

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

INFORMATIONS SOCIALES

pages 124 à 128

- RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
- DE L'ENTREPRISE

pages 129 à 158



INFORMATIONS SOCIALES

STRUCTURE DES EFFECTIFS DU GROUPE

RÉPARTITION PAR PÔLE

| | | 31/12/15 | | | 31/12/16 | | |
|---|------------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | | CDI | CDD | Total | CDI | CDD | Total |
| Pôle Banque | France (CFCMNE) | 2 565 | 121 | 2 686 | 2 579 | 129 | 2 708 |
| | Belgique (Beobank) | 1 080 | 14 | 1 094 | 1 042 | 12 | 1 054 |
| | Entreprises (BCMNE, BA, NEL) | 183 | 3 | 186 | 180 | 6 | 186 |
| TOTAL Pôle Banque | | 3 828 | 138 | 3 966 | 3 801 | 147 | 3 948 |
| Pôle Assurance | Acmn Vie, NELL, NELB | 228 | 20 | 248 | 225 | 16 | 241 |
| Pôle Asset-Management | Groupe La Française | 503 | 25 | 528 | 524 | 35 | 559 |
| Pôle Services et activités diverses | CMN Tel | 7 | 0 | 7 | | | |
| EFFECTIF TOTAL INSCRIT DU GROUPE | | 4 566 | 183 | 4 749 | 4 550 | 198 | 4 748 |

Au 31/12/16, le Groupe compte 4 748 collaborateurs (dont 198 CDD).

Le pôle Banque représente 83,2 % de l'effectif total (dont 57 % pour le pôle Banque France, 22,2 % pour le pôle Belgique et près de 4 % pour le pôle Entreprises), le pôle Asset Management 11,8 % et le pôle Assurance 5,1 %.

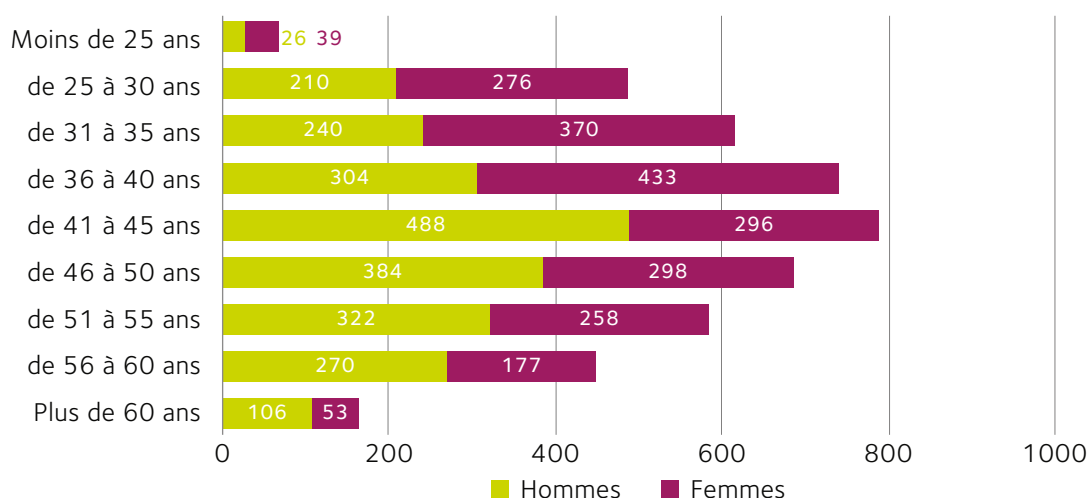
RÉPARTITION DES EFFECTIFS CDI PAR SEXE ET STATUT

| | 31/12/15 | | | 31/12/16 | | | Évolution 2016/2015 |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total | |
| Cadres | 1 394 | 777 | 2 171 | 1 412 | 802 | 2 214 | 2,0 % |
| Gradés/Agents de maîtrise | 662 | 686 | 1 348 | 629 | 672 | 1 301 | -3,5 % |
| Employés | 315 | 732 | 1 047 | 309 | 726 | 1 035 | -1,1 % |
| TOTAL CDI | 2 371 | 2 195 | 4 566 | 2 350 | 2 200 | 4 550 | -0,4 % |

Les CDI femmes représentent 48,4 % de l'effectif.

Les Cadres représentent 48,7 % de l'effectif CDI du Groupe, les Gradés/Agents de maîtrise 28,6 % et les Employés 22,7 %.

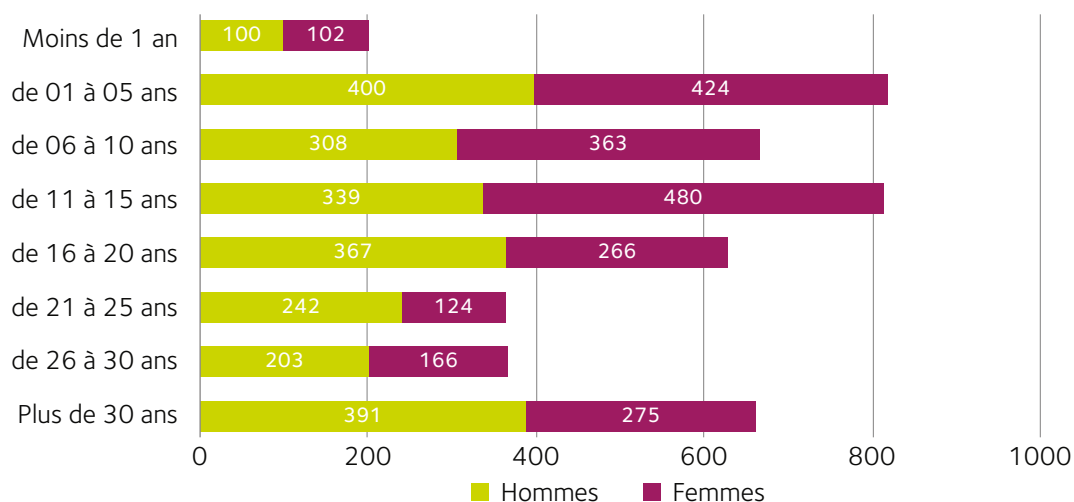
RÉPARTITION DES EFFECTIFS CDI AU 31/12/16 PAR TRANCHE D'ÂGE



L'âge moyen des CDI à fin 2016 est de 43,1 ans.

12,1 % des CDI ont moins de 31 ans, 29,6 % ont entre 31 - 40 ans, 45 % ont entre 41 - 55 ans et les plus de 55 ans représentent 13,3 %.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS CDI DU GROUPE AU 31/12/16 PAR ANCIENNETÉ



L'ancienneté moyenne des CDI à fin 2016 est de 12 ans.

ORGANISATION DU TRAVAIL

Temps partiel

| | 31/12/15 | | | 31/12/16 | | |
|---------------------------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total |
| Cadres | 31 | 148 | 179 | 31 | 138 | 169 |
| Gradés/Agents de maîtrise | 7 | 177 | 184 | 7 | 184 | 191 |
| Employés/Non cadres | 12 | 201 | 213 | 11 | 194 | 205 |
| CDD | 1 | 7 | 8 | 1 | 4 | 5 |
| NOMBRE DE TEMPS PARTIELS | 51 | 533 | 584 | 50 | 520 | 570 |

Les principaux motifs de temps partiels sont les congés parentaux d'éducation et les congés pour convenance personnelle. Le nombre de temps partiels en 2016 est en légère baisse de 2,4 % (570 collaborateurs avec 91,2 % de femmes). Les salariés à temps partiel représentent 12 % de l'effectif total Groupe.

GESTION DE L'EMPLOI

Recrutements CDI

| | 2015 | | | 2016 | | |
|-------------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Hommes | Femmes | Total | Hommes | Femmes | Total |
| Cadres | 51 | 44 | 95 | 71 | 49 | 120 |
| Gradés/Agents de maîtrise | 12 | 11 | 23 | 14 | 24 | 38 |
| Employés/Non cadres | 24 | 52 | 76 | 32 | 65 | 97 |
| NOMBRE D'EMBAUCHES CDI | 87 | 107 | 194 | 117 | 138 | 255 |

En 2016, 47 % des embauches ont été réalisées sur des emplois cadres. Le taux d'embauches des femmes est de 54 % en 2016.

INFORMATIONS SOCIALES

SORTIES CDI

| | 2015 | | | | 2016 | | | |
|---|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| | Cadres | Gradés | Employés | Total | Cadres | Gradés | Employés | Total |
| Ruptures conventionnelles | 15 | 1 | 8 | 24 | 12 | 0 | 14 | 26 |
| Démissions | 69 | 15 | 18 | 102 | 66 | 13 | 24 | 103 |
| Licenciements pour cause économique | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Licenciements pour autres causes | 23 | 9 | 12 | 44 | 15 | 6 | 4 | 25 |
| Départs au cours de la période d'essai | 4 | 0 | 0 | 4 | 7 | 0 | 9 | 16 |
| Départs en retraite ou mise à la retraite | 31 | 28 | 19 | 78 | 31 | 36 | 13 | 80 |
| Transferts Groupe | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 4 | 2 | 10 |
| Décès | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| Invalités | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NOMBRE DE DÉPARTS CDI | 143 | 57 | 60 | 260 | 141 | 59 | 67 | 267 |

LES PROMOTIONS

| | 2016 | | |
|---|-----------|-----------|------------|
| | Hommes | Femmes | Total |
| Employés vers Gradés/Agents de maîtrise | 18 | 39 | 57 |
| Gradés/Agents de maîtrise vers Cadres | 30 | 15 | 45 |
| Employés vers Cadres | 1 | 8 | 9 |
| NOMBRE DE PROMOTIONS STATUTAIRES | 49 | 62 | 111 |

RÉMUNÉRATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

RÉMUNÉRATION INDIVIDUELLE

En euros

| 2016 | Pôle Banque France | | | Tous pôles |
|---------------------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| | Hommes | Femmes | Moyenne | |
| Cadres | 61 691 | 55 898 | 60 477 | |
| Gradés/Agents de maîtrise | 40 990 | 39 035 | 40 149 | |
| Employés | 30 792 | 29 360 | 29 799 | |
| MOYENNE | 49 619 | 39 355 | 45 549 | 53 150 |

RÉMUNÉRATION COLLECTIVE

En euros

| 2016 | Montant | Montant moyen |
|---------------|------------|---------------|
| Participation | 6 172 767 | 1 731 |
| Intéressement | 23 185 830 | 6 702 |
| Abondement | 5 599 402 | 1 578 |

ABSENTÉISME

En jours calendaires

| | 2016 | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | Hommes | | | | Femmes | | | | Total |
| | Cadres | Gradés | Employés | Total | Cadres | Gradés | Employés | Total | |
| Maladie | 13 726 | 9 111 | 8 141 | 30 978 | 15 119 | 12 084 | 19 331 | 46 534 | 77 512 |
| Accident du travail/trajet | 66 | 222 | 186 | 474 | 302 | 225 | 794 | 1 321 | 1 795 |
| Maternité/allaitement/paternité | 469 | 203 | 186 | 858 | 4 192 | 4 851 | 7 495 | 16 538 | 17 396 |
| Congés sans solde (*) | 1 800 | 1 | 352 | 2 152 | 2 458 | 2 005 | 3 605 | 8 068 | 10 220 |
| Autres abs.(**) | 2 140 | 414 | 1 122 | 3 676 | 2 519 | 528 | 3 403 | 6 449 | 10 125 |
| TOTAL DES JOURS | 18 202 | 9 951 | 9 986 | 38 139 | 24 590 | 19 693 | 34 628 | 78 910 | 117 049 |

(*) Par congés sans solde, il faut entendre les congés parentaux, sabbatiques, création d'entreprise...

(**) Autres absences **rémunérées** ou **non rémunérées** : naissance, mariage, enfant malade, déménagement, ou tout autre événement familial prévu par la Convention Collective.

L'absentéisme maladie représente 66,2 % des jours d'absences, la maternité/paternité 14,9 %, les congés sans solde 8,7 % tout comme les autres absences (conventionnelles).

Le taux d'absentéisme maladie 2016 du Groupe s'établit à 4,5 %.

FORMATION

Nombre de stagiaires ayant suivi au moins une formation dans l'année :

| | 2016 | | |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | Hommes | Femmes | Total |
| Cadres | 1 288 | 736 | 2 024 |
| Gradés/Agents de maîtrise | 614 | 640 | 1 254 |
| Employés | 389 | 825 | 1 214 |
| TOTAL | 2 291 | 2 201 | 4 492 |

Le pourcentage moyen de la masse salariale consacré à la formation continue a été de 4,33 % en 2016 soit une progression de + 0,06 point par rapport à 2015.

ACCORDS D'ENTREPRISES OU AVENANTS SIGNÉS EN 2016

Pôle Banque

- 8 accords ou avenants signés pour la CFCMNE :
 - 08/03/16 : Avenant à l'article 33 de la convention collective (prime médaille du travail)
 - 08/03/16 : Avenant accord perco du 01/04/12 sur abondement exceptionnel perco
 - 08/03/16 : Avenant accord intéressement CFCMNE du 26/06/15
 - 06/04/16 : Avenant supplément intéressement au titre de l'exercice 2015
 - 08/06/16 : Avenant accord prévoyance et santé du CMNE
 - 19/10/16 : Accord vote électronique
 - 16/12/16 : Protocole d'accord pré-électoral
 - 16/12/16 : Accord relatif au contrat de génération au CMNE

- 5 accords ou avenants signés pour Beobank :
 - 04/04/16 : CCT Harmonisation des Conditions de Travail
 - 04/04/16 : CCT Mobilité.
 - 04/04/16 : CCT Règlement Fin de Carrière
 - 04/04/16 : CCT Mesures d'accompagnement
 - 04/04/16 : Politique en matière de Télétravail chez Beobank

INFORMATIONS SOCIALES

- **4 accords signés pour BCMNE :**
 - **08/03/16 :** Avenant accord intéressement BCMNE du 26/06/15
 - **27/06/16 :** Accord d'intéressement au périmètre du réseau Entreprises
 - **08/07/16 :** Avenant à l'accord Prévoyance et Santé pour la BCMNE
 - **20/09/16 :** Accord relatif au fonctionnement des IRP au périmètre du réseau Entreprises
- **4 accords ou avenants signés pour Bail Actéa :**
 - **21/01/16 :** Avenant N° 2 à l'accord d'intéressement du 18/06/13
 - **21/01/16 :** Avenant N° 5 à l'accord de Participation du 20/12/04
 - **23/02/16 :** Avenant N° 6 au PERCO
 - **08/03/16 :** Accord relatif au contrat de génération
- **1 accord signé pour NEL :**
 - **25/05/16 :** Accord Compte Épargne Temps

Pôle Assurances

- **2 accords ou avenants signés pour ACMN Vie :**
 - **19/05/16 :** Avenant à l'accord d'intéressement (critères).
 - **25/05/16 :** Calendrier des réunions ordinaires du CE Loi Rebsamen
- **Pas d'accord ou avenant signé pour NELL et NELB**

Pôle Asset management

- **6 accords ou avenants pour la Française AM :**
 - **15/02/16 :** Protocole d'accord relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire
 - **31/05/16 :** Accord Télétravail Groupe La Française visant à définir le télétravail régulier et exceptionnel et son organisation
 - **30/06/16 :** Accord d'intéressement
 - **30/06/16 :** Accord de participation
 - **30/09/16 :** Protocole d'accord - Constitution de l'Unité Economique et Sociale
 - **30/09/16 :** Accord Groupe Contrat de Génération La Française visant à garantir et maintenir l'accès à l'emploi de tout travailleur et visant également à assurer la réalisation des objectifs d'égalité professionnelle F/H
- **Pas d'accord ou avenant signé pour la Française AM PRIVATE BANK et AM INTERNATIONAL.**

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

GOUVERNANCE

Une gouvernance coopérative
et démocratique
Des administrateurs élus et formés
Une éthique commerciale : la satisfaction
des clients comme priorité absolue
Une loyauté des pratiques

SOCIAL

Un employeur de premier rang
Formation, mobilité, bien-être au travail.
L'égalité des chances
Encourager l'engagement des collaborateurs

ENVIRONNEMENTAL

Une démarche environnementale qui s'est structurée
Réduire la consommation de ressources
Optimiser les déplacements
Prise en compte du changement climatique

SOCIÉTAL

Une banque de proximité au service de l'économie réelle
Une offre de produits responsables
Solidarité, mécénat et développement du territoire
Le dialogue avec les parties prenantes

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

TABLEAUX DE REPORTING

ATTESTATION DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT (OTI)

TABLE DE CONCORDANCE RSE (ARTICLE 225 - GRENELLE II)



La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) relève de la façon dont les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités, en satisfaisant aux obligations juridiques applicables, et en allant au-delà. Les entreprises sont examinées, évaluées sur ces critères par des agences de notation, au même titre que sur les performances financières. En France, la RSE est encadrée juridiquement notamment par la loi NRE, et par la loi Grenelle II qui renforcent fortement les devoirs des entreprises et les exigences de publication en matière sociale et environnementale.

INTRODUCTION

Banque coopérative et mutualiste, le Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE) a pour objectif d'améliorer chaque jour la qualité de la relation et du service à ses sociétaires et clients. Ses valeurs de responsabilité, de solidarité et d'engagement social sont aussi stratégiques que la qualité de ses services. Ce sont elles qui continuent de guider son fonctionnement quotidien et ses ambitions.

Le CMNE travaille chaque jour pour concilier performance économique et RSE, selon 4 axes :

- **Gouvernance** : maintenir une démarche de développement responsable et durable, veiller à un dialogue constant avec l'ensemble des parties prenantes du Groupe ;
- **Social** : veiller à promouvoir l'égalité des chances, l'accès à la formation, à la mobilité et encourager les collaborateurs dans leurs engagements citoyens ;
- **Environnemental** : s'attacher à faire évoluer les comportements et à évaluer ses pratiques pour réduire concrètement son impact sur l'environnement ;
- **Sociétal** : être un banquier solidaire et engagé, accompagner les acteurs-clés des territoires, promouvoir l'entraide et l'insertion économique et sociale.

À travers des actions responsables, le CMNE traduit chaque jour ses valeurs en actes dans ces quatre domaines concernés par la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. Ces actions sont pilotées à l'aide d'indicateurs portant sur des enjeux clés, tels que les politiques de financement et d'investissement, le crédit, la politique RH et une démarche environnementale structurée.

Au sein de La Française, filiale d'Asset-Management du Groupe CMNE, la RSE et le Développement durable sont intégrés dans le développement stratégique du Groupe. Dans sa publication « **Stratégie et Durabilité** », elle communique sur son engagement dans la finance responsable. Ses principales actions RSE y sont décrites : des investissements durables sur les marchés de valeurs mobilières et immobiliers, un engagement actionnarial à travers sa politique de vote en assemblées générales, son soutien à diverses initiatives telles que *Green Cross*, l'Agence du Don en Nature et la Fondation Palladio.

GOUVERNANCE

UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET DÉMOCRATIQUE

La responsabilité sociétale au CMNE est en grande partie influencée par la nature de son organisation coopérative mais s'exprime aussi dans l'ensemble de ses filiales. À la base de cette organisation coopérative du Groupe : chaque client est invité à être sociétaire. Les sociétaires détiennent sous forme de parts sociales le capital des Caisses locales et désignent chaque année leurs représentants.

Pour cela, ils sont conviés à l'**Assemblée Générale** : c'est un temps fort dans la vie des Caisses locales. Elle se tient annuellement pour prendre connaissance des comptes de l'exercice écoulé et voter le montant de l'intérêt servi aux parts sociales. Les sociétaires y élisent les administrateurs (selon le principe un homme = une voix, quel que soit le capital souscrit). C'est une occasion importante d'information et de dialogue direct entre les sociétaires et les dirigeants de la banque. Une opportunité de se rencontrer entre sociétaires, salariés, administrateurs, de débattre, d'être à l'écoute. En 2016, lors des assemblées générales, 592 404 sociétaires ont été appelés à élire leurs représentants, c'est-à-dire 1525 administrateurs. Le sociétariat est plus que jamais d'actualité : il répond à une demande de proximité, d'ancrage local. Ainsi, chaque année le CMNE renforce l'interactivité des assemblées générales (AG « Portes Ouvertes », temps forts...) pour encourager la participation des sociétaires à la vie démocratique de l'entreprise. L'implication effective varie toutefois selon le lieu d'implantation de la Caisse locale (zone rurale, urbaine, ancienneté, dynamisme associatif environnant). Le taux de participation moyen aux assemblées générales est de 4 %.

Au-delà des assemblées générales, deux temps forts ont animé le réseau des présidents de Caisses locales au cours du dernier trimestre 2016 : les réunions de secteur et la réunion des présidents. L'objectif de ces rencontres en présence des dirigeants est d'associer les élus aux résultats et aux décisions prises pour l'entreprise. Chaque Président de Caisse locale a l'opportunité de participer aux travaux et de formuler souhaits et avis. Lors de ces réunions, un zoom a présenté les directives de la BCE¹ et règles de gouvernance rappelant le rôle de contrôle et de surveillance des élus. Parmi les autres sujets, le défi du recrutement et celui d'inciter les jeunes à intégrer les conseils d'administration et de vivre l'aventure mutualiste en démontrant que le mutualisme est un outil contemporain au service d'une finance citoyenne.

Chez La Française, une instance de réflexion a été mise en place : le **comité de prospective**. Il est composé de personnalités issues du monde économique, industriel ou financier, politique et universitaire. Les séances de travail sont consacrées aux enjeux économiques et financiers, aux évolutions prévisibles dans les domaines de la géostratégie, du climat et de la technologie. L'interdisciplinarité que garantit la diversité de ses membres est renforcée par le concours d'intervenants extérieurs spécialistes des sujets abordés. L'objectif final répond à la nécessité d'asseoir toute stratégie de développement durable sur une vision à moyen et long terme solidement étayée. Cette philosophie trouve toute sa résonance dans l'approche SAI² qu'elle propose à ses clients. Au cours de l'année, quatre réunions se sont tenues sur les thèmes de l'immigration, l'économie numérique, le Brexit et les défis de l'urbanisation au XXI^{ème} siècle.

DES ADMINISTRATEURS ÉLUS ET FORMÉS

Sur l'ensemble des sept départements français du CMNE, les administrateurs s'investissent bénévolement au service des Caisses locales : 33 % sont des femmes, l'âge moyen est de 59 ans et les 2/3 sont dans la vie active. Par ailleurs cette année, le CMNE a accueilli 75 nouveaux administrateurs, soit un taux de renouvellement de 5 %. La réussite de **l'intégration de nouveaux administrateurs** au sein d'une Caisse locale repose sur le sérieux avec lequel il est mené. Représentativité, motivation, implication des candidats sont autant de données à considérer pour que l'éthique mutualiste et le respect de la déontologie soient assurés. Il s'agit d'une démarche proactive à laquelle il convient de réfléchir, en équipe, à l'intérêt de l'apport que représente un candidat dans un conseil d'administration. On notera la même rigueur de vérification lors du renouvellement de mandat tout en s'assurant que l' élu remplit toujours les critères obligatoires pour assumer pleinement son rôle. À cet effet, à compter de

2017, tout élu dont le mandat fait l'objet d'un renouvellement lors de la prochaine assemblée générale, devra signer une attestation confirmant qu'il remplit les critères d'éligibilité.

Pour accompagner les administrateurs dans l'exercice de leur rôle, **la formation** constitue un moyen privilégié qui permet à la fois de développer leurs compétences personnelles, d'enrichir leurs connaissances bancaires, de favoriser les échanges et de créer du lien entre les élus. Ce programme a donné lieu à près de 2 132 heures de formation et s'articulait autour de 18 thèmes regroupés en trois axes : comprendre le fonctionnement bancaire et les orientations du CMNE ; faire vivre le mutualisme et exercer pleinement son rôle d' élu ; comprendre le monde contemporain. Chaque année et dans le cadre de ce plan, une conférence est proposée aux administrateurs.

¹ Banque Centrale Européenne

² Stratégie avancée d'investissement

En 2016, le thème de la **conférence débat** animée par Luc Ferry était *La sécurité des données sur internet* : du big data³, aux objets connectés, en passant par l'intelligence artificielle... Il a apporté au public un éclairage très personnel sur ces sujets complexes bien qu'ultra médiatisés. 270 administrateurs ont assisté à cette conférence.

Par ailleurs et dans un contexte d'amélioration des compétences, un plan de formation dédié aux **administrateurs fédéraux** a été lancé en janvier 2016, proposant 10 sessions. À titre d'illustration, sont traités des sujets tels que les résultats et prévisions de gestion globalisés ; les résultats consolidés (IFRS) ; les risques, rôles et responsabilités des différents acteurs ; la conformité et ses principales missions ; la gestion d'actifs ; la description de l'activité d'assurance et les principes de solvabilité 2.

Du côté des présidents de Caisse locale, ceux-ci ont également la possibilité d'intégrer une des trois commissions *vie institutionnelle* mises en place :

- **Assemblées générales** : son objectif est de renforcer la communication vers les sociétaires et l'implication des collaborateurs et élus dans la tenue des assemblées générales. Sa particularité est d'être composée de binômes présidents/directeurs ;
- **Formation des administrateurs** élabore le plan de formation à destination des élus ;
- **Animation institutionnelle** traite des aspects inhérents à la vie institutionnelle du Groupe. Par exemple en 2016, le lancement du nouveau « Sitelus », **intranet dédié aux administrateurs**, fut le fruit d'un travail collaboratif entre les membres de la commission institutionnelle, le service Intranets et multimédia et le Pôle Élus. Il publie les informations utiles et nécessaires pour exercer le rôle d'administrateur, communiquer les informations liées à la vie du Groupe.

Autre outil à la disposition des présidents, une interface *Anim'Conseil* a été créée dès 2010 pour faciliter le travail du binôme directeur-président dans l'organisation et l'animation de leurs conseils d'administration. Ce support permet aux élus de réaliser leur rôle de surveillance grâce à un socle commun d'informations mis à leur disposition. Cet outil a été repensé en 2016 : les reportings périodiques sont complétés d'informations offrant une vision plus fine des risques de crédits portés par la Caisse locale. Il permet également l'automatisation du procès-verbal.

UNE ÉTHIQUE COMMERCIALE : LA SATISFACTION DES CLIENTS COMME PRIORITÉ ABSOLUE

Dans un environnement économique international tendu et très compétitif, le Groupe Crédit Mutuel a consolidé ses fondamentaux, notamment grâce à la qualité du service de proximité aux clients-sociétaires, mais aussi à la qualité du travail de l'ensemble de ses filiales. En développant les réponses faites à toutes ses clientèles au bénéfice des économies régionales, il est la banque préférée des français pour la 11^{ème} fois consécutive⁴.

Le Crédit Mutuel est également lauréat pour la 9^{ème} fois du prix de la relation client, secteur banque, décerné par Bearing Point et TNS Sofres. Cette distinction témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires. Cette année, pour sa 12^{ème} édition, le focus était mis sur le thème *Expérience client : le choc de simplification*. Véritable enjeu stratégique pour les entreprises qui se doivent de proposer des produits simples à comprendre et à utiliser. Cette simplification, le Groupe Crédit Mutuel en a fait une priorité et un nouveau facteur de différenciation, à la grande satisfaction de ses clients.

Attaché à la transparence dans sa relation avec ses clients-sociétaires, le CMNE affirme sa volonté de mettre l'information et des conseils pratiques au service de tous et accessibles à tous. Des fiches « clarté » et des **conventions sur les**

tarifications des opérations et service sont régulièrement édités. On notera également que dès 2014, le CMNE a mis en avant les éléments majeurs qui marquent sa différence au travers de **cinq engagements**, à savoir : conseil, efficacité, qualité, transparence & clarté, et responsabilité. Ils illustrent de manière concrète les services offerts à ses clients-sociétaires et les valeurs du Groupe. Dans le même esprit, le CMNE travaille sur les réclamations clients. Il veut renforcer les liens avec ses clients-sociétaires, améliorer la fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction de la clientèle.

C'est d'ailleurs, dans le cadre de l'amélioration de la **qualité de service** que le CMNE interroge régulièrement ses clients par le biais d'enquêtes de satisfaction, et lorsqu'un client met un commentaire ou une note négative sur l'une des questions de l'enquête, il est systématiquement contacté par le service Relation clientèle pour détecter tout axe d'amélioration de ses processus.

Dans un objectif de full qualité, soit atteindre une qualité de service au niveau des meilleurs standards du marché, Nord Europe Assurance (NEA) a lancé une enquête sur la qualité de service qui a connu un taux de retour de 62 %. Après une phase de diagnostic qualité, un plan d'actions sur 18 mois a été co-construit entre NEA et le CMNE à partir des axes de transformation majeurs identifiés.

³ Big data : Ces informations sont collectées afin de cibler entre autres les publicités envoyées aux consommateurs.

⁴ Selon le Baromètre Posternak Ifop novembre 2016

UNE LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Ouvert à tous, le CMNE s'engage à construire avec ses sociétaires et clients, des relations personnalisées fondées sur l'écoute, la confiance et la transparence, tout en étant attentif aux besoins et à la situation de chacun. Le **code de déontologie** regroupe les engagements comportementaux, moraux et éthiques, ainsi que les règles générales de bonne conduite et les devoirs particuliers des collaborateurs du CMNE. Quant au code **droits et devoirs des élus**, il rappelle aux administrateurs qu'ils sont représentatifs du sociétariat de leur Caisse locale et qu'ils veillent aux intérêts des sociétaires. Bénévoles, ils sont tenus au secret bancaire.

Du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le CMNE n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé et à l'abolition du travail des enfants. Il est néanmoins conscient des engagements pris dans le cadre de Global Compact (dont il est membre depuis avril 2003) et promeut le **respect des conventions de l'OIT** (Organisation Internationale du Travail) dont la liberté d'association et du droit de négociation collective et l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.

Outre les différents codes et chartes mis en œuvre au sein des entreprises du Groupe, un dispositif de **Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme** (LCB-FT) conforme aux exigences réglementaires a été mis en place. Il s'appuie sur les correspondants au sein de chaque entité en France comme à l'étranger. L'application des contrôles (périodique, permanent et de conformité) vise à s'assurer de la couverture des risques et de la bonne cohérence des procédures mises en place.

Le Crédit Mutuel gère et assure la sécurité de nombreuses transactions financières et a conscience de sa responsabilité en tant que banquier. À ce titre, de gros efforts de sensibilisation de la clientèle ont été consentis. Il a notamment instauré des **moyens de sécurité renforcés pour les opérations des clients**

sur internet. Pour lutter contre le phishing, Euro Information (filiale informatique du groupe Crédit Mutuel) a développé un module spécifique, la *barre de confiance Crédit Mutuel* qui s'installe dans le navigateur et sécurise la connexion. Pour les opérations sensibles (paiements, virements...), une nouvelle fonctionnalité de l'application mobile a vu le jour fin 2015, **la confirmation mobile**, dispositif à l'attention des utilisateurs de l'application mobile Crédit Mutuel qui effectuent des achats et des virements en ligne.

Concernant la **protection des données internet client**, au-delà de l'obligation déclarative à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), une nouvelle réglementation européenne en 2018 imposera plus de rigueur et les sanctions seront plus contraignantes. Au Crédit Mutuel, dès 2017 et donc en avance de phase par rapport à la loi, un certain nombre de mesures seront instaurées, comme l'obligation d'avoir le consentement de l'internaute. Un espace pédagogique sera créé et dédié à la confidentialité des données : l'usage des données sera expliqué, ainsi qu'une vulgarisation de notions comme un cookie, un traceur, les obligations légales, la sécurité...

Côté La Française, un certain nombre d'accords ont été signés au niveau international. Très fortement engagé dans l'ISR dès 2009 avec le lancement du premier OPCI ISR du marché, La Française a mis la RSE au cœur de sa philosophie en 2010 en signant les **PRI** (*Principles for Responsible Investment*). Elle est aussi signataire du *Carbon Disclosure Project* et du *Japan Stewardship Code* depuis février 2015. La Française est signataire du **Code de Transparence** conçu et approuvé par l'Association Française de la Gestion financière (AFG), le Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) et l'*European Sustainable Investment Forum* (EUROSIF). Ce code détaille la politique de prise en compte des critères Environnementaux, Sociaux/Sociétaux et de Gouvernance (ESG) dans la gestion des fonds de la gamme des Investissements Socialement Responsable (ISR).



SOCIAL

UN EMPLOYEUR DE PREMIER RANG

CARRIÈRES

Le CMNE considère que les hommes et les femmes du Groupe représentent l'atout essentiel de son développement. Avec des positions dans tous les métiers de la banque, de l'assurance et de l'asset management, il offre des perspectives de parcours professionnels riches et variés, entre Lille, Paris et Bruxelles. Il propose des emplois pérennes et stables (plus de 95,7 % des salariés Groupe CMNE ont un contrat à durée indéterminée). La réflexion sur le futur des métiers de la banque conduit à une politique de mobilité rendue possible par le développement de compétences obtenu par l'effort de formation.

Au sein de La Française, les hommes et les femmes mettent leurs expertises et leur savoir-faire au service du Groupe. 56 % des salariés sont actionnaires volontaires. Il est également à noter que 19 nationalités différentes sont représentées parmi les collaborateurs.

CONFIANCE DES SALARIÉS

Il y a un rapport intuitif et vérifié par plusieurs études entre la satisfaction des salariés et la satisfaction des clients. Des collaborateurs qui se sentent bien au travail sont plus efficaces. C'est dans cet état d'esprit que les entités du Groupe CMNE déploient des questionnaires en interne. Un baromètre et des démarches internes de **mesure de la**

satisfaction des salariés sont initiés tous les deux ans au sein du réseau France. La 5^{ème} édition s'est déroulée début 2016, l'objectif étant de mieux cerner la perception des collaborateurs de l'entreprise. Quatre thèmes sont abordés : performance et vision de l'avenir, relations hiérarchiques et style de management, organisation, moyens et procédures, politique humaine. On notera un taux de participation de 71 %, dont 67 % d'opinions positives (moyenne sur l'ensemble du questionnaire). 88 % des répondants se déclarent fiers de travailler pour le CMNE.

Côté La Française, c'est l'institut *Great Place to Work* qui a été choisi afin de mesurer le degré de confiance des salariés dans le management, la fierté dans la relation à leur travail et de convivialité dans les relations entre collègues, par le biais d'une enquête. Deux ans après, la 2^{ème} édition a questionné les collaborateurs afin de mesurer le chemin parcouru et d'identifier les points d'amélioration. 91 % des collaborateurs ont répondu au questionnaire. Cette enquête permet entre autres de se doter d'outils pour progresser et définir des plans d'actions. Les résultats ont fait apparaître une amélioration de 7 points du Trust Index par rapport à 2014, positionnant ainsi La Française proche du peloton de tête des meilleures entreprises de +500 salariés.

FORMATION, MOBILITÉ, BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

PLAN DE FORMATION

Face aux défis technologiques, concurrentiels et à l'évolution du comportement des clients, la formation des collaborateurs est déterminante. À ce titre en 2016, le Groupe CMNE a investi 4,3 % de sa masse salariale au titre de la formation professionnelle continue et 4 492 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année soit presque 100 % (94,6 %) des salariés du Groupe.

Au sein des sociétés du Groupe CMNE, **les plans de formation** se bâtissent différemment. Ainsi pour le réseau France, il est construit en collaboration avec l'ensemble des directeurs des services fédéraux et la direction du Réseau. Les priorités présentées en comité d'entreprise fin 2015 ont été respectées. Pour le pôle assurance, les réalisations de l'année sont également conformes aux orientations annuelles. Dans le cadre de la fusion entre Beobank et BKCP, le nombre de formations a été particulièrement élevé en Belgique cette année dans le but de familiariser les collaborateurs des deux banques avec les systèmes et produits des banques respectives. Chez La Française, il est élaboré à partir des besoins définis par les managers au regard de la note d'orientation générale de formation et en tenant compte des préconisations du pôle dédié, qu'il s'agisse de formations individuelles ou collectives.

RELATIONS AVEC LES ÉCOLES

De nombreux liens sont établis par la quasi-totalité des entreprises du CMNE avec le milieu scolaire et universitaire pour faciliter l'insertion des jeunes (rencontres, partenariats, alternance, apprentissage...). Ainsi, le CMNE poursuit ses partenariats avec les différentes universités locales (Lille 2, La Catho, Arras, Valenciennes, Amiens...) et les grandes écoles d'ingénieurs (ISA, La Salle Beauvais, HEI...) ou de commerce (Lille, Reims).

Ce sont également plus de 60 **étudiants en alternance** qui ont intégré les métiers de la banque du CMNE avec une nouveauté, l'accueil renforcé d'étudiants en gestion de patrimoine. Les 3/4 des alternants suivront une formation en master pour les préparer à différents métiers (Réseau, services fédéraux). Suivis par un tuteur, ils bénéficient d'un parcours de formation spécifique.

La Française a noué des contacts avec des établissements d'enseignements tels que Paris Dauphine et l'EDHEC dans le cadre de partenariats, qui lui permettent de recruter des jeunes diplômés sur des profils spécifiques à l'activité de l'entreprise, de valoriser sa marque employeur, de participer à des forums entreprises... Par ailleurs, La Française reverse une partie du hors quota à des écoles d'ingénieurs, de commerce, universités et des établissements pour jeunes en difficultés et handicapés. Soit 21 établissements qui en bénéficient.

DIALOGUE SOCIAL

Le **dialogue social** au sein du Crédit Mutuel se manifeste par la complémentarité des niveaux de négociation tant au plan régional que national. Les accords nationaux constituent un socle conventionnel commun applicable par l'ensemble des Fédérations régionales. À la suite de ces accords nationaux, des cycles de discussions peuvent prendre en compte certaines spécificités régionales.

Pour assurer un niveau de communication égalitaire et respecter la loi de sécurisation de l'emploi, le CMNE a mis en place, après partage et présentation auprès des instances de représentation du personnel concerné, une **Base de Données Économiques et Sociales (BDES)** qui couvre l'ensemble des documents remis de manière récurrente au Comité d'entreprise. Après le CMNE et La Française, ACMN Vie a mis en place la sienne.

Au-delà de la signature d'accords avec les partenaires sociaux des différentes entités du Groupe CMNE⁵, les plans d'actions sont suivis et les résultats présentés aux différentes instances. A titre d'illustration, on peut citer l'accord sur la prévention du **stress et des risques psychosociaux** élargi à l'**amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT)** du CMNE. Un bilan intermédiaire a été présenté lors d'une commission de suivi : les principales actions mises en œuvre et quelques chiffres clés ont été présentés (l'engagement a été pris qu'avant toute mise en place d'une nouvelle organisation/d'un nouvel outil, des tests ou des études soient systématiquement réalisés ; 18 aménagements de postes réalisés, précédés d'une étude détaillée avec un ergonome ; les salariés qui le souhaitent peuvent bénéficier d'accompagnement social grâce à l'assistante sociale (170 contacts, sur des thématiques personnelles ou professionnelles) et auprès du cabinet PSYA⁶).

L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Un accord **égalité professionnelle entre les hommes et les femmes** est en vigueur depuis 2007. Un nouvel accord à durée indéterminée a été conclu fin 2013 et un bilan à trois ans a été dressé devant les organisations syndicales. Le CMNE est partie prenante dans cette démarche d'accompagnement des potentiels féminins. Cette volonté d'assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est réaffirmée dans le PMT. La proportion des femmes parmi les cadres et les dirigeants atteint 33,5 % et elles sont près de 42,2 % parmi les promotions cadres (sur le périmètre France du Groupe CMNE). Dans le cadre de l'accord en faveur de l'égalité professionnelle, La Française a quant à elle mis en place un partenariat avec *Responsage*, service aux salariés aidant un proche âgé.

Dans l'accord relatif à l'**emploi des personnes handicapées**, renouvelé en 2014 pour 3 ans, le CMNE s'est engagé à développer différentes actions. Les objectifs majeurs ont été réalisés : sensibilisation des différents acteurs de l'entreprise ; **renforcement d'actions** en faveur de la reconnaissance du

⁵ La liste des accords signés par les entités du Groupe CMNE est annexée à ce chapitre

⁶ Soutien psychologique anonyme par téléphone

⁷ La Française a renouvelé son partenariat avec l'association Tremplin qui soutient des jeunes étudiants en situation de handicap dans la poursuite de leurs études.

Dans le cadre de la fusion entre les entités de Beobank et BKCP, la **Commission Mobilité** a prévu des mesures spécifiques en cas de disparition d'une fonction suite à cette fusion. Une procédure spécifique de reclassement, éventuellement accompagnée par des formations, est appliquée dans ce cas afin d'éviter des pertes d'emploi. Depuis la fusion, une dizaine de collaborateurs dont la fonction a disparu, ont été ré affectés au sein de l'entité.

SERVICES AUX SALARIÉS

Certains services améliorent la qualité de vie au travail, contribuent à l'équilibre vie privée/vie professionnelle dopent l'attractivité de l'entreprise, fidélisent les collaborateurs. Ce sont, entre autres, les services de conciergerie et des crèches inter-entreprises.

La conciergerie du CMNE offre confort et sérénité depuis deux ans. Les collaborateurs bénéficient des services via une permanence physique, au siège de Lille ou téléphonique dans le Réseau. Des livraisons sont également assurées dans les points de vente, et une assistance téléphonique est disponible. Depuis son ouverture le nombre de commandes est en progression, marque de son succès auprès des collaborateurs. Les services les plus demandés sont les services de ménage, de pressing et de repassage, ainsi que les services de jardinage et de bricolage. Les adeptes de repas équilibrés sont séduits par les paniers de saison et le pain de très bonne qualité.

De leur côté, La Française et le Comité d'entreprise ont mis en place un partenariat avec le réseau de **crèches inter-entreprises** Babilou-1001 crèches, permettant aux parents de jeunes enfants de bénéficier d'une place en crèche. Il est proposé aux salariés en CDI, ayant 1 an d'ancienneté, d'accéder à ce réseau, avec la possibilité d'obtenir une place à choisir près de son domicile ou de son lieu de travail. Mis en place à la rentrée 2013, ce partenariat donne accès à 20 berceaux par an pour l'accueil d'un enfant de moins de 3 ans jusqu'à son entrée à l'école. Un accès très apprécié au vu de la difficulté à obtenir une place en crèche en région parisienne.

handicap ; développement de partenariats avec le secteur protégé ou associatif et les écoles/universités. Cette année, le CMNE a souhaité plus particulièrement sensibiliser ses managers au handicap : leur rôle est essentiel dans le recrutement et l'accompagnement d'une personne handicapée au sein d'une équipe. Trois vidéos de saynètes réalisées par des comédiens professionnels de *Théâtre à la carte jouées* sur un ton humoristique ont été proposées pour faire tomber les tabous sur les thèmes du recrutement, de l'intégration et de l'aménagement de poste.

Dans l'objectif de **sensibiliser ses salariés au handicap**, La Française est en relation avec l'Adapt et l'Agefiph au moins une fois par an dans le cadre d'opérations de sensibilisation ; elle a financé un partenariat avec l'association Tremplin⁷ dont le but est d'aider les entreprises à passer d'une volonté et d'une politique d'intégration en faveur des personnes handicapées à une réalité d'accueil, de formation et d'insertion.

La Française rencontre Tremplin tous les deux mois lors d'une animation organisée au sein des entreprises partenaires. Elle traite également régulièrement avec des ESAT dans le cadre de ses sensibilisations au handicap et dans le cadre de sa contribution à l'insertion professionnelle de travailleurs handicapés.

Autre exemple, dans le domaine du logement social. La Française propose aux collaborateurs, en complément des services dits ouverts, les services contingentés existants (prêts travaux et accession et logement locatif social). Une attention toute particulière est portée sur les jeunes, pour qui l'accès à un logement est difficile. L'aide Mobili-jeune et l'accès aux résidences temporaires des services Action Logement sont proposés aux étudiants en alternance ou en stage d'au moins 6 mois à leur arrivée dans le Groupe.

ENCOURAGER L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Dans un monde marqué par le numérique, où le phénomène du digital connaît une accélération globale, le CMNE n'est pas en reste en faisant preuve d'innovation et de créativité : **deux Lab innovation** métier ont été lancés en 2016 sur les problématiques suivantes : un Lab Métier Crédit ou « *comment exploiter le mobile pour créer une nouvelle expérience utilisateur dans la gestion de ses crédits ?* » et un Lab Métier Ressources humaines « *comment identifier et recruter d'une nouvelle façon les talents de demain ?* » Il permet à des collaborateurs de participer activement et de l'intérieur à la transformation de leur entreprise.

Attentif aux engagements de ses collaborateurs au sein de la société civile, le CMNE propose à des collaborateurs volontaires :

- De solliciter un **congé solidaire** pour apporter leurs compétences dans des actions de terrain (soutien scolaire, formation pour adultes ou protection de la nature) dans le cadre d'un partenariat signé en 2010 avec l'ONG Planète Urgence⁸. À l'occasion du renouvellement annuel, le partenariat est étendu à l'ensemble des collaborateurs du périmètre Groupe CMNE : réseau France, Beobank, réseau entreprises, NEA et La Française ;
- D'accompagner une association dans le cadre de sa fondation d'entreprise par le **parrainage de dossiers** (ils suivent l'évolution du projet et en dressent le bilan) ou par le **mécénat de compétences** dans le cadre duquel ils apportent compétence, temps, savoirs... à la réalisation d'un projet associatif. Par exemple, dans le cadre d'un partenariat noué entre la Fondation CMNE et le réseau Étincelle, un module « La Banque et moi... » est animé par des formateurs et des directeurs de Caisse locale. Cette formation est adaptée spécifiquement au public de jeunes éloignés du marché de l'emploi, souvent en déshérence sociale et en recherche d'orientation professionnelle. La Française propose également un mécénat de compétence avec l'association SOS Sahel ;

- d'accueillir et de suivre individuellement un jeune diplômé de l'enseignement supérieur en difficulté d'insertion au travers d'un **Groupe Dynamique d'Embauche** du Réseau Alliances. Présent depuis sept ans dans ce réseau, près de 80 % des jeunes accompagnés par le CMNE ont trouvé un emploi.

Beobank encourage également l'engagement des collaborateurs en faveur de la communauté. Ainsi, chaque salarié a la possibilité d'effectuer une journée de bénévolat sur son temps de travail. Ces journées sont organisées individuellement, à plusieurs ou par département. En 2016, on citera également deux collectes (une de vêtements et une de jouets) au profit du refuge « Les Salanganes ». Ce refuge est un internat qui accueille des enfants et des adolescents de 3 à 18 ans et leur offre une thérapie familiale et individuelle pour permettre leur réintégration familiale. Mais aussi différentes participations sportives de soutien afin de récolter des fonds au profit de *United Fund for Belgium*, ou encore des ventes internes de chocolats au profit de la Ligue Belge de la Sclérose en Plaques et de l'Escalpage, une ASBL⁹ qui bâtit des projets pour des enfants, adolescents et adultes atteints de déficiences physiques.

Autre forme de solidarité : la soirée **fun et solidaire** de La Française *Solinight* : 8 associations proposées par les salariés sont mises à l'honneur. Chacune d'elles présente au préalable ses valeurs et champs d'actions à l'ensemble des collaborateurs. Au cours de cette soirée, les salariés regroupés par équipe, relèvent 16 défis et challenges afin de défendre leur association favorite. L'objectif est de s'engager et de sensibiliser tout en s'amusant. En 2016, les vainqueurs sont : SOS Sahel et Le Carillon arrivés ex aequo.

⁸ Depuis 2010, le CMNE propose un partenariat congé solidaire avec Planète Urgence. Les missions se déroulent sur une période de 2 semaines, dans de nombreux pays du monde. Le salarié apporte le financement du billet d'avion et des éventuels vaccins et prend ces jours sur ses congés payés. Une déduction fiscale peut être demandée pour n'avoir que 30 % des frais restant à charge. Pour le reste de la mission (logement, nourriture, etc.), le Groupe CMNE prend en charge le coût auprès de Planète Urgence.

⁹ ASBL : Association à But non Lucratif

ENVIRONNEMENTAL

Le CMNE, du fait de son activité de services, a des impacts environnementaux limités. Néanmoins, des axes de progrès liés à son propre fonctionnement ont été identifiés et les démarches sont nombreuses au travers des plans d'actions établis suite à la réalisation de bilan de gaz à effet de serre, d'audit énergétique, ou lors de la définition des process du traitement des déchets... D'autres démarches sont en cours ou programmées pour 2017, notamment la mise en œuvre de plans de déplacements d'entreprise, ou encore le déploiement du télétravail.

UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE QUI S'EST STRUCTURÉE

Pour le CMNE, apporter une réponse aux défis écologiques actuels est un autre axe d'expression de sa responsabilité. À cette fin, il s'est engagé dans une démarche de structuration avec pour objectif de réduire son empreinte environnementale. Le premier **Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre** (BEGES) du réseau France a été réalisé en 2012. L'objectif global de réduction des émissions de gaz à effet de serre de -8,5 % a été atteint et dépassé. Le second BEGES publié fin décembre 2015, retient trois thématiques afin de poursuivre les efforts de réduction sur les postes significatifs du fonctionnement interne de l'entité, à savoir : l'énergie (-264,35 teqCO₂, réduction de 10 %), l'usage professionnel des véhicules (-125,50 teqCO₂, réduction de 9 %), la consommation de papier (12,07 teqCO₂, réduction de 9 %). L'ambition globale de réduction des émissions pour les trois années à venir est de -9,9 % soit **-401,92 teqCO₂**.

La responsabilité sociétale a aussi été mise en œuvre dans la **politique d'achat** qui passe en partie par les centres de métiers fournisseurs du Crédit Mutuel comme Euro Information, SOFEDIS, CM-CIC Services. Ce dernier, en charge de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offre pour les fournisseurs de moyens généraux, avec un accent particulier sur le travail dissimulé et demande, à chaque revue de compte (*a minima* annuelle mais plutôt semestrielle) avec les prestataires, les actions entreprises dans le domaine de la RSE. Au sein d'Euro information qui gère notamment les achats de matériel (terminaux, monétique, libre-service bancaire, vidéo et téléphonie), le circuit du matériel est suivi de l'achat jusqu'au recyclage, la destruction et la récupération des déchets. Une politique d'achat est en cours d'écriture pour le Crédit Mutuel. Elle sera mise en place en 2017 et rendra plus lisible les pratiques RSE en matière d'achats.

Le **processus fournisseurs** du Crédit Mutuel fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'AFAQ¹⁰. Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseur. Le service achat demande le rapport RSE afin de connaître la politique RSE du fournisseur. La sélection des prestataires ou fournisseurs externes effectuée par les directions et services du CMNE est encadrée par les dispositions réglementaires. Il est cependant à noter que dans le cadre de cette sélection, le réseau France a inclus dans la grille des critères génériques de sélection (respect des règles sociales, image et réputation du prestataire, proximité géographique...) un critère relatif à leur démarche RSE. Sans présenter de vulnérabilité particulière aux aléas du

changement climatique, le CMNE a commencé à déployer une expertise en matière de maîtrise des consommations énergétiques. Conscient des enjeux, il mène une réflexion sur l'application de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant Diverses Dispositions d'Adaptation au Droit de l'Union Européenne dans le domaine du développement durable (loi DDADUE) instaurant l'obligation pour décembre 2015 d'un premier **audit énergétique** pour les grandes entreprises. Cet audit a été réalisé pour la CFCMNE sur un échantillon représentatif du parc immobilier, soit 5 sites centraux et 15 Caisses locales du réseau commercial, pour une surface totale étudiée de 23 345 m². Les énergies les plus utilisées sont l'électricité pour 1731 MWh et le gaz naturel pour 1419 MWh, respectivement pour 71 et 29 % des coûts énergétiques, soit une consommation globale en étude de 3 149 MWh. L'essentiel des consommations est généré par le chauffage pour 66 %, la bureautique pour 20 %, l'éclairage pour 8 % et la ventilation pour 3 %. Les principales actions préconisées concernent donc le chauffage (optimisation des régulations et remplacement de certaines chaudières), le bâti (isolation de parois et changement de fenêtres), la ventilation (programmation horaire des VMC¹¹) et l'éclairage (*relamping Led* de certains éclairages). Ces actions sont susceptibles de réduire les émissions de 71 tCO₂. Elles sont intégrées aux travaux et actions sur l'année 2017 comme des priorités liées à nos engagements éco responsables.

On note également l'étude des nouvelles versions de matériels réalisée par Euro Information (PC, imprimantes, scanners, copieurs) qui intègre depuis 2013 une approche RSE de consommation énergétique, un déploiement d'équipements de plus en plus économes en énergie (à titre d'exemple le nouveau poste Tiny référencé en 2016 a une consommation minimum de 1,2 kWh et maximum de 35 kWh (pour rappel le Lenovo M93t, modèle de 2015 consomme entre 11 et 35 kWh). Comme le Crédit Mutuel renouvelle annuellement environ 1/5 de son parc, cette démarche participe à la réduction de la consommation énergétique.

La Directive européenne relative à l'efficacité énergétique a été transposée en droit belge. Beobank va initier un audit énergétique sur ses deux bâtiments du siège au cours de l'année 2017. À noter que tout comme le CMNE, Beobank était déjà engagée dans une démarche d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments et avait mené un audit volontaire sur un de ses sites dès 2008.

¹⁰ Dernier audit surveillance : juin 2016, le prochain audit de renouvellement aura lieu en juin 2017
¹¹ VMC : Ventilations Mécaniques Contrôlées

RÉDUIRE LA CONSOMMATION DE RESSOURCES

Le système linéaire de notre économie, extraire, fabriquer, consommer, jeter, a atteint ses limites. Un décret précise les obligations de tri du papier, des métaux, des plastiques, du verre et du bois en entreprise (Décret n°2016-288 du 10 mars 2016 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets).

Le CMNE encourage la mise en place de comportements responsables en matière de consommation d'énergie ou de papier. **La dématérialisation** des relevés de comptes, la diffusion de documents via Internet, le développement de la gestion électronique des documents (GED), la signature électronique des documents (SED), l'impression de supports internes de communication sur du papier recyclé, l'utilisation de plus en plus forte des solutions via le web ou le smartphone sont autant d'exemples de comportements plus écologiques.

Pour favoriser les comportements respectueux de l'environnement au sein du CMNE et présenter les engagements de l'entreprise et ceux des collaborateurs, un **portail Développement Durable** est proposé dans l'Intranet des collaborateurs et des administrateurs du réseau France dans lequel sont publiés des actualités, les actions qui sont menées et un espace éco-gestes.

La gestion des déchets est au cœur du défi de la transition énergétique et du développement de l'économie circulaire. Le tri constitue la première étape dans le processus de réduction et de transformation des déchets. Depuis 2007, le CMNE est un partenaire d'Elise¹², référence en matière de collecte et de **recyclage du papier** et en 2015, Elise est devenue le fournisseur unique du CMNE pour une meilleure gestion.

Début 2015, le **traitement des déchets** a fait l'objet de décisions significatives modifiant leur traitement et favorisant le recyclage, dont la mise en place de sacs distincts pour le papier et les DIB¹³, le tri des gobelets et des piles. Une visite qualité sur chaque site permet de s'assurer que ce tri est bien réalisé tant par les collaborateurs que par l'entreprise de nettoyage (fiche qualité par site). Des réunions mensuelles de suivi des tonnages de déchets sont programmées et de nouvelles procédures de collecte sélective ont été actées. Un premier résultat probant est à noter : une baisse de 65 % des déchets DIB en 2015 par rapport à 2014. La sensibilisation faite auprès des collaborateurs du réseau France a également porté ses fruits : une augmentation du tri papier 135 887 kg (131 891 kg en 2015) et des cartons 29 962 kg (19 401 kg en 2015).

Chez NEA, plusieurs mesures sont mises en application en partenariat avec Cèdre, une société solidaire de valorisation des déchets en Île-de-France. Cèdre assure la collecte, le tri et le traitement des déchets. Un programme de recyclage a été signé en juin en partenariat avec Cèdre, qui emploie des handicapés en réinsertion (recyclage du papier, gobelets et bouteilles en plastique, canettes...).

¹² ELISE : Entreprise Locale d'Initiatives au Service de l'Environnement

¹³ DIB : Déchet Industriel Banal

¹⁴ Label écodynamique : <http://chefchezsoi.be/eco.php>

Un programme spécial a été mis en place lors du **cleaning day** qui a précédé le réaménagement des locaux suite à la nouvelle organisation : mise à disposition de bacs où tous les collaborateurs déposent les documents papiers non conservés pour être recyclés.

Par ailleurs, les activités du CMNE étant exclusivement sur le territoire européen, le CMNE n'est pas concerné par des contraintes d'approvisionnement en eau. Néanmoins et afin de réduire la **consommation d'eau**, des dispositifs sont mis en œuvre au sein de nos entités : chez Beobank, une surveillance mensuelle de la consommation est en place pour le siège et les bureaux. Depuis 2015, le CMNE dispose d'un relevé non plus annuel mais trimestriel assurant un meilleur suivi des consommations.

Les mesures en faveur de la lutte contre le **gaspillage alimentaire** n'impactent pas directement les activités du CMNE. Toutefois, lors de l'organisation des grands événements (convention, soirée des vœux...), il est attentif au choix des traiteurs :

- Depuis maintenant 4 ans, un de ses traiteurs est certifié *Qualitraiteur* par le bureau de contrôle Veritas. Dans le cadre de sa démarche RSE, il a signé une convention contre le gaspillage alimentaire avec une banque alimentaire régionale : les Restos du Cœur de Lille. Il s'engage à faire don des reliquats des réceptions organisées afin qu'ils soient redistribués aux plus démunis. Un de nos prestataires est par ailleurs labellisé entreprise écodynamique¹⁴, une particularité concerne la vaisselle utilisée, elle est fabriquée en résidu de canne à sucre (assiettes et couverts).
- Chez Beobank, Sodexo le gérant du restaurant d'entreprise situé au siège de La Plaine, a développé un plan d'actions sur ses 200 restaurants dont celui de Beobank, qui leur permet de réduire le gaspillage alimentaire de 600 tonnes sur base annuelle. Ce programme a été mis en place chez Beobank en 2014. À noter également un accord avec Foodlovers qui, en partenariat avec l'association Maison'elle, prévoit la redistribution des repas non consommés lors des événements.

Conformément aux obligations découlant du décret 2016-288 du 10 mars 2016, la gestion des **déchets électriques et électroniques** est réalisée par EIS, filiale du Groupe Crédit Mutuel. Elle réalise pour le compte d'Euro Information les prestations d'installations et de maintenance du matériel informatique. L'activité broke continue à évoluer afin de la rendre de plus en plus importante et éviter au maximum la destruction de matériel. Pour le renouvellement du matériel, les écolabels sont désormais priorités.

OPTIMISER LES DÉPLACEMENTS

Attaché au devenir de ses territoires et de la planète, le Groupe CMNE mène des actions très concrètes auprès de ses collaborateurs pour optimiser leurs déplacements. Les collaborateurs ont ainsi à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion à distance : conférence téléphonique par Skype, live meeting avec option possible roundtable, visioconférence...

Dans le cadre du plan d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, les **flottes automobiles** sont également revues avec des critères de plus en plus restrictifs notamment la réduction du taux de CO₂ des véhicules (moindres cylindrées et véhicules hybrides) : celui-ci a baissé de 27 gCO₂/km en trois ans. D'autres dispositifs sont déployés dans un but de réduction des émissions de GES, tels que le plan de déplacement d'entreprise ou encore le télétravail.

Au CMNE, le **Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE)** est phasé en deux temps. Le périmètre est celui des Services Fédéraux, mais les actions seront pour la plupart accessibles à l'ensemble des salariés. La raison de ce choix de déploiement en deux phases est liée en grande partie aux changements importants qu'a connus Lille en 2016 avec le Plan de Déplacements Urbain. Un certain nombre d'actions est d'ores et déjà mis en œuvre, à la lumière d'indicateurs relatifs à la flotte automobile. Le questionnaire et la géolocalisation du domicile des collaborateurs interviendront début 2017 pour affiner le plan d'actions. La promotion des transports en commun en fera partie, par exemple avec l'action *Tester le TER gratuitement* sur 2017.

Chez Beobank, il s'agit d'un exercice triennal. Le prochain PDE est prévu en 2017. Le plan actuel contient les résultats 2014 ainsi qu'un plan d'actions notamment basé sur les suggestions formulées par le personnel du siège social. En 2015, la banque a conclu une convention Tiers Payant avec la SNCB¹⁵ favorisant le recours à un abonnement annuel en train pour les déplacements domicile/travail. Au niveau du choix des véhicules de société, l'écoscore est pris en compte pour réduire l'impact environnemental de l'usage de véhicules. En 2016, dans le cadre du projet de relocalisation du siège social, une attention particulière est accordée à un emplacement à proximité des gares ferroviaires et de l'offre du réseau des autres modes de transport en commun. En concertation avec les partenaires sociaux, une procédure de télétravail a été élaborée dont les avantages profitent tant aux collaborateurs (bien-être) qu'à la banque (moins de déplacements/gain de productivité) et à l'environnement (moins de déplacements, moins de pollution).

Chez La Française, le recours au **télétravail** a été initié et après une phase test en 2015, fort a été de constater que le télétravail est un vecteur d'équilibre et de bien être pour les collaborateurs mais également d'efficacité et de productivité pour l'entreprise. Aussi, La Française a-t-elle décidé d'inscrire le télétravail régulier dans sa politique de développement des ressources humaines. L'accord signé précise l'organisation du télétravail régulier, à raison d'un jour par semaine, pour les métiers qui s'y prêtent, tout en maintenant la possibilité d'avoir recours au télétravail exceptionnel.

Au CMNE, une trentaine de collaborateurs expérimente également le télétravail à raison d'un jour par semaine. L'objectif est de mesurer les bénéfices du télétravail pour l'entreprise et pour les salariés mais aussi d'identifier les éventuelles limites et contraintes. Au-delà de l'intérêt qu'il peut présenter en termes de qualité de vie au travail, cette expérimentation permettra également une appropriation et une diffusion plus aisée des nouvelles technologies au sein de l'entreprise (visio-conférence, Skype™ etc.). Elle offrira aux managers l'opportunité d'être innovants dans leurs pratiques managériales en s'adaptant à cette nouvelle forme de relation de travail.

Lors de la **Semaine Européenne de la Mobilité**, WayzUp, le co-voiturage domicile travail, a été mis à l'honneur au sein de La Française afin de proposer une solution plus économique et écologique aux trajets du quotidien. Cette nouvelle entreprise était déjà venue au printemps présenter ses services aux salariés du Groupe : 7 000 personnes inscrites en Ile-de-France proposent leur trajet domicile-travail sur l'application. Ils participent ainsi à la décongestion des routes de la région tout en réduisant leurs émissions de CO₂.

Pour NEA, de par la localisation de la société et des partenaires, les trajets domicile/travail des salariés et les déplacements professionnels sont majoritairement effectués en transports en commun. De plus, la visio ou les conférences téléphoniques pour les réunions entre Bruxelles, Paris, Lille, et Strasbourg sont privilégiées afin de limiter des déplacements trop fréquents.

¹⁵ SNCB : Société Nationale des Chemins de fer Belges

PRISE EN COMPTE DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

À l'issue de l'exercice clos au 31 décembre 2016 et conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique¹⁶, La Française et NEA communiqueront, 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. Les sociétés expliqueront aussi les modalités de droits de vote attachés aux instruments financiers. D'ores et déjà, le CMNE a mis en œuvre certaines dispositions :

- Les préoccupations environnementales sont prises en compte lors des financements de projets d'investissement (notamment politiques sectorielles) ;
- Dans le cadre de l'activité banque de détail et plus particulièrement du crédit à l'habitat, des produits spécifiques en dehors des éco-prêts à taux zéro, sont proposés tels que des crédits économie d'énergie court et long terme ;
- Les effets des changements climatiques sont intégrés dans les analyses de risques opérationnels (accident, événement naturel ou accidentel majeur, défaillance logistique majeure) ; ils peuvent avoir notamment pour conséquence d'augmenter la survenance et/ou la gravité du risque d'inondation (impact sur les cartographies de risques opérationnels) ;
- La Française Real Estate Managers poursuit ses acquisitions immobilières en restant attentive à l'existence des certifications et des labels et en s'appuyant sur des audits de due diligence réalisés par des tiers utilisant l'outil d'évaluation environnementale et sociale développé en interne par La Française : le DIAGTECH. Avec cette méthodologie innovante, les certifications et les labels prennent bien évidemment une part importante pour la décision d'investissement mais de la même manière que d'autres critères qu'ils soient environnementaux ou sociaux. La Française, pour le compte de son OPCI LFP Immo SR a financé le premier bâtiment tertiaire de France à énergie positive et en autoconsommation ;
- Au niveau national, la Direction des risques établira (à compter de l'arrêté du 31/12/16) un reporting trimestriel consolidé sur les expositions sur les secteurs polluants (activités minières générales, extraction de houille et de lignite, charbon, commerce de détail de charbons). Par ailleurs afin d'optimiser ce dispositif, une cartographie des risques opérationnels sur le risque climatique est en cours d'élaboration. L'objectif est de faire un état des lieux pour déterminer l'impact du risque climatique sur l'activité et d'identifier des mesures de protection.

En termes de **politiques sectorielles**, le CMNE s'inscrit dans une démarche globale du Groupe Crédit Mutuel et prend en compte les alertes qui sont émises par la direction des risques du Groupe sur certains secteurs ou contreparties. Il opère également une veille attentive de ses investissements et contreparties partenaires. Le but de ces politiques sectorielles est de préciser les principes et règles d'intervention généraux concernant les financements et investissements dans les secteurs concernés en cohérence avec la politique RSE, à savoir : centrales thermiques au charbon, défense, énergie nucléaire civile, secteur minier. Elles pourront faire l'objet de révision chaque fois que le Groupe le jugera nécessaire.

Du côté de la gestion d'actifs, La Française exclut de ses investissements les sociétés impliquées dans les mines antipersonnel et les armes à sous-munition. La liste de ces sociétés est régulièrement mise à jour par Sustainalytics. Dans le cadre de sa stratégie avancée d'investissement, La Française accorde une importance particulière au critère de gouvernance des sociétés dans lesquelles elle investit.

La Française a mené plusieurs projets en vue de répondre aux exigences de l'article 173, lequel vise à renforcer le dispositif existant sur la démarche RSE des investisseurs institutionnels¹⁷ en France. La Française s'est ainsi dotée d'outils internes permettant de calculer l'empreinte carbone de **tous ses portefeuilles actions et près du tiers des actifs immobiliers en gestion**. On citera à titre d'illustration : constitution d'un club investisseurs *Zero Carbon* un an après la création du fonds *Zero Carbon* ; participation à une compétition portant sur **le meilleur reporting extra-financier** organisé par le *think-tank* multi-acteurs *2° Investing initiative* qui a permis de tester diverses approches de l'évaluation du positionnement d'un portefeuille au regard d'indicateurs comme l'empreinte carbone ou des scénarii 2° développés par l'AIE (Agence Internationale de l'Énergie).

Au niveau des investissements, ACMN Vie a soutenu l'initiative **Tera Neva** qui a pour but de mobiliser les institutionnels français pour la lutte contre le réchauffement climatique lors de l'organisation de la COP21 à Paris. ACMN Vie a participé à ce projet de la Banque Européenne d'Investissement, en affichant sa volonté de réduire l'impact de son portefeuille sur le changement climatique et son engagement pour favoriser la transition énergétique. ACMN Vie a investi sur un produit structuré indexé sur le SOLCARE index (*Ethical Europe Climate Care Index*) de maturité 2029.

¹⁶ Il s'agit de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte dont l'entrée en vigueur est fixée au 31 décembre 2016, complétée par le décret d'application n°2015-1850 du 29 décembre 2015

¹⁷ En ce qui concerne le Groupe Crédit Mutuel, les acteurs impactés par l'article 173 de la loi TEE sont notamment les entreprises d'assurance et de réassurance régies par le code des assurances, et les sociétés d'investissement à capital variable

SOCIÉTAL

Le CMNE est une banque mutualiste et le mutualisme se définit par trois éléments : un mode de gestion différent, un ancrage territorial et un engagement sociétal. Les deux derniers particulièrement, induisent une implication dans la vie locale. Ces valeurs fondatrices font du CMNE un acteur « concerné » par ce qui se passe autour de lui et soucieux d'influer sur son environnement là où il le peut et selon ses moyens, tout en restant dans son rôle. Il ne s'agit pas de se substituer aux pouvoirs publics mais bien de jouer une complémentarité dans l'intérêt général. L'implication dans la vie locale, c'est aussi un engagement RSE que l'entreprise a pris avec fermeté.

C'est notamment de favoriser l'inclusion sociale en facilitant le crédit, d'être un acteur du micro crédit, de proposer des produits d'épargne solidaire à nos sociétaires clients, de soutenir des projets à travers nos fondations d'entreprise.

UNE BANQUE DE PROXIMITÉ AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE RÉELLE

Banque de proximité, le **maillage territorial** des implantations des différents guichets bancaires du CMNE reste diversifié et se renforce. Il propose ses produits et services dans 543 points de contacts en France et en Belgique, mais également dans des centres d'affaires et pro centres dédiés aux entreprises.

Bien présent dans les zones péri-urbaines, le CMNE n'a délaissé aucune zone d'habitation. Ainsi, en 2016, 25,20 % de ses implantations sont localisées en zone rurale (en intégrant les communes de moins de 5 000 habitants¹⁸) et un quart des **zones franches urbaines** est desservi par une enseigne Crédit Mutuel.

Son ancrage local, sa stratégie clairement tournée vers la banque de détail, sa gestion coopérative prudente et sa solidité financière ont permis notamment de développer les **crédits aux professionnels** dont l'encours s'élève à 1,9 milliard pour le réseau France (crédits d'investissement et de fonctionnement). Véritable soutien du tissu économique local, le CMNE participe activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi. On notera également qu'en 2016, le réseau France et le pôle Entreprises représentent environ 64 % des encours de crédit à la clientèle du Groupe.

Le Crédit Mutuel, 2^{ème} banque de l'agriculture en France, accompagne 110 000 exploitants à chacune des étapes de la vie de leur exploitation, de l'installation à la transmission. **Partenaire majeur de l'agriculture** sur la région Hauts-de-France et les départements de la Marne et des Ardennes pour la région Grand Est, le CMNE avec 41 % de parts de marché sur l'encours agricole régional, a notamment proposé en 2016 un plan d'aide pour ses clients agriculteurs. La première de ces mesures est la mise en place d'un prêt de fonds de roulement, afin de soutenir la trésorerie : 30 millions d'euros au taux de 0,5 % sont mobilisés. La seconde concerne le démarrage de la campagne 2017, qui doit se faire dans les meilleures conditions : les crédits de campagne bénéficient de conditions exceptionnelles : 1,50 % avec une mise en œuvre conjointe avec les coopératives et négoces régionaux.

À l'initiative de clients institutionnels et en partenariat avec ACOFI, La Française Inflection Point a lancé il y a un an une initiative originale autour de la promotion de l'emploi durable. Sous la forme d'un fonds dédié, **LFIP Actions France Emploi Durable**, le projet au cœur de la création de ce fonds repose sur la conviction que les performances sociales et financières, loin d'être antinomiques, sont au contraire indissociables à long terme pour les entreprises quel que soit leur secteur d'activité. Les enjeux de rentabilité, d'innovation et d'adaptation sous-jacents se font d'autant plus pressants à un moment charnière où le départ de la génération des baby-boomers, la tertiarisation de l'économie et l'explosion des nouvelles technologies, obligent les entreprises à repenser leurs modes de fonctionnement. Ainsi le fonds investit dans tous les secteurs d'activité qu'ils soient dans une dynamique de création d'emploi (applications des nouvelles technologies, santé, service à la personne, etc.) ou au contraire d'attrition des besoins en capital humain. Il sélectionne les entreprises les plus à même de créer de l'emploi, ou au moins de montrer leur capacité à le préserver ou le faire évoluer et générer une qualité d'emploi, gage de sa durabilité et de son adaptabilité.

Le CMNE a quant à lui lancé un fonds dédié de Private Equity qui interviendra en co-investissement principalement avec 2 fonds Siparex, l'un est orienté sur l'**impact sociétal et environnemental**, le second vers le domaine **numérique**. La spécificité du fonds CMNE est de limiter les prises de participation dans des sociétés ancrées sur notre territoire y compris la Belgique.

Le réseau **Initiative France**, premier réseau associatif de financement de créateurs et de repreneurs d'entreprise, fait naître quelques 40 entreprises par jour. Soucieux de participer au développement économique local, le CMNE en est un partenaire historique : il accorde au Réseau Initiative des subventions pour l'octroi de prêts d'honneur aux créateurs et repreneurs d'entreprise. En plus de cette aide financière, les collaborateurs de ses Espaces Conseil Professionnels (ECP), sont également acteurs des différentes plateformes Initiative. Ils participent aux comités d'agrément qui étudient les dossiers et décident ou non de soutenir et financer un créateur. Ses conseillers clientèle professionnelle apportent ainsi leur expertise du crédit, leur connaissance du tissu économique, leur expérience professionnelle et personnelle.

¹⁸ Base cartographique mise en œuvre par la Datar en octobre 2012

UNE OFFRE DE PRODUITS RESPONSABLES

Que les clients souhaitent soutenir une association, rénover leur maison ou épargner solidaire, l'ensemble des filiales du Groupe CMNE les accompagne dans leur choix de solutions adapté à leur souhait, pour épargner et investir différemment.

- **Épargne pour les autres**, deux produits : le Livret d'Épargne pour les Autres, un livret solidaire qui permet aux clients de reverser tout ou partie de leurs intérêts à une association humanitaire. Les clients choisissent la ou les associations bénéficiaires : Ludopital, le Secours Populaire, l'Association Petits Princes, le Secours Catholique, Habitat Humanisme... Le Livret pour les autres associations a été décliné sur le même principe pour les associations clientes du CMNE ;
- **Livret Sociétaire**, une solution d'épargne exclusivement réservée aux sociétaires qui récompense leur fidélité, ainsi qu'un Livret Sociétaire OBNI réservé aux sociétaires des Organismes à But Non Lucratif ;
- **Crédits d'économie d'énergie et Eco PTZ**, produits spécifiques pour financer les projets environnementaux. En 2016, on comptait un encours de 7,9 millions d'euros pour les CREDINERGIE et 20,4 millions d'euros pour les ECOPTZ ;
- **Éco Crédit** (sans bonification d'intérêts), produit proposé par Beobank à un taux avantageux pour les clients qui souhaitent investir dans des projets visant à limiter la consommation d'énergie (production d'eau chaude par le biais de l'énergie solaire, panneau photovoltaïque, pompe à chaleur...). Un peu plus de 180 prêts ont été accordés cette année pour un montant moyen de 7 600 euros.

Les Assurances du Crédit Mutuel sont membre fondateur de l'association **Optique Solidaire**¹⁹ avec des partenaires ophtalmologues, des opticiens, des fabricants de verres et de montures et d'autres assureurs complémentaires santé ; le CMNE participe à ce projet pour permettre à des personnes de plus de 45 ans et à faibles revenus, détenteurs d'une couverture Assurance Complémentaire Santé, de bénéficier d'un équipement optique made in France de qualité sans aucun reste à charge.

En tant qu'acteur responsable et par une approche de long terme, La Française intègre les défis de demain pour forcer ses convictions d'aujourd'hui. Ses convictions se retrouvent dans sa philosophie de gestion. Convaincue par le fait que la durabilité est source de performance, elle applique ce principe à différentes expertises. Côté Immobilier, elle est un acteur leader en matière d'immobilier durable et responsable. Elle est membre fondateur de l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID) et signataire de la charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés. Côté valeurs mobilières grâce à son partenariat stratégique avec IPCM, le principe de gestion SAI²⁰ est appliqué sur différentes classes d'actifs. Au-delà d'une simple analyse ISR²¹ cette approche prend en compte l'analyse de l'adéquation des stratégies des entreprises aux évolutions des grandes tendances de ce monde et mesure leur adaptabilité et leur capacité d'innovation. Côté Financement de l'économie, elle propose notamment des investissements répondant au besoin de financement de la transition énergétique.

¹⁹ Pour plus de renseignements sur l'association : www.optiquesolidaire.fr

²⁰ SAI : Stratégie Avancée d'Investissement

²¹ ISR : Investissement Socialement Responsable

NewAlpha, filiale de La Française, est dédiée à l'incubation et à la prise de participations dans l'objectif de valoriser **l'innovation entrepreneuriale** dans la finance et la gestion d'actifs. Il a lancé fin 2015 le premier fonds français de Venture Capital dédié aux Fintech. En investissant 2,5 millions d'euros dans Unilend, une plateforme collaborative de prêts-emprunts, le fonds réalise son troisième investissement sur un secteur très porteur et apporte à la société les moyens d'engager une nouvelle phase de son développement.

Lors de la semaine de la Finance Responsable, La Française a organisé des événements en lien avec la thématique et sensibilisé ses collaborateurs et autres partenaires : des petits déjeuners thématiques autour de *Zero Carbon* animés par les spécialistes de La Française pour les partenaires institutionnels, une conférence à destination du grand public sur le thème de *La finance Responsable, autrement*, un article dédié au leg responsable dans la lettre aux particuliers à destination de la clientèle privée.

La 9^{ème} édition du mois de l'**Économie Sociale et Solidaire** (ESS) est l'occasion de revenir sur les principes et les valeurs de cette économie innovante, qui parvient à concilier activité économique et utilité sociale. Afin de faire découvrir au plus grand nombre les initiatives innovantes de l'ESS, les Chambres Régionales de l'Économie Sociale et Solidaire (CRESS) et le Conseil National des CRESS (CNCRESS) organisent chaque année, le mois de l'Économie Sociale et Solidaire. Acteur de cet événement, le CMNE a organisé une conférence petit-déjeuner sur le thème *Réalité virtuelle : évolution de la technologie et perspectives futures*.

SOLIDARITÉ, MÉCÉNAT ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

En complément de l'offre classique bancaire, le CMNE intervient pour la création d'activité et d'emploi financée par le **microcrédit professionnel intermédié** à travers les réseaux France active et Initiative France ainsi que les financements dans le cadre du dispositif Nacre. Les données chiffrées globalisées sont fournies par les principaux partenaires pour l'ensemble du Groupe Crédit Mutuel. Elles sont publiées dans le rapport annuel du Groupe Crédit Mutuel.

Dispositif à la croisée entre développement économique, inclusion bancaire et insertion professionnelle et sociale, le microcrédit solidaire a été instauré par la loi dite loi Borloo en 2005. La même année, il est arrivé dans le Nord porté par le CMNE. Il y a maintenant 11 ans que le CMNE s'investit dans des aspects plus sociaux et a établi un partenariat avec la caisse des dépôts et consignations. C'est là qu'a été créée la caisse solidaire du CMNE qui gère exclusivement du **microcrédit personnel accompagné**. 80 % des dossiers ont trait à la mobilité, achat d'un véhicule ou passage du permis de conduire ; entre 10 et 5 % au logement, au mobilier, à l'électroménager et 5 % à la formation et l'insertion. Au cours d'une année, 750 à 800 dossiers sur les sept départements sont analysés et 50 à 60 % sont acceptés.

Acteur de proximité, le Groupe CMNE joue un véritable rôle sur ses territoires et encourage les acteurs qui le font vivre. Il soutient des projets d'intérêt général innovants et structurants pour soutenir son développement.

La Fondation d'entreprise Crédit Mutuel Nord Europe²² est née de la volonté de l'entreprise de structurer les actions culturelles et solidaires qu'elle a toujours menées. Elle a à cœur d'agir sur l'ensemble de son territoire et de rester fidèle aux valeurs qu'elle incarne. Chaque année, elle accompagne une soixantaine de projets porteurs de sens. Sa mission se décline en trois axes d'intervention : la culture et la formation ; la lutte contre les exclusions ; et l'esprit d'entreprendre. Les opérations phares de la Fondation en 2016 sont :

- Le mécénat principal de l'exposition Modigliani au LaM²³. À cette occasion, la Fondation a organisé pour les collaborateurs des visites guidées et un vernissage à destination des salariés du CMNE et de leurs enfants ;
- L'accompagnement du programme PEI de Sciences Po Lille pour encourager les jeunes de conditions modestes à faire des études supérieures ;
- Le soutien à l'association QUANTA pour l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap psychique ;
- Le soutien à EPA Nord Pas-de-Calais et Picardie pour stimuler l'esprit d'entreprendre chez les jeunes ;
- La mise en place d'un vote en faveur de projets solidaires soutenus par la Fondation. A la clé, un prix « coup de cœur des collaborateurs » remis à l'association Les Clowns de l'Espoir et un prix du public attribué à l'association Les Blouses Roses.

Dans le cadre du concours **talents BGE Hauts de France**, le CMNE a parrainé un jeune entrepreneur dans la catégorie *Prix économie sociale et solidaire* : Le Buffet Engagé. Loin d'être un simple lieu de restauration, le Buffet Engagé est une entreprise s'inscrivant dans une démarche de développement local, de création d'emplois, de promotion de la culture et de développement du lien social... « Talents » s'inscrit dans le cadre du programme régional de création et transmission d'entreprise (PRCTE) initié par la région Hauts-de-France et visant un accès égal à tous pour l'initiative.

Partout en France, **la Fondation Crédit Mutuel pour la Lecture** fait lire et écrire des milliers d'écoliers et collégiens, grâce au programme *Lire la Ville*. Dans la région Nord-Pas de Calais, ce sont chaque année des dizaines de classes qui obtiennent le soutien de la fondation. Les enfants scolarisés dans ces établissements classés réseau d'éducation prioritaire renforcé peuvent ainsi « sortir des murs » et mener un projet original qui peut mêler lecture, écriture, théâtre... Le comité de sélection pour la région Nord-Pas de Calais a retenu une dizaine de projets permettant à 1 500 élèves de bénéficier de ce dispositif. Par ailleurs, depuis plus de 10 ans, la fondation soutient le *prix des Incorruptibles* qui a pour mission de faire lire les jeunes dans une démarche aussi ludique que pédagogique. C'est dans ce cadre que le CMNE encourage l'adhésion d'une dizaine de structures parascolaires de zones sensibles à l'association des Incorruptibles, et leur fait don d'un kit de livres à destination des enfants de niveau CP.

Les actions de mécénat culturel chez ACMN VIE accompagnent de jeunes artistes et les aident à se faire connaître. De nombreuses œuvres sont exposées dans leurs locaux, dont quelques-unes ont été acquises par la société ou par des collaborateurs à titre personnel – notamment des œuvres du sculpteur Boldi et du peintre Marc Ash. En 2016, ACMN VIE a exposé les œuvres de la photographe Leïla Garfield.

Par le biais de **fonds de partage**, La Française soutient l'ICM (Institut du Cerveau et de la Moelle épinière) et AIDES. À ce titre, l'ICM a reçu un chèque de plus de 35 000 euros. « Comprendre et traiter les maladies et les traumatismes du système nerveux constituent un enjeu majeur à l'échelle mondiale pour le XXI^{ème} siècle. Aujourd'hui, la médecine soulage... Demain, il faut prévenir, guérir et réparer ». C'est la mission que s'est donné l'ICM, centre de recherche de dimension internationale, qui réunit sur un même site au cœur de l'hôpital La Pitié-Salpêtrière à Paris, malades, médecins et chercheurs. Le CMNE et La Française soutiennent ainsi la recherche médicale au travers de la SCPI de thématique santé Pierval Santé. Ainsi le CMNE fait un don à l'ICM de 0,50 % de la collecte annuelle de Pierval Santé réalisée par son réseau. La Française quant à elle abonde à hauteur de 0,20 % de cette même collecte. Le chèque remis à l'ICM se rapporte ainsi à la collecte réalisée sur Pierval Santé auprès du réseau CMNE en 2014 et 2015.

²² Le rapport annuel de la fondation CMNE est disponible sur le site <http://fondation.cmne.fr>

²³ Lille Métropole Musée d'art moderne, d'art contemporain et d'art brut (LaM)

LE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le Crédit Mutuel est à l'écoute, non seulement de ses sociétaires et clients, mais également de nombreuses parties prenantes au premier rang desquelles figurent ses régulateurs, les organismes professionnels auxquels il appartient, les acteurs du contrôle, qu'ils soient internes ou externes, obligatoires ou sollicités.

| | |
|--|--|
| <p>PARTIES PRENANTES INTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociétaires - Clients/administrateurs • Fédérations régionales • Salariés • Direction & management • Filiales et sociétés communes de moyen | <p>PARTIES PRENANTES COMMERCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clients • Fournisseurs • Sous-traitants • Partenaires commerciaux • Concurrents |
| <p>PARTIES PRENANTES SECTORIELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relations de place • Pouvoirs publics • Autorités de contrôle/régulation • Agences de notation | <p>PARTIES PRENANTES SOCIÉTALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institutions coopératives • Associations/ONG • Médias • Société civile/parlement |

Au-delà de ces interlocuteurs, dans un groupe non centralisé, d'autres intervenants peuvent apparaître, en fonction des stratégies et partenariats de chacune des entités du Groupe. Afin de mieux identifier ces parties prenantes, le Groupe a initié en 2017 une démarche de recensement.

La préparation, la rédaction et l'illustration de ce rapport requièrent chaque année le concours et l'engagement de nombreux collaborateurs au sein du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe. Un travail d'équipe, car chacun dans notre métier et à notre niveau, nous pouvons contribuer à améliorer l'impact de nos activités sur le monde qui nous entoure.

Le Groupe Crédit Mutuel considère la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) comme une façon de réaffirmer son identité et de renforcer sa différence coopérative. Conscient des enjeux sociétaux, il s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs RSE afin de mieux identifier les comportements et contributions de nos établissements à notre société et d'en rendre compte. Chaque entité coopérative ou filiale a pu bien sûr, en fonction de son histoire, de son implantation territoriale et de ses partenaires, définir ses propres orientations RSE stratégiques.

La méthodologie de mesure et de reporting qui couvre l'ensemble du périmètre bancassurance du Groupe, est actualisée régulièrement par un groupe de travail national sur la RSE réunissant les différentes fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du Groupe, dont le Crédit Mutuel Nord Europe. Le Groupe national se réunit au minimum six fois par an et permet aux différentes entités de mettre en commun les initiatives internes, les bonnes pratiques et de réfléchir sur la mise en œuvre de la RSE dans les entreprises. Dans ce cadre, des échanges avec les parties prenantes et les autres banques coopératives ont aussi permis de définir un socle commun d'indicateurs.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

La méthodologie de reporting retenue, fruit d'un travail collectif, organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre, et les contrôles effectués. Elle s'adresse aux contributeurs du CMNE et de ses filiales participant au reporting, et peut solliciter différents experts métiers. Elle formalise la piste d'audit pour les vérifications internes et externes. Au final, c'est un outil commun de collecte à l'ensemble du CMNE qui est mis en œuvre annuellement. La collecte comporte au total plus de 260 items régulièrement revus permettant de renseigner les 42 informations réclamées par l'article 225 de la loi Grenelle II mais aussi de nombreux indicateurs complémentaires sur la vie coopérative et démocratique du Groupe.

Au sein du CMNE, une cinquantaine de contributeurs sont concernés et mobilisés par la RSE plus particulièrement par les actions mises en place au sein des différentes filières métiers mais également pour les travaux de reporting. Il est difficile de chiffrer précisément les moyens mis en œuvre car la RSE est une responsabilité transversale et peut concerner de nombreux collaborateurs de manière partielle ou temporaire. La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du CMNE a été facilitée par la mise en place d'outils de reporting, l'organisation de réunions spécifiques avec la présence ponctuelle des OTI²⁴, la mise en place d'un portail dédié « Développement durable » dans l'intranet des collaborateurs et des administrateurs. Représentants les 1 003 578 clients-sociétaires premiers destinataires des engagements du CMNE, ses 1 525 administrateurs sont également les premiers porte-parole des attentes de la société. Conscient de cette richesse, le CMNE s'applique à en développer la vitalité, la diversité et la participation active.

Les informations publiées reflètent la volonté de meilleure connaissance et de transparence du CMNE. Les informations qualitatives décrivent ou illustrent les actions ou les engagements pris par tout ou partie des entités du CMNE et témoignent de son engagement continu en matière de responsabilité sociétale. Les indicateurs quantitatifs apprécient l'évolution des informations. Dès 2012, plusieurs indicateurs ont fait l'objet d'une vérification de leur fiabilité par l'OTI afin d'attester de leur présence et de leur conformité aux obligations réglementaires. Au total, 30 indicateurs quantitatifs et une dizaine d'indicateurs qualitatifs font l'objet d'une revue de la publication, d'un audit des données (sur site ou à distance) sur la base de revue analytique, de tests substantiels par échantillon, de comparaison avec des ratios de performance sectoriels, d'entretiens et d'un rapport d'assurance comprenant l'attestation de présence et l'avis sur la sincérité par le commissaire aux comptes choisi comme OTI, en l'occurrence le cabinet Mazars.

La collecte des données 2016 a été annoncée dès l'automne afin de mobiliser l'ensemble des filières métiers concernées, d'organiser les paliers de remontées d'information et les contrôles de cohérence. Cette collecte a fait l'objet d'une réunion d'ouverture en présence d'un représentant du cabinet Mazars qui a présenté les conclusions du rapport de vérification 2015, les axes de fiabilisation pour les travaux extra-financiers 2016 et un point sur les évolutions réglementaires à venir. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Par rapport à l'exercice précédent, les nouvelles informations collectées visent en particulier à mettre l'accent sur la mise en œuvre des dispositions de l'article 173 de la loi de transition énergétique et pour la croissance verte en relation avec les filiales d'assurance et de gestion d'actifs, la prise en compte des obligations en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire et de reporting sur l'économie circulaire.

24 OTI : Organisme Tiers Indépendant

Les indicateurs RSE retenus tiennent finalement compte des différents référentiels de reporting existants et s'appuient notamment sur :

- L'article 225 de la loi Grenelle 2 ;
- Les dispositions de la loi de transition énergétique et pour la croissance verte ;
- La réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (Décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- L'OIT (recommandation 193 relative aux coopératives) ;
- L'OCDE (principes directeurs) ;
- Le Global Reporting initiative (version 4) ;
- Les échanges réguliers avec les parties prenantes (assemblées générales de sociétaires, ONG, agences de notation extra-financières...)
- Les réflexions collectives sur les pratiques de RSE dans les banques coopératives européennes (EACB) et les autres secteurs coopératifs.

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

- Les principes de l'Alliance Coopérative internationale (ACI) ;
- La charte de l'identité coopérative de CoopFR adoptée en 2010²⁵ ;
- Le pacte mondial/Global compact (membre depuis avril 2003) ;
- Les principes pour l'investissement responsable (PRI) ;
- Le code de transparence Association française de gestion financière - Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR) ;
- Le manifeste de l'entreprise responsable du world forum for a responsible economy ;
- Le label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- Le label Novethic investissement socialement responsable (ISR) ;
- Le label Finansol sur les produits solidaires ;
- L'observatoire de l'immobilier durable.

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

Une partie des indicateurs et des commentaires est consacrée à la gouvernance. La participation et la démocratie sont à la base du fonctionnement coopératif du Crédit Mutuel. Cette particularité coopérative est aussi celle qui fonde l'enracinement du Crédit Mutuel dans les territoires et la non centralisation de la gouvernance du Groupe dans le respect de l'autonomie des membres et la subsidiarité entre les différentes entités coopératives.

INDICATEURS SOCIÉTAUX

Les informations relatives au microcrédit sont des données fournies par les principaux partenaires du Groupe, à savoir l'Adie, France Active, Initiative France qui communiquent des chiffres globalisés Crédit Mutuel (le coefficient de progression national pouvant être appliqué au niveau régional).

Les données chiffrées globalisées de l'exercice clos sont publiées dans le rapport annuel du Groupe Crédit Mutuel.

INDICATEURS SOCIAUX

L'effectif : ce sont les salariés inscrits au 31 décembre hors stagiaires, hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Les données sociales : le nombre total de jours d'absence (en jours ouvrés) inclut toutes les absences suivantes des collaborateurs en CDI, CDD ou alternance : les congés maladie indemnisés, non indemnisés ou sans certificat médical, les accidents de travail et de trajet, les congés spéciaux, les congés maladie enfant, les congés sans solde de longue durée (supérieure à un mois), les congés sabbatiques, les congés parentaux, et les congés d'invalidité. Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...) et les congés de maternité et de paternité. Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre pas les subventions Fongecif et la formation en alternance.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Du fait de la nature des activités du CMNE les nuisances sonores, pollution des sols ou autres formes de pollutions sur les lieux d'implantation n'apparaissent pas significatives. Il n'a pas non plus d'impact majeur sur la biodiversité, cependant ces enjeux ont été nouvellement intégrés dans la réflexion globale RSE sans être inclus dans ce présent rapport. Le CMNE n'a enregistré aucune provision ou garantie dans sa comptabilité en matière d'environnement.

Au total, le **périmètre global** retenu intègre toutes les activités du Groupe CMNE (Banque, Assurance, Asset-Management) soit 99,5 % du total des effectifs répartis au sein des 10 entités employeurs du périmètre consolidé comptable, à savoir : la CFCMNE, Beobank, BCMNE, Bail Actéa, Nord Europe Lease, ACMN Vie, Nord Europe Life Belgium, Nord Europe Life Luxembourg, La Française AM, La Française AM Private Bank et AM International. Il est à noter que deux entités ont rejoint le groupe La Française au cours du second semestre 2016 (23 salariés concernés) ; elles seront intégrées dans le reporting extra financier à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2017. Par ailleurs, Beobank et BKCP banque ont fusionné.

| Volet | Indicateur de mesure | Taux de couverture | Exclusions de périmètre |
|-----------------|---------------------------|--------------------|--|
| GOUVERNANCE | Nombre de sociétaires | 100 % | Pas d'exclusion : l'ensemble du cœur coopératif est repris dans le périmètre |
| SOCIAL | | 99,5 % | Ensemble Groupe CMNE |
| SOCIÉTAL | Nombre de salariés en PPH | 100 % | Ensemble Groupe CMNE France |
| ENVIRONNEMENTAL | | 100 % | Ensemble Groupe CMNE |

Soucieux de fiabiliser son dispositif national de reporting RSE, l'Inspection Générale de la Confédération a diligencé une mission sur ce thème en 2016. Celle-ci a donné lieu à des investigations y compris au sein du Groupe CMNE. Les conclusions de la mission ont fait l'objet d'une présentation au CMNE en comité de direction Groupe.

²⁵ Coop Fr est l'organisation française regroupant tous les mouvements coopératifs. Elle a décliné les principes fondateurs de l'ACI en 7 valeurs : démocratie, solidarité, responsabilité, pérennité, transparence, proximité et services.

TABLEAUX DE REPORTING

| REPORTING RSE 2016/GOUVERNANCE | | | |
|---|--|-----------|-----------|
| Références indicateurs RSE | INDICATEURS | CMNE 2016 | CMNE 2015 |
| Les filiales - hors cœur coopératif - les membres des conseils | | | |
| GOUV01 | Nombre d'administrateurs, membres des directoire et/ou conseil de surveillance | 55 | 70 |
| Pyramide des âges | | | |
| GOUV09-02 | Nombre de membres < 40 ans | 0 | 0 |
| GOUV09-03 | Nombre de membres < 40/49 ans | 5 | 10 |
| GOUV09-04 | Nombre de membres < 50/59 ans | 26 | 24 |
| GOUV09-05 | Nombre de membres > 60 ans | 24 | 36 |
| Cœur coopératif | | | |
| Les coopératives | | | |
| GOUV03 | Nombre de Caisses locales | 154 | 154 |
| Les administrateurs | | | |
| GOUV04 | Nombre d'administrateurs - Caisses locales | 1 525 | 1 552 |
| GOUV05 | <i>dont nombre d'administrateurs - Fédération</i> | 15 | 16 |
| Participation | | | |
| GOUV09 | Taux de participation aux Conseils des Caisses locales | 80 % | 80 % |
| GOUV13 | Taux de participation aux Conseils de la Fédération | 90 % | 90 % |
| Renouvellement | | | |
| GOUV14 | Nombre de nouveaux administrateurs - Caisses locales | 75 | 68 |
| GOUV15 | <i>dont femmes</i> | 39 | 31 |
| GOUV27 | Taux de renouvellement des administrateurs des Caisses locales | 4,90 % | 4,38 % |
| GOUV22 | Moyenne d'âge des administrateurs - Caisses locales | 59 | 58 |
| Représentativité et parité | | | |
| GOUV33 | % de femmes parmi les administrateurs (Caisses et Fédération confondues) | 33 % | 31 % |
| GOUV34 | % de femmes parmi les nouveaux administrateurs | 52,0 % | 45,6 % |
| GOUV35 | % de femmes parmi les nouveaux Présidents | 21 % | 19 % |
| Formation | | | |
| GOUV56 | Nombre total d'heures dispensées | 2 132 | 2 348 |
| GOUV58 | % d'administrateurs formés | nd | nd |
| GOUV59 | Durée de formation par administrateur formé | nd | nd |
| Les sociétaires-clients | | | |
| GOUV61 | Nombre de clients des Caisses locales ⁽¹⁾ | 1 003 578 | 1 020 001 |
| GOUV62 | <i>dont particuliers majeurs et personnes morales (clients non mineurs)</i> | 865 429 | 871 560 |
| GOUV63 | Nombre de sociétaires (année n) | 590 564 | 592 404 |
| GOUV64 | Progression du sociétariat sur l'année | -0,3 % | -0,2 % |
| GOUV65 | % de sociétaires parmi les clients particuliers | 65 % | 65 % |
| Participation aux Assemblées Générales (locales) | | | |
| GOUV63 BIS | Nombre de sociétaires convoqués (année n-1) | 592 404 | 593 664 |
| GOUV68 | Nombre de sociétaires présents et représentés | 23 815 | 24 821 |
| GOUV70 | % de participation aux AG | 4,02 % | 4,18 % |

⁽¹⁾ Auxquels il convient d'ajouter les 607 063 clients du réseau bancaire Beobank, et les clients entreprises 14 657, soit 1 625 298 clients.

Indicateurs Indicateur surligné lorsqu'il a fait l'objet d'une vérification par l'Organisme Tiers Indépendant

TABLEAUX DE REPORTING

REPORTING RSE 2016/INFORMATIONS SOCIALES

| Références indicateurs RSE | INDICATEURS | CMNE 2016 | CMNE 2015 |
|---|---|------------|------------|
| Emploi ⁽¹⁾ | | | |
| Effectif | | | |
| SOC01 | Effectif total en ETP | 4 620 | 4 602 |
| SOC01_bis | Effectif inscrit PPH (Personnes physiques) CDD + CDI | 4 748 | 4 749 |
| SOC02 | <i>dont France</i> | 3 621 | 3 583 |
| SOC05 | <i>dont non cadres ⁽¹⁾</i> | 2 116 | 2 154 |
| SOC07 | <i>dont femmes</i> | 2 313 | 2 304 |
| SOC12 | % de salariés en CDI | 95,7 % | 96,1 % |
| Recrutement et départs | | | |
| SOC13 | Nombre total d'embauches | 908 | 816 |
| SOC15 | <i>dont femmes</i> | 529 | 510 |
| SOC16 | <i>dont CDI</i> | 255 | 194 |
| SOC19 | Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation | 267 | 260 |
| SOC20 | <i>dont licenciements</i> | 29 | 45 |
| SOC22 | Existence de plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi ? | non | non |
| Organisation, durée du travail et absentéisme | | | |
| Organisation du temps de travail (effectif CDI - PPH) ⁽¹⁾ | | | |
| SOC29 | Nombre de collaborateurs à temps plein | 3 263 | 3 224 |
| SOC30 | Nombre de collaborateurs à temps partiel | 358 | 359 |
| SOC31 | % de collaborateurs à temps plein | 90 % | 90 % |
| Absentéisme et ses motifs ⁽¹⁾ | | | |
| SOC38 | Nombre total de jours d'absence (en jours ouvrés) | 50 924 | 45 629 |
| SOC39 | <i>dont maladie</i> | 34 891 | 30 682 |
| SOC40 | <i>dont accident du travail</i> | 1 145 | 532 |
| SOC43 | Nombre de déclarations de maladies professionnelles | 0 | 1 |
| Conditions d'hygiène et de sécurité ⁽¹⁾ | | | |
| SOC44 | Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail | 22 | 18 |
| Formation et insertion professionnelle | | | |
| SOC46 | Montant de la masse salariale investie dans la formation (en euros) | 10 974 437 | 10 672 456 |
| SOC47 | % de la masse salariale dédiée à la formation | 4,33 % | 4,27 % |
| SOC48 | Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation | 4 492 | 4 220 |
| SOC49 | % de salariés formés | 94,60 % | 88,90 % |
| SOC50 | Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés ⁽¹⁾ | 88 350 | 97 386 |
| Égalité des chances | | | |
| Égalité professionnelle Homme-Femme ⁽¹⁾ | | | |
| SOC60 | % de femmes parmi les cadres | 33,50 % | 32,87 % |
| SOC63 | % de femmes parmi les promotions cadres | 42,20 % | 31,80 % |

| REPORTING RSE 2016/INFORMATIONS SOCIALES | | | |
|---|--|-------------|-------------|
| Références indicateurs RSE | INDICATEURS | CMNE 2016 | CMNE 2015 |
| Emploi et insertion des travailleurs handicapés ⁽¹⁾ | | | |
| SOC68 | Nombre de travailleurs handicapés | 106 | 105 |
| SOC71 | % de personnes handicapées dans l'effectif total | 2,90 % | 2,90 % |
| Dialogue social | | | |
| Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail ⁽¹⁾ | | | |
| SOC67 | Nombre de condamnations pour délit d'entrave | 0 | 1 |
| SOC78 | Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...) | 170 | 147 |
| SOC79 | Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE) | 171 | 82 |
| Rémunérations et leur évolution | | | |
| SOC73 | Masse salariale brute (en euros) | 253 518 640 | 249 839 041 |
| SOC107 | Total des rémunérations annuelles brutes des CDI (en euros) | 247 876 054 | 241 023 607 |
| SOC108 | Total des rémunérations annuelles brutes des CDI non cadres (en euros) | 86 006 007 | 85 846 000 |
| SOC109 | Total des rémunérations annuelles brutes des CDI cadres (en euros) | 161 870 048 | 155 177 607 |
| Charges sociales | | | |
| SOC80 | Montant global des charges sociales versées (en euros) | 119 612 600 | 121 262 388 |
| Relations professionnelles et bilan des accords collectifs | | | |
| SOC83 | Quels accords ont été signés dans l'année ? Précisez date de signature et objets des accords. | Cf. texte | Cf. texte |

⁽¹⁾ Périmètre France

ÉCO-CALCULATEUR



Le présent rapport a été imprimé sur Cocoon Silk, papier mixte FSC® (40 %)/Recyclé (60 %) avec des encres à base végétale.

En utilisant ce papier plutôt qu'un papier couché standard non recyclé, notre impact environnemental est réduit de :

464

kg de matières envoyées en décharge

54

kg de CO₂

536

km parcourus en voiture européenne moyenne

10 881

litres d'eau

1 000

kWh d'énergie

753

kg de bois



Sources : L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par Labelia Conseil conformément à la méthodologie Bilan Carbone®. Les calculs sont issus d'une comparaison entre le papier recyclé considéré et un papier à fibres vierges selon les dernières données disponibles du European BREF (pour le papier à fibres vierges). Les résultats obtenus sont issus d'informations techniques et sont sujet à modification.

TABLEAUX DE REPORTING

REPORTING RSE 2016/INFORMATIONS SOCIÉTALES

| Références indicateurs RSE | INDICATEURS | CMNE 2016 | CMNE 2015 |
|---|--|------------|-----------|
| Impact territorial, économique et sociétal | | | |
| Impact territorial | | | |
| SOT01A | Nombre de points de vente Crédit Mutuel (incluant les points de vente périodiques) | 281 | 258 |
| | Nombre de centres d'affaires | 19 | 18 |
| SOT01B | Autres points de vente (réseau Belgique) | 243 | 283 |
| SOT07 | % de points de vente en zone rurale | 25 % | 25 % |
| SOT08 | % de zones franches couvertes par les points de vente | 24 % | 24 % |
| Marché des associations | | | |
| SOT40 | Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...) | 31 254 | 31 503 |
| SOT40A | Nombre d'ASBL (Associations à But non Lucratif) du réseau Belgique | 403 | 302 |
| Mécénat et sponsoring | | | |
| SOT52 | Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (en euros) | 5 632 690 | 5 521 128 |
| Microcrédit | | | |
| Microcrédit personnel accompagné | | | |
| SOT10 | Nombre de microcrédits accordés dans l'année | 417 | 428 |
| SOT13 | Montant des microcrédits financés sur l'année (en euros) | 795 391 | 794 462 |
| SOT11 | Montant moyen des microcrédits financés (en euros) | 1 907 | 1 856 |
| Microcrédit professionnel intermédié ⁽¹⁾ | | | |
| Investissement socialement responsable | | | |
| ISR et ESG ⁽²⁾ | | | |
| SOT28 BASE | Encours gérés par la société de gestion (en millions d'euros) | 59 949 | 52 642 |
| SOT28 | Encours ISR (en millions d'euros) | 1 618 | 1 432 |
| Politique de vote | | | |
| SOT29 | Taux d'approbation des résolutions | 78 % | 77 % |
| SOT29-R | Nombre de résolutions présentées | 0 | - |
| SOT29-RA | Nombre de résolutions approuvées | 4 680 | - |
| SOT30 | Nombre d'assemblées générales auxquelles la société de gestion a participé | 451 | 251 |
| Produits et services à caractère social | | | |
| SOT71 | Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (non commercialisé au CMNE) | - | - |
| Produits solidaires | | | |
| Épargne solidaire | | | |
| SOT33 | Encours hors capitalisation Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA) (en euros) | 1 738 025 | 1 506 527 |
| Épargne salariale solidaire | | | |
| SOT37 | Encours de l'épargne salariale solidaire (en euros) | 11 172 841 | 9 968 672 |
| Financement de projets à caractère environnemental | | | |
| Éco-prêts à taux zéro | | | |
| SOT63 | Nombre des éco prêts à taux zéro accordés | 130 | 166 |
| SOT64 | Montant moyen des prêts à taux zéro accordés (en euros) | 16 422 | 17 891 |
| SOT65 | Montant total des éco prêts à taux zéro (en euros) | 2 134 841 | 2 969 930 |
| Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique | | | |
| SOT69 | Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs) | 3 | 6 |

| REPORTING RSE 2016/INFORMATIONS SOCIÉTALES | | | |
|--|--|----------------|----------------|
| Références indicateurs RSE | INDICATEURS | CMNE 2016 | CMNE 2015 |
| Qualité du service | | | |
| Médiation bancaire ⁽³⁾ | | | |
| SOT75 | Nombre de dossiers éligibles | 52 | 250 |
| SOT77 | Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement | 10 | 95 |
| SOT78 | Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement | 25,6 % | 38,0 % |
| Indicateurs d'impact économique | | | |
| SOT83 | Encours crédit à la clientèle (en euros) | 14 762 093 000 | 14 495 823 000 |
| SOT84 | Crédit à l'habitat (en euros) | 8 085 270 000 | 7 931 876 000 |
| SOT85 | Crédit à la consommation (en euros) | 2 803 744 000 | 2 529 530 000 |
| SOT86 | Prêt d'équipement (TPE) (en euros) | 2 148 710 000 | 1 835 632 000 |

⁽¹⁾ Les données chiffrées globalisées sont fournies par les principaux partenaires pour l'ensemble du Groupe Crédit Mutuel. Elles sont publiées dans le rapport annuel du Groupe Crédit Mutuel.

⁽²⁾ L'encours ISR = l'encours ESG.

⁽³⁾ Au 1^{er} janvier 2016, la médiation de la consommation, transposition de la directive européenne RELC - règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, est entrée en vigueur. Elle a amené une modification en profondeur du fonctionnement de la médiation au Crédit Mutuel. Le médiateur, dont les moyens sont renforcés, dispose d'une équipe dédiée et de son propre site internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation. En revanche, il ne peut désormais être saisi qu'après épuisement des voies de recours internes. Ainsi, si le nombre de saisines recule de 18 %, par rapport à 2015 pour s'établir à 250, le nombre de dossiers recevables ne représente plus que 20,8 % du total (52 dossiers). Ceci explique la baisse de réponses favorables au client, partiellement ou totalement, qui passe de 38 % à 25,6 %. Les autres dossiers sont pour la plupart transmis aux banques pour prise en charge.



TABLEAUX DE REPORTING

REPORTING RSE 2016/INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

| Références indicateurs RSE | INDICATEURS | CMNE 2016 | CMNE 2015 |
|--|--|---------------|---------------|
| Consommation de ressources | | | |
| Eau (m³) | | | |
| ENV04 | Consommation d'eau | 42 845 | 40 009 |
| Energie (kWh) | | | |
| ENV06 | Consommation totale d'électricité | 22 753 275,09 | 21 238 986,62 |
| ENV07 | Consommation totale de gaz | 10 223 556,76 | 10 177 282,37 |
| ENV08 | Consommation totale de fuel | 522 341,53 | 829 784,74 |
| ENV05_1 | Consommation réseaux urbains vapeur d'eau | 654 000,00 | - |
| ENV05 | Consommation totale d'énergie | 34 153 173,38 | 32 246 053,73 |
| Papier (tonnes) | | | |
| ENV10 | Consommation de papier interne | 243,21 | 262,01 |
| ENV11 | Consommation de papier externe | 546,51 | 551,84 |
| ENV09 | Consommation de papier (usage interne et externe) | 789,72 | 813,85 |
| Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre | | | |
| Actions en faveur de la réduction des émissions | | | |
| ENV31 | Nombre de matériel de visio conférence | 40 | 39 |
| ENV32 | Nombre de visio conférence ⁽¹⁾ | 2 620 | 651 |
| Prévention et gestion des déchets | | | |
| ENV39 | Quels dispositifs ont été mis en place pour réduire la consommation de ressources, papier, déchets... ? Préciser les objectifs et résultats, le cas échéant. | Cf. texte | Cf. texte |
| Actions de sensibilisation | | | |
| ENV43 | Actions mises en place pour informer et former les salariés à la protection de l'environnement | Cf. texte | Cf. texte |
| ENV44 | Moyens humains consacrés à la RSE | 1,94 | 1,30 |

⁽¹⁾ Le volume de visios et le temps des visios sont en augmentation significative : le calcul s'effectue en 2016 à partir des connexions Lync/Skype™ pour compter toutes les connexions audio/vidéo de plus de 10 minutes avec 3 collaborateurs.



GROUPE CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE

4 Place Richebé
59000 Lille

Société anonyme coopérative de crédit à capital variable

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI), sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2016

RESPONSABILITÉ
SOCÉTALE

MAZARS SAS
61 rue Henri Regnault
92 075 Paris – La Défense Cedex

Société par actions simplifiée
Capital de 37 000 EUROS - RCS NANTERRE 377 505 565

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux procédures utilisées par la société (ci-après les « Référentiels »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande auprès de la Direction Communication.

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

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

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

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

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 4 personnes entre février et avril 2017 pour une durée d'environ 3 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

¹ Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

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

1. ATTESTATION DE PRÉSENCE DES INFORMATIONS RSE

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

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

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

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre 5 du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. AVIS MOTIVÉ SUR LA SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS RSE

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

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

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

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

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes³, nous avons, au niveau de différentes directions du Groupe⁴ :

- Consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- Mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

³ **Informations sociales** : effectif inscrit PPH, effectif total en ETP, nombre total d'embauches, nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont licenciements, nombre total de jours d'absence en jours ouvrés, pourcentage de la masse salariale dédiée à la formation, nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés, pourcentage de femmes parmi les cadres, rémunération annuelle moyenne brute (en euros) des CDI, des CDI non cadres et des CDI cadres.

Informations environnementales : consommation totale d'énergie, consommation de papier au global (interne et externe).

Informations sociétales : nombre de microcrédits personnels accompagnés, montant des microcrédits personnels accompagnés financés, nombre de dossiers traités – ADIE, montant des lignes de crédit mises à disposition – ADIE, nombre de nouveaux microcrédits financés - France Active, montants garantis - France Active, nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du Groupe - France Active, montants prêtés - France Active (Nacre), nombre de prêts bancaires complémentaires accordés – Initiative France, montant des prêts bancaires complémentaires accordés – Initiative France, encours ISR, encours de l'épargne salariale solidaire, nombre d'OBNL clientes, budget global dédié au mécénat et au sponsoring.

Informations relatives à la Gouvernance : nombre de Caisses locales, nombre de nouveaux administrateurs – Caisses locales, nombre de nouveaux administrateurs femmes – Caisses locales, nombre total d'heures de formation dispensées aux administrateurs, pourcentage de participation aux assemblées générales.

⁴ Direction Communication (CFCMNE), Direction Réseau (CFCMNE), Direction Affaires Juridiques (CFCMNE), Direction Ressources Humaines (CFCMNE), La Française AM, Direction Animation Commerciale Bancassurance (CFCMNE), Caisse Solidaire du CMNE, Direction des Marchés (CFCMNE), Direction Générale (CFCMNE), Direction Immobilière et Moyens Généraux (CFCMNE).

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

L'échantillon ainsi sélectionné représente 61 % des effectifs en ETP et entre 21 % et 78 % des informations quantitatives environnementales.

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

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

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

CONCLUSION

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

Fait à Paris - La Défense, le 12 avril 2017

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS



Michel Barbet-Massin
Associé



Edwige REY
Associée RSE et Développement Durable

TABLE DE CONCORDANCE RSE (ART. 225 - GRENELLE II)

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

| 1° Informations sociales | Les indicateurs concernés |
|---|---------------------------|
| a) Emploi | |
| L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique | SOC 01 à SOC 12 |
| Les embauches et les licenciements | SOC 13 à SOC 22 |
| Les rémunérations et leur évolution | SOC 73 - SOC 107 à 109 |
| b) Organisation du travail | |
| L'organisation du temps de travail | SOC 29 à SOC 31 |
| L'absentéisme | SOC 38 à SOC 43 |
| c) Relations sociales | |
| L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci | SOC 67 - SOC 78 - SOC 79 |
| Le bilan des accords collectifs | SOC 83 |
| d) Santé et sécurité | |
| Les conditions de santé et de sécurité au travail (stress, santé, bien-être) | SOC 38 à SOC 44 |
| Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail | Cf. texte |
| Les accidents du travail notamment leur fréquence et leur gravité | SOC 40 à SOC 44 |
| e) Formation (développement des compétences) | |
| Les politiques mises en œuvre en matière de formation | SOC 46 à SOC 50 |
| Le nombre total d'heures de formation | SOC 50 |
| f) Égalité de traitement | |
| Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes | SOC 60 - SOC 63 |
| Les mesures prises en faveur de l'égalité de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées | SOC 68 - SOC 71 |
| La politique de lutte contre les discriminations | Cf. texte |
| g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives | |
| Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective | SOC 67 - SOC 78 - SOC 79 |
| À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession | SOC 60 - SOC 63 |
| À l'élimination du travail forcé ou obligatoire | Cf. texte |
| À l'abolition effective du travail des enfants | Cf. texte |
| 2° Informations environnementales | Les indicateurs concernés |
| a) Politique générale en matière environnementale | |
| L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement | Cf. texte |
| Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement | ENV 43 |
| Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions | Cf. texte |
| 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 | Pas de provision |
| b) Pollution | |
| Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement | non significatif |

TABLE DE CONCORDANCE

| | |
|---|-------------------------------------|
| La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité | non significatif |
| c) Économie circulaire | |
| Prévention et gestion des déchets | |
| Les mesure de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets | Cf. texte |
| Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire | Cf. texte |
| Utilisation durable des ressources | |
| La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales | ENV 04 |
| La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation | non significatif |
| La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables | ENV 05 à ENV 08 |
| L'utilisation des sols | non significatif |
| d) Changement climatique | |
| Les postes significatifs d'émission 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 | Cf. texte |
| L'adaptation aux conséquences du changement climatique | Cf. texte |
| e) Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité | |
| Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité | non significatif |
| 3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable | |
| Les indicateurs concernés | |
| a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société | |
| En matière d'emploi et de développement régional | SOT 01 à SOT 08, SOT 10 à SOT 23 |
| Sur les populations riveraines ou locales | SOT 07 à SOT 08 |
| b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société | |
| Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations | GOUV 70 - SOT 40 |
| Les actions de partenariat ou de mécénat | SOT 52 |
| c) Sous-traitance et fournisseurs | |
| La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux | Cf. texte |
| L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale | Cf. texte |
| d) Loyauté des pratiques | |
| Les actions engagées pour prévenir la corruption | Cf. texte |
| Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs | Cf. texte |
| e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme | |