien professionnel est le moment d'échange privilégié entre managers et collaborateurs. Il permet d'apprécier le niveau de compétences du collaborateur, de fixer des voies de progrès dans le poste et de faciliter des évolutions futures sur la base des progrès réalisés et des réussites constatées. Il peut intégrer un volet de mobilité fonctionnelle et/ou géographique. En 2019, le support a été simplifié pour en faciliter l'utilisation. Pour le groupe, c'est aussi un des dispositifs de détection des collaborateurs à hauts potentiels. Des outils (guide, meilleures pratiques) sont à la disposition des managers pour mener à bien ces entretiens.

3.5.1.2.3 Favoriser la mobilité

Dans le cadre des accords formant le statut commun, des négociations sur la mobilité ouvertes fin 2017 ont abouti à un accord de groupe portant sur la mobilité géographique afin d'harmoniser les conditions de mobilité applicables à tous les salariés des entités signataires de l'accord. La volonté de favoriser la mobilité interne et de recruter prioritairement parmi les salariés en interne y est réaffirmée. La mobilité est considérée comme un élément clé de l'évolution professionnelle et du déroulement de carrière qui entretient les facultés d'adaptation des salariés et leur ouvre de nouvelles perspectives dans un environnement en perpétuelle évolution.

Les salariés bénéficient de l'applicatif « JOBS ». Cette bourse aux emplois facilite la recherche des offres publiées sur l'ensemble du territoire et à l'étranger, et permet de créer des alertes pour être informé de nouvelles opportunités qui répondent aux attentes de l'utilisateur. La nomenclature des emplois unique contribue à mieux appréhender les postes proposés. Une bibliothèque de fiches emploi-compétences commune aux entités est aussi disponible sur le site intranet des collaborateurs. Les fiches sont réparties en 12 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 lesquels 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 et des définitions de compétences générales. Un guide pour faciliter les démarches des collaborateurs et définir les règles pratiques de mobilité groupe est disponible sur l'outil intranet.

3.5.1.2.4 Recruter pour l'avenir

Une campagne pour attirer les meilleurs talents (#CIC entrepreneursonjob) a été lancée fin 2018 autour des valeurs du CIC : l'esprit d'initiative, l'esprit constructif, l'esprit *challenger*, et l'esprit de simplicité. En 2019, dans le cadre de cette campagne, tous les mois, des vidéos donnant la parole à un collaborateur ont été mises en avant sur les réseaux sociaux et sur le site du CIC pour illustrer la diversité des profils et des perspectives de carrière au sein du groupe.

Des plateformes collaboratives ont été mises à disposition des collaborateurs du CIC et de CIC OUEST pour coopter des personnes de leur entourage et aussi partager les offres d'emplois sur les réseaux sociaux.

L'embauche de jeunes talents au CIC passe en particulier par le recours à l'alternance et à l'apprentissage pour lesquelles une politique volontariste est menée (depuis cette année, Cap Compétences est le CFA de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), basée sur la qualité des candidats, tout en veillant à ce que les conditions de leur accueil soient optimales. L'objectif est d'embaucher ces jeunes à l'issue de leur contrat. Le nombre de formations en alternance a progressé de 30 % par rapport à 2018.

Parallèlement, le CIC s'inscrit dans l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale avec les pouvoirs publics dans le cadre du Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises (PAQTE) en faveur de l'inclusion économique des jeunes des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). À cette occasion, des engagements précis et concrets ont été pris en matière de formation et d'apprentissage. Afin de renforcer cette mobilisation, un collectif d'entreprises dont fait partie Crédit Mutuel Alliance Fédérale a été créé pour une économie plus inclusive. La première concrétisation de cet engagement a eu lieu au CIC Est qui a accueilli le 7 novembre 2019 dans son siège le 1^{er} Forum pour l'Avenir. Plusieurs grandes entreprises de la région Grand Est et des partenaires associés du Grand Est ont uni leurs forces et leurs compétences pour offrir aux jeunes de 16 à 30 ans un accompagnement dans leurs démarches pour accéder au monde professionnel et entrer dans la vie active. L'objectif était de leur donner

à la fois la méthode, l'entraînement, les codes et surtout de répondre à leurs besoins spécifiques grâce à des ateliers, des conférences et des témoignages, conseils, du coaching, des aides dans l'orientation, dans la mise en relation, rédaction de CV et des pistes pour trouver un stage, un contrat en alternance ou même un emploi. Les agences du CIC Est du secteur Alsace s'étaient mobilisées pour transmettre l'invitation. Au final, 500 jeunes à la recherche d'un emploi sont venus au Forum. Pour poursuivre son action en faveur de l'inclusion des jeunes, des collaborateurs parraineront de jeunes demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, le CIC continue de développer des liens privilégiés avec de nombreux établissements d'enseignement supérieur, notamment lors de rencontres métiers, de journées de recrutement, de forums sur les métiers, etc. Les techniques de recrutement évoluent aussi avec le recours à des outils offrant un parcours candidat plus dynamique et innovant. Une solution d'entretien vidéo différé qui permet aux candidats de s'exprimer au-delà de leur CV et au recruteur de découvrir davantage leurs personnalités.

3.5.2 Un employeur qui favorise l'implication de ses collaborateurs de façon durable

L'implication des collaborateurs constitue un objectif stratégique pour les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et la non-réalisation de cet objectif a été identifiée comme un risque extra-financier significatif. L'engagement du CIC se traduit par des pratiques sociales responsables respectueuses des collaborateurs et la recherche de conditions de vie au travail de qualité.

3.5.2.1 Un cadre social responsable

3.5.2.1.1 Des emplois pérennes

L'effectif total^[2] des entités CIC progresse de 0,8 % par rapport à fin 2018 à périmètre constant avec une stabilité des effectifs des banques (+ 0,1 %). Les filiales françaises voient leur effectif augmenter de 68 salariés (+ 5,3 %). L'effectif des établissements situés à l'étranger progresse aussi de 80 salariés (+ 4,4 %).

Sur le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après (entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA) qui dénombre 19 676 salariés (personnes physiques), 95,1 % sont en contrat à durée indéterminée (CDI).

Le CIC affiche un taux de *turnover* (SOC27) de 4,2 %, stable par rapport à 2018 (SOC123). Des données concernant les embauches et les licenciements sont présentées dans le tableau des indicateurs sociaux. L'ancienneté moyenne des collaborateurs des entités du CIC est de plus de 14 ans.

3.5.2.1.2 Une politique de rémunération transparente et incitative

Les éléments de la rémunération fixe sont décrits en annexe de la nouvelle convention de groupe disponible sur l'intranet. Chaque emploi est positionné dans une grille de classification commune aux entités signataires de la convention sur un ou plusieurs niveaux. À chaque niveau de classification correspond une fourchette de salaire de base. La grille de classification, la grille des salaires de base de l'année, les règles de changement de niveau, les critères de décision et le montant minimum des augmentations individuelles sont publiés. La convention groupe stipule que les fonctions et les rémunérations ne peuvent faire l'objet de discrimination.

4 438^[1] collaborateurs ont été recrutés en 2019 en CDI ou en CDD (- 0,3 %), représentant 22,6 % de l'effectif total. La part des collaborateurs du périmètre (retenue pour les indicateurs sociaux) ayant moins de 30 ans est stable et représente près de 20 % de l'ensemble de l'effectif.

Des dispositifs d'intégration permettent d'accompagner les nouveaux collaborateurs. Ainsi, 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, dans les filiales, des formations spécifiques ou tutorats sont également mis en place pour les nouvelles recrues.

Par ailleurs, un bilan social individuel (BSI) électronique annuel permet au collaborateur de prendre connaissance des composantes de sa rémunération globale de l'année antérieure et de leur évolution.

Les salariés ont par le biais de l'espace intranet, « l'univers du salarié », accès à différents outils et à la documentation.

Un rapport annuel sur les politiques et pratiques de rémunération des collaborateurs dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise est communiqué à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et publié sur le site internet du CIC.

La masse salariale brute des collaborateurs en CDI, en 2019, est de 925,3 millions d'euros, en augmentation de 1,8 % par rapport à 2018. Début 2019, tous les salariés relevant de la convention groupe, présents dans les entités signataires de la convention au 31 décembre 2018, ont bénéficié d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat d'un montant de 1 000 euros bruts dans le cadre de la loi n° 2018-1213 du 24 décembre 2018 portant mesures d'urgence économiques et sociales.

Des données quantitatives concernant la rémunération figurent à la fin de la déclaration (indicateurs SOC73, SOC107 à 109 et SOC80).

3.5.2.1.3 Des collaborateurs associés à la performance globale

Cette année, le taux global de l'intéressement et de la participation versé en 2019 au titre de l'année 2018 a été porté à un niveau historiquement élevé à 15,0621 % de la masse salariale (12,4349 % d'intéressement et 2,6272 % de participation). Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 20 050 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 126,2 millions d'euros. Par ailleurs, l'abondement au Plan Épargne Groupe, pour l'année 2019, a été porté à 630 euros pour une épargne volontaire de 210 euros. Le montant de l'abondement versé s'est élevé à 17,1 millions d'euros.

Pour rappel, suite aux nouveaux accords d'intéressement et de participation signés en 2018, le calcul de l'intéressement s'appuie désormais sur le résultat consolidé en normes IFRS de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, intégrant les performances de l'ensemble des entreprises signataire des accords ; les salaires servant de base au calcul sont bonifiés pour les salaires les moins élevés. Ces accords

[1] Se référer aux indicateurs SOC13 à SOC17, sur le périmètre comptable consolidé comme indiqué dans la note méthodologique figurant à la fin de la déclaration.

[2] Données RH.

illustrent la volonté de reconnaître pleinement la contribution des salariés aux résultats de l'entreprise.

Une information complète sur l'épargne salariale a été mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet (vidéo, autoformation, documentation).

Par ailleurs, il n'existe pas de plan d'options de souscription ou d'achat d'actions au profit des dirigeants du CIC.

3.5.2.1.4 Une politique de protection sociale avancée

En matière de complémentaire santé, la part de la cotisation du régime général prise en charge par le CIC est supérieure à celle prévue par la loi. Ce système à cotisation proportionnelle au salaire favorise les revenus les moins élevés. D'autres mesures profitent aussi aux familles en amélioration des dispositions prévues par la convention collective. Au niveau de la prévoyance, les salariés bénéficient également d'une protection de qualité financée en grande partie par le groupe notamment concernant le maintien du salaire pendant trois ans en cas de longue maladie et un niveau de revenu maintenu jusqu'à la retraite en cas d'invalidité. Il est également prévu dans les garanties du régime des salariés :

- au niveau des bénéficiaires du capital décès, une majoration par enfant à charge qui leur est versée directement, ce qui permet de tenir compte de l'évolution des situations familiales ;
- des formules de calcul de la rente d'un conjoint adaptées au recul de l'âge de départ à la retraite afin d'éviter que les conjoints des salariés âgés ne touchent aucune rente viagère ;
- du versement de la rente éducation aux enfants qui poursuivent leurs études ou infirmes jusqu'à 28 ans.

Pour la retraite, les collaborateurs du CIC bénéficient, en complément des régimes obligatoires de base de la sécurité sociale et complémentaire ARRCO-AGIRC, d'un régime de retraite supplémentaire par capitalisation, « CIC Retraite », entièrement financé par l'employeur. Ils ont la possibilité d'effectuer des versements volontaires et d'affecter des droits issus du compte épargne temps (CET) au dispositif. Un deuxième dispositif permet aux salariés de se constituer un complément de retraite en alimentant un Plan d'Epargne Retraite Collectif Groupe (PERCOG) par le versement de l'intéressement, de la participation, par des versements volontaires ou par transfert de droits issus du CET.

3.5.2.2 Une entreprise soucieuse des conditions et de la qualité de vie au travail (SOC45)

3.5.2.2.1 Des actions de prévention, de suivi au niveau de la santé et de la sécurité des collaborateurs et du harcèlement

Pour l'ensemble des entreprises relevant de la convention groupe, 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 prévention 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, l'organisation du travail ;

- 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 de harcèlement et de violence au travail a été distribuée aux collaborateurs),
 - une charte de sécurité avec les règles s'appliquant à tous les collaborateurs et à toute personne habilitée ayant accès aux locaux, aux moyens informatiques et aux informations mises à disposition ou utilisés,
 - un livret sécurité qui 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 sur l'intranet.

Par ailleurs, en dehors de la procédure d'alerte dans le cadre de la prévention et de la lutte contre le harcèlement et la violence au sein des entités relevant de la convention groupe dont celles du CIC, les collaborateurs disposent aussi de la faculté de signalement pour signaler tout manquement au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'aux normes professionnelles ou internes qu'ils peuvent constater dans le cadre de leurs activités.

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. Des formations à la gestion des incivilités sont déployées notamment pour les collaborateurs à l'accueil dans les agences. Ces collaborateurs doivent avoir suivi au préalable un module d'autoformation sur le sujet.

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.

Différents documents (le livret de sécurité, le référentiel de sécurité et les guides de sécurité du réseau, « Agir ensemble face aux incivilités [dans la relation clientèle] », « Prévenir tout acte de harcèlement et de violence au travail ») sont à disposition des collaborateurs sur intranet. Des modules d'autoformation (« Sécurité et prévention incendie » et « Sensibilisation à la sécurité-Protection des personnes et des biens ») sont aussi proposés et des actions de sensibilisation, des exercices de simulation d'évacuation en cas d'incendie, et de prévention de risques, régulièrement déployés. Le Crédit Mutuel étant signataire de la Charte pour une route plus sûre de 2016 a effectué, en 2019, un rappel de certaines règles auprès des salariés dont ceux du CIC pour qu'ils privilégient les visios-conférences au lieu des déplacements physiques, étudient d'abord les possibilités de transport en commun si un déplacement est nécessaire, et en cas de déplacement en voiture, respectent systématiquement les règles de bonne conduite pour prévenir les risques routiers et effectuent leur voyage en toute sécurité. Une formation Risques Routiers est obligatoire pour les collaborateurs amenés à se déplacer très fréquemment dans le cadre de leur mission.

Dans le cadre du Plan Stratégique, un projet a été lancé en 2019, intitulé « Bien travailler ensemble » dont l'ambition est de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur la prévention du harcèlement, la lutte contre les discriminations et les incivilités internes. Des vidéos ont été mises à disposition des managers et des collaborateurs.

Par ailleurs, en matière de santé publique, des initiatives en matière de santé publique sont régulièrement réalisées : au CIC, des informations sont diffusées sur intranet dont une bibliothèque médicale en ligne. En 2019, deux journées de sensibilisation sur la relaxation et la nutrition ont été menées pour un meilleur équilibre santé. Un questionnaire a notamment été mis en ligne à disposition des collaborateurs pour mesurer l'impact des habitudes de vie sur leur santé et leur bien-être.

En fonction des réponses fournies, des conseils personnalisés ont été délivrés pour améliorer leur comportement et leur qualité de vie en matière de nutrition, activité physique, stress et sommeil. À la Banque de Luxembourg, une conférence sur les « Bonnes habitudes à prendre pour prévenir le cancer » par la Fondation Cancer a été proposée aux collaborateurs.

De plus, la question sur d'éventuelles difficultés particulières d'articulation entre les responsabilités familiales et les responsabilités professionnelles est abordée lors des entretiens professionnels.

Le CIC a déclaré 111 accidents du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail [rechutes incluses].

L'absentéisme [SOC38] hors congés de maternité/paternité représente 189 589 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice (+ 6,3 % par rapport à 2018) [SOC124], soit 9,6 jours par collaborateur contre 9,1 jours en 2018.

Le CIC participe activement à la couverture santé, prévoyance et retraite des collaborateurs (cf. paragraphe 3.5.2.1.4). Une politique de protection sociale avancée. L'ensemble des dispositifs est publié dans le menu « L'univers du salarié » sur intranet. En matière de santé et de sécurité [SOC84], deux accords groupe ont été signés : l'accord sur le don de jours et l'accord sur le droit à la déconnexion. Présent dans tous les établissements du CIC d'au moins de 50 salariés, le comité économique et social au travers de la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) contribue dorénavant à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et à l'amélioration des conditions de travail, en remplacement du CHSCT.

3.5.2.2.2 L'amélioration de l'environnement du poste et de l'espace de travail

Elle se traduit par la recherche d'équipement, de mobilier ergonomique, (installation de bureaux réglables position debout/assis à la Banque de Luxembourg par exemple), et par la prise en compte de l'orientation par rapport aux équipements et à la lumière.

3.5.2.2.3 Le développement de méthodes collaboratives

Pour réaliser avec succès les ambitions du plan stratégique, les pratiques de travail collaboratif se développent. En dehors des programmes de cooptation, des initiatives sont lancées pour recueillir les propositions constructives des collaborateurs. Ainsi, à CIC Ouest et CIC Est une plateforme de collecte d'idées a été lancée en 2019 accessible sur l'intranet. Les idées remontées sont étudiées au regard de leur compatibilité avec les orientations stratégiques du groupe et peuvent contribuer à l'émergence de nouveaux produits, services ou pratiques.

3.5.2.2.4 La promotion des valeurs managériales du groupe

La promotion des valeurs managériales fait l'objet d'une charte du management commune à toutes les entités, afin de contribuer à la qualité de vie au travail. Des fiches management sont à la disposition des managers. Chacune d'entre elles traite de manière synthétique une situation managériale particulière, met en avant des pratiques recommandées et propose des pistes d'actions. L'ensemble des documents est disponible sur l'intranet et accessible à tous.

3.5.2.2.5 Une organisation du travail modulée donnant droit à des jours de repos

L'accord sur le temps de travail, entré en vigueur au 1^{er} janvier 2018, permet aux entités signataires de l'accord dont celles du CIC d'adapter leur organisation aux évolutions comportementales des clients et de moduler la réduction du temps de travail avec souplesse. Il tient compte des obligations de santé et de sécurité des salariés et doit permettre aux salariés de concilier vie privée et vie professionnelle. Compte tenu de la diversité des activités et des contraintes organisationnelles des entreprises relevant du nouvel accord, plusieurs formules de travail possibles ont été définies avec acquisition de jours de repos lorsque l'horaire hebdomadaire est supérieur à 35 heures (hors cycle). Les pratiques au sein de toutes les entités signataires sont harmonisées et simplifiées, c'est le cas par exemple de la période de référence pour l'acquisition des droits aux congés payés.

La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 5,6 % (indicateurs SOC29 à SOC32).

3.5.2.2.6 La recherche de l'équilibre des temps de vie

Certains accords signés au niveau d'entités du CIC contiennent des mesures pour renforcer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle en particulier au niveau de l'organisation et l'aménagement du temps de travail.

L'accord groupe sur l'accompagnement des salariés à l'utilisation des outils numériques et le droit à la déconnexion signé en 2018 rappelle notamment le droit des salariés de ne pas traiter des e-mails lus en dehors des heures de travail sauf urgence avérée. Un code de bonne conduite des outils de communication est inclus dans cet accord dans le but de veiller à une utilisation raisonnée, utile et efficace de ces outils. À cette occasion, des rencontres ont été organisées avec des directeurs d'agences afin qu'ils donnent leur point de vue sur le droit à la déconnexion et sur sa mise en œuvre auprès de leurs collaborateurs. Ces témoignages ont été publiés sur l'intranet.

À l'occasion de l'entretien professionnel, la question de la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle peut être posée et des solutions recherchées en cas de difficultés.

Par ailleurs, l'accord sur le don de jours prévoit la mise en place d'un fonds commun afin de mutualiser les dons faits par les salariés au niveau du groupe et non seulement, comme le prévoit la loi, la réalisation de dons de jours uniquement entre salariés d'une même entreprise. Ainsi, les salariés qui ont besoin d'un don bénéficient des mêmes possibilités quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. La possibilité de recours au don a été étendue aux cas de maladie, handicap ou accident d'une particulière gravité du conjoint ou partenaire pacsé.

Des mesures peuvent aussi être prises pour permettre au salarié de faire face à des contraintes liées à une mobilité géographique en dehors des frais de déménagement selon les accords en vigueur dans les entreprises signataires.

3.5.3 Dialogue social *

3.5.3.1 Relations professionnelles et bilan des accords collectifs *(SOC78)

En 2019, un comité économique et social (CSE) a été élu dans 19 entités du CIC concernées en remplacement des instances existantes : comité d'entreprise, délégués du personnel, comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Un accord groupe signé le 5 décembre 2018 encadre le fonctionnement et l'organisation des comités économiques et sociaux des entités selon les spécificités de ces dernières en termes d'effectifs, de territoire et de nombre de sites. Plusieurs types d'organisation ont été définis. La diversité des entreprises peut nécessiter des adaptations. Les partenaires sociaux négocient alors un accord d'entreprise avec leurs organisations syndicales représentatives.

La base de données économiques et sociales (appelée BDU pour base de données uniques) mise en place au sein de chaque entreprise rassemble l'ensemble des informations nécessaires aux consultations et informations récurrentes du CSE. D'autres données sont fournies mensuellement notamment sur les effectifs, les temps partiels, les CDD, etc.

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, le CSE est consulté chaque année sur les trois thèmes récurrents que sont :

- les orientations stratégiques de l'entreprise ;
- la situation économique et financière de l'entreprise ;
- la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi.

Et ponctuellement sur les thèmes relevant de sa compétence comme les projets de réorganisation, l'introduction de nouvelles technologies, le règlement intérieur, les horaires collectifs de travail. Pour tenir compte des plans de développement pluriannuels définis au sein de chaque entité, les parties ont convenu de ne procéder à la consultation sur les orientations stratégiques que tous les trois ans, sauf en cas de projet majeur (nouveau plan de développement pluriannuel par exemple), ou de modification majeure de ce projet, qui interviendrait au cours de ces trois années. Un point de suivi sur la réalisation du plan sera fait chaque année où il n'y a pas de consultation.

3.5.3.2 Des accords de progrès social (SOC83)

En 2019, ont été signés les accords groupe suivants :

- avenant n° 1 à l'accord portant sur le versement d'une prime exceptionnelle pour soutenir le pouvoir d'achat ;
- accord portant sur l'organisation des élections professionnelles ainsi que sur l'utilisation du vote par voie électronique ;
- avenant n° 7 à l'accord de groupe sur le régime de prévoyance et de frais de santé CM-CIC ;
- avenant n° 3 à la Convention de groupe ;
- avenant n° 1 à l'accord de groupe relatif à l'intéressement ;
- avenant n° 1 à l'accord de groupe de participation des salariés aux résultats de l'entreprise ;

- avenant n° 25 à l'accord de Plan d'Épargne Groupe ;
- avenant n° 9 à l'accord de règlement de PERCO du groupe ;
- avenant n° 8 à l'accord de groupe sur le régime de Prévoyance et Frais de santé CM-CIC ;
- accord portant sur le versement d'une prime exceptionnelle pour soutenir le pouvoir d'achat.

Des accords spécifiques ont été signés au niveau de certaines entités du CIC.

3.5.3.3 Satisfaction des salariés (SOC87)

Pour la 3^e année consécutive, le CIC est classé dans le palmarès « Meilleur employeur » de la revue Capital, 2^e dans le secteur banque et services financiers (1^{er} pour les banques de réseau) à partir de notes attribuées par ses propres collaborateurs mais aussi par ceux travaillant dans le même univers.

En 2019, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé une enquête d'engagement #vousavezlaparole! 2019 à laquelle les banques le CIC et les filiales en France ont participé. Cette enquête avait pour objectif de recueillir le ressenti des collaborateurs sur des sujets liés à l'entreprise dans laquelle ils travaillent, à leurs conditions et environnements de travail et au Crédit Mutuel Alliance Fédérale en général. 76 % des salariés du Crédit Mutuel Alliance Fédérale ont répondu à cette enquête. Cette forte participation a été enrichie de nombreuses propositions qui vont permettre de répondre aux attentes des collaborateurs avec lesquels les résultats de l'enquête ont été partagés.

3.5.3.4 Sensibiliser les salariés à la RSE

Les actions de sensibilisation des salariés sont déjà présentes à travers plusieurs initiatives :

- existence de plans de déplacement entreprises ;
- offre d'épargne salariale ISR labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- dématérialisation des bulletins de paie, des BSI, des titres restaurants ;
- diffusion d'articles sur la RSE dans des revues internes comme #Initiatives, « Le billet de l'ISR », présent dans la lettre hebdomadaire de Crédit Mutuel Asset Management « Économie et marchés » ;
- espace « Être éco citoyen au travail » sur intranet ;
- dans les métiers dans les offres proposées (ISR, épargne solidaire) ;
- et au niveau de la conformité et gestion des risques.

Ces actions ont été renforcées par l'intégration d'objectifs de RSM dans le plan stratégique 2019-2023 (diminution de l'empreinte carbone et développement des financements à fort impact climatique) et par la volonté d'obtenir la certification ISO 50001 du système de management de l'énergie. Cette ambition passe notamment par la sensibilisation et la formation de l'ensemble des collaborateurs sur la connaissance de la norme et sur l'impact de leurs activités et comportements.

3.5.4 Une entreprise qui favorise l'égalité des chances et la diversité

L'interdiction et la lutte contre toute forme de discrimination (SOC69), le respect de l'équité professionnelle entre les femmes et les hommes (SOC56) font partie des engagements des managers et figurent sur l'intranet : « Manager : les bonnes pratiques ». Une charte relative à la lutte contre les discriminations, à la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe existe depuis 2016. Par ailleurs, dans toutes les entités, les collaborateurs des DRH en charge des missions de recrutement ont suivi une formation à la non-discrimination à l'embauche pour se conformer à la loi 2017-86 relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 janvier 2017 [article 214].

En 2019, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a renforcé son engagement en faveur de la diversité par la nomination d'un responsable Diversité qui a en charge l'animation du réseau de correspondants Diversité mis en place dans chaque équipe RH dont celles des entités du CIC.

Par ailleurs, une enquête en ligne dédiée à la discrimination a été réalisée fin 2019 auprès des collaborateurs. Traitée confidentiellement par un prestataire externe, elle permettra de faire un état des lieux et de mettre en place une démarche d'amélioration continue. L'enquête s'inscrit ainsi dans le prolongement du bilan annuel d'application fait par les directeurs d'agences et les responsables de services [« ETHIK »]. Les collaborateurs seront informés des principaux enseignements de l'enquête début 2020.

3.5.4.1 Politique en faveur de l'égalité hommes/femmes (SOC 56)

Une attention particulière est portée à la représentation équilibrée des hommes et des femmes dans les différents emplois. Le cas échéant, une entreprise doit mettre en place une politique d'encouragement, voire de sollicitation notamment envers les femmes ou les hommes lorsqu'ils sont sous représentés dans un emploi, en particulier quand ce dernier est porteur d'évolution professionnelle.

Au niveau des banques et de certaines filiales, des accords ou engagements existent. Ils peuvent être intégrés dans des accords plus larges, comme celui de CIC Ouest sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle, ou celui de CIC Nord Ouest avec un accord relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. En matière d'égalité hommes/femmes, ces accords portent sur la promotion de l'égalité professionnelle entre femmes et hommes au moment du recrutement, l'égalité de traitement en matière de qualification, de classification, de rémunération, sur la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle et font l'objet d'un suivi. Des enveloppes d'attributions individuelles spécifiques pour réduire les écarts salariaux identifiés ont été définies dans le cadre d'accords sur les négociations annuelles obligatoires [NAO].

En 2019, conformément au décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019 portant notamment application des dispositions visant à supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, les banques du CIC ont publié leur Index de l'égalité femmes/hommes. Pour la majorité d'entre elles, la note est de 86 ou 87 points. Cet Index sur 100 points est calculé en tenant compte de l'écart de rémunération femmes/hommes, de l'écart de répartition des augmentations individuelles, de l'écart de répartition des promotions, du nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, du nombre de personnes du sexe sous-représenté parmi les dix plus hautes rémunérations.

En mars 2019, CIC Ouest était de nouveau aux côtés du « Printemps des Fameuses », événement qui vise à faire progresser l'égalité entre

les femmes et les hommes. Cette 6^e édition était consacrée au thème de Génération (s), pour replacer l'égalité femmes/hommes dans son contexte historique et intergénérationnel. Ce partenariat est un engagement fort de la banque. Cet événement donne lieu à la publication sur l'intranet de portraits de « Fameuses de CIC Ouest ». La banque soutient aussi l'association Femmes du Digital de l'Ouest qui agit pour la mixité dans les métiers du numérique et de la Tech, en Pays de la Loire.

À travers son initiative « Impact f », la Banque de Luxembourg encourage les femmes à prendre des responsabilités et à reconnaître qu'elles ont des atouts à faire valoir dans l'entreprise et pour l'intérêt de l'entreprise. Cette initiative comprend notamment des séminaires de développement personnel, des campagnes de sensibilisation pour l'ensemble des collaborateurs et du mentorat. La banque veille aussi à intégrer sur ses pages LinkedIn et autres réseaux la représentativité hommes/femmes dans les photos et les témoignages des collaborateurs.

Enfin, 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 aux managers de saisir les propositions salariales dans le cadre de l'enveloppe allouée annuellement. REV REM restitue des synthèses permettant de vérifier que les propositions préservent ou améliorent l'équité entre les femmes et les hommes.

Ainsi, 4 201 femmes sont cadres ou managers en CDI (+ 2,5 % par rapport à 2018). 41,8 % des cadres ou managers promus sont des femmes en 2019 contre 42,6^[1] % en 2018. Le plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde vise l'égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance. En 2019, le rapport est de 46,2 % de femmes à ces postes (pour 53,8 % d'hommes) soit une progression de 0,6 point par rapport à 2018 (SOC126).

La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure en fin de déclaration sur le périmètre comptable consolidé comme indiqué dans la note méthodologique.

3.5.4.2 Actions en faveur de la diversité (SOC69)

Le CIC est partenaire du portail « Mon stage de troisième » et accueille des stagiaires collégiens issus des quartiers prioritaires.

Pour permettre la diversification des talents, il participe à la réalisation des objectifs forts définis par Crédit Mutuel Alliance Fédérale en matière d'inclusion économique des jeunes :

- renforcement du recrutement en alternance de 40 % (soit 4 000 jeunes en alternance sur la période 2018/2020) ;
- proposition de CDI pour 80 % des alternants ;
- renforcement du recrutement de stagiaires (soit 2 000 jeunes par an) ;
- 25 % de ces recrutements sont réservés aux jeunes issus de quartiers prioritaires de la ville ou habitant des communes rurales de moins de 5 000 habitants.

Des partenariats ont été mis en place avec des acteurs publics, des associations, en faveur de l'accès à l'emploi.

CIC Sud Ouest a ouvert les portes de ses agences aux élèves des collèges REP+ afin de leur faire découvrir les métiers de la banque dans le cadre de leur stage de troisième. Le succès a été au rendez-vous avec plus d'une vingtaine de conventions signées.

[1] Donnée 2018 revue.

Les entités du CIC diversifient les profils des candidats à l'embauche. Plusieurs d'entre elles, dont le CIC et CIC Nord Ouest, sont partenaires du cabinet Mozaïc RH, spécialisé dans le recrutement des diplômés de la diversité en vue de diversifier les candidatures. CIC Ouest a obtenu lors de la 2^e édition du Social Change, événement majeur autour de la RSE, l'attestation « Entreprise Accueillante » [dispositif lancé par Nantes Métropole] pour ses actions en faveur de l'emploi et de l'insertion sur le territoire nantais.

CIC Lyonnaise de Banque intervient dans le cadre du dispositif « 100 chances, 100 emplois » [participation à des sessions d'entretiens et de rencontres à Marseille] dont l'objectif est d'accompagner vers l'emploi des jeunes adultes grâce à un réseau d'entreprises locales, de lutter contre les discriminations et de favoriser la diversité.

Au-delà de l'insertion des jeunes, d'autres initiatives pour promouvoir la diversité sont menées. Ainsi, la Banque de Luxembourg est signataire de la charte de la diversité Lëtzebuerg dont l'objectif est d'inciter les entreprises à respecter et à promouvoir la diversité. Elle accompagne également les futurs retraités à travers le parcours Sophia.

3.5.4.3 Emploi et insertion des personnes handicapées (SOC70)

Mise en place en juin 2016, la charte groupe relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés affiche les objectifs suivants en matière de handicap :

- favoriser le recrutement et l'intégration des travailleurs handicapés ;
- maintenir dans l'emploi les salariés dont le handicap apparaît ou évolue en cours de carrière ;
- permettre l'accès des travailleurs handicapés à la formation dans les mêmes conditions que tout autre salarié ;
- promouvoir des mesures d'aides et d'accompagnement en faveur des travailleurs handicapés ;
- mettre en place une communication interne pour informer les collaborateurs sur le handicap.

Dans le prolongement de cette charte, des accords relatifs à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ont été signés ou des engagements spécifiques pris dans le cadre d'accords plus larges sur l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail comme au CIC Nord Ouest et au CIC Lyonnaise de Banque.

En l'absence d'accords spécifiques, des dispositifs existent pour favoriser l'insertion des handicapés. Ils se traduisent essentiellement par des mesures en faveur des salariés handicapés et portent sur la participation à l'acquisition de matériel lié au handicap, l'accompagnement dans les démarches administratives, l'octroi de congés pour ces démarches, la prise en charge de l'agencement du poste de travail, l'aménagement si le handicap l'exige des horaires de travail, l'adaptation des conditions matérielles de la formation professionnelle au handicap. Au CIC Est, des permanences avec une société spécialisée dans le handicap sont en place pour accompagner les collaborateurs dans leurs démarches déclaratives.

Il existe un/des référent(s) handicap dans certaines entités. L'objectif est de communiquer et sensibiliser les salariés sur la perception du handicap, d'expliquer l'intérêt de la démarche RQTH^[1] pour le maintien dans l'emploi, d'accompagner les salariés vers la reconnaissance en qualité de travailleurs handicapés (TH), d'apporter des conseils en termes de comportement à adopter face à la question du handicap et dans certaines entités de mener des actions pour favoriser le recrutement direct de collaborateurs en situation de handicap.

Ainsi au CIC en Île-de-France, à l'occasion de la Semaine européenne pour l'Emploi des Personnes handicapées, plusieurs actions ont été menées afin de sensibiliser les collaborateurs au handicap invisible avec des ateliers en ligne [E-séjours dans Hand'E Passeport], des animations présentielle, et leur donner la possibilité d'échanger et de s'informer en toute confidentialité.

Plusieurs entités du CIC participent notamment au salon de recrutement virtuel Hello Handicap.

CIC Ouest est engagé auprès de l'association « Osons l'égalité » dans la construction en commun d'actions favorisant le choix d'orientation et la professionnalisation de jeunes en situation de handicap. Ce partenariat doit contribuer à faciliter leur accompagnement vers des formations qui correspondent aux besoins de demain et à faciliter leur insertion sociale et professionnelle. En outre, l'enjeu pour CIC Ouest est de sensibiliser ses salariés aux situations de handicap afin de favoriser la meilleure intégration possible de celles et ceux que CIC Ouest accueille.

Certains travaux sont également confiés à des ESAT (établissements et services d'aide par le travail) ou à des EA (entreprises adaptées).

3.5.4.4 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 (SOC67) : les entités du CIC (sauf exception due à leur taille) réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (comité économique et social, commission santé-sécurité et conditions de travail). Les employeurs des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave. Les accords en vigueur : accord sur la négociation syndicale du groupe d'une part, et celui sur les fonctions de délégué syndical groupe CIC et sur la communication syndicale et sociale d'autre part, décrivent notamment les moyens mis à disposition des délégués syndicaux groupe et groupe CIC, les mesures de protection et d'évolution de carrière dont bénéficient ces derniers, les moyens mis à disposition pour la communication syndicale et sociale.
- Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (SOC64) : conformément à la loi, le CIC est attentif dans sa politique sociale à la promotion de l'élimination de ces discriminations notamment à travers les actions décrites dans les paragraphes 3.5.4.1 à 3.5.4.3.
- Élimination du travail forcé ou obligatoire (SOC65) et Abolition effective du travail des enfants (SOC66) : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

[1] Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

3.6 ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

3.6.1 La loyauté des pratiques (SOT79)

Le CIC fait partie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont le modèle de développement est fondé sur les valeurs de solidarité, proximité et responsabilité sociale.

3.6.1.1 Actions engagées pour prévenir la corruption

Le Recueil de déontologie

Il est mis en œuvre par chaque entité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont celles du CIC. Ce document de référence, annexé au règlement intérieur, reprend les principales dispositions conventionnelles, réglementaires et législatives en vigueur en matière de déontologie. Il rappelle les principes généraux que doivent respecter tous les salariés dans l'exercice de leurs activités tels que :

- la réglementation, les procédures et les normes internes ;
- la protection de l'information (secret professionnel et confidentialité) ;
- la qualité du service due à la clientèle (devoir de conseil et d'information) ;
- le devoir de vigilance dans le cadre de la réalisation des opérations de la clientèle ;
- l'intégrité et la probité ;
- la prévention des conflits d'intérêts ;
- la lutte contre la corruption.

Il y est fait référence aux obligations des collaborateurs qui occupent des fonctions qualifiées de « sensibles », notamment au sein des activités de marché, de la banque de financement, de la gestion de portefeuille et de l'analyse financière, exposant leurs titulaires à se trouver en situation de conflits d'intérêts ou à détenir des informations privilégiées. Ils sont soumis à cet égard à des règles encadrant et limitant leurs transactions personnelles sur instruments financiers.

La dernière version du Recueil de déontologie en vigueur depuis l'été 2018, a été adoptée au terme du processus légal de consultation des partenaires sociaux. Elle comporte notamment un chapitre dédié à la lutte contre la corruption qui constitue le code de conduite en la matière.

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 et de conformité.

Il est à noter que le montant des sinistres lié à la fraude interne et externe pour les entités du CIC a atteint 15,3 millions d'euros en 2019 [SOT101] contre 7,1 millions en 2018.

Le dispositif de lutte contre la corruption

Le CIC a mis en place un dispositif de détection, de prévention et de lutte contre la corruption conforme à la loi n° 2016-1691 du 09/12/2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite loi Sapin 2) et qui s'appuie sur un ensemble de procédures internes et d'actions spécifiques :

- une cartographie des risques de corruption et de conflits d'intérêts ;
- un corps de règles de déontologie et de bonne conduite ;

- la formation du personnel relative au respect des bonnes pratiques commerciales et à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
- l'obligation de déclaration des cadeaux et avantages reçus ou offerts ;
- un système d'alerte interne dédié aux collaborateurs ;
- un dispositif de traitement des réclamations de la clientèle ;
- un plan de contrôle et d'évaluation interne de l'application de ces mesures.

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

L'engagement de lutter contre toute corruption dans Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de ne tolérer aucun acte de ce type est porté à la connaissance des collaborateurs, de la clientèle et des partenaires commerciaux. Il figure dans la « politique de lutte contre la corruption » qui s'applique à tous les salariés, qu'ils soient techniciens ou cadres, à tous les dirigeants ainsi qu'aux personnes extérieures mises à la disposition de l'entreprise.

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

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Le CIC met également en œuvre un dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme conforme aux exigences légales et réglementaires et adapté aux risques générés par les différentes activités exercées en France et à l'étranger. Ce dispositif comprend un corps de procédures et des outils qui sont mis en œuvre par des collaborateurs spécialement formés et affectés à la détection des opérations suspectes. Il est 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 chaque client et ses opérations et évaluer les risques de blanchiment dans le but d'écarter toute relation dont l'identité ou les activités seraient mal cernées ;
- exercer une vigilance proportionnelle à ces risques, en fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, et de l'origine des fonds déposés et/ou des flux qui lui sont confiés, afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre le blanchiment par des actions régulières de formation et de sensibilisation.

Le CIC interdit toute relation directe ou indirecte avec des sociétés de domiciliation *offshore* ou avec des cabinets de conseil proposant des structures *offshore*. Il interdit également de conseiller de tels sociétés ou cabinets à la clientèle.

Lutte contre l'évasion fiscale [SOT91]

Le CIC met en œuvre, tant en France que dans les États étrangers où il est établi, l'ensemble des réglementations visant à améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et à permettre la transparence fiscale de ses clients, dont notamment :

- la réglementation américaine dite FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) mise en œuvre *via* des accords intergouvernementaux (*InterGovernmental Agreement* – IGA) signés par les États-Unis avec les autres États, dont notamment l'IGA entre la France et les États-Unis signé le 14 novembre 2013 en vue d'améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et de mettre en œuvre la loi relative au respect des obligations fiscales concernant les comptes étrangers, qui a été approuvé par la loi n° 2014-1098 du 29 septembre 2014 ;
- l'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers entre les États signataires de l'accord multilatéral signé à Berlin le 29 octobre 2014 dont la France qui l'a approuvé par la loi n° 2015-1778 du 28/12/2015 ;
- la directive (UE) 2018/822 modifiant la directive 2011/16/UE en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal en rapport avec les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration (« directive DAC 6 »), qui a été adoptée par le Conseil le 25 mai 2018 et que notamment la France a intégrée dans son droit interne par ordonnance n° 2019-1068 du 21 octobre 2019 au travers des articles 1649 AD à 1649 AH du Code général des impôts [CGI].

Par ailleurs, le CIC s'est doté de politiques sectorielles dont une politique concernant la clientèle banque privée i) qui rappelle que les opérations liées à la structuration du patrimoine des clients ne doivent pas favoriser la dissimulation, la fraude ou l'évasion fiscale et, plus largement, que les activités transfrontières, notamment de conseil et de commercialisation, sont exercées dans le strict respect des lois et normes en vigueur dans le pays de résidence du client et ii) qui impose le respect de procédures de connaissance client (*Know Your Customer* – KYC) renforcées en présence de clients non-résidents, avec exigence d'une attestation de conformité fiscale dans leur pays de résidence.

En outre, le CIC interdit toute entrée en relation avec une personne domiciliée dans un État qui ne met pas en œuvre l'échange automatique de renseignements susvisé, sauf exception dûment validée selon une procédure strictement contrôlée. Les entrées en relation avec des personnes politiquement exposées [PPE] domiciliées dans un tel pays ne sont pas autorisées dans tous les cas.

Absence d'implantation dans des États ou territoires non coopératifs à des fins fiscales

Le CIC n'a pas d'établissement et n'exerce pas d'activité dans un État ou territoire non coopératif à des fins fiscales, tant de la liste établie par la France en application des dispositions de l'article 238-0 A du Code général des impôts que de celle établie par l'Union européenne.

Respect de la réglementation en matière de prix de transfert

Le CIC met en œuvre, tant en France que dans les États étrangers où il est implanté, l'ensemble des législations et réglementations fiscales en matière de prix de transfert, c'est-à-dire l'obligation, en vertu d'un principe établi par l'OCDE, d'appliquer un prix de « pleine concurrence » aux opérations réalisées entre entités du groupe établies dans des États différents :

- établissement de la déclaration pays par pays conformément aux standards OCDE (cf. « *Base Erosion and Profit Shifting* – BEPS action 13 » – cf. article 223 *quinquies* C du CGI en France), que les autorités fiscales peuvent échanger automatiquement, par application de l'Accord multilatéral signé par la France le 27 janvier 2016 ;
- établissement annuel de documentations prix de transfert conformes aux recommandations OCDE et aux exigences de la législation fiscale de l'État d'établissement (cf. article L.13 AA du CGI en France).

3.6.1.2 Critères d'entrée en relation avec les clients

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adopté une politique interne d'entrée en relation applicable dans toutes ses entités en France et à l'étranger.

Ainsi le CIC accompagne ses clients dans la réalisation de leurs projets en étant attentif à la gestion des risques, notamment le risque de réputation. Dans cette perspective, il refuse par principe toute relation avec des tiers dont on peut raisonnablement penser qu'ils réalisent ou font la promotion, explicite ou implicite, de pratiques illégales ou contraires à ses valeurs, telles que :

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

En outre, pour les risques particuliers qu'elles génèrent pour la banque, les relations avec des personnes physiques ou morales en lien avec certaines activités ne sont pas acceptées comme la prostitution ou la pornographie, les sectes, la voyance ou l'astrologie, le commerce des armes, etc.

Plus généralement, la banque ne poursuit pas de relations avec des tiers lorsque l'intérêt économique ou social et/ou la proximité locale ou régionale n'apparaissent pas évidents, mais également lorsque les conditions de transparence ou de confiance ne sont pas (ou plus) réunies.

3.6.1.3 Entrées en relation et clientèle des pays dits « sensibles »

Le dispositif existant en matière de gestion des opérations et des clients situés dans les pays jugés « sensibles » a été renforcé depuis 2016.

La direction de la conformité est chargée d'identifier, établir et diffuser au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, et par conséquent au sein des entités du CIC, des listes de pays selon leur degré de sensibilité : verte (risque faible), orange (risque standard) et rouge (risque élevé et procédure renforcée).

L'objectif est de définir des diligences progressives ou des interdictions relatives aux entrées en relation avec les clients qui résident dans les pays concernés.

Les pays qui ne pratiquent pas les échanges automatiques selon les normes de l'OCDE sont classés en liste rouge. Pour ces pays, les entrées en relation ne sont pas autorisées sauf exception dûment validée selon une procédure strictement contrôlée. Les entrées en relation avec des personnes politiquement exposées (PPE) domiciliées dans un pays de la liste rouge ne sont pas autorisées dans tous les cas.

Il est interdit d'entretenir des relations directes ou indirectes avec des sociétés de domiciliation *offshore*, avec des cabinets de conseil proposant des structures *offshore*, ou de les conseiller à la clientèle.

3.6.2 Plan de vigilance

3.6.2.1 Introduction

La loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre est la loi dite « devoir de vigilance ».

Par cette loi, les grandes entreprises ont l'obligation d'établir et de mettre en œuvre un « plan de vigilance », destiné à prévenir les atteintes graves aux droits de l'homme et à l'environnement dans le cadre de leurs activités et de celles de leurs sous-traitants ou fournisseurs avec qui elles ont une relation commerciale durable.

Cette obligation, qui s'applique aux sociétés (filiales comprises) employant au moins 5 000 salariés en France ou au moins 10 000 salariés en France et à l'international, concerne notamment Crédit Mutuel Alliance Fédérale et les entités qui le composent dont le CIC et ses filiales.

Le présent document est soumis au comité de contrôle et de conformité et au comité d'audit et des comptes représentant l'organe de surveillance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Il est accessible aux collaborateurs de chaque entité notamment par le biais de l'intranet PIXIS. Il pourra faire l'objet de modifications au fur et à mesure des avancées en la matière et intégrer des spécificités de certains métiers.

Le plan de vigilance et sa mise en œuvre sont rendus publics par le biais de la déclaration de performance extra-financière (DPEF) consultable sur le site dédié.^[1]

3.6.2.2 Présentation du plan de vigilance

3.6.2.2.1 Définition du plan de vigilance

« Le plan comporte les mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant des activités de la société et de celles des sociétés qu'elle contrôle au sens du II de l'article L.233-16, directement ou indirectement, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation. » [cf. article 1^{er} de la loi n° 2017-399].

3.6.1.4 Les représentants d'intérêts

La loi Sapin 2 a créé un régime particulier pour les représentants d'intérêts, supervisé par la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP), prévoyant :

- l'obligation d'appliquer des règles de déontologie strictes ;
- l'obligation de se déclarer sur un répertoire numérique *ad hoc* destiné à informer les citoyens de leurs activités ;
- l'établissement d'un rapport annuel.

Ces dispositions sont entrées en vigueur 1^{er} juillet 2017. La procédure-cadre du groupe Crédit Mutuel relative aux représentants d'intérêts, établie sous l'égide de la CNCM, est le document de référence qui s'applique uniformément aux différents groupes régionaux le composant. Ainsi pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, quelques entités sont potentiellement concernées. Le secrétariat général de la CNCM a en charge l'inscription des entités répondant aux critères requis sur le répertoire numérique de la HATVP ainsi que l'envoi à la HATVP des rapports annuels respectifs.

Le plan de vigilance s'intègre totalement dans le cadre de la démarche de responsabilité sociale mutualiste – RSM – qui est mise en œuvre depuis quelques années par Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

3.6.2.2.2 Périmètre du plan de vigilance

Le plan de vigilance permet d'identifier les risques et de prévenir les atteintes graves dans les domaines qui suivent :

1/ Les droits humains et les libertés fondamentales

Il en existe différentes catégories :

- **les droits inhérents à la personne humaine** : il s'agit de l'égalité, de la liberté, de la propriété, de la sûreté et de la résistance à l'oppression ;
- **les droits qui sont des aspects ou des conséquences des précédents** :
 - du principe d'égalité découlent, par exemple, le suffrage universel, l'égalité des sexes, mais aussi l'égalité devant la loi, l'emploi, l'impôt, la justice, l'accès à la culture,
 - le principe de liberté induit l'existence de la liberté individuelle, d'opinion, d'expression, de réunion, de culte, de la liberté syndicale et du droit de grève,
 - le droit de propriété implique la liberté de disposer de ses biens et d'entreprendre,
 - le droit à la sûreté justifie l'interdiction de tout arbitraire, la présomption d'innocence, le respect des droits de la défense, la protection de la liberté individuelle par la justice.
- **les droits sociaux**, c'est-à-dire les prestations à la charge de la collectivité : on peut citer le droit à l'emploi, à la protection de la santé, à la gratuité de l'enseignement public ;
- **les droits liés à l'environnement** qui affirment le droit de chacun de vivre dans un environnement équilibré et respectueux de la santé et qui consacrent la notion de développement durable et le principe de précaution.

Le plan de vigilance couvre les atteintes aux droits humains et aux libertés fondamentales générées par le CIC (filiales et salariés) ou les partenaires (fournisseurs et intermédiaires) sur leurs parties prenantes dans le cadre des relations commerciales établies.

[1] <https://www.CIC.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html>

2/ La santé et la sécurité des personnes

a) Définitions

- L'OMS définit **la santé** comme l'« état complet de bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité » ;
- **La sécurité** désigne l'ensemble des dispositions destinées à assurer la protection des personnes et des biens de façon à se trouver dans une situation dans laquelle l'ensemble des risques est acceptable.

b) Exemples de risques de sécurité et de santé au travail

Activité physique (travail sur écran, lombalgies...), bruit, cancers professionnels, chimiques (amiante...), déplacements, risques psychosociaux (agression et violence externe, épuisement professionnel ou *burn out*, harcèlement et violence interne, stress, suicides), etc.

c) Le plan de vigilance couvre les atteintes à la sécurité et à la santé au sein de l'entreprise mais aussi en dehors de l'entreprise

- En interne, l'employeur doit veiller à la sécurité et à la protection de la santé de ses salariés. Il doit prendre les mesures de prévention des risques professionnels nécessaires et informer et former ses salariés sur ces risques. Il doit aussi respecter certaines règles dans l'aménagement et l'utilisation des locaux de travail ;
- En externe, l'employeur doit également s'assurer que les activités de l'entreprise comme celles de ses fournisseurs n'ont pas de répercussions négatives sur la sécurité et la santé des salariés de ses fournisseurs, des clients et de toutes autres personnes.

d) L'environnement

Les risques liés à l'environnement sont les risques industriels ou technologiques générés par l'entreprise ou les partenaires qui ont un impact sur l'environnement : eau, air, sites et sols, bruit, etc. Les risques liés aux activités de financement et d'investissement sont également inclus, l'objectif étant de réduire au maximum les conséquences environnementales découlant de ces activités.

Ils concernent :

- la vitalité de l'écosystème (protection de l'écosystème, gestion des ressources, pollution) ;
- la gestion des ressources en eau, de l'agriculture, de la pêche, des forêts, mais aussi du changement climatique, de la biodiversité ou de l'air ;
- la santé environnementale (l'impact de l'environnement sur la santé humaine).

3.6.2.2.3 Personnes concernées par le plan de vigilance

Toutes les personnes susceptibles d'être affectées par un risque ou une atteinte d'ordre social ou environnemental sont celles qui interviennent dans le cadre des activités de l'entreprise ou de la relation commerciale notamment avec ses fournisseurs et sous-traitants.

Il s'agit des employés, des travailleurs temporaires, du personnel (détaché ou non) des fournisseurs, sous-traitants, des clients et de toutes autres personnes impliquées.

Ces personnes peuvent être à l'origine de la violation des droits sociaux ou environnementaux, elles peuvent aussi en être complices (actives ou passives) ou bien victimes.

En schématisant, il est à distinguer :

- les risques générés par l'entité/filiale sur ses collaborateurs ;

- les risques générés par l'entité/filiale sur les clients *via* l'activité, les financements octroyés, les investissements réalisés, les produits et services proposés ;
- les risques générés par l'entité/filiale sur ses partenaires (fournisseurs et sous-traitants, intermédiaires...) et tiers ;
- les risques générés par les partenaires (fournisseurs, intermédiaires...) avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie par l'entité/filiale, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation, sur leurs salariés et tiers.

3.6.2.3 Les mesures du plan de vigilance

Conformément à la loi, il comprend les cinq principales mesures suivantes :

- une cartographie des risques destinée à leur identification, leur analyse et leur hiérarchisation ;
- des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, au regard de la cartographie des risques ;
- des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves ;
- un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques ;
- un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

3.6.2.3.1 La cartographie des risques sociaux et environnementaux

La cartographie des risques couvre les domaines évoqués ci-dessus en s'appuyant sur la prise en compte des situations de travail des salariés, des relations avec les clients et partenaires, des activités exercées par l'entreprise et de celles des sous-traitants et fournisseurs.

Les objectifs recherchés consistent à :

1/ Identifier les risques

Il s'agit de repérer tous les dangers auxquels peuvent être exposés les salariés (de l'entreprise ou des fournisseurs), les clients et les tiers.

2/ Analyser les risques

Le risque encouru pour chaque situation dangereuse relevée est à définir et à évaluer en fonction :

- de la nature du danger ;
- des moyens de prévention existant déjà (techniques, organisationnels, humains).

3/ Classer les risques

La classification des risques permet de :

- déterminer les priorités du plan d'action en fonction de leur gravité potentielle et de leur probabilité d'apparition ;
- mettre en œuvre des actions de prévention.

Pour chaque domaine (droits humains et libertés fondamentales, santé et sécurité des personnes, environnement), un travail d'identification des principaux risques a été mené. Ces risques ont fait l'objet d'analyses (à dire d'expert) permettant de les évaluer en deux temps en utilisant les notions de risque brut puis celle de risque résiduel.

Le risque brut^[1] tient compte de la probabilité d'apparition et de sa fréquence ainsi que de l'impact que le cas traité pourrait avoir sur les activités de l'entité et sur les services fournis à la clientèle. Sa cotation est établie en fonction des 5 niveaux suivants :

Cotation	1	2	3	4	5
Degré de risque	Très significatif	Significatif	Moyen	Faible	Très faible

Pour chaque cas, le risque résiduel est ensuite apprécié selon l'étendue de la couverture du risque constaté en fonction de l'existence et de la pertinence des mesures de prévention et d'atténuation mises en œuvre. Sa cotation est établie en fonction de 5 niveaux de risque suivants :

Cotation	1	2	3	4	5
Degré de couverture du risque	Couverture défaillante : risque non couvert et mesures correctives à mettre en œuvre rapidement	Couverture insuffisante : risque partiellement couvert avec des points importants d'amélioration identifiés	Couverture moyenne : risque couvert mais avec un ou plusieurs points d'amélioration identifiés	Couverture satisfaisante : risque couvert par un dispositif adéquat (organisation, procédures, contrôles...)	Couverture très satisfaisante : risque couvert par un dispositif maîtrisé

Sur cette base, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a identifié les principaux risques potentiels suivants :

- s'agissant des droits humains et des libertés fondamentales : la discrimination, l'atteinte à l'égalité, au respect de la vie privée familiale, à la liberté du droit de grève, à la liberté de réunion et d'association ainsi que l'atteinte à la liberté d'opinion ;
- s'agissant de la santé et de la sécurité des personnes : le risque sanitaire, le non-respect des conditions de travail légales, l'atteinte à la sécurité des travailleurs et l'inégalité d'accès au droit à la santé ;
- s'agissant de l'environnement, le risque de pollution, l'atteinte à la lutte contre le réchauffement climatique, l'atteinte à la biodiversité et la gestion des déchets.

La cartographie est susceptible d'évoluer au fur et à mesure des avancées accomplies dans chaque domaine.

3.6.2.3.2 Les procédures d'évaluation de la situation des fournisseurs et des sous-traitants

L'évaluation régulière de la situation des sous-traitants ou fournisseurs notamment externes avec lesquels est entretenue une relation commerciale est réalisée à l'appui de différentes procédures opérationnelles au Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

1/ Les procédures d'appel d'offres

La plupart des achats sont effectués par les centres de métiers internes.

Certains métiers ont défini des procédures d'appel d'offres au regard de l'importance des négociations. Ainsi, chez Euro-Information, les fournisseurs ont été classés en catégories dont les principales sont « fournisseurs essentiels » et/ou « sensibles » [importance économique ou stratégique pour Euro-Information ou pour ses clients]. Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes Achats demandent à ces fournisseurs de leur communiquer les documents permettant d'attester de leur démarche RSE (ou de leur transmettre le lien vers la localisation internet du document) afin d'en connaître le contenu. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels/logiciels mais aussi dans le cadre de l'achat de prestations immatérielles informatiques vis-à-vis des fournisseurs ESN (Entreprises de services du numérique). Euro-Information en effectue une réactualisation régulière.

L'évaluation des fournisseurs est également effectuée à travers des politiques établies par le groupe (politiques sectorielles, politique d'achats et charte des fournisseurs, prestations essentielles externalisées (cf. *infra*). Par exemple, Euro Information intègre la charte fournisseur dans ses appels d'offre.

[1] Le risque brut est défini sans prendre en compte l'environnement de contrôle.
[2] Conseil national des activités privées de sécurité.

2/ La collecte des documents et informations sur les fournisseurs externes

De nombreux éléments permettant de s'assurer de l'identité du fournisseur, de son honorabilité ou de la qualité des prestations qu'il fournit sont recueillis dans le cadre des procédures du groupe.

- Les informations collectées sur les fournisseurs et prestataires sont les suivantes :
 - au titre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé (article L.8222-5 du Code du travail) pour tous les fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 5 000 euros : extrait Kbis, déclaration URSSAF, authentification URSSAF, liste nominative des travailleurs étrangers (LNTE), certificat de vigilance,
 - autres documents demandés par certains centres de métiers en fonction de leur activité : assurance RCP (Responsabilité Civile Professionnelle) attestation d'assurance décennale, licence de transport intérieur, agrément CNAPS^[2] dirigeant (sécurité), carte professionnelle des agents de sécurité...,
 - les fiches INSEE et les informations légales qui peuvent être consultées par l'application BILI (entreprises, associations, entrepreneurs individuels),
 - pour les fournisseurs référencés dans l'appli CONTRAT : contrats, comptes rendus d'entretien, éléments opérationnels,
 - la charte fournisseur signée pour toute nouvelle entrée en relation avec les centres de métiers internes ;
- Les données réglementaires du fournisseur (forme juridique, adresse, SIRET, NAF, catégorie juridique...) sont renseignées dans l'appli - PIEFOU - outil de gestion des factures fournisseurs ;
- Les éléments liés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), lorsqu'il est également client, sont demandés au fournisseur ou prestataire.

3/ La sélection des intermédiaires et la collecte d'information

- Pour les banques de détail, l'application PRESC dédiée aux IOBSP (intermédiaires en opérations de banque et services de paiement) permet de recenser les documents suivants : inscription ORIAS, assurance responsabilité civile, garantie financière, mandat...
- En complément, chaque banque de détail, ou métier spécialisé établit une procédure de référencement des IOBSP qui permet de formaliser le recueil des informations exigées et la mise en place de certains contrôles ;

- Pour les activités de marché, une politique de sélection des établissements financiers, courtiers ou autres intermédiaires auxquels les ordres des clients sont confiés pour exécution sur les marchés français et étrangers est mise en œuvre. Les entités sélectionnées doivent disposer de procédures et de mécanismes d'exécution des ordres qui correspondent aux objectifs fixés dans la politique d'exécution [disponible sur internet] et notamment à certains critères [règles de bonne conduite, modalités de transmission et d'exécution, sécurité des traitements]. La sélection des intermédiaires peut être modifiée en fonction de grilles d'évaluation et des contrôles effectués ;
- En complément, chaque banque de détail, ou métier, chaque entité concernée (cas notamment des sociétés de gestion) est responsable de l'agrément des courtiers en instruments financiers avec lesquels elle traite et du suivi de la relation avec ceux-ci. À cet effet, l'entité :
 - formalise une procédure d'entrée en relation, incluant notamment la lutte contre le blanchiment,
 - établit et tient à jour une liste formalisée des courtiers autorisés à traiter avec elle,
 - met en place une grille d'appréciation des courtiers permettant leur évaluation régulière selon des critères qualitatifs.

4/ L'externalisation des prestations essentielles groupe et hors groupe

Le cadre procédural relatif au contrôle de l'externalisation des activités dites « essentielles », élaboré par les fonctions centrales de contrôle permanent et de conformité du groupe, comprend la politique, la procédure et ses annexes. Ces documents sont actualisés en tant que de besoin.

Le cadre procédural prévoit que chaque entité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale mettant en place un dispositif de sous-traitance établisse un contrat écrit avec le prestataire. Lorsqu'il s'agit de prestations essentielles externalisées, l'entité doit veiller à ce que l'engagement contractuel reprenne les exigences réglementaires, notamment au niveau de qualité, aux mécanismes de secours, à la protection des informations confiées, à l'accès pour l'ACPR aux informations liées à l'externalisation et plus généralement se conforme aux lois et règlements applicables à l'entité.

À partir de 2019, chaque entité est tenue d'obtenir la signature de la charte des relations fournisseurs (exigences RSE/RSM) pour chaque activité essentielle externalisée.

Chaque année, la partie Externalisation du rapport sur le contrôle interne (RACI) est actualisée.

3.6.2.3.3 Les actions d'atténuation et de prévention des risques

Un ensemble de mesures visant à réduire et à prévenir ces risques est mis en œuvre vis-à-vis des clients, des fournisseurs et des salariés. Ces mesures sont présentées ci-après.

1/ Dans la relation avec les clients

a) Des relations basées sur l'éthique et la déontologie

Des règles de bonne conduite existent pour prévenir les risques que les clients pourraient subir. Elles sont fixées par le règlement intérieur qui s'applique à l'ensemble des entités et auquel sont annexés la charte de sécurité, le recueil de déontologie, le code d'éthique et de déontologie et la charte sur la prévention et la lutte contre le harcèlement et la violence au travail. Le code d'éthique et de déontologie, qui est un document public, vient coiffer ce dispositif.

b) Protection des données personnelles

La connaissance du client et la relation entre la banque et le client nécessitent de recueillir, utiliser et stocker un certain nombre d'informations le concernant. La collecte, l'utilisation et le traitement de ces données sont protégés et également couverts par le secret professionnel.

- Les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale concernées respectent le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement, afin de garantir le respect des dispositions légales.
- L'information du client est réalisée de manière claire et pédagogique notamment sur :
 - l'identité du responsable du traitement,
 - la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques,
 - le caractère obligatoire ou facultatif des réponses et les conséquences d'un défaut de réponse,
 - les destinataires de cette information,
 - ses droits d'accès, d'opposition, de rectification.

Des informations sur la protection des données personnelles sont diffusées auprès des clients sur la banque à distance ainsi que sur les conventions d'ouverture de compte.

Le 27 avril 2016 a été adopté par le Parlement européen et le Conseil le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce règlement, applicable à partir du 25 mai 2018, renforce la protection des données personnelles.

Le CIC a adapté ses outils et référentiels pour intégrer les évolutions réglementaires issues du RGPD^[1]. Ces adaptations portent sur les points suivants :

- la création d'un registre des activités de traitement ;
- la réalisation d'une analyse d'impact pour les traitements susceptibles de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;
- la mise en œuvre des mécanismes et des procédures internes permettant de démontrer le respect des règles relatives à la protection des données ;
- la mise en place d'un délégué à la protection des données ;
- l'application du principe de protection des données personnelles dès la conception du traitement ;
- le droit des personnes.

En outre, le CIC a adopté une charte de sécurité – gestion des données personnelles, diffusée sur son site internet.

En 2019, près de 75 % des collaborateurs du CIC (SOT105) ont suivi dans son intégralité un *e-learning* sur le règlement général de protection des données personnelles (RGPD).

c) Système de management de la sécurité informatique

Compte tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de service proposées, une attention très particulière par Euro-Information, filiale informatique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, est portée à tous les aspects de la sécurité du système d'information qui évolue chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer les défenses. Un système de management de la sécurité de l'information a été déployé sur l'ensemble des sites de production et d'hébergement permettant ainsi à Euro-Information d'obtenir la certification ISO 27001:2013 en 2017. Cette certification a été confirmée fin 2019 après audit de surveillance.

[1] Règlement général pour la protection des données.

Les principes de base restent les suivants :

- disponibilité : fournir un système fiable avec une accessibilité permanente ;
- confidentialité : sécuriser les accès, les traitements et les données ;
- intégrité : garantir la fiabilité des données.

Auxquels viennent s'ajouter :

- traçabilité de l'information ;
- identification/authentification des personnes qui y accèdent à l'information.

Différents indicateurs de suivis sont mis en place tels que le taux de disponibilité des principales applications TP^[1] qui est de l'ordre de près de 100 % en 2019 comme en 2018 [SOT102] et les sinistres informatiques dont le coût est supérieur à 1 000 euros sont très faibles. Ce dernier est pour 2019 de 298 contre 239 en 2018 [SOT103].

Les collaborateurs sont aussi formés et sensibilisés aux fraudes les plus courantes et aux règles déontologiques applicables notamment en matière d'utilisation des outils informatiques et de messagerie. Un nouvel onglet « Infos Sécurité » a été créé en 2019 sur la page d'accueil de l'intranet dans lequel paraissent des informations relatives à la sécurité des opérations bancaires, des personnes et des biens, à la sécurité informatique, des alertes « Fraude », des mises en garde... Par ailleurs, une newsletter sur la sécurité informatique publiée par Euro-Information est diffusée sur l'intranet de tous les salariés.

d) Protection des clients dans la conception des nouveaux produits

Les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale prévoient des procédures spécifiques d'examen préalable de la conformité des nouveaux produits ou des transformations significatives apportées aux produits existants. Cela inclut un avis écrit du responsable de la conformité ou d'une personne dûment habilitée par ce dernier à cet effet, ainsi que de tout dispositif de nature à conseiller et assister les clients. Le processus d'examen des nouveaux produits peut être réalisé dans le cadre du Comité Nouveaux Produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale ou délégué à l'entité concernée avec information de la Direction de la conformité.

Lorsqu'un produit est destiné à être commercialisé dans le réseau ou dans plusieurs entités, l'avis du Comité Nouveaux Produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale est nécessaire. Lorsque la commercialisation est restreinte à une entité métier, l'avis donné par le métier est communiqué, pour information, au Comité Nouveaux Produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui peut émettre ses propres recommandations s'il l'estime nécessaire. Le Comité Nouveaux Produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale valide préalablement le processus de contrôle mis en œuvre par le métier.

e) Personnes fragiles et vulnérables

- en adoptant une politique d'engagements en faveur de la clientèle fragile ou vulnérable : elle décrit les actions menées et en cours au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale depuis fin 2017 pour promouvoir l'inclusion bancaire, assurer la protection des clientèles fragiles financièrement, vulnérables (notamment, les majeurs protégés) et valoriser leur accompagnement dans l'objectif de répondre aux attentes des Autorités (OIB-BDF-ACPR) et des pouvoirs publics ;
- en se dotant d'un organe de gouvernance centrale dédié, le Comité Clientèle Fragile ou vulnérable, afin de garantir l'effectivité de la mise en œuvre des obligations réglementaires et des bonnes pratiques concernant la protection de la clientèle fragile ou vulnérable et promouvoir l'inclusion bancaire.

Les travaux se sont poursuivis courant 2019 pour répondre aux préconisations de l'OIB – Banque de France (exprimées dans le courrier de décembre 2018 du Gouverneur de la Banque de France et cahier des

charges OIB, les Bons usages professionnels FBF du 3 septembre 2018 et 21 décembre 2018).

C'est sous l'égide du Comité Clientèle Fragile ou Vulnérable que les préconisations de l'OIB – Banque de France concernant l'inclusion bancaire et plus spécifiquement la clientèle fragile ont été mises en œuvre pour :

- augmenter la volumétrie de détection des personnes en situation de fragilité financière par la mise en place de nouveaux critères de détection ;
- optimiser l'attractivité de l'Offre Clientèle Fragile (OCF) pour assurer la progression du taux d'équipement (l'offre a été enrichie par l'octroi d'une 2^e carte pour le co-titulaire du compte joint, la possibilité de bénéficier de la carte Avance Santé et de souscrire un forfait téléphonie spécifique) ;
- mettre en place le gel tarifaire 2019 ;
- implémenter dans les délais imposés par les engagements professionnels le plafonnement des frais d'incidents :
 - de 25 euros/mois dès le 2 janvier 2019 pour les clients détectés en situation de fragilité financière et,
 - de 20 euros/mois et 200 euros/an au 1^{er} avril 2019 pour les clientèles fragiles titulaires de l'OCF, (étendu aux titulaires des Services de base bancaires (SBB) sur le périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale).
- assurer la promotion de l'OCF ;
- améliorer les communications en interne et en externe ;
- favoriser l'accompagnement des personnes fragiles : un partenariat avec une association externe (CRESUS) a été acté pour compléter l'action du réseau.

En 2019, les entités concernées du CIC ont procédé aux *reportings* réglementaires intégrant des données quantitatives et qualitatives concernant la clientèle fragile ou vulnérable destinés à l'ACPR (au titre du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle) et à l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

En outre, dans le cadre de sa participation aux travaux de la FBF, le Crédit Mutuel Alliance Fédérale suit les travaux de place diligents par le pôle commun APCR-AMF concernant la détection du déclin des facultés cognitives des populations vieillissantes. L'objectif étant d'adapter les pratiques commerciales, concernant essentiellement la vente de produits financiers et d'assurance-vie, à cette typologie de clientèle.

f) Accessibilité aux services bancaires

Dans le cadre de la réglementation sur l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) aux personnes handicapées, un registre public d'accessibilité (RPA) est en place dans tous les points de vente afin d'informer le public du degré d'accessibilité du lieu ainsi que des dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, de bénéficier des prestations de l'agence. Par ailleurs, le CIC met à disposition sur tous les territoires où il est présent 2 258 distributeurs automatiques de billets (DAB) dont plus de 99 % sont accessibles aux malvoyants.

Des relevés de compte en braille sont mis à disposition. Le CIC s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'accessibilité pour rendre ses sites et ses applications accessibles à tous, y compris aux seniors ou aux personnes handicapées ou ayant des limitations fonctionnelles, sur tout type de support (ordinateur, smartphone, tablette, etc.). Ainsi, un service d'interprétation de la langue des signes à distance est mis à disposition des clients déficients auditifs. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par chat ou par visio, dans leur prise de contact avec les services dont ils ont besoin. Et depuis l'application mobile, les clients peuvent bénéficier de cette assistance

[1] TP : Transactionnel process (applications majeures utilisées par le réseau bancaire).

lors de leurs entretiens en agence. Par ailleurs, les clients sourds ou malentendants ayant souscrit un abonnement téléphonique auprès du CIC peuvent désormais bénéficier d'une heure gratuite par mois de traduction, conformément à la réglementation.

En parallèle, une veille technologique régulière est effectuée sur les outils techniques et la sensibilisation à l'accessibilité a été intégrée dans le cursus de formations internes suivi par les équipes en charge de développement informatique. Certains collaborateurs sont désormais experts en accessibilité. Ils accompagnent les projets à tous les stades, audient sites ou applications à la demande et traitent les retours des clients. Le niveau d'accessibilité du site CIC.fr est précisé dès la page d'accueil.

Dans un autre domaine, le CIC respecte la dénomination commune des principaux frais et services bancaires définie dans le décret du 27 mars 2014, qui vise à simplifier pour le consommateur l'accès aux informations tarifaires. Enfin, des glossaires du comité consultatif du secteur financier et des guides d'éducation financière, « Les clés de la banque » de la Fédération bancaire française, sont accessibles sur le site CIC.fr.

g) Le traitement des réclamations clients

Le dispositif de traitement des réclamations mis en œuvre dans le réseau commercial des entités du groupe comprend les trois niveaux suivants :

- les conseillers clientèle et les directeurs d'agence sont chargés de traiter les réclamations en premier niveau. Elles sont ainsi analysées à l'endroit où la connaissance du client est la meilleure afin d'apporter la réponse la plus adaptée possible à sa demande ;
- dans chaque région, un service de relation clientèle (SRC) spécialisé apporte un recours au client si la réponse obtenue en premier niveau n'est pas satisfaisante ;
- après avoir épuisé le recours précédent, le client peut s'adresser au médiateur de la consommation du CIC. Ce dernier s'appuie sur le secrétariat de la médiation au niveau confédéral.

Le client est informé de l'existence du dispositif et de son organisation par l'intermédiaire notamment des sites internet. Il peut depuis cette année saisir directement sa réclamation dans l'environnement sécurisé de la banque à distance. Il reçoit ensuite un accusé de réception indiquant le délai de traitement de sa réclamation selon le type de réclamation et peut ensuite suivre le traitement de la réclamation.

Depuis cette année, les clients peuvent saisir des réclamations à destination de leur agence *via* leur espace personnel banque à distance qui sont réceptionnées par l'agence du client et traitées de la même façon que les réclamations saisies en point de vente. Ce nouveau dispositif permet d'améliorer la traçabilité des réclamations adressées par les clients.

Des consoles de pilotage opérationnel sont à disposition des agences (console directeur) et des équipes de suivi relation clientèle (console SRC) : ces outils sont enrichis d'alertes sur le respect des délais réglementaires et sur la documentation de l'outil des envois effectués aux clients.

À ce titre, l'outil de gestion des réclamations (SARA) a été enrichi d'un champ « date de réception » pour assurer le respect des délais de traitement des réclamations.

Par ailleurs un comité dédié à l'analyse des réclamations clients et agissant pour l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale a été créé fin 2019. Il a pour objectif de statuer sur les actions à déployer pour améliorer le dispositif de traitement des réclamations et remédier aux dysfonctionnements opérationnels observés.

h) Le processus de médiation (SOT74 à SOT78)

La médiation de la consommation, en place depuis le 1^{er} janvier 2016, s'est traduite par la mise en place d'un site internet dédié, présentant le dispositif de médiation et permettant aux clients un accès en ligne (à l'adresse : <https://www.lemediateur-CIC.fr/>). Le rapport annuel du médiateur y est également consultable. Le médiateur est inscrit sur la liste des médiateurs, notifiée à la Commission européenne, par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

En 2017, le médiateur groupe et le médiateur AMF ont signé un accord donnant la possibilité au client de présenter toute réclamation relevant du périmètre AMF, soit au médiateur AMF soit au médiateur groupe, sachant que son choix est définitif.

i) L'intégration de critères ESG dans les métiers (SOT88)

Politiques sectorielles

Des politiques sectorielles sont formalisées pour les secteurs des énergies fossiles, la défense et sécurité, l'énergie nucléaire civile et les mines et s'appliquent aux entités du CIC.

En 2019, CréditMutuel Alliance Fédérale a décidé de réduire à zéro l'exposition de ses portefeuilles de financement et d'investissement au charbon d'ici 2030 pour tous les pays du monde.

De même, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a choisi de stopper les financements liés à l'exploration, la production, les infrastructures de transport ou transformation de :

- pétrole de schiste ou gaz de schiste ;
- pétrole issu de sables bitumineux ;
- pétrole lourd et extra-lourd ;
- pétrole extrait en Arctique.

De plus, une attention particulière est portée à certains secteurs d'activités qui ne sont pas visés par les exigences d'une politique sectorielle du groupe. Ces secteurs sous surveillance (au nombre de huit) concernent les industries de la chimie et les produits dérivés (y compris l'industrie pharmaceutique), l'industrie du tabac, l'exploitation forestière, l'agroalimentaire, les matières premières agricoles, les transports, les industries du fer et de l'acier ainsi que le secteur du bâtiment et des travaux publics.

Par ailleurs, le groupe a choisi de renforcer les règles liées à l'application de ses politiques sectorielles en créant des grilles d'analyses spécifiques à chaque secteur d'activité. Ces grilles d'analyse intègrent les notations extra-financières des contreparties analysées lors des décisions d'octroi des opérations bancaires et financières.

D'autres politiques liées à la banque privée, le crédit à la consommation, les achats et relations fournisseurs ou encore la politique d'engagement en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables complètent cette liste. Elles sont toutes consultables sur le site du CIC.

Les financements de projets ⁽¹⁾

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 minimes ou nuls.

[1] « Financement de projets » s'entend ici comme une catégorie bien précise de financement corporate, dite financement spécialisé (défini en particulier par l'article 147.8 du règlement européen 575/2013) et répondant à des critères précis. Ces critères, tels qu'homologués par l'ACPR en octobre 2012, sont utilisés pour fixer l'éligibilité des opérations au portefeuille CIC Financements de projets.

Tout nouveau financement de projet fait l'objet de *due diligences* externes incluant un volet relatif à son impact environnemental et prenant en considération les critères d'utilité sociale (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 respect de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles).

Le département financement de projets choisit de participer à 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 financement d'un projet intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en considération de la nécessité économique du projet et en participation aux côtés de banques ayant signé les Principes de l'Équateur ou d'organismes 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 (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 cours de la vie du projet).

La prise en compte de l'impact environnemental dans les financements en crédit-bail immobilier aux entreprises

Crédit Mutuel Real Estate Lease ^[1] demande aux preneurs une étude environnementale se déclinant en différentes phases suivant les cas :

- en « phase amont » : un avis environnemental réalisé sur des bases documentaires ;
- en « phase 1 » : un avis environnemental comportant *a minima* une étude documentaire et une visite du site par un expert permettant de détecter les éventuels facteurs de risque propres au site ;
- en « phase 2 » : un avis environnemental comportant une investigation approfondie du site pouvant conduire à la réalisation de sondages du sol, au contrôle éventuel des eaux souterraines...

Capital-développement et critères ESG

La responsabilité sociale de Crédit Mutuel Equity ^[2] est intégrée dans sa doctrine d'investissement. Un questionnaire d'évaluation de la politique en matière de responsabilité sociale et environnementale est soumis à certaines entreprises de son portefeuille. Ce questionnaire est utilisé pour toute nouvelle étude de projet d'investissement. Les points d'amélioration identifiés font l'objet d'un suivi durant toute la période de détention de la participation.

Investissement socialement responsable

Les stratégies d'investissement des filiales d'*asset management* du groupe reposent sur des démarches actives et rigoureuses de sélection des sociétés et des émetteurs souverains. Ainsi, Crédit Mutuel Asset Management a opéré une refonte de la classification de sa gamme Finance responsable afin d'accroître la visibilité de son offre. Désormais, la gamme se structure en deux volets :

- intégration ESG : comprenant l'ensemble des fonds dont la gestion repose sur des critères extra-financiers aux côtés de critères financiers, permettant d'identifier les opportunités de marchés dans le respect des principes environnementaux, sociaux et de gouvernance, et de limiter les risques (physiques, financiers et de marchés, réglementaires, de réputation). Ce dispositif s'accompagne d'un dialogue régulier avec les émetteurs afin de faire évoluer leurs pratiques ;

- ISR : comprenant les fonds gérés selon les principes du label d'état ISR, incluant une forte sélectivité des valeurs en portefeuille et une transparence accrue au travers de *reportings* dédiés.

BLI-Banque de Luxembourg Investments, filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg, pratique également :

- l'instauration de contrôles des controverses réguliers susceptibles d'entraîner la suppression d'entreprises de l'univers d'investissement de BLI ;
- l'exclusion des entreprises liées à certains domaines ;
- l'élaboration d'une stratégie transparente de vote par procuration ;
- l'engagement par l'instauration d'un dialogue avec les entreprises sur des questions et controverses liées à l'ESG.

Un comité investissement socialement responsable interne (CISR) est garant de l'approche ESG.

2/ Dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs (SOT81)

a) Politique d'achat du groupe

Une politique achat s'applique à l'ensemble des achats des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

L'acquisition de biens et/ou services constitue un acte de gestion et participe à la déclinaison opérationnelle de la stratégie de l'entreprise. Cette politique intègre des critères économiques, de qualité, de respect d'exigences techniques ainsi que les facteurs ESG.

L'ensemble des contrats avec les fournisseurs et/ou prestataires inclut une clause dédiée au respect des dispositions en vigueur en matière de droit du travail. Dans le cadre de la charte des relations fournisseurs, les fournisseurs et/ou prestataires s'engagent à respecter les textes de référence sur les droits de l'homme et du travail. Une attention particulière est portée au respect des meilleures pratiques de l'éthique professionnelle et en particulier au strict respect des principes relatifs à la corruption sous toutes ses formes notamment concernant les pratiques en matière de cadeaux et autres avantages.

D'autres mesures viennent compléter cette politique et encourager les conduites responsables des fournisseurs et/ou prestataires. Ainsi le groupe favorise les relations avec les fournisseurs et/ou prestataires qui, à niveau de prestation technique et financière équivalent, adoptent une démarche environnementale intégrant les critères ESG et respectent la politique sociale de lutte contre les discriminations.

Une délégation de pouvoirs a été signée par les acheteurs d'Euro-Information leur rappelant du respect lié aux obligations en termes de politique sectorielle d'achats.

b) La charte des relations fournisseurs et prestataires pour des achats durables

Elle décrit l'ensemble des engagements, notamment en matière de droits humains, de vigilance [accès à la « faculté de signalement »] et de corruption, à respecter par les fournisseurs et prestataires contractant avec une ou plusieurs entités du CIC comme celles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Chacun d'entre eux doit signer ce document. En 2018, un recensement des chartes signées avait été entrepris pour les principaux fournisseurs des centres de métier dont le chiffre d'affaires était supérieur à 1 million d'euros. En 2019, ce recensement a été élargi à tous les fournisseurs.

c) Centres de métiers fournisseurs

Une grande partie des achats est réalisée par les centres de métiers fournisseurs du groupe comme CCS, SOFEDIS et Euro-Information.

[1] Ex CM-CIC Lease.

[2] Ex CM-CIC Investissement.

L'intégration de critères RSE dans les relations de CCS moyens généraux avec ses fournisseurs se matérialise par :

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

La gestion de la relation fournisseurs au sein de la structure d'Euro-Information fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 V2015 suivis et audités par l'AFAQ. En complément, un comité « Suivi Fournisseurs » veille à :

- obtenir les notations financières et de qualité pour les fournisseurs essentiels et sensibles établis en France étendu aux fournisseurs étrangers en 2019 ;
- recevoir les rapports RSE pour ces mêmes fournisseurs chaque année.

Euro TVS, filiale d'Euro-Information, dédiée à la numérisation et au traitement informatique de documents et moyens de paiement, a également mis en place un management environnemental et est certifiée ISO 14001.

3/ Dans la relation avec les salariés

Des relations basées sur l'éthique et la déontologie

Crédit Mutuel Alliance Fédérale promeut certaines valeurs et principes tels que la solidarité, la liberté, la responsabilité et la protection de l'environnement, affirme ses engagements ainsi que les règles de comportement et de bonne conduite qui en résultent.

Cette culture commune à tous les salariés s'applique au travers de la mise en place d'un ensemble d'actions portant sur :

- les principes fondamentaux en matière de règles de bonne conduite qui sont fixés par le règlement intérieur, ses trois annexes ainsi que le code d'éthique et de déontologie ;
- le bilan d'application du code d'éthique et de déontologie qui est réalisé par les réseaux ainsi qu'un questionnaire complémentaire dédié à l'examen d'une règle spécifique de déontologie. Pour l'exercice 2019, le comité d'éthique et de déontologie a décidé de refondre en profondeur ce bilan et de l'élargir aux sièges et métiers des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en France dont celles du CIC. L'outil dédié, dénommé ETHIK, a été totalement transformé et rendu plus complet et convivial. Il s'agit d'un questionnaire qui est saisi notamment par les directeurs d'agence et les responsables de siège ou métier concernés, avec la participation volontaire et souhaitée de l'ensemble des collaborateurs ;
- en 2019 le thème relatif à la lutte contre les discriminations a été retenu, en relation avec la règle sur le respect de la personne et en lien avec le plan stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. L'enquête #laluttecontrelesdiscriminations adressée aux 44 000 salariés du périmètre France reposait sur un questionnaire anonyme composé d'une dizaine de questions transmis par courriel à chacun des salariés par le prestataire externe mandaté ;

■ le dispositif de formation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale vient compléter et enrichir la culture des salariés en matière de respect des droits humains notamment :

- le nouveau module sur la « déontologie », destiné à tous les salariés, qui sera déployé sur 2019/2020,
- le module sur « Bien travailler ensemble/Lutter contre les discriminations » diffusé en 2019,
- les modules sur le « handicap invisible » en 2019.

Les mesures mises en œuvre

Il existe de multiples procédures et moyens préventifs en fonction du type de risque (atteinte aux droits de l'Homme, risque en matière de santé et sécurité, d'environnement) que les salariés peuvent subir ou qu'ils peuvent engendrer dans le cadre de leurs activités.

a) Prévention des atteintes envers les salariés^[1] et mesures mises en œuvre

- violences et harcèlement : le règlement intérieur et la « charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au sein du groupe » ;
- sécurité et santé : CHSCT, médecine du travail, etc. ;
- accord de groupe sur l'accompagnement des salariés dans l'usage des outils numériques et le droit à la déconnexion ;
- incivilités : procédure de lutte contre les incivilités et application INCIV ;
- agressions et hold-up : procédure « vol à main armée » ;
- libertés syndicales : accord sur la négociation syndicale de groupe, convention collective de la banque... ;
- droit du travail : législation du travail, convention collective de la banque... ;
- droit d'alerte : procédure « faculté de signalement » ;
- protection des données personnelles : recueil de déontologie du groupe, procédures relatives à la CNIL ;
- protection de la vie privée : procédures sur les enregistrements et écoutes téléphoniques, procédure sur la vidéosurveillance, RGPD, etc. ;
- corruption et trafic d'influence : dispositif anti-corruption interne au groupe ;
- lutte contre la discrimination : actions spécifiques [campagne 2019 sur le « Handicap invisible », enquête #laluttecontrelesdiscriminations, etc.], charte relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe.

b) Prévention de l'impact environnemental direct généré par l'activité des salariés au sein de l'entreprise

De par son activité, les mesures de prévention portent essentiellement sur la réduction de la consommation de papier et sur le recyclage des déchets.

- gaspillage du papier : dématérialisation de nombreux documents (simulation de crédit ou devis et souscription de produits en ligne, signature électronique, messagerie électronique, etc.). Le pourcentage de documents numérisés (GED) dans le réseau bancaire, en fonction du type de documents, varie entre 82,3 % et 98,7 % à fin novembre 2019 ;
- gestion des déchets : procédure « collecte des cartouches imprimantes usagées », dispositif de tri sélectif (recyclage des papiers, récupération des batteries usagées...).

[1] Liste non exhaustive.

3.6.2.3.4 La faculté de signalement (SOT109)

La faculté de signalement est un système d'alertes professionnelles mis à la disposition des collaborateurs internes, externes ou occasionnels pour les inciter, en complément des modes normaux d'alerte de l'entité, à signaler à leur employeur les manquements graves au regard du respect des obligations professionnelles et légales.

Les signalements s'étendent à tous les domaines [corruption, fraude, etc.] et notamment aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement.

Conformément à la réglementation, cette procédure garantit la stricte confidentialité de l'identité des auteurs du signalement et des personnes visées par celui-ci. Le collaborateur n'encourt aucune sanction lorsque ce signalement est effectué de bonne foi. Par ailleurs, elle prévoit le recours aux autorités externes en cas de situation d'urgence. Ce dispositif est supervisé par la direction de la conformité qui en assure le *reporting* régulier.

3.6.2.3.5 Le dispositif de suivi

Le suivi des actions mises en œuvre repose sur un ensemble d'indicateurs et sur la collecte de données chiffrées portant sur les thématiques évoquées précédemment ^[1].

Bilan 2019 d'application du code d'éthique et de déontologie

Le bilan 2019 a été marqué par une forte participation supérieure à 98 %, des 3 300 responsables concernés. Il a permis de vérifier que les règles de bonne conduite énoncées dans le code d'éthique et de déontologie [respect des valeurs et des textes, devoir de confidentialité, devoir de réserve, respect de la personne, prévention des conflits d'intérêts, etc.] étaient globalement respectées [avec des évaluations allant de 3,9 à 4,9 sur une échelle graduée de 0 à 5 et une moyenne générale de 4,6 sur 5]. Il a mis en valeur les difficultés de mise en œuvre qui pouvaient être rencontrées sur certains thèmes tels que la formation [gestion des calendriers] et d'identifier les axes d'amélioration possibles.

Les règles faisant l'objet d'un *reporting* sont les suivantes :

- respect de la personne ;
- devoir de bonne gestion ;
- devoir de confidentialité ;
- devoir de réserve ;
- bénévolat et indépendance ;
- devoir de formation des élus ;
- devoir de formation des salariés ;
- conflits d'intérêts ;
- respect des valeurs et des textes.

L'enquête qui complète le bilan d'application du code d'éthique et de déontologie a été adressée aux 44 000 salariés de l'ensemble des entités [réseaux, sièges et métiers] dont celles du CIC. Elle a pour objectif de sensibiliser et de responsabiliser les salariés en matière de lutte contre les discriminations et de porter un regard critique sur ses propres pratiques. Deux supports d'information comportant une présentation de l'enquête et un module de sensibilisation à la lutte contre les discriminations ont été transmis aux responsables concernés à des fins de communication vers leurs collaborateurs.

Le taux de participation est de 69 %, preuve de l'intérêt des collaborateurs pour les mesures mises en place sur la politique de lutte contre les discriminations au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Néanmoins, la lutte contre les discriminations peut être renforcée en communiquant davantage auprès des salariés par des actions d'information et de formation afin de mieux adapter les comportements de chacun.

Par ailleurs, en 2019, 55 % des formations sur les règles de déontologie dans laquelle figure la lutte contre la corruption et/ou à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ont été terminées par les collaborateurs du CIC inscrits (SOT104).

Traitement des réclamations et médiation

Le dispositif de traitement des réclamations en vigueur au sein du groupe permet à la clientèle de transmettre tous types de réclamations, qu'elles concernent le fonctionnement des comptes, l'épargne ou les sujets extra-financiers.

(SOT106) Au niveau des banques CIC, en 2019, le nombre de réclamations a progressé de 19,9 % par rapport à 2018 notamment en raison de la possibilité donnée aux clients en 2019 de saisir directement leur réclamation dans la banque à distance. (SOT107) Plus de 90 % ont été clôturées dans l'année dans un délai inférieur à 1 mois (SOT108).

S'agissant de la médiation, le nombre de saisines par le médiateur du groupe baisse de 2,7 % ^[2] en 2019. En revanche, le nombre de dossiers recevables [éligibles à une médiation] est en forte progression représentant 19,7 % ^[3] des saisines contre 14,6 % ^[4] en 2018.

La tarification des produits et services reste le principal sujet de saisine.

Il est à noter cette année encore, que la moitié des dossiers n'a pas été recevable au motif que les voies de recours internes n'ont pas été épuisées.

Clientèle fragile

Le suivi trimestriel réalisé au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale recense le nombre de tiers détectés et le nombre de packages souscrits. Le nombre de packages souscrits par des clients détectés en tant que client fragile au niveau du CIC a progressé de près de 25 % entre 2018 et 2019.

Et plus de 99 % du personnel en contact avec la clientèle étaient formés à la protection de cette dernière fin 2019 [contre 17 % fin 2018].

Autres indicateurs (liste non exhaustive)

Charte fournisseur

En 2019, près de 2 000 chartes ont signées par des fournisseurs de CCS [fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 5 000 euros] et près de 80 par des fournisseurs d'Euro-Information (SOT100) contre 60 signées l'an passé [fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million d'euros].

Financements de projets

Parmi les 39 projets financés en 2019 [cf. paragraphe 3.7.3.3] 35 sont classés en catégorie B, 3 en catégorie C et 1 en catégorie.

ISR

En 2017, Crédit Mutuel Asset Management a obtenu pour 3 ans le label ISR pour 16 fonds :

- CM-CIC Objectif Environnement ;
- CM-CIC Moné ISR ;

[1] Concernant la faculté de signalement, l'indicateur de suivi, piloté par la direction de la conformité est vérifié par l'organisme tiers indépendant mais non publié pour des raisons de confidentialité.

[2] Périmètre banques, Banque Transatlantique et Crédit Mutuel Épargne Salariale.

[3] Données établies sur les dossiers traités au 31 décembre 2019.

[4] Données établies sur les dossiers traités au 31 janvier 2019.

- CM-CIC Obli ISR ;
- ainsi que les 13 fonds de gamme Social Active : ceux-ci couvrent l'ensemble des classes d'actifs (actions/taux) et cinq d'entre eux sont des fonds d'investissement solidaire, contribuant ainsi au développement de structures de l'économie sociale et solidaire (ADIE, Autonomie & Solidarité, Croix-Rouge Française, Entreprendre pour Humaniser la Dépendance, InV ESS Île-de-France, Initiative France, SIEL Bleu, France Active Investissement).

Le label ISR permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à un cahier des charges exigeant non seulement sur la transparence et sur la qualité de la gestion ISR mais aussi sur la démonstration de l'impact concret sur l'environnement ou la société.

Ces fonds totalisent un encours de 1,396 milliard d'euros au 31 décembre 2019.

L'encours ISR d'épargne salariale solidaire géré par Crédit Mutuel Asset Management avec le label CIES atteint 1,415 million d'euros à la même date.

3.6.2.4 Documents consultables sur internet

Titre	Réf/lien
Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre	https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/3/27/2017-399/jo/texte
Les politiques sectorielles	https://www.CIC.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html

3.7 UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

Le CIC est un acteur engagé dans le développement de l'écosystème économique et social des territoires où il est implanté. Cet engagement se traduit par l'octroi de financements, l'offre de produits et services, répondant aux besoins de tous, tout en prenant en compte les enjeux et les principes d'un développement durable notamment en matière d'éthique et de déontologie.

3.7.1 Des offres de financement et des initiatives pour développer l'entrepreneuriat (SOT09) sur tous les territoires

L'offre aux entreprises a été renforcée en 2019 : le CIC et la Banque européenne du Crédit Mutuel, ont ouvert une ligne de 1,4 milliard d'euros de crédits pré accordés. Les enveloppes, d'un montant de 50 000 à 2 millions d'euros ont bénéficié à près de 3 400 entreprises clientes du CIC.

Parmi les nouveaux clients des marchés entreprises et professionnels en 2019, plus de 77 % ont un chiffre d'affaires inférieur à 1,5 million d'euros. L'offre Créa CIC apporte une réponse concrète aux porteurs de projets dans leur quête de conseils, de services et produits bancaires avec :

- un accompagnement permanent grâce à un réseau de chargés d'affaires formés à la création ou à la reprise d'entreprise, un programme d'entretiens réguliers de suivi de l'activité, des partenariats avec plusieurs réseaux (réseau Initiative France, Boutiques de gestion, ADIE...);
- des solutions spécifiques de financement ;
- des formules de protection sociale ;
- des réductions tarifaires adaptées sur les moyens de paiement et la gestion des comptes.

Les auto-entrepreneurs bénéficient également d'une offre adaptée.

Une charte création d'entreprise vient compléter le dispositif mis en place pour les créateurs/repreneurs d'entreprises qui repose sur un accueil adapté et efficace, un suivi fréquent et régulier pendant les trois premières années de la vie de la future entreprise.

Pour les étudiants de moins de 29 ans qui souhaitent se lancer dans l'entrepreneuriat, le CIC propose de les accompagner dans la période de réflexion et pour les premières démarches avec le prêt Start Étudiants Entrepreneurs CIC à taux 0 %.

Et une enveloppe en faveur de la création d'entreprise dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPPV) a été définie fin 2018, ainsi 37,9 millions de crédits ont été octroyés depuis par le réseau bancaire.

Un espace dédié à la création d'entreprise sur le site www.CIC.fr et un espace d'échange « Entreprenons.fr » sont mis à la disposition des créateurs d'entreprise et de l'ensemble des entrepreneurs (TPE, artisans, commerçants, auto-entrepreneurs...) pour les aider dans leurs démarches en leur fournissant gratuitement des informations pratiques, juridiques, fiscales et sociales qualitatives accompagnées par des conseils et réponses d'experts.

3.7.1.1 Le soutien à l'innovation

Le CIC s'engage aussi auprès des entrepreneurs innovants.

Une filière spécifique dédiée aux start-up et entreprises innovantes a été mise en place avec des chargés d'affaires spécialisés dans les réseaux bancaires et avec des offres et des mesures spécifiques.

Au niveau national, 50 chargés d'affaires entreprises sont dédiés à la filière start-up.

Le dispositif « Start Innovation CIC » propose :

- des services spécifiques pour répondre aux différentes problématiques rencontrées par ces *start up* ;
- une communauté de chefs d'entreprise, experts métiers et partenaires comme la BPI, les Instituts Carnot, MoovJee, le Réseau Entreprendre ;
- des lieux « CIC Place de l'innovation » (à Lyon, Marseille, Paris et prochainement à Nantes) et événements dédiés à l'innovation ;
- des appels à projets et concours. Ainsi CIC Sud Ouest a lancé cette année les premiers « *Business Awards Start Innovation CIC* » permettant aux *start-up* et entreprises innovantes de bénéficier de sessions coaching personnalisés, de participer à des ateliers thématiques animés par des experts référents, de développer son réseau et d'échanger avec le jury et de remporter un des deux prix : prix « Espoir Innovation » et « Espoir international ». De son côté, CIC Lyonnaise de Banque organise depuis plusieurs années le concours : « Innover dans un monde qui bouge » destiné à tous ceux qui veulent promouvoir et accélérer un projet innovant : ateliers d'experts, sessions de coaching, réseautage, séances de pitch, etc. La banque est aussi partenaire des Victoires de l'innovation qui ont eu pour thème en 2019 le climat, la transition écologique et la justice sociale.

Parmi les offres, le Prêt Entreprise Innovante avec une franchise de remboursement allant jusqu'à 2 ans permet à l'entrepreneur de laisser à son projet le temps de réussir. Une offre groupée de services dédiée aux entreprises *start up* a de plus été lancée fin 2018 (*Contrat Global Start-up*). Le CIC propose aussi un service de *Closing Express* qui consiste à remettre au client sous 48 heures les documents administratifs bancaires liés aux levées de fonds, un service de communication financière (*Up the Com*) et d'accompagnement à l'international (*Start Export*).

Enfin, le partenariat inédit signé le 19 décembre 2018 entre la BEI et Crédit Mutuel Alliance Fédérale permet au CIC d'octroyer des financements conjoints aux PME et ETI innovantes et/ou celles situées dans les régions de cohésion de l'Union européenne avec des conditions financières particulièrement attractives. Le montant total du partenariat est de 300 millions d'euros, la BEI et Crédit Mutuel Alliance Fédérale apportant chacun 150 millions d'euros d'investissements.

Crédit Mutuel Innovation, filiale de Crédit Mutuel Equity, investit – et souvent réinvestit – ses propres capitaux pour accompagner des entreprises innovantes et structurer leur développement en capital amorçage (finalisation du prototype), capital création (premières ventes réalisées), capital-développement (croissance, international).

Cette année, Crédit Mutuel Innovation n'a eu de cesse de renforcer son soutien à l'innovation pour représenter aujourd'hui 130 millions d'euros dans 40 entreprises innovantes sur tous les territoires, Crédit Mutuel Alliance Fédérale dédiant au total 200 millions d'euros supplémentaires exclusivement à l'investissement dans les *start-up* technologiques françaises. Elle peut ainsi doubler le total de ses investissements dans ces entreprises pour les porter à 250 millions d'euros d'ici trois ans.

Par ailleurs, en tant qu'actionnaire actif, Crédit Mutuel Equity propose aux dirigeants de ses participations " *Tech it Easy3* ", une rencontre annuelle entre l'univers de jeunes sociétés innovantes et celui d'ETI, centrée sur une technologie à suivre qui entame un changement des usages.

De son côté Crédit Mutuel Asset Management propose le fonds CM-CIC Global Innovation centré sur des sociétés innovantes dans le monde pour les investisseurs.

Des partenariats sont aussi noués avec des acteurs de l'innovation (cf. paragraphe 3.8.2.1).

3.7.1.2 Un acteur responsable et actif pour le développement des PME sur le long terme

Crédit Mutuel Equity et ses filiales, qui exercent les activités de « haut de bilan » du groupe en accompagnant les entreprises dans la durée à toutes les étapes de leur développement, sont signataires de la charte d'engagements des investisseurs pour la croissance de France Invest. Ils s'engagent ainsi, au-delà des règles déjà fixées dans le code de déontologie de la profession et du cadre réglementaire défini par l'AMF en termes d'enjeux économiques, sociaux et humains, environnementaux et de bonne gouvernance. Crédit Mutuel Equity SCR est aussi actionnaire de l'agence LUCIE, créatrice du premier label de responsabilité sociale basé sur la norme ISO 26000.

3.7.2 Accompagner la digitalisation des entreprises

En matière de financement, une nouvelle gamme de crédits d'investissement a vu le jour fin 2018. Parmi ces crédits, le Prêt Transition Numérique a pour objectif de faciliter les projets de digitalisation des entreprises. Il s'agit de financer les investissements corporels et incorporels liés à la digitalisation des activités de l'entreprise dans un objectif de modernisation de ses outils et/ou de la transformation de son modèle économique par le numérique. Comme tous les autres prêts de cette gamme, il bénéficie de taux bonifiés.

En matière d'outils digitaux, le CIC propose à ses clients une gamme de produits adaptés à leurs besoins :

- CIC e-factures by Epithète, un service complet de facturation et règlement en ligne qui s'adresse à l'ensemble des acteurs économiques et aux professionnels au sens large (associations, auto-entrepreneurs, TPE, PME/PMI, ETI, grandes entreprises) et leur permet de collaborer simplement avec leurs clients et fournisseurs, même s'ils ne sont pas eux-mêmes abonnés au service et d'échanger des commandes, des devis, des factures, des paiements, etc. ;
- le pack d'e-services chez Crédit Mutuel Factoring ^[1], filiale spécialisée dans la mobilisation de créances et l'affacturage qui propose dans son offre d'affacturage aux TPE-PME une gestion de leur poste clients 100 % digitalisée et sécurisée... ;

Au 31 décembre 2019, les capitaux investis sur fonds propres s'élevaient à près de 2,6 milliards d'euros au sein de 360 participations dont 86 % dans des entreprises non cotées.

Crédit Mutuel Equity propose l'offre « Expansion PME » destinée à répondre aux besoins de fonds propres et quasi-fonds propres inférieurs à 1 million d'euros des PME dans leur projet de croissance ou de transmission. L'offre « En Régions » de CIC Conseil permet, quant à elle, d'accompagner les dirigeants actionnaires souhaitant céder leur entreprise *small cap* (valeur d'entreprise inférieure ou égale à 7 millions d'euros).

La transmission et la reprise d'entreprise constituent des enjeux économiques majeurs, tant en matière de croissance et d'emploi que d'attractivité des territoires. Le CIC propose un service d'accompagnement à ses clients qui souhaitent transmettre leur(s) entreprise(s) dans toutes les étapes du projet : analyse des différentes options stratégiques possibles, recherche du meilleur acquéreur jusqu'à la signature du protocole de cession. Afin de mieux anticiper la transmission, un diagnostic peut être établi avec le chef d'entreprise pour mettre en évidence les fragilités pouvant exister au moment de son établissement par rapport au projet. Dans le cas de la reprise d'une entreprise familiale, le CIC a mis en place et est partenaire de parcours d'enseignements pour les chefs d'entreprises pour faciliter le passage de relais entre les différentes générations (cf. paragraphe 3.8.2.1). Il est aussi partie prenante dans des événements d'information pour les chefs d'entreprise comme CIC Ouest qui est partenaire de la Nuit de la Transmission, organisée par la CCI Nantes-Saint Nazaire et la CMA de Loire-Atlantique, depuis la 1^{re} édition.

- la carte de paiement remplaçant les Tickets restaurant papier et dont les fonctionnalités ont été enrichies en 2018 par la signature d'un partenariat avec Edenred - Ticket Restaurant® (Carte Ticket Restaurant CIC) ;
- une offre e-boutique pour accompagner les clients sur de nouveaux canaux de distribution en leur proposant selon leur besoin la création de leur e-boutique accompagnée par une agence web, une solution d'*e-paiement*, un financement préférentiel.

Des rencontres sont organisées concernant le domaine du numérique. Partenaire depuis 3 ans de la *Nantes Digital Week*, CIC Ouest a également organisé son propre événement sur les grandes tendances d'innovation : Osons le futur ! sur le thème « Et si la Silicon Valley débarquait à Nantes ? ».

CIC Est a pris part au grand festival du numérique en Alsace Bizz & Buzz en organisant toute une journée consacrée aux nouvelles technologies, aux techniques liées à l'e-commerce, à la communication digitale et plus encore. La journée était divisée en deux parties : les *Jedi's du Web* et le *Off e-Commerce* et *e-Marketing*. La banque a accueilli un large public de tout âge, allant des étudiants venus se cultiver et « réseauter » jusqu'aux commerçants et entrepreneurs venus trouver des solutions à leurs problématiques d'entreprise.

[1] Ex CM- CIC Factor.

3.7.3 Des financements, des investissements et des services pour faciliter la transition énergétique (ENV53)

3.7.3.1 Des financements et des services pour les particuliers (SOT59)

Concernant l'immobilier, l'encours des Éco prêts à taux zéro (Eco PTZ et Eco PTZ complémentaires) atteint 102,4 millions d'euros. En dehors de ces prêts, pour certains travaux spécifiques d'amélioration de la performance énergétique d'un logement dans des bâtiments anciens, des prêts développement durable long terme (encours : 1,2 million d'euros), et court terme (encours : 4,3 millions d'euros) pour les travaux bénéficiant du crédit d'impôt dans les bâtiments achevés depuis plus de 2 ans sont proposés.

Cette année, CIC Lyonnaise de Banque s'est engagée pour développer une coopération locale avec les plateformes territoriales pour la rénovation énergétique en signant avec 4 autres banques une convention de partenariat pour favoriser la rénovation énergétique des logements privés avec la région Auvergne-Rhône-Alpes, l'État et l'ADEME.

Le CIC propose une offre commune avec EDF pour accompagner financièrement les clients qui souhaitent réaliser des travaux de rénovation énergétique qui intègre, entre autres, l'avance gratuite au client de la prime énergie d'EDF au moyen d'un crédit consommation *in fine* à taux 0 %.

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 d'électricité en cas de vente d'électricité dès lors que des panneaux photovoltaïques sont déclarés.

Concernant les moyens de transport, le CIC propose :

- des offres Eco-Mobilité avec des conditions très avantageuses pour les véhicules hybrides ou électriques et des conditions attractives pour les véhicules à essence sans malus écologique. La production des financements en crédit-bail pour l'acquisition de véhicules hybrides et électriques réalisée en 2019 a plus que triplé par rapport à 2018 ;
- en matière d'assurance auto, pour les personnes adoptant un comportement écologique : des offres attractives : réduction tarifaire si le véhicule parcourt moins de 6 000 km par an, si le conducteur de moins de 28 ans suit un stage de conduite, extension de la garantie dommages corporels du conducteur s'il utilise d'autres moyens de transport terrestre (transports en commun ou bicyclette plutôt que sa voiture pour les trajets domicile-travail). Les dommages à la bicyclette sont également couverts. De plus, la protection juridique automobile couvre les litiges concernant l'abonnement de transport ou la location de bicyclette. S'il s'agit d'assurer un véhicule électrique, la batterie et le câble de rechargement sont couverts au

titre des garanties du contrat. Pour les véhicules de 3 ans et plus, le souscripteur qui accepte l'utilisation de pièces de réemploi garanties en cas de sinistre pour faire réparer sa voiture bénéficie aussi d'une réduction tarifaire ;

- par ailleurs le CIC propose des assurances pour les nouvelles solutions de mobilité :
- pour les utilisateurs de trottinettes, gyropodes, *hoverboard*, gyrororque, une formule comprend une garantie responsabilité civile et une garantie Défense Pénale et Recours,
- concernant le covoiturage, en plus de la couverture d'assistance au véhicule, leurs covoiturés bénéficient d'un taxi pour terminer le trajet de covoiturage en cas d'immobilisation du véhicule (suite à sinistre ou panne et dans une certaine limite). Les clients assurés peuvent également bénéficier de ce service s'ils prennent place dans un équipage de covoiturage dont le véhicule est sinistré ou tombe en panne.

3.7.3.2 Des financements d'équipements en énergie renouvelable pour les professionnels et les entreprises

Le financement des investissements consacrés à l'économie d'énergie, de haute performance énergétique peut être réalisé avec le Prêt Transition énergétique de la nouvelle gamme de crédits d'investissement à taux bonifiés.

Le CIC a aussi signé, il y a 2 ans, un accord avec la BEI visant à la mise en place d'une enveloppe de refinancement, valable 4 ans, sur des projets éoliens et photovoltaïques. Outre le refinancement, la BEI participera en risque à hauteur de 50 % sur les projets sélectionnés. En région, les projets financés pour les entreprises et les professionnels en 2019 concernent presque exclusivement des installations de méthanisation et de parcs photovoltaïques.

Par ailleurs les professionnels et entreprises bénéficient d'offres de financement spécifiques en location longue durée pour l'acquisition de véhicules hybrides, électriques et de transports collectifs.

Développer les équipements en énergies renouvelables des agriculteurs

Des experts accompagnent les agriculteurs dans leurs projets d'équipement en énergies renouvelables de plus en plus performants. En 2019, les projets photovoltaïques et ceux d'unités de méthanisation représentent respectivement 56 % (avec une progression de 21 % des financements accordés) et 41 % de ces financements.

3.7.3.3 Le financement de « grands projets » en énergie renouvelable (SOT60) et les financements de projets ^[1]

Le CIC a participé également à des projets plus importants en France et à l'étranger dans différents domaines.

En 2019, le département Financement de Projets du CIC a financé 39 projets dont 25 dans les énergies renouvelables :

- 11 projets de parcs éoliens *onshore*, totalisant plus de 1 700 MW (8 projets en France dont notamment le refinancement des parcs Boralex, 2 au Canada et 1 aux USA) ;
- 5 projets de parcs *offshore* en Europe représentant plus de 2 800 MW (dont notamment le parc de Saint-Nazaire, premier parc *offshore* en France, 2 parcs en Écosse, 1 en Belgique et 1 aux Pays-Bas) ;
- 8 projets solaires pour une capacité totale de 525 MW (5 en France, 1 en Espagne, 1 au Chili, 1 aux USA) ;
- et un projet de centrale biomasse à la Guadeloupe.

L'encours des projets énergies renouvelables (autorisations cumulées) fin décembre 2019 atteint 1,6 milliard d'euros, constitué principalement de projets éoliens (*onshore* et *offshore*), solaires et biomasse, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à fin 2018.

Le CIC a également financé 11 projets d'infrastructures, dont 2 lignes à grande vitesse et un réseau fibré en France, un aéroport en Croatie, des autoroutes au Portugal, un métro en Espagne et en Australie. Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation.

Le plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde du groupe fixe la progression des financements de projets à fort impact climatique à 30 %. Cet objectif concerne dans un premier temps l'activité de la banque de financement notamment à travers les financements de projets.

Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation.

Ces financements font l'objet d'une procédure d'évaluation interne incluant des critères ESG décrite dans le plan de vigilance (paragraphe 3.6.2.3.3).

3.7.3.4 Des investissements dans des entreprises respectueuses de l'environnement

Crédit Mutuel Equity et ses filiales participent aussi au développement de projets en investissant dans des entreprises dont les produits sont respectueux de l'environnement et performants au niveau consommation énergétique (fabrication de chaudières biomasse, distribution de matériel photovoltaïque...).

Crédit Mutuel Equity a également choisi d'accompagner un des tous premiers acteurs du tourisme à avoir totalement intégré la Responsabilité sociétale et environnementale à son modèle d'entreprise et compense, dans le cadre de programmes de reforestation 100 % des émissions CO₂ liées aux voyages de ses clients et aux activités des sociétés qui composent le groupe.

3.7.4 Soutenir la démarche RSE des entreprises

Le Prêt Transition RSE accompagne les entreprises et professionnels qui souhaitent réaliser des investissements pour un développement responsable :

- au niveau social : amélioration des conditions de travail, plan de formation des équipes, équipement de matériels ;
- en termes d'économie d'énergie : création de nouveaux produits moins énergivores... ;

- sur le plan environnemental : solutions de recyclage des déchets, de réduction de la consommation de papier, mise en place de *process* de mise aux normes pour répondre à la réglementation, de solutions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, de mise en place d'outils d'analyse qui permettent de mesurer les impacts des actions sur l'environnement...

Une bonification est accordée après 2 ans d'amortissement si l'entreprise présente un audit RSE amélioré par rapport à celui communiqué à la banque au moment de la mise en place du prêt.

3.7.5 Faciliter l'insertion des jeunes dans la vie

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 dont :

- le prêt Études CIC avec une aide à la recherche d'emploi complète (stratégie de recherche, rédaction du CV et de la lettre de motivation, préparation aux entretiens d'embauche...);
- l'avance du dépôt de garantie dans le cadre d'une location d'appartement, et une garantie locative en cas d'impayés du loyer et des charges grâce à « Accès Locatif » et « Loca-Pass » destinée au propriétaire ;

- le prêt Jeunes à un taux préférentiel pour financer les dépenses d'équipement ou d'installation ;
- le prêt permis à 1 euro par jour afin de faciliter l'accès à une formation à la conduite de véhicules de catégorie 2 roues (A1 et A2) et auto (B) dont le coût peut représenter un obstacle fort à l'obtention d'un emploi. Le montant des prêts mis en place dans le réseau bancaire s'élève à 8,1 millions d'euros au 31 décembre 2019.

[1] « Financement de projets » s'entend ici comme une catégorie bien précise de financement corporate, dite financement spécialisé (défini en particulier par l'article 147.8 du règlement européen 575/2013) et répondant à des critères précis. Ces critères, tels qu'homologués par l'ACPR en octobre 2012, sont utilisés pour fixer l'éligibilité des opérations au portefeuille CIC Financements de projets.

3.7.6 Être présent auprès des associations (SOT40)

Le nombre de clients d'organisations à but non lucratif (OBNL) dans le réseau bancaire enregistre une croissance de 4,9 % en 2019 par rapport à 2018. Le CIC propose notamment d'optimiser la collecte des dons (*Dynaflux Global'Collect*) avec une délégation pouvant aller 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. La nouvelle offre Pay Asso donne également la possibilité aux associations de proximité de proposer aux adhérents de régler par carte bancaire même sans avoir de site internet. Sur le dernier trimestre, période propice pour la collecte de dons par les associations, une campagne de collecte de dons a été organisée sans aucun frais pour les associations et pour les donateurs. Le CIC propose aussi l'application « Lyf Pro »,

solution de paiement, de collecte de dons dématérialisée sécurisée par mobile, qui permet également aux associations de créer et développer leur relation avec leurs donateurs, en utilisant le mobile comme nouveau canal de communication, de simplifier l'organisation et la gestion de leurs événements grâce à une solution allant de la vente de billets à l'encaissement et au paiement.

Des produits de financement et de placement adaptés à leurs besoins sont aussi proposés y compris en crédit-bail.

Certaines associations bénéficient aussi du Livret et de la Carte d'Épargne Pour les Autres que propose le CIC à la clientèle (cf. paragraphe 3.7.8.1). L'engagement du CIC se traduit aussi par des partenariats avec les associations dans divers domaines (cf. chapitre 3.8).

3.7.7 Le financement de projets à caractère social (SOT37)

Le CIC participe à la mise en place de financements pour la construction de logements sociaux et propose aux sociétés de HLM à travers l'offre Dynaflux Immobilier CIC et la filiale Euro TVS une solution pour le traitement des recouvrements des avis d'échéance de loyers et de charges. Il contribue au financement de logements sociaux en

proposant le Prêt locatif social (PLS), le Prêt social de location-accession (PSLA).

En 2019, il a distribué aux particuliers ayant des revenus modestes désirant devenir propriétaires des Prêts à l'accession sociale (PAS) ou Prêts conventionnés à l'Accession sociale (PCAS).

3.7.8 Une offre de produits et services responsables

3.7.8.1 La promotion de l'investissement socialement responsable (ISR) (SOT28)

Crédit Mutuel Asset Management, acteur engagé en matière de finance responsable depuis plus de 20 ans, a adhéré en 2019 à l'initiative *Finance for Tomorrow* lancée par Paris Europlace, s'engageant ainsi à contribuer à réorienter les flux financiers vers une économie bas-carbone et inclusive, en cohérence avec l'Accord de Paris et les Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU. L'entreprise était déjà :

- 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 ;
- membre depuis 2011 de l'ICGN (*International Corporate Governance Network*) ;
- adhérent au code de transparence AFG-FIR depuis sa création ;
- membre de l'initiative *Green Bonds Principles* depuis 2015 ;
- signataire des PRI (Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies) depuis 2012 (avec une note A+, la plus haute depuis le départ) ;
- signataire de l'appel de Paris pour le climat depuis décembre 2015 dans le cadre de la COP21 ;
- signataire de *Access to Medicine Index* depuis juillet 2017 ;
- signataire de la déclaration « Vers une généralisation de la notation extra-financière » depuis 2017 ;
- du *Global investor statement to governments on climate change* depuis 2018.

Le Crédit Mutuel est aussi signataire du Pacte mondial des Nations Unies. Cette initiative mondialement reconnue s'appuie sur les conventions internationales (droits de l'homme, environnement) et concerne l'ensemble des secteurs industriels.

De manière détaillée, l'offre de Crédit Mutuel Asset Management se décline de la façon suivante :

- les fonds ISR *best-in-class* :
 - CM-CIC Objectif Environnement, CM-CIC Obli ISR, CM-CIC Moné ISR destinés aux investisseurs privés et aux institutionnels,
 - CM-CIC France Emploi, fonds solidaire de partage désormais géré selon les principes ISR *best-in-class* et selon une démarche d'exclusion des secteurs du charbon et du tabac.
- la gamme de fonds ISR inter-entreprises *Social Active*, créée par Crédit Mutuel Asset Management et Crédit Mutuel Épargne Salariale, labellisée par le Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale (CIES). Des fonds ISR dédiés sont aussi proposés ;
- un fonds d'obligations vertes : le fonds CM-CIC Green Bonds qui a obtenu le label gouvernemental Greenfin, destiné à une clientèle de particuliers et d'institutionnels. Il a pour objectif de contribuer au financement de la transition énergétique en adoptant une approche centrée sur des projets à forts bénéfices environnementaux. Son encours au 31 décembre 2019 est composé à hauteur de 95,7 % d'investissements en obligations vertes. Ces obligations sont sélectionnées dans le respect des *Green Bonds Principles* et de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance et de l'intérêt du projet à financer ;
- l'engagement en faveur d'une finance plus verte se traduit par une volonté de diversification des fonds. En 2019, un nouveau fonds à formule indexé sur l'indice STOXX® *Global ESG Leaders Select* 50 EUR, Performance Monde Avenir 2025, a été lancé à destination des particuliers. La sélection des entreprises entrant dans la composition de cet indice prend en compte des critères extra-financiers pour évaluer la prise en compte du développement durable et les enjeux de long terme dans leur stratégie.

Après une vaste enquête auprès des investisseurs particuliers et professionnels, Crédit Mutuel Asset Management a reçu le prix de la Pédagogie dans la catégorie des sociétés de gestion lors de la 19^e cérémonie des *Investor Awards* organisée par Boursorama, récompensant ainsi sa volonté de mieux faire comprendre les produits proposés.

Crédit Mutuel Asset Management est également fortement impliqué pour sensibiliser ses collaborateurs ainsi que les épargnants à la finance responsable et durable. Cette thématique fait également l'objet d'une communication dédiée à l'intention de la clientèle et sur le site intranet des réseaux à travers « Le billet de la Finance responsable » d'une périodicité bi-mensuelle. Enfin, Crédit Mutuel Asset Management a lancé fin 2019 une série de vidéos animées à vocation pédagogique intitulée « Corentin et la finance durable », de manière à sensibiliser l'ensemble des parties prenantes sur les sujets de finance responsable, d'investissement solidaire ou encore de risques climatiques.

Banque de Luxembourg Investments (BLI), la filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg a signé en 2017 la charte des Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies (UNPRI) et met en place une stratégie d'investissement selon les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Elle propose une solution de gestion en fonds socialement responsables (SRI). Les fonds (de tiers, ETF, et BL *Sustainable Horizon* (fonds ISR depuis 2008) sont sélectionnés sur les critères de création d'un impact positif et la présence de thématiques ESG (eau, *smart energy*, *green bonds*...). Les investissements alternatifs sont exclus. Trois types d'approches sont pratiqués : *best-in-class*, investissement thématique ou intégration ESG (sélection d'entreprises intégrant les facteurs ESG de la même façon que les critères financiers).

3.7.8.2 L'épargne et les placements solidaires encouragés

Le Livret d'Épargne Pour les Autres est un produit solidaire labellisé par 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 et UNICEF), 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. Grâce aux dons collectés tout au long de l'année avec ces 2 produits solidaires.

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.

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).

3.7.8.3 L'accompagnement des personnes fragiles (SOT39)

3.7.8.3.1 L'offre clientèle fragile ou vulnérable ^[1]

Le CIC veille à accompagner les clients qui traversent des situations de vie difficiles que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Les dispositifs bancaires mis en place sont décrits dans le plan de vigilance au paragraphe 3.6.2.2.3.

3.7.8.3.2 Assurances et personnes fragiles

Au niveau des assurances, les personnes aux faibles revenus peuvent prétendre au dispositif d'État concernant leur couverture complémentaire santé. La CMU-C ^[2] et le contrat santé « Complémentaire santé ACS » ont été remplacés depuis le 1^{er} novembre 2019 par la Complémentaire Santé Solidaire. Cette nouvelle couverture est assurée par l'État. Les bénéficiaires doivent prendre attache avec leur régime de base pour la mise en œuvre de cette couverture.

Depuis janvier 2017, les emprunteurs du CIC, assurés aux ACM pour un emprunt lié à leur résidence principale, peuvent bénéficier du maintien de l'acceptation médicale. L'adhésion à l'assurance des emprunteurs ACM leur donnera la possibilité d'être également couverts, dans le futur, aux mêmes conditions d'acceptation médicale, pour un nouveau prêt en cas de changement de résidence principale et ce sans aucune formalité médicale complémentaire, même si, depuis, ils ont rencontré un problème de santé.

Les emprunteurs peuvent également remplir leurs formalités médicales en ligne. Ce développement s'inscrit dans la volonté d'améliorer le service aux clients et la fluidité des formalités médicales d'adhésion.

Par ailleurs, le CIC se conforme à la convention « AERAS » (s'Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé) conçue pour faciliter l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé.

La loi Santé du 26 janvier 2016 précise les dispositions sur le droit à l'oubli qui doit permettre aux personnes ayant présenté une pathologie cancéreuse d'être dispensées, dans certaines conditions, de déclarer leur ancienne maladie au moment de demander une assurance pour un prêt.

L'assurance dépendance proposée permet aux populations fragiles de financer leurs besoins futurs en la matière. Par ailleurs, les populations isolées pourront trouver dans l'offre obsèques une solution pour le financement de leurs funérailles à travers un mécanisme assurantiel mais aussi, grâce à l'offre en prestation, la garantie que celles-ci seront organisées selon leur volonté.

3.7.8.3.3 Aider à la gestion de son budget

Le CIC s'attache aussi à proposer des produits permettant au client de maîtriser son budget :

- le service « Alertes CIC » qui envoie des messages d'alertes par e-mail ou SMS relatifs au(x) comptes (s) [solde, mouvements...], aux opérations de paiement, aux instruments de paiement (encours de carte bancaire...). La fréquence de réception, les seuils et le sens de déclenchement des alertes sont à paramétrer par le client ;
- la fonctionnalité « Gestion de Budget » proposée sur les applications mobiles et sur CIC.fr, donne une vision synthétique et graphique des dépenses et des revenus. Elle intègre une fonction d'agrégation de comptes provenant d'établissements secondaires internes ou externes au groupe ;

[1] Majeurs protégés et personnes faisant face au décès d'un proche.

[2] Couverture maladie universelle complémentaire.

- des simulateurs de crédits sont également disponibles sur tous les sites des banques CIC ;
- le regroupement de plusieurs crédits existants en un seul crédit peut aussi être proposé, après étude, ce qui en facilite le suivi avec une seule mensualité et un seul interlocuteur ;
- par ailleurs, une politique sectorielle sur le crédit à la consommation fixe les règles à respecter en matière de pratique marketing, commerciale, d'acceptation et de financement, de recouvrement, de prévention et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de traitement des données personnelles, de traitement des réclamations ;
- concernant le crédit en réserve, le taux défini selon l'objet est fixe et il est possible de bénéficier des meilleurs taux du moment sur la partie non débloquée et l'enveloppe tant qu'elle n'est pas utilisée ne coûte rien, le montant et la mensualité sont adaptés au budget du client, le remboursement du crédit peut se faire à tout moment sans frais ;
- dans l'offre « Assur Prêt », assurance emprunteur, le calcul de la prime est déterminé au moment de l'adhésion afin que l'emprunteur ait connaissance à l'avance de l'ensemble des primes annuelles ;
- enfin, des offres de prévoyance pour maintenir son niveau de revenu en cas d'arrêt de travail sont également proposées.

3.7.8.4 Des offres responsables en matière de santé et de sécurité (SOT80)

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. En complément d'une offre de complémentaire santé pour tous les salariés du privé, modulable pour les entreprises, il est proposé une surcomplémentaire santé. Cette dernière vise à compléter les prestations versées par les régimes de base et complémentaires, les garanties liées à ces régimes s'avérant souvent insuffisantes pour le salarié et sa famille. Des services dédiés complètent ces offres. La carte Avance Santé permet aux assurés de régler leurs frais de santé sans en faire l'avance. Les souscripteurs d'une assurance santé ont la possibilité de transmettre depuis leur mobile leurs devis et factures (par l'envoi de photos) ne faisant pas l'objet de télétransmission et ainsi d'obtenir une réponse rapide sur la prise en charge. Un service de téléassistance intitulé Senior Assistance CIC pour favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes isolées ou fragilisées est aussi disponible. CIC Lyonnaise de Banque accompagne les clients qui souhaitent réaliser des travaux d'adaptation pour pouvoir continuer à vivre longtemps chez eux à travers son offre de financement RSE CONSO à taux bonifié.

3.7.9 Une relation soucieuse du respect du client – la volonté d'instaurer un service de qualité (SOT73)

Le CIC a poursuivi le développement annoncé dans le cadre du plan stratégique 2019-2023 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ensemble#nouveau monde, dont la finalité est l'excellence dans la relation avec les clients. Il s'est employé à offrir à ses clients le meilleur de la relation, qu'elle soit physique ou digitale et à proposer des produits adaptés aux nouveaux besoins et usages du monde moderne, digitaux simples, pertinents et attractifs. Le CIC a été désigné cette année numéro 1 du Podium de la relation client (secteur banque) réalisé par *BearingPoint-Kantar TNS*.

Concernant l'assurance prêt immobilier, le CIC propose le maintien de l'acceptation médicale lors du changement de résidence principale (cf. paragraphe 3.7.8.3.2). Par ailleurs, lorsqu'une demande d'adhésion à l'assurance emprunteur est soumise à des formalités médicales (déclaration d'état de santé, questionnaire de santé, analyses médicales, rapport médical...), le service e-acceptation médicale met à disposition de l'emprunteur, un espace sécurisé sur internet dans lequel il peut remplir ses formalités médicales. Le client peut ainsi remplir les formalités à l'endroit et au moment qui lui conviennent le mieux et obtenir rapidement une réponse.

En matière de sécurité physique, le CIC propose Protection Vol (protection des biens et des personnes) qui a été complétée par une offre de détecteur de monoxyde de carbone télésurveillé, les intoxications à ce gaz représentant une des principales causes de décès accidentels par intoxication. Par ailleurs, l'e-déclaration est un moyen de déclaration rapide des sinistres auto et habitation sur ordinateur et/ou smartphone proposée aux particuliers 24h sur 24. Et lors de fortes intempéries sur un secteur géographique, un dispositif d'accompagnement adéquat est mis en place avec les salariés et les experts du CIC, pour apporter tout le soutien nécessaire de façon personnalisée dans la déclaration de sinistre, la mise en place des indemnisations, le déblocage immédiat d'acomptes selon le degré d'urgence.

En matière de sécurité informatique, des moyens importants sont déployés pour sécuriser les opérations bancaires. Des messages récurrents de sensibilisation à destination des clients sont présents dans les espaces personnels de la banque à distance, ainsi que des contenus permanents, notamment le dossier « Sécurité ».

Des solutions de sécurisation des opérations bancaires internet sont proposés (Safetrans, certificat K-sign, carte de clés personnelle, code de confirmation envoyé par SMS ou service vocal interactif, confirmation mobile) pour que le client s'authentifie auprès des services de banque à distance du CIC et puisse effectuer des opérations sensibles.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude concernant les transactions effectuées par carte *via* internet, les clients ont la possibilité, à partir de leur espace personnel sur internet ou à partir des applications mobile, de suspendre l'utilisation de carte de paiement pour les opérations faites en vente à distance pendant la durée de son choix. Par ailleurs, les clients peuvent souscrire une carte à cryptogramme dynamique au dos de laquelle les 3 chiffres du cryptogramme imprimés sont remplacés par un petit écran générant un nouveau code toutes les heures.

3.7.9.1 Le renforcement des compétences des collaborateurs

Le conseiller reste au centre de la relation physique, téléphonique ou numérique avec les clients. Avec un budget de plus de 6 % de la masse salariale, les formations sont multiples : au niveau de l'accueil, de l'écoute, la précision du diagnostic, la pertinence des offres, la maîtrise des outils. Des modules de formation ont été développés concernant les domaines de la banque à distance et du digital (cf. le passeport digital – paragraphe 3.5.1.1).

Un programme « Mon Allié Digital » a été lancé pour faciliter l'appropriation par tous les collaborateurs des innovations en matière d'outils et services digitaux dans la pratique de leur métier afin qu'ils soient plus proactifs et pertinents dans les réponses apportées aux clients. En plus d'un univers dédié sous intranet, « Mon Allié Digital » met à disposition des collaborateurs, chaque mois, une vidéo autour d'un thème spécifique.

Des spécialistes de domaine peuvent aussi venir en appui pour répondre à des besoins spécifiques de la clientèle y compris à distance depuis cette année en webinar. Des référents digitaux accompagnent les collaborateurs des agences sur le terrain pour faire en sorte qu'ils s'approprient les évolutions digitales du groupe. Par ailleurs, afin d'accompagner les chargés d'affaires Entreprises, un *store* met à disposition de ces derniers des vidéos et PDF interactifs téléchargeables lors des entretiens clientèle. Des « chats » sont aussi organisés sur des sujets précis pour les chargés clientèle avec des experts permettant d'échanger sur des sujets complexes. Un suivi est effectué concernant le domaine de la banque à distance que ce soit au niveau de son utilisation par les clients, des délais de réponse des conseillers et du recours par ces derniers à l'analysteur d'e-mails et aux assistants virtuels.

3.7.9.2 Une relation clientèle plus personnalisée

Le site CIC.fr permet une personnalisation renforcée des conseils et du contenu en fonction des profils des clients. Le client peut enregistrer dans les favoris toutes les opérations qu'il utilise le plus, et personnaliser son profil, avec des préférences d'affichage. Il a aussi la possibilité *via* l'application de banque à distance accessible sur ordinateur, smartphone et tablette de rester en contact avec son conseiller grâce à un espace dédié et de déclarer ses projets et centres d'intérêts depuis son espace client afin de bénéficier d'offres adaptées au bon moment. Par ailleurs, la modularité est aussi un des critères pris en compte lors de la conception d'une nouvelle offre. Ainsi le client peut désormais construire avec son conseiller la couverture santé individuelle qui correspond le mieux à ses besoins : en complémentaire santé, pour la prise en charge de soins de prévention et de médecine douce ainsi que pour les frais d'hospitalisation, et en surcomplémentaire.

À noter que les chargés de clientèle ne perçoivent pas de commissions sur les ventes des produits qu'ils proposent, ce qui contribue à proposer au client des offres les plus adaptées à ses besoins.

Par ailleurs, afin de construire des relations durables avec les nouveaux clients, la démarche Bienvenue permet de personnaliser tout au long de la première année les échanges avec ces derniers selon leurs habitudes de contact et leurs activités.

3.7.9.3 Des offres de services innovants et sécurisés qui simplifient la vie des clients

Des enquêtes sont menées pour proposer des offres en adéquation avec les besoins des clients.

Les nouvelles offres mises en place sont de plus en plus souvent co-construites avec les futurs utilisateurs, les clients, et les collaborateurs du réseau autour d'univers de besoins. Parmi les nouveaux services offerts cette année :

- la Carte Ticket Restaurant®CIC en partenariat avec Endered dont la mise en place et la gestion sont simples, avec un espace client sécurisé en ligne permettant à l'entreprise de suivre et d'effectuer ses opérations au quotidien. Elle offre aussi de la souplesse dans son utilisation aux salariés : règlement au centime près, contrairement au titre papier, accès direct aux plateformes de livraison et vente à distance, elle s'adapte aux nouveaux modes de consommation et de

paiement (sans contact, paiement mobile) et intègre la sécurité et les atouts d'une carte de paiement ;

- en matière d'assurance, une offre Flotte Véhicule Petits et Moyens Parcs (quatre à 30 véhicules) assurant en un seul et unique contrat, tous les véhicules d'un même professionnel ou d'une même entreprise avec des options et des garanties adaptées à chaque type de véhicules et à son activité, pour tous les conducteurs sans désignation nominative, et offrant des avantages en termes de tarif et de garantie pour les véhicules électriques ;
- et le CIC a participé à la mise en place d'un système de paiement sans contact dans les transports urbains dans l'agglomération du Pays de Dreux.

3.7.9.4 Une approche efficace et réactive

L'organisation décentralisée du réseau bancaire apporte une réactivité aux demandes des clients. Environ 90 % des décisions d'octroi de crédit sont prises localement de manière autonome sur le marché grand public. Le CIC a fait le choix de la proximité en simplifiant l'organisation des structures hiérarchiques régionales au bénéfice des agences locales pour leur permettre une plus grande réactivité de service.

Des outils facilitateurs sont aussi mis en place pour permettre au conseiller d'optimiser les contacts comme l'analysteur d'e-mails déployé dans les agences. Un assistant de recherche assiste aussi les chargés de clientèle en répondant aux questions récurrentes concernant les particuliers en matière d'assurance auto et IRD, d'épargne, de crédit consommation et d'assurance emprunteur afférente, de crédit-bail, de santé et de prévoyance individuelle et toute question relative aux contrats et domaines de couverture de la Protection juridique. Les outils déployés doivent permettre aux collaborateurs du réseau de dégager du temps pour servir la dimension de conseil et de temps relationnel avec les clients. De façon plus large, l'objectif est une utilisation de solutions cognitives dans tous les métiers bancassurance où ces solutions sont susceptibles de générer de la croissance.

3.7.9.5 Être en phase avec des clients de plus en plus connectés et autonomes

- Le CIC s'adapte aux nouveaux modes de vie en proposant aux clients une relation fluide et suivie à travers les moyens de communication qu'ils privilégient dans leur relation avec la banque. Un guide utilisateur regroupant les différents thèmes liés à la digitalisation des points de vente a été mis en place pour que les chargés de clientèle s'approprient tous les outils de la relation omni-canal. De plus en plus d'opérations digitales peuvent désormais être effectuées sur internet et application mobile avec, pour les contrats, le recours à la signature électronique. L'objectif visé est de rendre accessible 100 % des fonctionnalités client sur web et mobile pour tous les marchés ;

- **En matière de crédit**, à l'instar du suivi sur le site internet, le client peut désormais suivre l'avancée de son dossier habitat *via* sa Banque à Distance (BAD) sur application mobile, dialoguer avec son conseiller et joindre des pièces justificatives *via* la messagerie BAD.

Concernant le crédit à la consommation, de nombreuses opérations peuvent être effectuées à distance par le client sous certaines conditions : simulation, souscription, déblocage d'un crédit à la consommation amortissable, déblocage instantané de fonds depuis un smartphone pour les clients ayant un crédit en réserve, augmentation du plafond de la carte bancaire pour un achat « coup de cœur » avant paiement comptant ou souscription d'un crédit à la consommation dans un délai de 30 jours. Le conseiller reste au centre de la démarche, il suit les simulations, les démarches de souscription démarrées ou finalisées de ses clients, interagit, et après évaluation du risque, finalise le prêt ;

- **Dans le domaine des assurances**, les clients disposent sur leur smartphone d'un espace dédié dans lequel figurent des informations relatives aux assurances, les contrats détenus et dans lequel ils ont la possibilité d'accéder à différents services : devis pour l'assurance habitation, devis assurance auto « le devis auto 3 photos » qui permet d'obtenir un devis complet et personnalisé en quelques instants en prenant simplement en photo à l'aide du smartphone, la certification d'immatriculation de la voiture, le permis du conducteur et le relevé d'information de l'assurance auto en cours. En ligne ou en agence, le conseiller intervient lors de la souscription pour répondre aux questions éventuelles et effectuer les ajustements utiles suivant les besoins du futur assuré.

Les emprunteurs peuvent aussi effectuer les formalités médicales en ligne de manière totalement sécurisée et confidentielle et avoir un suivi en temps réel de leur acceptation médicale.

Les déclarations et suivis de sinistres auto ou habitation sont aussi réalisables en ligne. Concernant les sinistres auto, l'assuré peut désormais choisir son garage, bénéficier des services des garages agréés, choisir la date de l'expertise ;

- **En matière de service**, le CIC offre une solution mobile unique sur le marché qui anticipe les usages et la prépondérance du mobile dans la vie des clients : l'application mobile de paiement tout en un Lyf Pay qui associait déjà de nombreuses fonctionnalités de paiement et avantages, offres de fidélité, et facilitait le don à des associations, propose désormais la possibilité de créer une cagnotte participative sans frais. Une fois la cagnotte créée par l'organisateur depuis l'application Lyf Pay, celle-ci peut être partagée avec les participants, qu'ils soient ou non utilisateurs de Lyf Pay. À la clôture de la cagnotte, l'organisateur a la possibilité de transférer l'argent sur son compte ou d'utiliser le montant récolté dans les magasins acceptant la solution de paiement Lyf Pay.

La gestion des cartes de paiement par le client est aussi facilitée : à partir de son espace client et sur l'application mobile, celui-ci peut consulter les informations détaillées de ses cartes et gérer les paramètres selon ses besoins : augmenter temporairement ses plafonds de paiement et de retrait, activer/désactiver les paiements sur internet, faire opposition et commander une nouvelle carte simultanément...

3.7.9.6 La mesure de la qualité

Régulièrement, afin d'apporter toujours plus d'écoute, de qualité et de proactivité aux clients, les avis clients sont collectés. Ils sont interrogés non seulement sur leur satisfaction mais aussi sur la conception d'applications développées pour eux : design, fonctionnalité, ergonomie. Les salariés peuvent aussi être sollicités en tant qu'utilisateurs lors du lancement de nouvelles offres.

Dans le cadre de la démarche qualité, des enquêtes de satisfaction sont généralisées auprès des nouveaux clients particuliers et professionnels. Des enquêtes sont aussi menées en cas de rupture de la relation.

Le *Net Promoter Score* (NPS), indicateur de fidélité client qui évalue, en une seule question, le potentiel de recommandation de la banque, se situe à un niveau élevé et est en progression de trois points par rapport à 2018.

Depuis fin octobre, une nouvelle enquête a été mise en place pour recueillir de façon systématique le niveau de satisfaction et l'intention de recommandation des clients, quelle que soit leur ancienneté, après un rendez-vous avec leur chargé de clientèle. Plus de 37 000 clients y ont répondu. Les résultats seront mis à disposition des réseaux en 2020.

Un travail de veille permanent permet aux directeurs d'agence de connaître l'avis de leurs clients. Au niveau des points de vente, un tableau de bord – implication et mobilisation pour le plan d'action qualité (IMPAQ) – permet de consulter divers indicateurs quantitatifs et qualitatifs, liés à la qualité de la relation client et d'aider à l'identification de dysfonctionnements ou d'alertes lors des situations délicates.

Ce travail permet aussi d'adapter les réponses à des attentes clients identifiées. Des enquêtes et études ciblées sont menées en parallèle et le CIC participe aussi à des études de satisfaction externes. Pour la première fois, le CIC a remporté le Podium de la Relation Client 2019 du secteur bancaire. Ce prix lui a été décerné par *BearingPoint* et *Kantar TNS* et récompense l'engagement de toutes les équipes du CIC au service d'un seul objectif : l'excellence de la relation client.

Les filiales qui viennent en support du réseau sont aussi engagées dans une démarche qualité comme Crédit Mutuel Leasing avec la « Service Attitude ». D'autres activités bénéficient de la certification ISO 9001 comme celle des moyens de paiement de CCS^[1], de Crédit Mutuel Épargne Salariale ou AFEDIM (Agence immobilière de Crédit Mutuel Immobilier), et le centre de relation client ETS de la norme de qualité NF Service Relation Client 345 de l'AFNOR. Par ailleurs, CCS suit le niveau de qualité de ses prestations au travers d'un tableau de bord mensuel mis à disposition de ses adhérents et fixe des objectifs annuels d'amélioration par filière d'activité.

3.7.10 Encourager les fournisseurs et sous-traitants à prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux (SOT81)

Des dispositifs sont mis en œuvre pour créer les conditions favorables à des relations pérennes avec les fournisseurs. Ils sont décrits dans le plan de vigilance du groupe (paragraphe 3.6.2) : politique achat, charte fournisseur...

[1] Centre de métiers du groupe intervenant sur la production bancaire, la logistique et le support aux réseaux.

3.8 UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE

3.8.1 Mécénat, partenariats culturels (SOT57)

3.8.1.1 L'accompagnement à long terme de projets culturels et de préservation du patrimoine

Depuis 2003, le CIC est le grand partenaire de l'Hôtel national des Invalides (musée de l'Armée) qu'il accompagne activement tant dans ses actions patrimoniales (travaux de restauration) et culturelles (concerts, saisons musicales) que pour toutes ses expositions temporaires (en 2019 « Picasso et la guerre » et « Les Canons de l'élégance »). Le CIC a renouvelé son soutien jusqu'en 2021. Par ailleurs, grâce au mécénat du CIC, le mobile à la Croix de Lorraine dit *France Forever*, réalisé par le sculpteur américain Alexander Calder à l'automne 1942 et reconnu œuvre d'intérêt patrimonial majeur en juin 2019, a rejoint les collections du musée de l'Armée. Cette acquisition, qui marque l'ouverture du Musée à l'art moderne et contemporain, sera exposée dès juin 2020 au sein de l'Historial Charles de Gaulle.

Le CIC est aussi fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence qui a atteint une notoriété internationale et a un fort impact économique local.

3.8.1.2 Le soutien aux jeunes artistes

Le partenariat du CIC avec les « Victoires de la Musique Classique » permet de faire connaître de jeunes virtuoses au grand public en leur donnant l'occasion de se produire à l'Hôtel national des Invalides et sur de nombreuses scènes en France. Par ailleurs, le CIC met un violoncelle de Francesco Goffriller fabriqué en 1737 à la disposition d'Ophélie Gaillard depuis 2005. Le 8 octobre 2019 s'est tenue aux Invalides la conférence de presse annonçant le Festival de Pâques 2020. À cette occasion le Prix CIC Michel Lucas a été remis à six jeunes lauréats par Daniel Baal, directeur général du CIC, Renaud Capuçon et Dominique Bluzet, respectivement directeur artistique et exécutif du Festival de Pâques. Il a pour objectif de récompenser chaque année le mérite, l'excellence et le travail de jeunes musiciens issus de toute la France.

La banque CIC (Suisse) est engagée pour le « Nouveau Cirque » dans le cadre du plus grand festival de Cirque en Suisse *Young Stage* qui récompense de jeunes artistes par des prix sous forme d'argent ou d'engagement dans des cirques, shows télévisés, ou théâtres de variétés.

3.8.1.3 Des opérations de mécénat et sponsoring présentes sur tout le territoire

Principaux projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2019	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Beaux-Arts		
Exposition Braque, Calder, Miro, Nelson : Varengueville, un atelier sur les falaises	Métropole Rouen Normandie	CIC Nord Ouest
Lille Métropole Musée d'art moderne, d'art contemporain et d'art brut	LAM Lille Métropole	CIC Nord Ouest
Soutien au musée - Participation aux expositions : « L'Algérie de Gustave Guillaumet » et « Traverser la lumière »	Ville de Roubaix - La Piscine, musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
Projet scientifique et culturel du musée	Musée de Pont-Aven	CIC Ouest
Programmes culturels	Musée d'Arts de Nantes	CIC Ouest
Développement de la culture	La Biennale de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Conservation du patrimoine national et à l'enrichissement des collections, au bénéfice du Musée des Beaux-Arts de Lyon	Club du musée Saint-Pierre	CIC Lyonnaise de Banque
Musique		
Projets musicaux	Orchestre National de Lille	CIC Nord Ouest
Soutien à « Pygmalion » et à « La Flûte Enchantée »	Opéra de Lille	CIC Nord Ouest
Projets musicaux	Opéra National du Rhin de Strasbourg	CIC Est
Festival de musique de Besançon Franche-Comté	Festival de musique de Besançon	CIC Est
Festival international de Colmar	Office de tourisme de Colmar - Ville de Colmar	CIC Est
Nancy Jazz Pulsation	Nancy Jazz Pulsation	CIC Est
Festival de musique classique et opérations culturelles	Les Flâneries musicales de Reims	CIC Est
Soutien aux actions « Les Jeunes à l'Opéra » et projet de vidéo transmission en région Auvergne-Rhône-Alpes	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
Concerts classiques à des fins sociales, culturelles et pédagogiques	La Folle Journée de Nantes	CIC Ouest
Festival de musique à Maguelone	Les amis du Festival de Maguelone	CIC Sud Ouest
Initiatives pour permettre l'accès à la musique aux personnes fragiles socialement, malades, handicapés, personnes âgées...	Fondation EME (Écouter pour Mieux s'Entendre)	Banque de Luxembourg
Concerts	Philharmonie - Orchestre Philharmonique de Luxembourg	Banque de Luxembourg

Principaux projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2019	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Théâtre		
Théâtre Impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Histoire et événements culturels		
Exposition mémoriale et historique « Dans leurs Pas » composée de 7 kiosques à Histoire répartis dans 7 communes, essentiellement sur le secteur Juno dans le cadre du 75 ^e anniversaire du Débarquement et de la bataille de Normandie	L'office de tourisme Terres de Nacre et le Centre Juno Beach	CIC Nord Ouest
Festival « Les Rendez-vous de l'histoire - L'Italie » à Blois - l'Italie Cycle de rencontres « l'économie aux Rendez-vous de l'histoire » - Prix du roman historique - Prix Coup de Cœurs des lecteurs de la banque	Fonds de dotation des Rendez-vous de l'Histoire	CIC Ouest
Architecture et défense du patrimoine		
Préservation, restauration et promotion de l'héritage architectural et culturel français	French Heritage Society	Banque Transatlantique
Sauvetage des verrières de l'église Saint-Philippe-du-Roule	Fonds de dotation Transatlantique	Banque Transatlantique
Remontage du Columbarium des Archives Nationales	Archives Nationales	Banque Transatlantique
Réalisation de la salle « Histoire de Roubaix » prévue dans l'agrandissement du musée	Ville de Roubaix - La Piscine, musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
Festival « Debord de Loire » qui a pour objectif de valoriser et faire vivre l'estuaire	Association Culturelle de l'Été	CIC Ouest
Aménagement des Terrasses de Foix du Château Royal de Blois	La Ville de Blois	CIC Ouest
Événements culturels sur les thèmes de l'architecture, de l'ingénierie, de l'urbanisme, de l'histoire de l'architecture et du patrimoine ainsi que d'autres disciplines impliquées dans l'acte de construire	Luxembourg Center for Architecture	Banque de Luxembourg
Cinéma		
Festival « Sport, Littérature et Cinéma »	Institut Lumière	CIC Lyonnaise de Banque
Festival du film de Sarlat	Festival du film de Sarlat	CIC Sud Ouest
Les écrans de la mer - Festival international du film de mer	La Guilde Européenne du Raid	CIC Ouest
Sport		
Course cycliste	Les 4 jours CIC Bretagne de Plouay	CIC Ouest et le CIC
Participation au budget sportif	Union Cycliste Nantes Atlantique	CIC Ouest
Tournoi de tennis mondial des 14 ans et moins	Les petits as	CIC Sud Ouest
Soutien équipe de basket de Nancy	SLUC Nancy Basket	CIC Est

3.8.1.4 Des actions pour favoriser l'accès à la culture et au sport

Des partenariats sont noués dans le groupe pour faciliter l'accès à la vie culturelle à des personnes défavorisées :

- la banque CIC (Suisse) contribue à la CarteCulture Suisse de Caritas qui permet à des personnes au seuil de la pauvreté de participer entre autres à l'offre culturelle en Suisse ;
- la Banque de Luxembourg soutient la Fondation EME (Écouter pour Mieux s'Entendre) dont la mission est d'offrir une possibilité d'accès à la musique aux personnes qui sont souvent exclues de la vie culturelle [personnes du troisième âge, malades, personnes en situation de handicap, socialement défavorisées] en participant à des ateliers et en écoutant de la musique lors de concerts et spectacles ;
- CIC Est contribue à la promotion de la musique classique à travers son partenariat avec Radio Accent 4 qui ouvre ses antennes aux formations et associations musicales d'Alsace au moyen d'informations musicales locales diffusées toutes les 4 heures, soit 5 fois par jour, et par l'enregistrement et la diffusion sur ses ondes de concerts locaux ;
- CIC Lyonnaise de Banque participe à l'opération « Tous au Balcon » avec l'Opéra de Lyon qui favorise grâce à un tarif préférentiel de 10 euros l'accès de 500 jeunes de 18-28 ans à un opéra.

Par ailleurs, tant sur le plan national que régional, les collaborateurs peuvent bénéficier de visites gratuites ou de réductions tarifaires pour des représentations, des visites de musées, des concerts. Les partenariats peuvent aussi offrir l'occasion d'accueillir au sein de la banque une exposition ou une œuvre d'art ou de faire découvrir des œuvres aux collaborateurs au travers de visites privées. Enfin, des rencontres peuvent aussi être organisées pour les collaborateurs avec des associations.

Le CIC est aussi attaché aux valeurs véhiculées par le sport et soutient de nombreuses manifestations ou associations sportives régionales.

Ainsi CIC Ouest s'implique au niveau du basket : partenariat au niveau de la formation des salariés et bénévoles, des joueurs à travers l'aide aux familles en difficulté pour le financement du pôle espoir, développement de la pratique sportive avec la ligue régionale du Basketball des Pays de la Loire, partenariat pour différents projets avec l'ADA Blois Basket dont l'organisation d'actions éducatives, d'insertion par le sport...

Des partenariats sont aussi signés avec des structures nationales. Cette année, le CIC s'est engagé cette année auprès de la Fédération française de Cyclisme, la pratique du vélo étant reconnue comme un enjeu de société majeur aussi bien sur le plan de la santé que sur le plan de l'écologie. Il était déjà, depuis 2012, partenaire des « 4 jours de Plouay ».

3.8.2 Un engagement responsable (SOT53)

3.8.2.1 Le soutien à de nombreux projets sociaux, solidaires, économiques et environnementaux

Ci-dessous, quelques exemples dans différents domaines :

- **Santé** (prévention, soutien à la recherche, aide aux malades)
 - CIC Lyonnaise de Banque est mécène membre fondateur de la Fondation Hospices Civils de Lyon reconnue d'utilité publique en 2017 qui soutient les projets permettant d'accélérer la recherche et l'innovation médicale, l'accueil et le confort à l'hôpital et l'accompagnement des malades et de leurs proches au-delà des traitements. La banque apporte aussi son soutien à la chaire « CIC - Cerveau et Santé Mentale » de la fondation Neurodis qui accompagne en Rhône-Alpes et Auvergne des projets de recherche fondamentale et clinique sur le cerveau. Le but est d'apporter de nouvelles solutions de recherche en neurosciences, afin que les malades et leurs proches bénéficient au plus vite des avancées médicales sur le cerveau,
 - CIC Ouest est membre fondateur de la Fondation d'entreprise Thérapie Génique en Pays de Loire et est engagé auprès de la fondation SantéDige à Nantes pour notamment faire progresser la prise en charge des maladies hépatiques et digestives,
 - la Banque Transatlantique est membre fondateur de la Fondation Académie de Médecine, et est engagée avec Dubly Transatlantique Gestion aux côtés de l'Institut Curie en soutenant la campagne MC21 (Marie Curie 21^e siècle),
 - CIC Nord Ouest a soutenu cette année, la campagne « maladie d'Alzheimer » de l'Institut Pasteur de Lille en encourageant les clients *via* un message sur les GAB des Hauts-de-Seine et les réseaux sociaux et les collaborateurs à faire un don pour aider à vaincre cette maladie.

Les entreprises du groupe vont parfois au-delà du partenariat, du versement sous forme de dons (pour l'achat de jouets neufs destinés aux hôpitaux par exemple) ou de la collecte de dons, avec un souhait d'impliquer les collaborateurs dans les événements organisés par les associations en participant à des marathons ou des courses : ainsi à CIC Est, dans le cadre de la lutte contre le mélanome, chaque port d'un tee-shirt symbolique lors d'épreuves sportives par les collaborateurs génère un don de 5 euros à l'Institut Gustave Roussy (marathon du Vignoble d'Alsace, Run in Reims, Course de Meaux, Souille de Coulommiers, Course de Heillecourt). Les collaborateurs de la Banque de Luxembourg ont contribué, comme tous les ans, au succès du « Relais pour la Vie » de la Fondation Cancer.

- **Social**
 - CIC Lyonnaise de Banque s'est engagé, en tant que membre fondateur, dans les actions menées par L'Entreprise des Possibles, collectif d'entreprises de la métropole de Lyon lancé cette année, en faveur des personnes sans abri ou en grande précarité. La banque a mis en place un système d'abondement par l'entreprise des dons des collaborateurs, qu'il s'agisse de don de jours ou de don de temps. Le don de jours de congés payés a été déployé en 2019. Chaque jour donné par le salarié est valorisé et abondé monétairement, puis ces dons sont versés au Fonds de dotation « L'entreprise des possibles »,

- le CIC a aussi participé à l'effort de solidarité pour la reconstruction de Notre-Dame de Paris et a apporté son soutien à l'Association pour le développement des œuvres sociales des Sapeurs-Pompiers de Paris. Une collecte a été organisée pour les clients souhaitant également participer,
- dans le cadre de son partenariat avec la Fédération française de Natation, le CIC a notamment soutenu « La nuit de l'eau » événement sportif et caritatif, organisé par la Fédération et l'Unicef, qui a pour but de sensibiliser le grand public à l'importance de l'eau, ressource clé pour les populations du monde entier, et collecter des fonds afin de financer un programme de l'UNICEF d'accès à l'eau potable,
- CIC Ouest a poursuivi son engagement auprès de l'association "Toit à Moi" qui aide les sans-abri en leur proposant un logement, et en aidant à leur réinsertion. CIC Nord Ouest a mené une opération de collecte de vêtements auprès de ses collaborateurs qui serviront aux bénéficiaires de l'association « La Cravate solidaire » dans le cadre de leurs prochains entretiens de recrutement,
- CIC Est a soutenu l'association Les Foulées du Sourire qui lutte contre la violence conjugale, contre la violence par l'éducation aux enfants, contre l'indifférence. En fin d'année, des agences et le siège de la banque CIC ont organisé une collecte de jouets « recyclez vos jouets inutilisés » au profit d'associations locales d'enfants défavorisés,
- la Banque de Luxembourg a poursuivi son soutien à l'association *Friendship* Luxembourg qui apporte son soutien aux communautés les plus pauvres vivant dans des zones les plus isolées du Bangladesh : aide médicale, programme d'éducation et de bonne gouvernance, développement économique durable, prévention de catastrophes naturelles et aide d'urgence, conservation du patrimoine fluvial.
- **Éducation**
 - Le CIC apporte son soutien à des projets pour la promotion de l'égalité des chances.
 - c'est le cas de CIC Lyonnaise qui participe, entre autres, au programme « Déployons nos Elles » de l'association "Les Entreprises pour la Cité" dont l'objectif est de lutter contre les stéréotypes en faisant découvrir des métiers « d'hommes » à des jeunes filles. La banque apporte aussi son soutien au Festival « Lyon gagne avec ses femmes » organisé par l'association Les Lumineuses qui met en visibilité la performance féminine sous toutes ses formes : art, culture, sport, entrepreneuriat, et est partenaire de l'association « Coup de Pouce » qui œuvre pour le droit à la réussite,
 - CIC Ouest s'est engagé cette année auprès de la *Break Poverty Foundation* qui identifie et soutient des projets de la lutte contre l'extrême pauvreté en offrant un accès aux jeunes à l'éducation, à une formation ou à la mise en œuvre d'un projet économique afin qu'ils deviennent autonomes.

Parallèlement, le CIC soutient de nombreux établissements d'enseignement supérieur (SOT44). Ces partenariats peuvent être renforcés par l'apport de compétences utiles aux étudiants : conseil au niveau de l'entretien d'embauche, réunion d'informations sur la création d'entreprises comme c'est le cas à CIC Ouest.

Il est aussi partenaire de programmes d'enseignement relatifs à la promotion de l'entrepreneuriat familial avec un accent particulier sur l'échange de bonnes pratiques en matière de transmission de l'entreprise familiale comme à :

- Audencia à Nantes : participation de CIC Ouest et Crédit Mutuel Equity : chaire « Entrepreneuriat familial et société » avec un programme de formation continue spécifique destiné aux jeunes des familles qui travaillent dans l'entreprise familiale intitulé « Certificat Future Dirigeant d'entreprise familiale ». CIC Ouest soutient aussi des programmes de recherche et d'enseignement sur l'innovation tels que la chaire « Innovations managériales » d'Audencia et l'Institut d'Études avancées de Nantes,
- L'EM Strasbourg : CIC Est est engagé dans le parcours « Jeunes repreneurs d'entreprises familiales » mis en œuvre par la chaire « Gouvernance et transmissions d'entreprises familiales » et est, partenaire du mastère « Repreneuriat » des Mines de Nancy,
- une Chaire en Entreprises Familiales a été créée à HEC Liège en partenariat avec la Banque de Luxembourg. Les travaux de recherche académique étalés sur trois ans auront pour but de questionner le modèle de l'entreprise familiale et de répondre à la question de savoir jusqu'où ce modèle fait sens.

Le CIC participe également à des forums emploi, transmet des propositions de stages auprès d'établissements d'enseignement supérieur et forme des apprentis et des alternants.

■ Insertion et la réinsertion (SOT45)

Le CIC a maintenu ou développé d'autres partenariats favorisant l'insertion, parmi ceux-ci :

- les partenariats de CIC Nord Ouest pour les « Bourses de l'Espoir » de la Fondation de Lille (attribution de bourses afin de soutenir les parcours et engagements des personnes dans le domaine de l'éducation et de la formation professionnelle dans le cadre de son action pour la promotion de l'égalité des chances), avec ARELI Émergence (contribution à l'émergence professionnelle et sociale d'étudiants méritants) Et également, son engagement avec le réseau Alliances qui œuvre par le biais de Squad Emploi et de réseaux d'échange sur les bonnes pratiques, en faveur de l'emploi des jeunes diplômés issus de la diversité, avec AJIR Hauts de France pour l'insertion des jeunes de la région. CIC Nord Ouest a aussi participé, cette année encore, au concours des mini-entreprises organisé par l'association Entreprendre Pour Apprendre qui sensibilise les jeunes à l'entrepreneuriat sur le territoire,
- CIC Ouest est partenaire de l'association « 60 000 rebonds Grand Ouest » qui a pour objet le soutien et l'accompagnement des entrepreneurs post-faillite et se positionne également comme un laboratoire permanent du rebond post-échec, avec pour volonté de faire évoluer en profondeur le regard sur l'échec en France. La banque contribue aussi à l'emploi solidaire dans l'association sportive La Similienne notamment pour la pérennisation des emplois aidés et le projet de croissance de formations de jeunes licenciés et bénévoles dans la section Basket-Ball,
- CIC Lyonnaise de Banque soutient l'association d'insertion par le sport « Sport dans La Ville » pour soutenir les jeunes dans leur insertion sociale et professionnelle et son programme « L dans la Ville » qui accompagne des jeunes filles dans leur épanouissement personnel et leur insertion professionnelle,
- en 2019, CIC Sud Ouest a participé au financement de l'installation d'un Café Joyeux à Bordeaux, *coffee shop* solidaire qui emploie des personnes en situation de handicap mental et cognitif.

■ Émergence de projets

- Le CIC encourage l'entrepreneuriat chez les jeunes :

Il est partenaire majeur de *WorldSkills* France pour les Olympiades des Métiers qui réunit, tous les deux ans, les jeunes talents dans plus de 50 métiers techniques, d'artisanat et de service. Il poursuit son partenariat avec MoovJee [Mouvement pour les jeunes et les étudiants entrepreneurs] qui à travers le « Prix Moovjee - Innovons ensemble » récompense les étudiants créateurs d'entreprise et porteurs de projets par des dotations et par un programme de mentorat individuel.

Le CIC a déployé cette année un dispositif global pour révéler et accompagner les talents de l'esport business de demain. Il a lancé pour la deuxième année les CIC Esport *Business Awards* dont le but est d'aider les nouveaux acteurs de ce secteur à développer leur entreprise et mieux faire connaître au grand public les métiers de l'Esport. Il s'est associé à la Ligue française de *League of Legends* (LFL), compétition de référence en France du jeu *League of Legend* et a parrainé la 4^e édition de l'Esport *Summit*, rendez-vous pour les professionnels de l'Esport.

- De nombreuses actions ont été aussi menées en 2019 en faveur de tous les entrepreneurs.

CIC Est a soutenu cette année les Trophées d'OR des Entreprises Alsaciennes, organisés par les DNA, L'Alsace et EBRA *events*, qui visent à mettre en valeur les entreprises alsaciennes à travers des initiatives et réalisations remarquables, repérées sur leurs territoires par les rédactions. CIC Est est partenaire de l'événement "Des Ailes de Cristal" qui a pour but de récompenser le savoir-faire des entrepreneurs et artisans lorrains tout en mettant en lumière le potentiel de notre territoire.

Cette année, avec "Talents" à l'Ouest, cycles de rencontres thématiques, CIC Ouest souhaite favoriser les conditions d'un réseau efficace pour que les acteurs de tous horizons (entrepreneurial, associatif, culturel, sportif...) se connaissent, échangent, s'inspirent mutuellement, créent des liens et des synergies dans la région Grand Ouest. CIC Ouest a aussi maintenu son soutien aux activités de l'association la Cantine qui regroupe les acteurs du web et de l'innovation numérique dans les Pays de la Loire et à la Nantes Digital Week. La banque participe aussi à des événements organisés par Atlanpole dont l'objectif est de favoriser la création et le développement d'entreprises innovantes à fort potentiel de croissance et est aussi partenaire d'un réseau social local « C'Chartres Business » qui a pour objectif de développer la vie économique locale et de favoriser les synergies entre tous les entrepreneurs.

CIC Nord Ouest a renouvelé aussi son partenariat avec Hodéfi, qui accompagne et finance les créateurs d'entreprises innovantes dans la région Hauts-de-France.

CIC Lyonnaise de Banque a poursuivi son partenariat avec l'association la Cuisine du Web qui vise à favoriser l'entrepreneuriat web et numérique. Par ailleurs, la banque est membre fondateur avec Crédit Mutuel Equity (ex CM-CIC Investissement), de la Fondation Émergences de Lyon qui aide à faire émerger des projets sociétaux et est partenaire de Minalogic, pôle de compétitivité mondial des technologies du numérique en Auvergne-Rhône-Alpes. Elle adhère aussi en tant qu'administrateur à l'association Lyon French Tech dont la mission consiste à renforcer le positionnement de Lyon comme Métropole européenne de référence en matière d'Innovation.

D'autres structures d'accompagnement de projets de création d'entreprise sont soutenues par le groupe :

- CIC Nord Ouest s'est engagé auprès du GIE Eurasanté et notamment dans l'accompagnement réalisé par le Bio incubateur Eurasanté auprès des entreprises innovantes dans le domaine de la santé dans le cadre de leur création et développement,
- CIC Ouest est membre du Club partenaires du pôle de compétitivité agroalimentaire Valorial et soutient ADN Booster qui accompagne les jeunes entreprises et les projets innovants de la filière numérique des régions Pays de la Loire et Bretagne,
- la Banque Transatlantique est partenaire fondateur du Club IN. qui agit pour la croissance et la réussite des entreprises de taille intermédiaire. Elle soutient aussi l'Institut Télémaque, conçu comme un véritable « incubateur de transmissions ».

■ Soutien à la philanthropie

- La Banque de Luxembourg consacre l'essentiel de ses budgets de mécénat à la promotion de la philanthropie, de l'entrepreneuriat social et de l'*impact investing* dans les pays où elle est implantée. Cette action se concrétise essentiellement par un dialogue nourri avec le gouvernement luxembourgeois sur les mesures à mettre en place pour développer au Grand-Duché un contexte favorisant l'engagement de chaque résident pour des projets d'intérêt général, ainsi que par des initiatives de sensibilisation à échelle nationale. En 2019, la Banque a débuté un partenariat (notamment financier, logistique et de support stratégique) avec la Fondation UP, fondation luxembourgeoise dédiée à l'éducation non-formelle, afin d'importer au Luxembourg une méthode d'engagement philanthropique au sein des écoles, le dispositif « Bâtisseurs des possibles » porté par l'association Synlab,
- Le fonds de dotation de la Banque Transatlantique a pour mission de participer à l'essor de la philanthropie : il finance des projets d'excellence dans les domaines de la santé, de la solidarité et de la culture et propose un véhicule de structuration de la générosité de philanthropes afin de faciliter l'engagement des philanthropes au service de l'intérêt général. La banque organise aussi des événements pour favoriser les échanges entre philanthropes et entre ceux-ci et les fondations et associations,
- Par ailleurs, des manifestations ont lieu pour sensibiliser les clients du réseau bancaire à la philanthropie (création de fonds de dotation, fonds de partage...),

En 2019, un concours philanthropique a été lancé au sein de la filière métier CIC Banque Privée autour du thème de la santé. De septembre à novembre, les 400 collaborateurs de la filière, répartis au sein des six banques CIC, ont été invités à soumettre à un jury régional des projets portés par des associations ou des fondations sur ce thème de la santé. Trois projets par région ont été sélectionnés, puis soumis au vote des collaborateurs pour n'en retenir qu'un par région. Les six projets lauréats bénéficieront en 2020 d'une collecte de fonds, *via* un fonds philanthropique CIC Banque Privée au sein du Fonds de Dotation Transatlantique. Une cérémonie de remise des montants collectés aux lauréats se déroulera courant juin 2020.

■ Défense de l'environnement (SOT46)

Parmi les initiatives prises par les entités du groupe en 2019, on peut citer :

- l'engagement de CIC Sud Ouest en faveur du développement et de la protection du Bassin d'Arcachon avec notamment le lancement de la carte B'A. Toute souscription à cette carte donne lieu au versement d'un euro au Parc Marin Naturel du Bassin d'Arcachon. Deux opérations ont été menées : une opération de ramassage et de tri de déchets avec les équipes locales de CIC Sud Ouest animée par le Parc naturel marin, et une opération à l'attention du public de mise à disposition d'un kit de ramassage des déchets (gants et sacs) à venir retirer dans certaines agences,
- le soutien de la Banque Transatlantique à la Fondation de la Mer dont la mission est de promouvoir et de sensibiliser le grand public à l'espace maritime français, à ses particularités, à ses enjeux et à sa préservation et aussi de favoriser la coopération et les synergies entre les acteurs du monde maritime,
- l'implication de CIC Ouest dans la Journée Bleue organisée par l'association Ruptur dont l'objectif est de mobiliser et faire réfléchir les entreprises, les collectivités et les étudiants sur l'économie bleue fondée sur les principes de l'économie circulaire et de favoriser une croissance responsable, durable et écologique,
- la Banque de Luxembourg a soutenu en 2019 l'initiative Urgence climatique – PLANÈTE NANUK organisée par l'Institut français du Luxembourg, l'Ambassade de France au Luxembourg, la Ville de Luxembourg et l'Association Victor Hugo qui présentait une exposition de photos d'ours polaires et de paysages montrant la beauté de la faune et des paysages aujourd'hui menacés par le réchauffement climatique, photos de Michel Rawicki et Eilo Elvinger, couplée à des séminaires scientifiques, un cycle de conférences et des projections de films documentaires.

3.8.2.2 Le mécénat de compétences

Le mécénat de compétence est présent dans le groupe : plusieurs entités sont engagées auprès de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » qui accompagne individuellement et efficacement les jeunes diplômés issus de milieux sociaux modestes vers l'emploi. Ainsi en 2019, près de 40 jeunes ont été parrainés par des collaborateurs volontaires de CIC Ouest.

Des collaborateurs cadres de CIC Lyonnaise de Banque parrainent des jeunes dans le cadre du programme « L dans la ville ».

Ceux de la Banque de Luxembourg qui s'impliquent dans des projets dans le domaine de la solidarité et de l'éducation peuvent solliciter le comité *hëllef hëllef* (aider à aider) de la banque pour obtenir un soutien. La Banque de Luxembourg veille de manière générale dans tout partenariat qu'elle poursuit à maintenir un équilibre entre soutien financier et mécénat de compétence. De cette démarche ont profité notamment au niveau de la gouvernance, de la communication, du *fundraising* et du *risk management* les associations suivantes : la Croix-Rouge luxembourgeoise, Fondation EME (Écouter pour Mieux s'Entendre) et l'ONG Friendship Luxembourg.

3.8.2.3 Agir contre l'exclusion bancaire en soutenant la microfinance

Le montant total des lignes mises à disposition de l'ADIE par les 6 banques pour financer les micro-entrepreneurs est passé de 5,4 millions d'euros en 2018 à 5,8 millions d'euros en 2019. Le CIC participe aussi à la semaine du microcrédit et à l'accompagnement des micro-entrepreneurs par l'ADIE.

Le CIC participe à la vie nationale d'Initiative France et sur le plan local, il contribue à la pérennité des fonds de prêts et participe au financement de l'accompagnement des créateurs. Un certain nombre de collaborateurs participent aussi activement aux différentes instances des plateformes. CIC Ouest a soutenu en 2017 Initiative Pays de Loire pour la création d'un nouveau Fonds de prêts dédié plus spécifiquement aux financements des transmissions et reprises d'entreprises. Le CIC est aussi partenaire de France Active.

De son côté, la Banque de Luxembourg est principal soutien privé de l'association ADA (Appui au Développement Autonome) qui joue un rôle moteur dans la promotion de la microfinance au Grand-Duché.

3.8.2.4 Droits de l'homme [SOT82]

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 3.5.4.4 du chapitre « Une gestion responsable des ressources humaines » et le paragraphe 3.6.2.3.3 sur la protection de données personnelles » dans le plan de vigilance].

CIC Est accompagne l'association « Regards d'Enfants » qui a pour but l'information, la formation, l'éducation à la citoyenneté et aux Droits de l'Homme aux enfants. La banque soutient tous les ans le concours organisé par l'association dont le thème pour 2019-2020 est « Fais nous partager ton regard sur un article des Droits de l'Homme ».

D'autres actions dans le domaine de la solidarité, santé, social, de l'éducation ont été engagées en 2019 par le CIC [cf. paragraphe 3.8.2.1 du chapitre « Un acteur de la vie culturelle et sociale »].

Concernant la lutte contre la précarité alimentaire [SOT92], CIC Nord Ouest soutient depuis de nombreuses années la Banque alimentaire du Nord et CIC Sud Ouest et ses salariés ont offert des repas aux bénéficiaires de la Croix-Rouge.

3.8.2.5 Engagements en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable [SOT89]

De par son activité, les engagements du CIC en la matière se traduisent principalement par des investissements dans des entreprises responsables du secteur agro-alimentaire.

3.9 UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

[ENV01] Le CIC est un acteur engagé dans la réalisation du plan stratégique 2019-2023 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, signataire de l'appel de Paris. Ce plan intègre des engagements ambitieux en matière environnementale [ENV56] :

- la réduction de l'impact environnemental du groupe avec un objectif de réduction de l'empreinte carbone du groupe de 30 % entre 2018 et 2023 ;
- et l'augmentation de 30 % des financements de projets à fort impact climatique sur la même période avec la bonification des prêts affectés à des projets qui réduisent la consommation énergétique.

Par ailleurs, conformément à la demande de l'État français, une stratégie charbon et un calendrier de sortie globale du financement des activités charbon ont été finalisés sur le 1^{er} semestre 2020 (se référer au paragraphe 3.9.6.1.2 "des politiques sectorielles plus exigeantes").

3.9.1 Réduction de l'empreinte carbone directe

Comme Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le CIC a estimé cette année son empreinte carbone France sur la base des données 2018 et sur le périmètre « vie de bureau » pour l'ensemble des scopes. Il s'agit d'une première approche permettant de cadrer les enjeux et de déployer des pistes de réduction de l'empreinte. Des travaux pour affiner la méthode de calcul de certains postes d'émission et fiabiliser certaines données seront réalisées en 2020.

Le CIC participera au mécanisme de compensation de l'empreinte carbone que développe Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette contribution sera calculée pour l'ensemble des entités en fonction de leur empreinte, basée sur des postes d'émission où les leviers d'actions sont possibles et permettra d'alimenter la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont l'objectif est d'accompagner le financement de projets à fort impact climatique.

S'ajoutant à ces démarches, des initiatives internes sont lancées dans les entités du CIC pour sensibiliser les collaborateurs à l'occasion de réunions professionnelles ou par des messages, vidéos sur intranet ou dans les journaux internes.

Par ailleurs, le CIC (périmètre social), CIC Sud Ouest, CIC Nord Ouest, CIC Ouest, CIC Lyonnaise de Banque, CIC Est, ont publié en 2019 sur le site de l'ADEME^[1], conformément à la réglementation, un 3^e BEGES sur la base de données 2018. Le « contrôle opérationnel » est la méthode retenue pour l'ensemble des entités concernées membres de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

3.9.1.1 Mesurer et diminuer ou optimiser les consommations d'énergies dans les bâtiments [ENV03]

En 2018, une démarche de gestion responsable de l'énergie par la mise en place d'un « Système de Management de l'énergie » [SME] a été entreprise et doit faire l'objet d'une certification ISO 50001 en 2020 pour l'ensemble des adhérents et clients de CCS sur un périmètre national et systématique. Elle vise à augmenter la performance énergétique grâce à des plans de suivi et d'action plus efficaces, et à améliorer la maintenance. Cette ambition passe également par la sensibilisation et la formation de l'ensemble des collaborateurs, sur la connaissance de la norme, mais aussi sur l'impact de leurs activités et comportements. À cet effet, un dispositif d'e-learning a été déployé dans l'applicatif intranet FORMAD. Les collaborateurs sont appelés à contribuer à l'optimisation de la consommation énergétique des

bâtiments qu'ils occupent par une modification de leur comportement et l'adoption de bonnes habitudes : extinction de l'éclairage des locaux qui ne sont plus occupés, signalement rapide des dysfonctionnements de la climatisation, rappel des règles à respecter pour avoir des bureaux rafraichis... Ils peuvent aussi se référer aux documents présents dans l'univers « Être éco-citoyen au travail » déployé sur intranet.

En 2015, 111 agences et 27 bâtiments centraux des banques CIC et de la Banque Transatlantique avaient fait l'objet d'audits énergétiques dans le cadre de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique pour les grandes entreprises. Ces audits ont été déposés en 2016 sur la plateforme de l'ADEME [ENV41]. Les actions préconisées portaient notamment sur le remplacement de luminaires par des LED, pilotage des systèmes de chauffage et de refroidissement (températures), programmation horaire des centrales de traitement d'air, gestion économique des ordinateurs...

Lors de travaux de rénovations lourdes, les normes ou réglementations en vigueur sont appliquées et l'installation énergétique revue. Des travaux de distribution du chauffage, d'isolation sous toiture, de réfection des couvertures, la mise en place d'une ventilation double-flux, d'une gestion technique centralisée sont prévus. Ainsi, les travaux de réfection et d'agrandissement entrepris sur le siège de CIC Nord Ouest se poursuivent et devraient permettre de labelliser le nouveau bâtiment. En plus de sa conformité à la RT (réglementation thermique) 2012, le bâtiment fera l'objet de labellisations thermiques, certifiées par organisme extérieur : label Bâtiment Basse Consommation en rénovation [BBC Rénovation] pour les parties existantes, label Effinergie+ pour l'extension et les surélévations du 5^e étage.

Aucune labellisation HQE n'est prévue, mais les cibles HQE :

- chantier à faible impact (déchets de démolition, déchets de chantier, acoustique) ;
- confort utilisateurs (thermique, acoustique, visuel) ;

font l'objet d'un travail particulier, dont les spécifications techniques ont été intégrées aux cahiers des charges.

Les nouveaux ascenseurs du siège du CIC bénéficient de nouvelles technologies consommatrices d'énergie (un système électrique remplace un système hydraulique).

Des dispositifs sont testés comme la récupération de chaleur sur les systèmes de climatisation [dry coolers^[2] vers les centrales de traitement d'air - CTA]. À l'occasion de déménagements, l'empreinte écologique des nouveaux bâtiments est aussi prise en considération.

[1] Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de L'Énergie.
[2] Aéroréfrigérants.

Dans certains points de vente, une coupure automatique de certains circuits électriques (éclairage, prises électriques...) est programmée la nuit et le week-end. Le remplacement des sources classiques d'éclairage par des LED est engagé autant sur les nouveaux aménagements que sur des locaux existants : tel que le parking de l'immeuble de CERGY, remplacement des BAES^[1] en modèle à LED... La détection de présence (pour gérer l'éclairage) est prise en compte dans les rénovations (WC, couloirs...). L'éclairage nocturne des bâtiments et de certains points de vente est conforme aux obligations d'extinction des dispositifs lumineux (décret n° 2012-118 du 30 janvier 2012 relatif à la publicité extérieure, aux enseignes et aux pré enseignes).

[ENV40] Par ailleurs, la consommation d'énergie renouvelable ou « verte » se développe principalement par de nouveaux raccordements à des réseaux de chaud ou de froid urbains. Des raccordements à ces réseaux existent déjà notamment sur la région parisienne, le nord de la France (Lille, Roubaix) et à Nantes et sont programmés à Strasbourg. À la Banque de Luxembourg, la totalité de l'énergie des bâtiments provient d'énergies renouvelables (hydroélectrique et éolienne), et au siège de CIC Lyonnaise de Banque les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité [ENV38]. Dans le cadre du projet européen H2020 *mySMARTLife* en partenariat avec NANTES Métropole, des panneaux photovoltaïques ont été installés fin 2019 sur 3 terrasses du Siège du CIC Ouest. Cette installation permettra d'éviter localement l'émission de dix tonnes de CO₂ par an.

Le recours à l'électricité verte va aussi se développer suite à la signature en décembre 2019 d'un partenariat exclusif entre Crédit Mutuel Alliance Fédérale et Voltalia, producteur d'énergie renouvelable, en vue de la réalisation d'un premier *corporate PPA*^[2] pour la fourniture d'électricité verte avec un minimum de 10 mégawatts sur une durée de 25 ans. À cet effet, Voltalia va développer et construire une nouvelle centrale solaire. Sa filiale Helexia, spécialiste de la maîtrise de l'énergie, proposera également des solutions allant des audits énergétiques à l'investissement dans des capacités d'autoproduction (toitures et ombrières solaires), qui permettront de produire localement une partie de la consommation des sites du groupe.

Au niveau des équipements informatiques, le processus d'extinction et mise en route automatique des postes de travail des agences et des sièges est opérationnel. Un suivi est effectué pour mesurer l'impact de cette mesure.

Le matériel référencé et validé par Euro-Information fait l'objet d'un suivi et de comparaisons sur les aspects consommations énergétiques. Le nouveau matériel mis en place par Euro-Information Services est à la fois plus performant et moins consommateur en ressources. Les collaborateurs sont par ailleurs sensibilisés aux bonnes pratiques d'internet et des e-mails afin de limiter la consommation électrique qui en découle.

3.9.1.2 Optimiser les déplacements [ENV37]

Des plans de mobilité existent déjà dans plusieurs entités du CIC dont CIC Ouest pour le siège social à Nantes (PDE conjointement mis en place avec d'autres entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), PDE de CIC Nord Ouest pour la Métropole lilloise revu en 2015, et de CIC Lyonnaise de Banque. En 2019, celui concernant le siège de CIC Sud Ouest a été réalisé. CIC Lyonnaise de Banque a démarré cette année une réflexion pour faire évoluer son plan de mobilité.

Des bornes électriques sont présentes dans les parkings pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

Au CIC Est, un univers sous intranet intitulé : « Travailler au Wacken » est consacré en partie au PDE (limité au siège du Wacken à Strasbourg) et aux initiatives en faveur du vélo, des transports en commun (prise en charge à hauteur de 50 % des abonnements), du covoiturage (places de parking réservées), navettes gratuites entre le siège et la gare, attribution gratuite d'un carnet de tickets tram pour cyclistes, possibilité de faire réparer son vélo sur site une fois par mois et prise en charge de la main-d'œuvre par l'employeur. Ailleurs, pour les déplacements domicile/travail, le recours aux transports en commun, au vélo et au covoiturage, est encouragé.

Des tests de vélos électriques en pool ont été effectués à CIC Est en 2019.

Outre les bâtiments, le périmètre du Système de Management de l'énergie intègre les flottes automobiles pilotées par CCS qui a entrepris de favoriser la transition énergétique des flottes automobiles gérées pour ses adhérents. La charte véhicules d'entreprise du groupe intègre des aspects environnementaux : prise en compte dans le choix de véhicules de toutes les énergies, y compris électrique, de certains modèles de véhicules hybrides, création d'un bonus écologique « RSM » de 3 000 euros pour les voitures propres (hybride et électrique), plafonnement des taux d'émission de CO₂ des véhicules. Elle a été revue fin 2019 avec pour objectif de diminuer de 30 % l'empreinte carbone des véhicules d'ici 2023.

Les conférences en ligne et les outils de communication unifiée permettent aussi de limiter les déplacements comme l'utilisation de Skype pour organiser et participer à des visioconférences directement de son poste de travail, et la mise à disposition des collaborateurs de modules d'autoformation à réaliser à partir de son poste de travail pour se former sans se déplacer.

Par ailleurs en 2019, la fréquence des tournées de courrier a été réduite à CIC Nord Ouest : le nombre de passages est passé de six à cinq par semaine entraînant une diminution d'environ 10 % des kilomètres parcourus. Cette pratique devrait se déployer dans d'autres entités du groupe.

La politique voyage groupe demande que les transports en commun (bus, tramway, RER, Métro) soient privilégiés pour tout déplacement.

3.9.1.3 Réduire la consommation de ressources [ENV39]

Compte tenu de son activité, les actions du CIC portent sur :

- la consommation d'eau : dans le but d'optimiser la consommation de l'eau, les installations de climatisation à eau perdue sont remplacées chaque fois que possible. D'autres dispositifs continuent à être déployés : 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, mise en place d'un système d'arrosage automatique, avec sondes d'humidité pour optimiser l'arrosage sur l'ensemble des espaces verts... La sensibilisation du personnel à la détection des consommations anormales d'eau (signalement et réparation rapide des fuites, signalement de factures anormalement élevées) est aussi l'un des moyens utilisés ;

[1] Blocs autonomes d'éclairage et de sécurité.

[2] Power Purchase agreement.

- la consommation de papier et d'encre : en interne, avec l'impression des documents paramétrée par défaut en noir et blanc et recto verso, la gestion électronique des documents, le passage des imprimantes individuelles en réseau, l'équipement de certains postes en doubles écrans pour travailler directement sur le document numérisé. Les salariés sont aussi sensibilisés à l'utilisation de papier recyclé par des messages sous intranet. Celui-ci est mis en avant dans le catalogue de la centrale d'achat groupe SOFEDIS. Le déploiement d'un logiciel de pilotage des périphériques d'impression au niveau des copieurs multifonctions et imprimantes réseau, WATCHDOC s'est poursuivi en 2019. Il a pour objectif de simplifier la gestion du parc d'imprimantes mais aussi de mesurer l'empreinte écologique de cette activité consommatrice de ressources naturelles et de responsabiliser les utilisateurs quant aux impacts environnementaux par des remontées d'informations personnalisées ; entreprises permettant de réduire la consommation de papier (cf. paragraphe 3.7.2) ;
- la consommation de gobelets et bouteilles en plastique : cette année, les gobelets plastiques dans les sites centraux gérés par CCS ont été remplacés par des gobelets compostables et les produits « consommables » en plastique sont progressivement remplacés par des solutions plus écologiques dans le catalogue SOFEDIS. Pour accompagner le mouvement, des mugs peuvent être offerts aux collaborateurs comme à CIC Nord Ouest.

Par ailleurs, la plupart des salariés du groupe ont opté pour un bulletin de paie électronique (95,6 % sont désormais dématérialisés contre 94,6 % un an plus tôt), le Bilan Social Individuel, les tickets restaurants et les revues internes #Initiatives sont aussi dématérialisés (ENV43).

Les factures des fournisseurs intragroupe sont également dématérialisées comme celles des clients de la sphère publique (État, collectivités locales, établissements publics). Pour les autres fournisseurs, la dématérialisation des factures se poursuit.

Au niveau de la clientèle, le passage des relevés papier à des relevés de comptes électroniques des clients et des collaborateurs poursuit sa progression grâce à des actions incitatives. La souscription au web relevé est automatique (au lieu du relevé papier) lors de l'ouverture d'un compte client. Le remplacement des extraits et relevés papier par leurs versions numériques consultables sur Internet génère une économie de papier de 57,5 % à fin décembre 2019 contre 55,3% à fin décembre 2018. Enfin, les clients qui souhaitent conserver des relevés de comptes papier, sont incités à regrouper les envois de relevés des extraits de tous les membres de la famille ou d'un tiers ou groupe de tiers dans une seule enveloppe et à optimiser la périodicité des envois des extraits de compte. Le taux d'enveloppes postales optimisées atteint 64,4 % au niveau du réseau bancaire fin 2019. Euro TVS, la filiale informatique du groupe spécialiste de la dématérialisation dans tous les domaines a mis en place un système de management environnemental certifié ISO 14001.

La multiplication des services à distance et la possibilité de recourir à la signature électronique, y compris en agence, offre de nouvelles possibilités en matière de réduction de consommation de papier. Les documents signés et les annexes sont ensuite archivés électroniquement (GED) et accessibles dans la banque à distance du client (« documents et contrats »).

En 2019, afin de participer à des actions solidaires et sociales de proximité et développer le recours à la signature électronique, un concours « Mon agence CIC, Solidaire et Engagée » a été lancé dans le réseau de CIC Lyonnaise de Banque. Cette opération a récompensé les agences les plus performantes en signature électronique, en progression ou en valeur absolue. Ce sont 33 agences, qui ont reçu chacune 1.500 euros, à offrir à une association ayant une activité en lien avec la RSE, ainsi qu'une implantation locale.

À fin 2019, plus de 57 % des contrats sont signés électroniquement dans les banques.

Par ailleurs, le CIC propose des solutions digitales pour les professionnels et les entreprises permettant de réduire la consommation de papier (cf. paragraphe 3.7.2).

Certaines publications réalisées à l'intention de la clientèle sont également dématérialisées et disponibles sur l'espace client. Les invitations papier tendent aussi à être remplacées par des e-mailings et des confirmations par SMS.

3.9.1.4 Utilisation durable des ressources : utilisation des sols (ENV49)

Le groupe n'a pas d'action particulière en la matière.

3.9.1.5 Réemploi et gestion des déchets (ENV39)

Des initiatives sont également menées pour développer l'usage du papier recyclé ou labellisé PEFC ou FSC comme la fabrication des chéquiers petit format fabriqués avec du papier FSC mixte (ce qui représente 190 tonnes de papier FSC mixte en 2019). L'utilisation de mugs dans les distributeurs de boisson chaude, de gobelets biodégradables pour les boissons froides se répand dans toutes les entités du groupe.

CCS a poursuivi en 2019 le déploiement d'une politique d'optimisation du recyclage des déchets et d'équipement en points de collecte : le recyclage et le tri sélectif (papier, cartouches, métal, verre, plastique) ou le tri participatif sont désormais en place dans la majorité des sites centraux de plus de 250 salariés que gère CCS. Le tri participatif ainsi été déployé en 2019 sur le siège du CIC (hors bâtiments en cours de rénovation) avec le remplacement des corbeilles individuelles des points d'apport volontaire pour le papier, les déchets ménagers, les gobelets, canettes en métal, cartouches d'encre vides. De son côté la Banque de Luxembourg est labellisée *SuperDrecksKëscht* en matière de gestion des déchets renouvelé (contrôle annuel). Ce label qualité est reconnu par la Commission européenne qui lui a décerné le label de « meilleure pratique » dans le domaine de la préservation des ressources naturelles et de la protection du climat.

Par ailleurs, CIC Sud Ouest suit trimestriellement le taux de recyclage et sensibilise les agences dont le taux est inférieur à 25 %. L'objectif de la banque est d'atteindre un taux de recyclage pour la banque de 75 %, le taux de réalisation est 52 % à fin décembre 2019.

Au niveau des réseaux, un contrat de recyclage papier est en place.

Les déchets d'équipement électriques et électroniques sont traités conformément aux obligations découlant du décret 2016-288 du 10 mars 2016.

Concernant matériel informatique, la gestion de la fin de vie de l'ensemble des matériels fait l'objet d'un suivi annuel par Euro-Information par type d'action menée : revente, destruction, reconditionnement, en attente d'affectation.

La profondeur de l'historique permet, depuis 2018, d'appréhender le devenir du parc à 5 ans et donc de comparer pour la première fois cette année 2 générations. Entre la situation en 2018 du parc de départ de 2014 et celle en 2019 du parc de départ de 2015, sur le matériel gérés pour les banques CIC et la Banque Transatlantique, la part du parc clients passe de 52 % à 53 %, la part reconditionnée passe de 8 % à 9 %, celle du matériel détruit et repris sont stables (respectivement 11 % et de l'ordre de 2 %) et celle revendue diminue de 28 % à 25 %.

Euro-Information Services utilise les pièces détachées provenant de matériel hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé.

Les téléphones fixes IP achetés par Euro Information Services sont des téléphones d'occasion auprès d'une entreprise qui en effectue également les réparations et le reconditionnement.

Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage.

L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CCS immobilier qui l'a ainsi intégrée par exemple dans des contrats type de maintenance des appareils élévateurs. Le prestataire doit fournir le bordereau de retraitement pour les déchets en provenance des équipements électriques et électroniques (D3^e), les déchets industriels spéciaux, les déchets prestataires (emballages de matériels neufs, bombes aérosols, colles et mastics, résidus de peinture).

Déchets alimentaires : en ce qui concerne les restaurants dans les immeubles centraux, ils sont gérés dans la plupart des cas, par des entreprises de restauration collective. Différentes poubelles y sont clairement identifiées et mises à disposition des collaborateurs pour permettre d'effectuer un tri sélectif. Au CIC Est, les déchets organiques

sont désormais traités par lombricompostage et à la Banque de Luxembourg, une solution *take away* avec le système national *ecobox* (système de consigne de boîte en plastique) a été mise en place dans le restaurant d'entreprise.

3.9.1.6 Gaspillage alimentaire (ENV54)

De par la prise en charge d'une grande partie de la restauration collective par des prestataires, le CIC est peu concerné par le gaspillage alimentaire. Des pratiques se développent néanmoins à ce niveau avec une prise en compte plus élevée par les prestataires des attentes des collaborateurs, et ainsi évitent le gaspillage. Par ailleurs, la plupart des aliments font l'objet d'un grammage (quantité pour une personne). Le recours à des stocks d'aliments en petite quantité et à cuisson rapide permet d'ajuster l'offre à la demande en fin de service. Les commandes auprès des traiteurs sont aussi adaptées au nombre d'invités. Les collaborateurs sont aussi invités à réduire le gaspillage alimentaire.

3

3.9.2 Les actions auprès des fournisseurs (ENV42)

Une attention est portée à la politique RSE :

- des fournisseurs directs :
 - certification PEFC (Programme de Reconnaissance des Certifications Forestières qui promeut la gestion durable de la forêt) pour les imprimeurs dont certains ont par ailleurs le label Imprim'Vert qui suppose la mise en place d'actions pour diminuer les impacts de leur activité sur l'environnement (choix de papier recyclé),
 - et développement de la dématérialisation des factures ;
- *via* les centres de métiers du groupe en charge de la logistique ou l'informatique.

Le dispositif existant est décrit dans le plan de vigilance au paragraphe 3.6.2.2.2 du chapitre « Être un partenaire de confiance ».

Par ailleurs, CCS Moyens Généraux interroge systématiquement ses fournisseurs lors de leur revue de compte sur l'évolution de leur flotte automobile. En 2019, cette démarche a abouti à une offre de financement pour le renouvellement d'une partie de la flotte d'un transporteur.

À noter que la politique RSE des fournisseurs ne peut cependant, systématiquement, constituer un critère déterminant pour les choix à effectuer compte tenu de contraintes économiques ou techniques.

3.9.3 Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement et prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses (ENV45)

Au niveau du fonctionnement propre du CIC, les initiatives sont nombreuses (recyclage du papier, des cartouches d'encre, tri sélectif, isolation thermique et phonique lors de la mise en place de la climatisation) complétées en interne par des actions de sensibilisation des collaborateurs. Elles concernent aussi les clients.

3.9.4 Utilisation des sols (ENV49)

Le groupe n'a pas d'action particulière en la matière.

3.9.5 Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité (ENV50)

Le CIC contribue en interne à la protection de la biodiversité à travers sa politique d'achat (recours à du papier recyclable, utilisation de produits verts pour le ménage), de réduction de la consommation de ressources (gestion de l'eau, dématérialisation de documents) et de recyclage (notamment papier, cartouches d'encre, récupération des téléphones usagés des clients dans les agences).

Cette protection de la biodiversité peut aussi se traduire dans la gestion de son parc immobilier comme à la Banque de Luxembourg (toiture végétalisée sur le site Royal, fauchage tardif des espaces verts...) ou au CIC Lyonnaise de Banque (plantation d'espèces indigènes à faible demande d'eau sur son site de Marseille Prado) ou l'installation de ruches ou potagers sur le toit de bâtiments (CIC, CIC Lyonnaise de Banque avec Euro Information Production...).

Le soutien à des associations qui œuvrent pour la protection de la biodiversité et aussi indirectement pour le bien-être animal (ENV55) est un autre axe d'action (cf. partie 3.8.2.1- Défense de l'environnement du chapitre « Un acteur de la vie culturelle et sociale »). Les engagements du CIC en faveur de ces associations peuvent être relayés auprès de la clientèle dans le cadre d'initiatives telles que celle de la Lyonnaise de

Banque, qui, soutient l'association Cœur de Forêt pour projet de reforestation du parc MASOALA à Madagascar. Au niveau des métiers, des critères sociaux et environnementaux sont pris en compte lors de financements de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par Crédit Mutuel Equity et ses filiales, signataires de la charte de France Invest et qui se sont donc engagés entre autres à promouvoir la mise en place de bonnes pratiques en matière de protection des écosystèmes et de la biodiversité dans certains secteurs d'activité.

Pour exemple, l'accompagnement de Crédit Mutuel Innovation dans une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières (isobutène) à partir de ressources renouvelables et notamment de ressources agricoles non alimentaires ou de Crédit Mutuel Investissement dans des entreprises spécialisées dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets.

Par ailleurs, le fonds ISR action CM-CIC Objectif environnement et le fonds *Green Bonds* décrits paragraphe 3.7.8.1 ci-après, contribuent aussi à apporter une réponse à la préservation de la biodiversité.

3.9.6 Changement climatique et activités du CIC

Le CIC est associé à la démarche entreprise par les acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique et se mobilise dans le cadre des engagements de Crédit Mutuel Alliance sur le sujet.

3.9.6.1 Les émissions de gaz à effet de serre générées par l'activité (ENV51)

3.9.6.1.1 Empreinte carbone du portefeuille de crédit aux entreprises

De par ses activités, le CIC est un acteur significatif au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans les financements aux entreprises. Une analyse de l'empreinte carbone du portefeuille de crédit aux entreprises sur l'ensemble des entités Crédit Mutuel Alliance Fédérale (hors Crédit Mutuel Asset Management et les Assurances du Crédit Mutuel). L'objectif de cette évaluation est d'intégrer les enjeux « carbone » dans les politiques d'investissement du groupe et de mesurer les activités fortement émettrices pour instaurer un dialogue constructif avec les entreprises concernées à l'instar de la stratégie Climat annoncée par le groupe.

Les résultats^[1] distinguent deux types d'empreinte carbone exprimée en tonnes de CO₂. La première donne une indication de la quantité de carbone que l'entreprise génère dans l'absolu, au prorata de la contribution de la banque. La seconde donne une indication relative de la quantité de carbone générée par million d'euros de chiffre d'affaire réalisé et permet ainsi de rendre compte du degré de pollution qu'engendre l'entreprise notamment par rapport à ses concurrents du secteur ou d'un secteur à l'autre.

Au global, l'empreinte carbone des financements émis a baissé de plus de 10 % entre 2018 et 2019 à périmètre constant. Cette baisse s'explique par la diminution des lignes de crédit attribuées aux entreprises identifiées comme les plus émettrices sans pour autant

réaliser leurs activités dans les énergies fossiles (qui représentent moins de 5 % de l'empreinte carbone). La répartition géographique est en adéquation avec le profil des entreprises clientes des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale concentrée sur l'accompagnement des entreprises françaises : 40 % de l'empreinte carbone est concentrée sur des entreprises françaises.

3.9.6.1.2 Une politique de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans les opérations de financement et d'investissement

1/ Des politiques sectorielles plus exigeantes

Le CIC participe à l'élaboration des politiques sectorielles du groupe et veille à leurs applications. Ces politiques font partie du dispositif de gestion des risques ESG (voir paragraphe 3.6.2.3.3.)

En 2019, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a travaillé au renforcement de ses politiques sectorielles pour lutter contre l'utilisation du charbon et des hydrocarbures non conventionnels et pour accompagner la transition énergétique de l'économie et acte la décision de réduire à zéro l'exposition de ses portefeuilles de financement et d'investissement au charbon d'ici 2030 pour tous les pays du monde.

Dès le 1^{er} mars 2020, les entreprises développant leurs activités dans le secteur du charbon^[2] ont été exclues de tout soutien financier sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Au cours du premier trimestre 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est sortie de l'ensemble des positions prises par ses filiales d'investissement et de gestion d'actifs desdites entreprises. De manière générale, Crédit Mutuel Alliance Fédérale cessera d'accompagner les entreprises dont :

- la production annuelle de charbon est supérieure à 10 mégatonnes ;
- les capacités installées basées sur le charbon sont supérieures à 5 gigawatts ;
- la part de charbon dans le chiffre d'affaires est supérieure à 20 % ;

[1] Calcul réalisés et contrôlés par IPLF Inflection Point by La Française <https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/corporate/PolitiqueEngagementLAFAM2018.pdf>

[2] La liste des entreprises augmentant leur capacité Charbon est extraite de la Global Coal Exit List (GCEL), base publiée par BankTrack (<https://www.banktrack.org/>) qui vise à identifier les entreprises de l'industrie houillère mondiale. Leurs recherches s'appuient principalement sur des données publiques fournies par les entreprises elles-mêmes. De nombreux investisseurs de premier plan utilisent désormais cette base de données non seulement pour évaluer les risques liés au charbon dans leurs portefeuilles, mais également pour planifier et exécuter des étapes de désinvestissement significatives.

- la part du charbon dans le mix énergétique est supérieure à 20 %.

Ces critères ne sont pas cumulatifs. Ils ont pour objectif de supprimer totalement le financement de l'énergie charbon à horizon 2030. Ils seront révisés tous les ans pour devenir de plus en plus exigeants.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale conditionnera la continuité de ses soutiens financiers aux entreprises clientes exposées au secteur du charbon à l'engagement d'un plan de fermeture de l'ensemble de leurs actifs charbon d'ici 2030.

Concernant les hydrocarbures non conventionnels et afin d'aligner ses activités avec une trajectoire compatible avec l'Accord de Paris, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé de stopper les financements de projets liés à l'exploration, la production, les infrastructures de transport ou la transformation de pétrole de schiste ou gaz de schiste, pétrole issu de sables bitumineux, pétrole lourd et extra-lourd et pétrole extrait en Arctique.

Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale mène en 2020 une analyse pour déterminer des critères applicables aux entreprises incitant à l'abandon progressif des hydrocarbures non conventionnels. Elle entend exclure de tout financement les entreprises qui n'ont pas de plan public et crédible et comportant des échéances précises de sortie des hydrocarbures non conventionnels.

2/ le CIC signataire des *Poseidon Principles*

Le CIC a signé en janvier 2020 les *Poseidon Principles* pour la décarbonisation du transport maritime. Ils prévoient l'introduction de critères d'évaluation climatique dans les décisions de financement maritimes et s'inscrivent dans la stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre adoptée en avril 2018 par les États membres de l'Organisation maritime internationale (OMI). Cette stratégie vise, à horizon 2050, une réduction d'au moins 50 % des émissions totales de gaz à effet de serre issues du transport maritime. À plus long terme, elle s'oriente vers un objectif de zéro émission.

Les *Poseidon Principles* constituent un cadre d'évaluation quantitative de l'alignement des portefeuilles de transport maritime des institutions financières, avec les exigences en matière de climat définies ci-dessus.

3/ Enjeux ESG et politique d'investissement des activités assurance et *asset management*

Depuis 2017, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique, les ACM et Crédit Mutuel Asset Management communiquent dans les délais impartis, aux assurés et dans leur rapport annuel, sur les modalités de prise en compte des enjeux ESG (environnement, social, et bonne gouvernance) dans leur politique d'investissement, et notamment, dans le cadre du volet « Environnement » sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre des actifs en portefeuille. En ce qui concerne les portefeuilles de Banque de Luxembourg Investments, ils tendent à afficher une intensité de carbone inférieure à celles de leurs indices de marché représentatifs.

3.9.6.2 Les risques financiers liés au changement climatique (ENV52)

La gestion des risques liés au changement climatique (risque physique et risque de transition) est intégrée dans le dispositif de gestion des risques financiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. L'ensemble des projets développés sont présentés au comité des risques (organe exécutif) puis au comité de suivi des risques (organe délibérant) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour validation et font partie du suivi stratégique des risques, en lien direct avec la présidence et la direction générale.

De plus, ces travaux sont conduits en étroite collaboration avec la direction des risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

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

- des risques physiques résultant de risques naturels (crue centennale, tempête, ouragan, tornade, typhon, séisme) et de risques environnementaux ou accidentels survenant à la suite d'un risque naturel (pollution, rupture d'un barrage, incendie majeur, Seveso, catastrophe nucléaire) ;
- des risques de transition regroupant les risques induits par la transition vers une économie bas carbone et qui sont sectoriels ;
- un risque de réputation.

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

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

Les risques liés au changement climatique, principalement analysés à ce stade dans le cadre des risques opérationnels (dont les conséquences potentielles peuvent être minorées grâce aux PUPA), ont évolué et permis de créer une première démarche pour les implémenter dans le cadre du nouveau dispositif de suivi des limites financières par pays. Cette évaluation, basée en outre sur une notation financière interne permet de définir un encours maximal par pays et génère des alertes de suivi d'encours par pays. C'est un système de surveillance des risques pays.

Dans le cadre de la montée en puissance des risques liés au changement climatique pouvant impacter les pays et leur économie, le groupe de travail mandaté sur le projet de l'évaluation des risques climatiques a choisi d'intégrer une composante ESG dans la définition de ses limites pays, c'est-à-dire le plafond d'expositions que le groupe s'autorise à prendre sur les contreparties avec lesquelles il traite dans chaque pays.

Ainsi, le calcul de la limite pays tient compte de l'indice *Notre Dame Global Adaptation Index* – ou ND-GAIN^[1] qui reflète :

- la vulnérabilité des pays au changement climatique (*vulnerability*), basé sur 36 critères quantitatifs et qualitatifs (thématiques principales : santé, nourriture, écosystèmes, habitat, accès à l'eau, infrastructures) ;
- la capacité d'adaptation à ces changements (*readiness*), basée sur 9 critères économiques, sociaux et de gouvernance.

En fonction du niveau de l'indice, la limite se voit affecter d'un malus plus ou moins important en fonction du niveau de l'index. Le calcul des limites est dynamique et revu au moins en fonction des mises à jour annuelles de l'indice.

Pour parfaire, des corrections ponctuelles peuvent compléter le système pour tenir compte au plus vite de tout nouveau projet spécifiquement lié à la lutte contre le changement climatique qu'un pays mettrait en place et ne pas pénaliser des pays pro-actifs qui chercheraient à améliorer leur capacité de résistance aux changements climatiques présents et à venir.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre d'une démarche itérative pour évaluer le suivi des risques climatiques et fera l'objet d'évolutions en fonction des avancées sur les chantiers connexes menés au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

[1] <https://gain.nd.edu/>

3.9.6.3 L'adaptation aux conséquences du changement climatique (ENV53)

L'accompagnement des clients dans la transition climatique à titre personnel ou à travers leurs activités professionnelles et le développement des financements à fort impact climatique de 30 % sur la durée du plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde, constituent des réponses fortes du CIC aux conséquences du changement climatique.

En matière d'accompagnement, le CIC apporte aux particuliers des solutions de financement permettant de réduire leur consommation d'énergie, d'avoir recours à des énergies renouvelables pour leurs logements, à des modes de transports individuels propres (VAE, véhicules hybrides ou électriques) et des offres d'assurance incitant en particulier à diminuer la consommation de carburant (cf. paragraphe 3.7.3.1).

le CIC propose aussi aux épargnants des fonds ISR notamment à travers l'épargne salariale (cf. paragraphe 3.7.8.1) et également *via* :

- le fonds CM-CIC Objectif Environnement, qui investit dans des sociétés attentives à l'empreinte environnementale de leur mode de production et à la valeur ajoutée « verte » de leurs produits et services autant qu'à leur gouvernance et aux questions sociales ;
- le fonds CM-CIC Green Bonds labellisé TEEC pour lequel Crédit Mutuel Asset Management a défini son propre modèle d'analyse intégrant des critères ESG afin de sélectionner ses obligations dans le respect des *Green Bonds Principles*.

En matière de prévention, les catastrophes naturelles (inondation, coulée de boue, avalanche, éboulement, affaissement de terrain) sont prises en charge dans les contrats d'assurance multirisques habitation proposés.

Au niveau des entreprises, le CIC finance des projets tant pour les professionnels que pour les TPE-PME ou grandes entreprises, portant sur des énergies renouvelables ou générant des économies d'énergies et de carburants (cf. paragraphes 3.7.3.2 et 3.7.3.3).

Dans le cadre de la prévention, une « assurance récolte » est proposée aux agriculteurs pour leur permettre de poursuivre leur activité en cas d'aléa climatique multipérils (sécheresse, grêle, tempête, gel, excès d'eau) ou en cas de grêle et tempête.

L'accompagnement des entreprises dans la transition énergétique se traduit aussi au niveau de partenariats avec des pôles de compétitivité. Ainsi, CIC Ouest est partenaire du pôle de compétitivité Pôle Mer Bretagne Atlantique dont les compétences visent notamment à :

- promouvoir la recherche de technologies propres pour poursuivre le développement de la filière navale dans le respect de l'environnement ;
- faire évoluer la pêche et l'aquaculture vers une activité raisonnée liée à une meilleure connaissance des ressources biologiques ;
- favoriser le développement équilibré et intégré du littoral.

Au niveau des grands projets, les financements concernant des équipements pour développer l'énergie renouvelable sont en progression (cf. paragraphe 3.7.3.3).

À travers ses choix d'investissement dans des entreprises innovantes, Crédit Mutuel Equity et ses filiales accompagnent aussi des entreprises dans la transition énergétique, comme par exemple une entreprise qui propose au marché des installateurs professionnels une gamme complète de matériel photovoltaïque.

L'application de l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte est aussi un facteur de renforcement de l'action de Crédit Mutuel Asset Management et des ACM envers les entreprises pour que ces dernières améliorent leurs pratiques environnementales. Pour Crédit Mutuel Asset Management signataire des PRI et du *Global Investor Statement to Governments on Climate Change*, membre du programme eau de CDP – ex *Carbon Disclosure Project* – associé à son programme carbone et à son programme forêts, cela se traduit notamment par une démarche de dialogue et d'engagement actionnarial approfondie sur les questions climatiques et d'environnement. Les ACM se sont engagées à développer leur capacité à évaluer les risques et opportunités liés au changement climatique. Elles sont signataires du *Global Investor Statement on Climate Change* de 2014, de la charte de développement durable de la Fédération française des Assurances, de la charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés, établie par le Plan Bâtiment durable. Leur politique ESG repose sur les deux axes principaux : favoriser les investissements durables et inciter leurs partenaires à engager une démarche durable par le dialogue et la politique de vote.

- les clients investisseurs institutionnels ont la possibilité d'investir dans des fonds ISR (comme les associations) et les fonds CM-CIC Objectif Environnement et CM-CIC Green Bonds ;
- par ailleurs, le CIC détient depuis 2016 une participation dans le fonds Méridiam Transition, fonds pionnier de l'investissement de long terme (15-20 ans) dédié à la transition énergétique. Ce fonds a pour objectif de financer des projets de toutes tailles dans le secteur de l'efficacité énergétique (contrats de performance énergétiques publics ou privés), des services énergétiques locaux (réseaux de chaleur urbains, unités de valorisation énergétique des déchets), des réseaux électriques et gaziers (compteurs intelligents, interconnexions avec les pays limitrophes), et des projets énergies renouvelables (petites centrales hydrauliques, éolien flottant).

De plus, les actions menées dans les métiers du CIC en faveur de la protection de la biodiversité (cf. paragraphe 3.9.5) peuvent aussi contribuer à l'atténuation du changement climatique.

Le groupe a été aussi associé à la réalisation de la plaquette de la FBF « Réussir le financement de la transition énergétique » relative à la défense du *Green Supporting Factor* (GSF) qui préconise, au niveau de la réglementation prudentielle, l'introduction d'un facteur de réaction applicable aux exigences de capital associées aux expositions sur les actifs favorisant la transition énergétique. Pourraient en bénéficier les financements ou investissements réalisés auprès de contreparties dont l'activité entre dans le champ de la transition énergétique et les financements ou investissements dont l'objet est également dans le champ de la transition énergétique. Le 21 mars 2018, la FBF, conjointement avec l'ABI ^[1], a exprimé son soutien au plan d'action de la Commission européenne dans lequel figure le GSF et a rappelé son engagement en faveur d'une accélération de la transition énergétique.

[1] *Associazione Bancaria Italiana*.

3.10 VOLET GOUVERNANCE

L'aspect gouvernance est abordé dans le chapitre « gouvernement d'entreprise » du présent document d'enregistrement universel 2019 du CIC. Quelques indicateurs à la fin de la déclaration viennent en compléter l'approche.

3.11 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* commune aux entités Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

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 2 modifié par l'ordonnance du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017 suite à la transposition de la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières ;
- l'ordonnance du 12 juillet 2017 portant diverses mesures de simplification et de clarification des obligations d'information à la charge de la société ;
- la loi NRE ;
- l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre ;
- la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- 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 Global Reporting Initiative (GRI) ;
- le Pacte mondial ;
- les principes pour l'investissement responsable (PRI) ;
- le code de transparence Association française de gestion financière – Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR) ;
- le label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- le label public (ISR) ;
- le label Finansol pour les produits solidaires ;
- les échanges réguliers avec les parties prenantes.

Périodes de référence des données collectées

Les données correspondent à l'année civile. Elles peuvent dans certains cas se référer à un exercice antérieur (2018 pour le microcrédit) ou faire l'objet d'un *reporting* sur une année glissante et dans ce cas faire l'objet d'une annotation.

Périmètres et principales règles de gestion

Un outil permet de collecter les données quantitatives. Toutefois, pour certains indicateurs, dont l'information récupérée n'est pas jugée suffisamment fiable ou est inexistante, il a été estimé préférable de ne rien mentionner.

Indicateurs sociaux

Les entités intégrées dans le périmètre sont :

- CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées ;
- la Banque de Luxembourg et de sa filiale BLI.

Ce périmètre représente 95 % des effectifs des entités consolidées comptablement au niveau du CIC.

Les données sociales sont issues du système d'information RH groupe sauf pour la Banque de Luxembourg et de sa filiale BLI.

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, la Banque Transatlantique, la Banque de Luxembourg.

Les données chiffrées sont issues du système d'information groupe du contrôle de gestion CGW à l'exception de celles sur les microcrédits (source Adie, France Active Garantie et Initiative France), 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 :

- CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées ;
- la Banque de Luxembourg et sa filiale BLI.

Les données :

- consommations d'électricité et gaz de chaud et froid issu des réseaux urbains : les consommations sont issues des fichiers fournis par les fournisseurs. Seules les données concernant les régies font encore l'objet d'une saisie manuelle dans l'outil de collecte CONSOS et d'une extrapolation comme les consommations d'eau et celles des autres énergies ;
- consommation d'eau et d'autres énergies : les informations relatives au suivi de certaines consommations énergétiques et des consommations d'eau n'étant pas disponibles pour l'ensemble des bâtiments occupés par les filiales et banques CIC en particulier au niveau des agences, un système de calcul a été déployé par CCS pour permettre d'estimer ces consommations lorsque cela est nécessaire. Une extrapolation est effectuée pour compléter :
 - les consommations mensuelles manquantes (proportionnellement aux mois saisis dans l'outil CONSOS),
 - les consommations manquantes de certains compteurs (consommation moyenne au m² multipliée par la surface du bâtiment). Les données publiées couvrent, dans la majorité des cas, la période du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019 ;
- consommation de papier à usage interne : elle résulte des informations fournies par SOFEDIS (centrale d'achat de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), de CCS pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le groupe Crédit Mutuel ;
- 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, des 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 CCS 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 la poursuite de :

- l'optimisation des consommations d'énergie dans les bâtiments basée notamment sur la certification ISO 50001, les recommandations issues des audits énergétiques réalisés en 2015, la mise en place de l'extinction et du redémarrage des postes informatiques des sièges (après ceux des agences) ;
- la dématérialisation des documents et déploiement de la signature électronique dans les agences pour la signature des contrats par la clientèle ;
- l'optimisation des déplacements avec une charte véhicule privilégiant les véhicules avec bonus écologique et un taux d'émission de CO₂ le plus bas.

L'entreprise a déjà mis en place des actions suivantes :

- l'information des salariés pour développer les éco gestes : sensibilisation à la certification ISO 50001 pilotée par CCS, guide de bonnes pratiques sur : l'utilisation de l'éclairage, la régulation de la température du chauffage et de la climatisation... ;
- l'intégration de la problématique énergétique dans la conception de nos 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 consommateurs en énergie et le remplacement progressif des ampoules classiques par des ampoules basse consommation ;
- au niveau du papier : promotion de l'envoi de relevés de comptes électroniques et autres documents auprès de nos clients, du site internet et développement des services disponibles sur ce site, des échanges par messagerie électronique avec nos clients, développement de l'usage de la dématérialisation des documents (GED) en interne, utilisation d'imprimantes recto verso ;
- concernant la flotte automobile, une attention est portée lors du renouvellement de la flotte automobile pour équiper le parc automobile de véhicules moins polluants.

3.12 INDICATEURS 2019

INDICATEURS SOCIAUX – ENTITÉS DU GROUPE SITUÉES EN FRANCE ET BANQUE DE LUXEMBOURG ET BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018	Commentaire
EFFECTIF				
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	19 676	19 520	
SOC06	<i>Dont hommes</i>	7 959	7 911	
SOC07	<i>Dont femmes</i>	11 717	11 609	
	<i>Dont cadres ou équivalents</i>	9 037	8 951	
SOC05	<i>Dont non cadres ou équivalents</i>	10 639	10 569	
SOC08	<i>Dont effectif CDI</i>	18 716	18 775	
SOC08_NCadre	<i>Dont effectif CDI non cadre ou équivalent</i>	9 695	9 845	
SOC12	% des salariés en CDI	95,1 %	96,2 %	
Pyramide des âges (effectif PPH)		19 676	19 520	
SOC88	inférieur à 25 ans	1 341	1 290	
	<i>dont hommes</i>	513	493	
SOC89	<i>dont femmes</i>	828	797	
SOC90	25 à 29 ans	2 519	2 518	
	<i>dont hommes</i>	1 001	994	
SOC91	<i>dont femmes</i>	1 518	1 524	
SOC92	30 à 34 ans	2 806	2 864	
	<i>dont hommes</i>	994	1 003	
SOC93	<i>dont femmes</i>	1 812	1 861	
SOC94	35 à 39 ans	3 209	3 201	
	<i>dont hommes</i>	1 190	1 155	
SOC95	<i>dont femmes</i>	2 019	2 046	
SOC96	40 à 44 ans	2 714	2 592	
	<i>dont hommes</i>	1 034	1 023	
SOC97	<i>dont femmes</i>	1 680	1 569	
SOC98	45 à 49 ans	2 091	1 924	
	<i>dont hommes</i>	894	852	
SOC99	<i>dont femmes</i>	1 197	1 072	
SOC100	50 à 54 ans	1 714	1 817	
	<i>dont hommes</i>	767	797	
SOC101	<i>dont femmes</i>	947	1 020	
SOC102	55 à 59 ans	2 369	2 454	
	<i>dont hommes</i>	1 059	1 121	
SOC103	<i>dont femmes</i>	1 310	1 333	
SOC104	60 ans et +	913	860	
	<i>dont hommes</i>	507	473	
SOC105	<i>dont femmes</i>	406	387	

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018	Commentaire
Données en ETP				
SOC01	Effectif total ETP	19 372	19 217	Salariés en ETP (équivalent Temps plein) inscrits à l'effectif au 31 décembre : <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
SOC02	<i>Dont France</i>	18 388	18 298	
	<i>Dont hors France</i>	984	919	
EFFECTIF - MOUVEMENTS				
Entrées - Recrutement				
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	4 438	4 451	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.
SOC14	<i>dont hommes</i>	1 740	1 713	
SOC15	<i>dont femmes</i>	2 698	2 738	
SOC16	<i>dont CDI</i>	1 263	1 405	
SOC17	<i>dont CDD</i>	3 175	3 046	
Licenciements et leurs motifs				
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 214	1 319	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	<i>dont licenciements</i>	188	165	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	<i>Turnover</i>	4,2 %	4,3 %	Démissions + licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles/effectif total CDI de fin d'année.
ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME				
Organisation du temps de travail				
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	18 582	18 425	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. France : <ul style="list-style-type: none"> ■ 35 h hebdomadaires ou 151,67 h/mois pour un non cadres ; ■ forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	1 094	1 095	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays. France : <ul style="list-style-type: none"> ■ moins de 35 h hebdomadaires ou 151,67 h/mois pour un non cadres ; ■ forfaits jour à temps complet (réduit) pour un cadre.
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	94,4 %	94,4 %	
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	5,6 %	5,6 %	
Absentéisme et ses motifs				
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	189 589	178 408	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 et les absences dues aux accidents du travail/trajet. Les congés maternité/paternité sont exclus.
SOC39	<i>dont Maladies</i>	182 948	170 305	<i>Hors maladie professionnelle.</i>
SOC40	<i>dont Accidents de travail</i>	6 641	8 103	<i>Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.</i>
CONDITIONS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ				
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	111	120	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 que soit le nombre de jours d'arrêt. Sont exclus les accidents de travail ou de trajet n'ayant entraîné aucun arrêt de travail. Sont incluses les rechutes.

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018	Commentaire
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION				
SOC73	Masse salariale brute (euros)	925 339 351	909 131 071	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 (en euros) des CDI	911 764 112	901 330 715	CDI uniquement – tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI non cadres	325 526 546	321 809 198	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI cadres	586 237 566	579 521 516	
CHARGES SOCIALES				
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	554 960 523	566 939 318	Charges patronales uniquement.
FORMATION				
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (euros)	59 640 181	58 021 484	
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	6,4 %	6,4 %	
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés ⁽¹⁾	736 748	690 005	Incluant les heures en <i>e-learning</i> constituant un prérequis à une formation présentielle, mais excluant les heures de formation uniquement en <i>e-learning</i> .
	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés rapporté au nombre de salariés	37	35	
ÉGALITÉ DES CHANCES				
Égalité professionnelle Hommes/Femmes				
SOC59	Nombre de femmes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 211	4 108	Travaillant en France ou à l'étranger.
	Nombre d'hommes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 826	4 843	
SOC60	% de femmes parmi les cadres ou équivalents en CDI + CDD	46,6 %	45,9 %	
SOC61	Nombre de cadres ou équivalents promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur ⁽¹⁾	545	554	
SOC62	<i>dont nombre de femmes</i> ⁽¹⁾	228	236	
	<i>dont nombre d'hommes</i> ⁽¹⁾	317	318	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres ou équivalents	41,8 %	42,6 %	
Emploi et insertion des travailleurs handicapés				
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	449	418	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	2,3 %	2,1 %	
DIALOGUE SOCIAL				
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail				
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0	Uniquement les jugements devenus définitifs (non susceptibles d'appel).

[1] Nombre 2018 revu.

INDICATEURS SOCIÉTAUX – RÉSEAU BANCAIRE, BANQUE TRANSATLANTIQUE FRANCE, BANQUE DE LUXEMBOURG ET BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018	Commentaire
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	1 874	1 911	
SOT01A	Autres points de vente France	1	1	Banque Transatlantique (périmètre couvert par la DPEF).
SOT01B	Autres points de vente à l'étranger	3	3	Banque de Luxembourg (périmètre couvert par la DPEF).
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	125 984	120 324	Nombre 2018 revu. Règles de gestion affinées.
Mécénat et sponsoring				
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (en euros)	20 720 166	13 634 775	
Impact environnemental				
SOT63	Nombre des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	2 647	1 028	
SOT65	Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année (en euros)	34 949 056	18 410 714	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)	199	174	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. Ils incluent des projets concernant l'amélioration de l'efficacité énergétique.
MICROCRÉDIT				
Microcrédit personnel accompagné (partenariat)				
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	-	-	Le CIC ne distribue pas de microcrédit personnel.
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (en euros)	-	-	
Microcrédit professionnel intermédié – ADIE				
SOT16	Nombre de dossiers traités	1 787	1 556	
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (en euros)	5 800 000	5 380 000	
Microcrédit professionnel intermédié – France Active Garantie (FAG)				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	666	560	Marché des professionnels et des entreprises.
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF) (en euros)	15 910 157	12 090 089	
Microcrédit professionnel intermédié – France Active (Prêt à taux zéro de la Caisse des Dépôts)				
SOT19B	Nombre de prêts à taux zéro de la Caisse des Dépôts décaissés avec un prêt complémentaire du CIC	136	115	Marché des professionnels et des entreprises.
SOT20B	Montants prêtés (en euros)	776 110	812 100	Montant total des prêts bancaires correspondants : 4 675 196 euros.
Microcrédit professionnel intermédié – Initiative France				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	ND	2 105	
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés	ND	145 400 000	

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018	Commentaire
Autres microcrédits professionnels accompagnés				
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)	-	-	
Microcrédits de proximité				
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	-	-	
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe <i>(en euros)</i>	-	-	
ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE				
ISR et ESG (sociétés de gestion)				
SOT28	Encours ISR ⁽¹⁾ <i>(en millions d'euros)</i>	1 907	1 511	Total Crédit Mutuel Asset Management et Banque de Luxembourg Investments SA.
SOT28LNOV	Encours ISR avec label ISR ou Luxflag <i>(en millions d'euros)</i>	1 443	1 100	Total Crédit Mutuel Asset Management et Banque de Luxembourg Investments SA.
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG <i>(en millions d'euros)</i> hors encours ISR ⁽¹⁾	50 085	49 387	Encours géré par Crédit Mutuel Asset Management et Banque de Luxembourg Investments SA.
SOT29	ISR – Politique de votes – Taux d'approbation des résolutions	78 %	78 %	Assemblées générales dans lesquelles Crédit Mutuel Asset Management a participé.
SOT29-R	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions traitées	13 397	14 679	
SOT29-RA	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions approuvées	10 495	11 501	En excluant les résolutions de minoritaires approuvées et en incluant les résolutions de minoritaires refusées.
SOT30	ISR – Politique de votes – Nombre d'AG auxquelles la société a participé	993	1 081	
Épargne salariale solidaire				
SOT37LCIES	Encours <i>(en euros)</i> de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	317 513 591	246 981 597	
Épargne solidaire				
SOT33LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	32 864 774	26 888 780	
SOT33	<i>Dont encours hors capitalisation (en euros) Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)</i>	32 604 444	26 633 498	
SOT31	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi – Encours</i>	260 330	255 282	
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	105 751	121 353	
	<i>Dont dons LEA</i>	92 821	111 221	
	<i>Dont dons des cartes pour les autres</i>	9 428	9 251	
SOT32	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi</i>	3 502	882	

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018	Commentaire
PRODUITS ET SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL				
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. L'encours des crédits d'investissement aux collectivités locales des banques CIC au 31 décembre 2019 est de 77,6 millions d'euros.
QUALITÉ DE SERVICE				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	197	175	Dossiers reçus par le service relations clientèle en France dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation.
SOT77	Nombre de décisions favorables au client	78	74	Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2019.
SOT78	Pourcentage de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement	48,8 %	49,0 %	Statistiques issues du traitement des dossiers transmis au médiateur et dont l'issue est favorable au client, soit systématiquement soit après décision du médiateur. Donnée 2018 revue.
INDICATEURS D'IMPACT ÉCONOMIQUE DISPONIBLES DANS LES RAPPORTS DE GESTION				
	Encours crédit à la clientèle (<i>encours fin de mois en millions d'euros</i>)	138 688	128 078	
SOT83	<i>Dont particuliers</i>	68 978	64 703	
	Crédit à l'habitat	81 341	75 972	
SOT84	<i>Dont particuliers</i>	60 488	56 681	
	Crédit à la consommation	6 219	6 211	
SOT85	<i>Dont particuliers</i>	5 041	4 806	
SOT86	Prêt d'équipement (TPE)	41 200	38 282	
	<i>Dont particuliers</i>	2 834	2 847	
	<i>Dont agriculteurs</i>	1 657	1 490	
	<i>Dont professionnels</i>	14 916	13 681	
	<i>Dont entreprises</i>	20 771	19 252	
	<i>Dont OBNI</i>	809	807	

(1) Dans le cadre du plan stratégique Ensemble#nouveau monde, Crédit Mutuel Asset Management a fait évoluer en 2019 sa méthodologie de calcul des encours ISR vers une définition plus restrictive basée sur les principes du label d'État ISR. Les données 2018 ont été retraitées.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX – FRANCE, BANQUE DE LUXEMBOURG ET BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018	Commentaire
CONSOMMATION DE RESSOURCES				
ENV04	Consommation d'eau (<i>en m³</i>)	211 865	215 936	
ENV05	Consommation totale d'énergie (<i>en kWh</i>)	124 377 959	128 088 801	
ENV06	<i>dont électricité (en kWh)</i>	97 581 815	102 128 663	
ENV07	<i>dont gaz (en kWh)</i>	18 927 115	17 246 092	
ENV08	<i>dont fioul (en kWh)</i>	1 049 009	1 108 921	
ENV05_1	<i>Dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain (en kWh)</i>	4 602 903	5 170 150	
ENV05_2	<i>Dont eau glacée en réseau urbain (en kWh)</i>	2 217 117	2 434 976	
ENV09	Consommation de papier globale (<i>en tonnes</i>)	2 817	3 065	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). Donnée 2018 revue.
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE				
ENV15R	Consommation de papier recyclé acheté (<i>en tonnes</i>)	280	270	
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet) (<i>en tonnes</i>)	3 270	2 529	
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage (<i>en nombre</i>)	30 529	40 361	
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air)	ND	ND	
ENV20	Déplacements professionnels – Flottes automobiles (<i>en km</i>) beges mesuré	44 097 861	49 010 210	Données 2018 revues.
	<i>Dont flotte automobile – nombre de km en véhicule essence</i>	6 023 724	2 925 859	
	<i>Dont flotte automobile – nombre de km en véhicule gasoil</i>	38 074 137	46 084 351	
	<i>Dont flotte automobile – nombre de km en véhicule électrique</i>	43 578	125 065	
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel (<i>en km</i>)	11 182 903	11 551 663	
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE en ETP	6,8	4,3	
ENV32K	Nombre de km évités par les visioconférences	37 172 038	24 460 689	Hors Banque de Luxembourg.
ENV34	Documents numérisés (<i>en tonnes de papier évité</i>)	1 179	1 113	
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	-	-	

GOUVERNANCE – CIC HOLDING

Indicateurs publication	Intitulé	2019	2018
GOUV01	Nombre de membres dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance	8	7
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance *	3	3
GOUV9-01	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance par tranche d'âge		
GOUV9-02	< 40 ans	1	1
GOUV9-03	40/49 ans	0	0
GOUV9-04	50/59 ans	3	3
GOUV9-05	> 60 ans	4	3
GOUV25	Taux global de renouvellement des Conseils dans l'année (nouveaux membres élu sur total de membres)	12,50 %	0,0 %
GOUV26	Taux de participation aux Conseils	76 %	61,0 %

* Hors administratrice représentant les salariés.

3.13 TABLE DE CONCORDANCE

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code du commerce	Les indicateurs du CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
Modèle d'affaires	MA
Risques extra-financiers	R/O
Politiques menées/résultats de ces politiques Pour les indicateurs de performance, se référer au tableau figurant pages 45 et 47 de la présente déclaration	
1° INFORMATIONS SOCIALES :	
a) Emploi :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique 	SOC01 _{bis} , SOC02, SOC05 à SOC08, SOC12 et SOC88 à SOC105
<ul style="list-style-type: none"> ■ les embauches et les licenciements 	SOC13 à SOC17, SOC19, SOC20, SOC27
<ul style="list-style-type: none"> ■ les rémunérations et leur évolution 	SOC73, SOC80 et SOC107 à SOC109
b) Organisation du travail :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ l'organisation du temps de travail 	SOC29 à SOC32
<ul style="list-style-type: none"> ■ l'absentéisme 	SOC38 à SOC40
c) Santé et sécurité :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ les conditions de santé et de sécurité au travail 	SOC45
<ul style="list-style-type: none"> ■ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ⁽¹⁾ 	SOC44
d) Relations sociales :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci 	SOC78, SOC79, SOC87
<ul style="list-style-type: none"> ■ le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail 	SOC83 à SOC84
e) Formation :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement 	SOC46, SOC47, ENV37, ENV43
<ul style="list-style-type: none"> ■ le nombre total d'heures de formation 	SOC50
f) Égalité de traitement :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes 	SOC56, SOC59 à SOC63
<ul style="list-style-type: none"> ■ les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées 	SOC68, SOC70, SOC71
<ul style="list-style-type: none"> ■ la politique de lutte contre les discriminations 	SOC69
2° INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES :	
a) Politique générale en matière environnementale :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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, ENV41
<ul style="list-style-type: none"> ■ les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions 	ENV44
<ul style="list-style-type: none"> ■ 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) Pollution :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement 	ENV32K, ENV37
<ul style="list-style-type: none"> ■ la prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses 	ENV45
c) Économie circulaire :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ prévention et gestion des déchets 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets 	ENV39, ENV43
<ul style="list-style-type: none"> ■ les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire 	ENV54
<ul style="list-style-type: none"> ■ utilisation durable des ressources 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales 	ENV04, ENV39
<ul style="list-style-type: none"> ■ la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation 	ENV09, ENV15R, ENV39, ENV43

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code du commerce	Les indicateurs du CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
<ul style="list-style-type: none"> la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables 	ENV05 à ENV08, ENV40
<ul style="list-style-type: none"> l'utilisation des sols 	ENV49 *
d) Changement climatique :	
<ul style="list-style-type: none"> les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit 	ENV20, ENV23, ENV37, ENV51
<ul style="list-style-type: none"> les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique 	ENV39, ENV38, ENV42, ENV52, ENV53
<ul style="list-style-type: none"> les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet 	ENV56
e) Protection de la biodiversité :	
<ul style="list-style-type: none"> les mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité 	ENV 50
3° INFORMATIONS SOCIÉTALES	
a) Engagements sociétaux en faveur du développement durable :	
<ul style="list-style-type: none"> l'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local 	SOT01, SOT09, SOT59 à SOT60, SOT63, SOT65
<ul style="list-style-type: none"> l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ⁽²⁾ 	SOT10, SOT13, SOT16, SOT17, SOT19A, SOT20A, SOT19B, SOT20B, SOT22, SOT23, SOT26 à SOT31, SOT33, SOT37LCIES, SOT39, SOT40, SOT71, SOT72, SOT73, SOT74, SOT75, SOT77, SOT78, SOT83 à SOT88, SOT106
<ul style="list-style-type: none"> les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci 	SOT44, SOT45
<ul style="list-style-type: none"> les actions de partenariat ou de mécénat 	SOT46, SOT52, SOT53, SOT55, SOT57
b) Sous-traitance et fournisseurs :	
<ul style="list-style-type: none"> la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux 	SOT81
<ul style="list-style-type: none"> la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale 	SOT81
c) Loyauté des pratiques :	
<ul style="list-style-type: none"> les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs 	SOT80

* Indicateurs non adaptés à l'activité banque du CIC.

Informations complémentaires

1° INFORMATIONS RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :	
<ul style="list-style-type: none"> les actions engagées pour prévenir la corruption 	SOT79
2° INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIONS EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME	
a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :	
<ul style="list-style-type: none"> au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective 	SOC67, SOC83 et SOC87
<ul style="list-style-type: none"> à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession 	SOC64
<ul style="list-style-type: none"> à l'élimination du travail forcé ou obligatoire 	SOC65
<ul style="list-style-type: none"> à l'abolition effective du travail des enfants 	SOC66
b) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.	SOT82
3° AUTRES INFORMATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> Engagements sociétaux en faveur de : 	
<ul style="list-style-type: none"> la lutte contre l'évasion fiscale 	SOT91
<ul style="list-style-type: none"> la lutte contre la précarité alimentaire 	SOT92
<ul style="list-style-type: none"> le respect du bien-être animal 	ENV55
<ul style="list-style-type: none"> d'une alimentation responsable, équitable et durable 	SOT89

* Indicateurs non adaptés à l'activité Banque du CIC.

(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 publiées.

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

3.14 RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

À la Direction Générale,

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant, membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de l'entité CIC [ci-après « entité »], nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 [ci-après la « Déclaration »], que l'entité a choisi d'établir et de présenter dans le rapport de gestion par références aux dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

3

Responsabilité de l'entité

Dans le cadre de cette démarche volontaire, il appartient à l'entité d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité [ci-après le « Référentiel »] dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité du vérificateur indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués en appliquant les dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000^[1] :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale [ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale] ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (non prise en compte de l'empreinte carbone des entités du groupe dans l'exercice de leurs activités, non prise en compte dans l'octroi des financements de règles spécifiques sur les secteurs polluants et absence de prévention pour réduire l'empreinte carbone des investissements, non prise en compte des risques liés au changement climatique), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : CIC Lyonnaise de Banque.
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent 19 % des effectifs et 17 % des consommations d'énergie du groupe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre novembre 2019 et mars 2020 sur une durée totale d'intervention de quinze semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions en charge de la définition des politiques, de leur déploiement et de la collecte des informations.

[1] ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 9 avril 2020

Le vérificateur indépendant

EY & Associés

Marc Charles
Associé

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

INFORMATIONS SOCIALES	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectifs ■ Part des salariés formés à la transformation digitale ■ Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation, nombre total d'heures de formation ■ Taux de rotation de l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Formation des collaborateurs
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Consommation d'énergie des bâtiments ■ Nombre de financements de projets d'énergies renouvelables réalisés par les réseaux ■ Encours de financements de projets d'énergies renouvelables réalisés par les réseaux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diminution de l'empreinte carbone des bâtiments du groupe, politique de déplacements propres ■ Politiques sectorielles pour l'intégration de règles extra-financières lors des financements ■ Actions d'intégration des notations ESG dans l'octroi des financements ■ Actions de prise en compte du risque climatique dans les investissements via les limites pays