

3

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

3.1	PRÉAMBULE	48	3.6	UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE	79
3.2	UN MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR SOLIDE (MA)	49	3.6.1	Mécénat, partenariats culturels (SOT57)	79
3.2.1	Une raison d'être au cœur des enjeux	49	3.6.2	Un engagement responsable (SOT53)	81
3.2.2	Des ressources au service des clients et des régions	49	3.6.3	Indicateurs sociétaux	83
3.2.3	Un groupe engagé en matière sociale et environnementale	50	3.7	UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES	84
3.2.4	Un plan stratégique et des mesures exceptionnelles pour faire face aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux	51	3.7.1	Une entreprise qui favorise l'égalité des chances et la diversité	84
3.2.5	Une valeur créée partagée	51	3.7.2	Adapter les compétences et les emplois à la stratégie de transformation du groupe	86
3.3	RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)	52	3.7.3	Un employeur qui favorise l'implication de ses collaborateurs de façon durable	88
3.4	ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE	56	3.7.4	Dialogue social	91
3.4.1	La loyauté des pratiques (SOT79)	56	3.7.5	Indicateurs sociaux	92
3.4.2	Plan de vigilance	58	3.8	UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT	95
3.5	UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE	69	3.8.1	Réduction de l'empreinte carbone directe	95
3.5.1	Des offres de financement et des initiatives pour développer l'entrepreneuriat (SOT09) sur tous les territoires	69	3.8.2	Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité (ENV50)	99
3.5.2	Accompagner la transformation des entreprises dans le domaine digital et dans celui de la RSE	71	3.8.3	Changement climatique et activités du CIC	99
3.5.3	Des financements, des investissements et des services pour faciliter la transition énergétique (ENV53)	71	3.9	LA GOUVERNANCE	103
3.5.4	Une offre de produits et services responsables	73	3.10	NOTE MÉTHODOLOGIQUE	104
3.5.5	Une relation soucieuse du respect du client – la volonté d'instaurer un service de qualité (SOT73)	76	3.11	TABLE DE CONCORDANCE	106
3.5.6	Indicateurs	77	3.12	RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION	108

3.1 PRÉAMBULE

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

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

Les données chiffrées font référence aux périmètres décrits dans la note méthodologique [chapitre 3.10] pour chaque type de données. Lorsque ce n'est pas le cas, le périmètre est précisé au regard de la donnée.

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

3.2 UN MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR SOLIDE [MA]

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

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

3.2.1 Une raison d'être au cœur des enjeux

En 2020, le CIC, au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et avec l'ensemble de ses filiales, fait sienne la raison d'être : *Ensemble, écouter et agir*. Il adopte le statut de société à mission et poursuit les objectifs sociaux et environnementaux suivants :

- filiale d'une organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients au mieux de leurs intérêts ;
- banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination ;

- respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain ;
- entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires ;
- entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.

3.2.2 Des ressources au service des clients et des régions

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

Il s'appuie sur un réseau physique de plus de 1 800 agences en France, de succursales commerciales, bureaux de représentation et d'implantations banque privée à l'étranger couvrant 50 pays dans le monde.

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

Il est porté par 20 000 collaborateurs au service de plus de 5 millions de clients.

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

La description des activités du CIC figurant au début du présent document d'enregistrement universel et les informations financières du groupe complètent cette présentation.

3.2.3 Un groupe engagé en matière sociale et environnementale

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

[ENV01] Crédit Mutuel Alliance Fédérale développe sa démarche RSE – dénommée responsabilité sociale et mutualiste (RSM) – dans un objectif d'innovation, de création de richesse et de croissance durable. Fondée sur une relation de confiance partagée par tous, cette politique poursuit cinq ambitions déclinées en quinze engagements :

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

Un travail de mise en regard de ces ambitions avec les objectifs de développement durable des Nations Unies a été réalisé avec la participation volontaire de toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (périmètre France). À l'issue d'une enquête, six ODD (numéro 3, 4, 5, 8, 9 et 13) dont l'analyse des enjeux était cohérente avec les engagements de la démarche RSM du groupe ont été sélectionnés.



Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adhéré en 2015 au Comité 21, réseau d'acteurs engagés dans la mise en œuvre opérationnelle du développement durable et s'est engagé fin 2018 aux côtés d'autres entreprises sur des initiatives en matière d'accès solidaire aux produits et services, en matière de formation et d'apprentissage sur 2019 et 2020 en complément des mesures gouvernementales prises en faveur du pouvoir d'achat (cf. paragraphe 3.7).

Le déploiement des engagements au sein du CIC

Chaque entité adopte, adapte en fonction de ses métiers et déploie les engagements sur son territoire.

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

Parallèlement à la démarche groupe, des groupes de travail et des comités dédiés en fonction des thématiques et des actions menées peuvent être constitués dans certaines entités. Des réseaux peuvent

aussi être créés dans les banques ou filiales. C'est le cas du CIC Lyonnaise de Banque qui a nommé en 2020 dans toute la banque, sur la base du volontariat, des Ambassadeurs RSE pour diffuser la culture RSE et développer les bonnes pratiques.

Des initiatives et des engagements dans ce domaine peuvent mis en œuvre par certaines entités du groupe. À titre d'exemple, la Banque de Luxembourg est membre du réseau d'entreprises IMS Luxembourg, antenne nationale de l'organisation CSR Europe qui œuvre pour le développement de politiques de RSE au Luxembourg. Elle participe notamment au Working Group CSR de l'ABBL. Un comité RSE sous la responsabilité du Secrétaire Général de la Banque, auquel participent les métiers de la Banque, les Ressources Humaines, le *Facility*, la Communication, la *Compliance* ainsi que sa filiale Banque de Luxembourg Investments. Ce comité coordonne dans la banque les initiatives existantes et mène des actions pour intégrer pleinement la RSE dans la stratégie globale (définition d'une matrice de matérialité, d'objectifs clés...). La banque a par ailleurs décidé d'entamer le processus visant à obtenir la certification B-Corp (Benefit Corporation). Cette certification internationale attribuée aux sociétés commerciales respectant des critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance est censée avoir un effet bénéfique sur le monde.

3.2.4 Un plan stratégique et des mesures exceptionnelles pour faire face aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux

3.2.4.1 Révision du plan stratégique *ensemble#nouveau monde* 2019-2023

Le CIC a participé à la révision en 2020 du plan stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale 2019-2023. Face aux bouleversements économiques et sociaux, ce plan *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* privilégie l'accélération des investissements technologiques et humains au service du développement et de la transformation. La priorité reste bien d'être la banque relationnelle de référence, multiservice et innovante, dans un monde digital pour une relation augmentée entre les conseillers et les clients. Il s'agit de créer ainsi un écosystème de confiance tout en s'adaptant aux nouveaux défis provoqués par la crise s'ajoutant à d'autres facteurs préexistants :

- un environnement macroéconomique complexe avec des taux historiquement bas ;
- une crise économique et sociale avec une augmentation des défaillances d'entreprises et du chômage, qui vont peser fortement sur le pouvoir d'achat ;
- une pression réglementaire assouplie mais une surveillance plus forte ;
- des évolutions technologiques (révolution digitale) qui impactent la relation client (les process internes, la sécurité informatique) et génèrent l'arrivée de nouveaux concurrents ;
- de nouvelles attentes des clients qui sont mieux informés, plus connectés, soucieux de services bancaires en ligne sécurisés ;
- des comportements et attentes des parties prenantes qui évoluent ;

- le changement climatique et la raréfaction des ressources ;
- les enjeux sanitaires.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce ses ambitions en matière de lutte contre le changement climatique. Il intègre dans son plan stratégique révisé un nouvel objectif de réduction de 15 % de l'empreinte carbone des financements réalisés dans ses portefeuilles de clients *corporate*, gestion d'actifs et d'assurance. Ce nouvel objectif s'ajoute à ceux déjà présents dans le plan stratégique initial pour une politique bas-carbone : réduction de ses émissions de CO₂ de 30 % (en tant qu'institution) et augmentation de 30 % des financements des projets à forts impacts climatiques, toujours à horizon 2023 (ENV56).

Le plan stratégique intègre par ailleurs deux objectifs sociaux et de gouvernance :

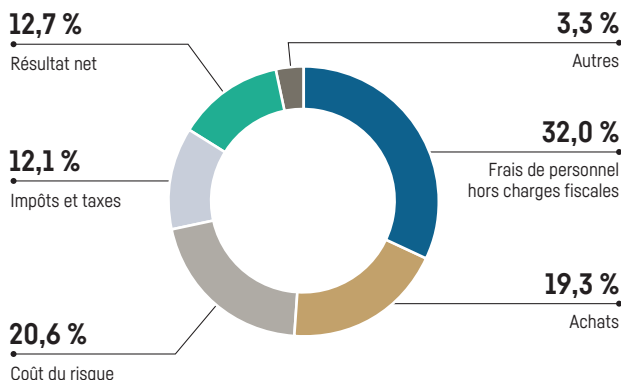
- 100 % des collaborateurs formés à la transformation ;
- égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance.

3.2.4.2 Accompagnement des clients face à la crise sanitaire et économique

Grâce à la mobilisation des collaborateurs et au maintien de l'ouverture du réseau bancaire face à la crise sanitaire, le CIC a continué à assurer ses services dans l'intérêt de tous tout au long de l'année 2020. La priorité du CIC a été d'accompagner tous les clients pour leur permettre de passer ce cap et de poursuivre ensuite leur activité et de soutenir les plus fragiles et d'assurer leur protection, celle des salariés et des tiers. La synthèse des mesures mises en œuvre est présentée dans le cahier introductif du document d'enregistrement universel du CIC.

3.2.5 Une valeur créée partagée

Affectation du PNB et autres résultats 2020



Au niveau des collaborateurs :

- 4,5 % de la masse salariale investie dans la formation ;
- plus de 12 000 embauches (CDI + CDD) entre 2018 et 2020 ;
- 46 % de femmes parmi les cadres ou assimilés.

Au niveau des clients :

- 90,8 milliards d'encours des crédits habitat (+ 8,4 % par rapport à 2019) ;
- 62,2 milliards d'encours de crédits d'équipement (+ 4,6 %) ;
- 1,8 milliard d'encours^[1] des projets énergies renouvelables en financement de projets en France ou à l'international ;
- + 33 % de nombre de projets financés en énergies renouvelables auprès des professionnels, agriculteurs et petites entreprises ;
- 301 participations pour compte propre dans des entreprises non cotées.

Au niveau des territoires :

- 85,1 % du PNB est réalisé en France ;
- + 45,5 % d'encours de Livret d'épargne pour les autres entre 2019 et 2020 ;
- près de 11 millions de budget mécénat *sponsoring* ;
- 12,1 % des revenus reversés en impôts et taxes à la collectivité.

Au niveau financier :

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

[1] Autorisations cumulées.

Notations extra-financières

Chaque année Crédit Mutuel Alliance Fédérale répond aux questionnaires des agences de notation extra-financières pour évaluer ses actions environnementales, sociales et de son modèle de gouvernance sur un principe d'amélioration continue. Cette année le groupe obtient la note C auprès d'ISS Oekom et acquiert le statut « prime » réservé aux entreprises les mieux notées dans leur secteur. De plus, avec une note de 65/100 l'évaluation de Vigéo confirme le rang de leader de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en le plaçant à la 5^e position des banques européennes les mieux notées. Enfin, Sustainalytics consolide la position du groupe avec un risque ESG modéré avec un score de 21,8.

13 avril 2021	Notations ^[1]
VIGEO EIRIS	65
ISS OEKOM	C
MSCI	AA
SUSTANALYTICS ^[2]	21,8

[1] Notations de la BFCM en prenant en compte l'ensemble du périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour VIGEO EIRIS, SUSTANALYTICS, MSCI, et notation Crédit Mutuel pour ISS OEKOM.

[2] L'échelle de notation de l'agence Sustain Analytics a été modifiée au profit d'une méthodologie d'analyse de risque [0 à 10 : négligeable ; 10 à 20 : faible ; 20 à 30 : moyen ; 30 à 40 : élevé ; > 40 : sévère].

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

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

- relations avec les actionnaires et dirigeants : implication du CIC dans la démarche de responsabilité sociale et environnementale décrite ci-dessous (validation par les conseils d'administration des politiques sectorielles...) ;
- au niveau des salariés et des instances représentatives du personnel : se référer au chapitre 3.7 « Une gestion responsable des ressources humaines » ;
- avec les clients particuliers, professionnels, associations, entreprises : il s'agit d'échanges lors de la conception d'un service ou d'un produit, de la signature de contrats, de réponse à des appels d'offres, de réponse à des questionnaires [cf. chapitre 3.5 « Un acteur économique responsable »] ;
- fournisseurs, sous-traitants, entreprises d'insertion ou entreprises adaptées : les relations sont établies au niveau des centres de métiers du groupe pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique) et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs. Elles sont détaillées dans le plan de vigilance chapitre 3.4 « Être un partenaire de confiance » ;
- associations, fondations, partenaires, universités, société civile : cf. chapitre 3.6 « Un acteur de la vie culturelle et sociale » ;
- organisations professionnelles du domaine d'activité de chaque entité du CIC : contacts réguliers dans le cadre de l'animation de nos territoires ;
- administrations, autorités de contrôle et de régulation, agences de notation : transmission d'informations ;
- les relations avec les agences de notation extra-financières et ONG lors de controverses sont traitées au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).

Une cartographie des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance groupe

Une cartographie des risques ESG significatifs a été élaborée pour l'ensemble de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

- Méthodologie appliquée pour créer la cartographie des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

La direction des risques dispose d'une cartographie des risques permettant d'appréhender l'ensemble des facteurs susceptibles d'affecter les activités et leur performance. Cette cartographie est le point de départ des travaux menés par une équipe dédiée pour identifier, évaluer et hiérarchiser les enjeux ESG du groupe. La démarche mise en place en 2018, (inspirée par le guide méthodologique *reporting* RSE publié par le MEDEF), s'appuie sur un travail collaboratif des équipes risques et RSE qui a consisté à identifier à dire d'expert les facteurs de risque pour chaque domaine ESG.

En 2020, la procédure de notation des risques (à dire d'expert) a été revue sur la base d'indicateurs chiffrés qui sont communs à toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette procédure permet de noter les risques en fonction de leur probabilité d'occurrence, de leur gravité en termes d'impact et de leur possibilité de non-détection.

L'échelle de notation varie de 1 (risque très significatif) à 5 (risque très faible). La note obtenue peut être modulée à la hausse ou à la baisse d'un cran uniquement et sur avis d'expert. Cette méthodologie chiffrée a également été utilisée pour revoir les notations de la cartographie des risques ESG. Les résultats n'ont pas généré de modification sur la classification des risques significatifs ESG précédemment identifiés.

La cartographie des risques significatifs ESG présente également les mesures de prévention et d'atténuation du risque ainsi que les principaux indicateurs de performance.

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

À noter que, comme le risque juridique, le risque de réputation défini comme risque non quantifiable issu d'une perception négative ayant pour conséquence une atteinte à la confiance modifiant le comportement des différents partenaires (clients, investisseurs, fournisseurs, employés, régulateurs etc.) vis-à-vis de la banque, est vu comme la conséquence des autres risques (financier, opérationnel, crédit, commercial notamment). Crédit Mutuel Alliance Fédérale gère le risque de réputation par l'intermédiaire des autres risques. Toutefois, les menaces d'atteinte à la réputation peuvent avoir des conséquences importantes. C'est pourquoi, Crédit Mutuel Alliance Fédérale évalue avec soin les conséquences possibles des différents risques (mesures préventives) et s'assure lors de la survenance d'un risque de réputation avéré du bon fonctionnement de la cellule de crise.

Intégration des risques climatiques

Par ailleurs, la cartographie des risques ESG traite des risques environnementaux qui intègrent les enjeux d'évaluation des risques climatiques (risque physique et de transition). Cette partie sera enrichie d'une cartographie spécifique traitant de l'évaluation et de la gestion des risques climatiques sur le périmètre des activités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Un chantier préparatoire a été initié sur l'exercice 2020 pour comprendre les enjeux des risques physiques et de transition sur le modèle d'affaires.

De plus, ces travaux sont conduits en étroite collaboration avec la direction des risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel et aboutiront au cours de l'exercice 2021.

PREMIÈRE ANALYSE D'IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : UN DOUBLE RISQUE AUX CONSÉQUENCES MULTIPLES

RISQUE PHYSIQUE : impacts directs sur les particuliers, les entreprises, les banques et les souverains du changement climatique



Pertes de valeur
et destruction d'actifs =
risque de crédit



Valorisation des dettes
Corporates, États =
risque de marché



Hausse des sinistres
et dédommagements =
risque assurance



Impact des sinistres
sur les infrastructures
et les collaborateurs =
risque opérationnel

RISQUE DE TRANSITION : impacts indirects liés aux évolutions des consommateurs, des business model et de l'environnement réglementaire et fiscal résultant du changement climatique



Perte de clientèle et chute de
rentabilité des entreprises au
business model trop carboné



Coût de refinancement
conditionné aux performances
extra-financières



Augmentation des charges liées
à l'énergie et au transport



Surcharge en capital
sur les financements
carbonés

La synthèse des risques présentée ci-après reprend l'ensemble des risques identifiés hors risques de gouvernance ou éléments spécifiques à Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Les indicateurs de performance indiqués couvrent parfois un périmètre plus large que celui du CIC dans la mesure où il s'agit d'indicateurs émanant de centres de métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Mesures de prévention
GOUVERNANCE		
Défaut de conseil à la clientèle Biens et services vendus inadaptés	■ Risque de perte de clients	■ Mesures régulières de la qualité ■ Enquête de satisfaction ■ Adaptation des offres proposées
SOCIAL		
Transformation des compétences Défaut de formation des collaborateurs	■ Risque de non-conformité des opérations bancaires et d'assurance	■ Budget de formation significatif (>6 % de la masse salariale) ■ Formations spécifiques liées aux produits d'assurance ■ Accompagnement de tous les collaborateurs dans la transformation digitale
Démobilisation des collaborateurs (Management, reconnaissance professionnelle, QVT...)	■ Risque de non-respect des procédures ■ Risque de défaut de conseil aux clients/prospects – Perte de PNB	■ Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs (entretiens réguliers, chartes et accords groupe, mesures pour améliorer la QVT...)
SOCIÉTAL		
Absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achat du groupe	■ Risque de non-respect du plan de vigilance	■ Respect de la politique d'achat ■ Signature de la charte fournisseurs
Malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects	■ Risque de fraude interne et/ou externe ■ Risque de conflits d'intérêts ■ Risque de vol d'informations	■ Renforcement des procédures de contrôles des opérations bancaires et d'assurance
Défaillance de la sécurité des systèmes d'information	■ Risque d'indisponibilité des systèmes d'information de la banque ■ Risque de cybercriminalité ■ Risque de non-respect de la réglementation générale de la protection des données clients	■ Comité de sécurité des systèmes d'information ■ Certification ISO 27001 ■ Formation des collaborateurs à la RGPD
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
Non-respect des procédures	■ Risque de corruption	■ Formation régulière des collaborateurs ■ Contrôle interne
DROITS DE L'HOMME		
Controverses sur le non-respect des droits de l'homme	■ Risque d'exposition au travers des activités bancaires et d'assurance ■ Risque de non-respect du plan de vigilance	■ Clauses contractuelles ■ Dispositif de gestion de crise ■ Veille assistée par un outil de <i>scoring</i> ■ <i>Reporting</i> mensuel et établissement d'une liste des titres exclus pour la gestion d'actifs ■ Communication du plan de vigilance
ENVIRONNEMENTALE		
Absence de gouvernance RSM dédiée	■ Risque réglementaire (mauvaise application des textes réglementaires)	■ Engagements RSE de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ■ Validation des décisions par les conseils d'administration des organes faitiers ■ Organisation dédiée avec des correspondants dans chaque entité
Non prise en compte de l'empreinte carbone des entités du groupe dans l'exercice de leurs activités	■ Risque de réputation ■ Risque réglementaire	■ Mécanisme de compensation de l'empreinte carbone ■ Processus de certification ISO 50001 (management de l'énergie)
Non prise en compte dans l'octroi des crédits et la gestion des investissements de règles spécifiques sur les secteurs fortement émetteurs de gaz à effet de serre	■ Risque de perte de clientèle et d'attractivité (impacts PNB)	■ Politiques sectorielles & intégration de critères ESG dans l'octroi des crédits et la gestion des investissements
Absence de mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et d'investissements	■ Risque financier (dépréciation des valeurs controversées en portefeuille)	■ Déploiement de la stratégie Climat pour les activités charbon et hydrocarbures non conventionnels
Non prise en compte des risques liés au changement climatique	■ Risque de transition ■ Risque physique	■ Approche exploratoire de l'évaluation des risques climatiques : Mise en place de limites par pays intégrant les risques climatiques et ESG

Informations extra-financières	Indicateurs de performance
GOUVERNANCE	
■ Indicateur de suivi des réclamations (<i>paragraphes 3.4.2.3.3 – 3.4.2.3.5</i>)	■ Indicateur de suivi des réclamations : 12 240 réclamations enregistrées en 2020.
SOCIAL	
■ Indicateurs Formations (<i>paragraphe 3.7.2.2 – SOC46, SOC47, SOC50</i>) ■ Taux de collaborateurs ayant validé les formations aux produits d'assurance (<i>paragraphe 3.7.2.2</i>) ■ Taux de formation à la transformation (<i>paragraphe 3.7.2.2-SOC122</i>)	■ Indicateurs Formations SOC46 : montant de la masse salariale investie dans la formation : 41,6 ME (60,4 ME en 2019) SOC47 : pourcentage de la masse salariale dédiée à la formation : 4,5 % SOC50 : nombre d'heures consacrées à la formation : 548 640 soit plus de quatre jours par collaborateur en CDI. ■ Taux de collaborateurs ayant validé les formations aux produits d'assurance : 94 % des formations assurance ont été certifiées en 2020 (9 175 formations délivrées). ■ Taux de formation à la transformation : 47 % des collaborateurs inscrits à la formation « le passeport digital » ont été certifiés.
■ Taux de rotation de l'emploi (<i>paragraphe 3.7.3.2.1-SOC27</i>) ■ Indicateur d'absentéisme : Variation du nombre de jours d'absence (<i>paragraphes 3.7.3.1.1 et 3.7.5 - SOC124 ; SOC38 ; SOC39 ; SOC40</i>)	■ Taux de rotation de l'emploi : 8,4 % qui intègre en 2020 les mobilités internes et notamment le transfert de contrats de collaborateurs vers la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (fonctions support groupe) et du CIC Iberbanco vers le CIC. Hors mobilités internes le taux est ramené à 5,2 % contre 4,2 % en 2019. ■ Indicateur d'absentéisme – Variation du nombre de jours d'absence : + 2 jours par collaborateur.
SOCIÉTAL	
■ Nombre de chartes fournisseurs signées (<i>paragraphe 3.4.2.3.5</i>)	■ Nombre de chartes fournisseurs signées : plus de 3 300 chartes ont été signées par les fournisseurs de CCS et de Euro-Information.
■ Pourcentage du montant total des sinistres de l'année lié à la fraude externe ou à la fraude interne (<i>paragraphe 3.4.1.1</i>)	■ Pourcentage du montant total des sinistres de l'année lié à la fraude externe ou à la fraude interne : La fraude interne et externe atteint 12,1 M€ en 2020 et représente 46 % du total des sinistres.
■ Taux de disponibilité des principales application TP ^[1] (<i>paragraphe 3.4.2.3.3</i>) ■ Impact des sinistres > 1 000 € (<i>paragraphe 3.4.2.3.3</i>) ■ Taux de formation à la RGPD (<i>paragraphe 3.4.2.3.2</i>)	■ Taux de disponibilité des principales applications TP ^[2] : 99,43 % (99,54 % en 2019). ■ Impact des sinistres > 1 000 € : 269 sinistres (298 en 2019). ■ Taux de formation à la RGPD : Près de 81 % des collaborateurs ont suivi dans son intégralité un <i>e-learning</i> sur la RGPD.
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	
■ Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption (<i>paragraphe 3.4.2.3.5</i>)	■ Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption : 72 % des formations ont été effectuées par les collaborateurs concernés en 2020.
DROITS DE L'HOMME	
■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » (<i>paragraphe 3.4.2.3.4</i>)	■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » : Données non publiées.
ENVIRONNEMENTAL	
■ Cinq Indicateurs RSM intégrés au plan stratégique <i>ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !</i> : Indicateurs Humains et Mutualistes (<i>paragraphe 3.2.4.1</i>) ■ Émission de GES : Objectif à cinq ans de réduction de 30 % de l'empreinte carbone des entités du groupe (<i>paragraphes 3.4.2.3.3 et 3.8.1</i>) ■ Taux de croissance des engagements des financements de projets d'énergies renouvelables (<i>paragraphes 3.5.3.3 et 3.4.2.3.5</i>) ■ Suivi des expositions éligibles aux politiques sectorielles ■ Suivi trimestriel des limites par pays	■ L'avancée des projets est détaillée dans les chapitres identifiés notamment dans le chapitre 3.8.

[1] TP : Transaction Processing – Applications majeures utilisées par le réseau bancaire et les clients.

3.4 ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

3.4.1 La loyauté des pratiques (SOT79)

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

3.4.1.1 Actions engagées pour prévenir la corruption

Le Recueil de déontologie

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

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

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

La dernière version du Recueil de déontologie en vigueur depuis début 2020, a été adoptée au terme du processus légal de consultation des partenaires sociaux. Elle comporte notamment un chapitre dédié à la lutte contre la corruption depuis 2018 qui constitue le code de conduite en la matière.

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

Il est à noter que le montant des sinistres lié à la fraude interne et externe pour les entités du CIC a atteint 12,1 millions d'euros en 2020 [SOT101] contre 15,3 millions en 2019.

Le dispositif de lutte contre la corruption

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

- une cartographie des risques de corruption et de conflits d'intérêts ;
- un corps de règles de déontologie et de bonne conduite ;
- la formation du personnel relative au respect des bonnes pratiques commerciales et à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;

- l'obligation de déclaration des cadeaux et avantages reçus ou offerts ;
- un système d'alerte interne dédié aux collaborateurs ;
- un dispositif de traitement des réclamations de la clientèle ;
- un plan de contrôle et d'évaluation interne de l'application de ces mesures.

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

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

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

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

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

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

- connaître au mieux chaque client et ses opérations et évaluer les risques de blanchiment dans le but d'écarter toute relation dont l'identité ou les activités seraient mal cernées ;
- exercer une vigilance proportionnelle à ces risques, en fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, et de l'origine des fonds déposés et/ou des flux qui lui sont confiés, afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre le blanchiment par des actions régulières de formation et de sensibilisation.

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

Lutte contre l'évasion fiscale (SOT91)

Le CIC met en œuvre, tant en France que dans les États étrangers où il est établi, l'ensemble des réglementations visant à améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et à permettre la transparence fiscale, dont la directive 2011/16/UE du 15/02/2011 relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal (« directive DAC 1 ») telle que modifiée, notamment, par la directive 2014/107/UE du 09/12/2014 relative à l'échange automatique d'informations (EAI) sur les comptes financiers selon une norme commune de déclaration (« directive DAC 2 ») et par la directive 2018/822/UE du 25/05/2018 concernant l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal en rapport avec les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration (« directive DAC 6 »).

Le CIC met également en œuvre la réglementation américaine dite FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) aux termes des accords intergouvernementaux (InterGovernmental Agreement – IGA) signés par les États-Unis avec les autres États, dont notamment l'IGA entre la France et les États-Unis signé le 14/11/2013 en vue d'améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et de mettre en œuvre la loi relative au respect des obligations fiscales concernant les comptes étrangers.

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

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

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

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

Respect de la réglementation en matière de prix de transfert

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

- établissement de la déclaration pays par pays conformément aux standards OCDE [cf. « *Base Erosion and Profit Shifting* – BEPS action 13 » – cf. article 223 *quinquies* C du CGI en France], que les autorités fiscales peuvent échanger automatiquement, par application de l'Accord multilatéral signé par la France le 27/01/2016;

- établissement annuel de documentations prix de transfert conformes aux recommandations OCDE et aux exigences de la législation fiscale de l'État d'établissement (cf. article L.13 AA du CGI en France).

3.4.1.2 Critères d'entrée en relation avec les clients

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.1.4 Les représentants d'intérêts

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

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

3.4.2 Plan de vigilance

3.4.2.1 Introduction

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

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

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

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

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

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

3.4.2.2 Présentation du plan de vigilance

3.4.2.2.1 Définition du plan de vigilance

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

Le plan de vigilance s'intègre totalement dans le cadre de la démarche de responsabilité sociale mutualiste – RSM qui est mise en œuvre depuis quelques années par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette démarche a été renforcée en 2020 par l'adoption d'une raison d'être, "Ensemble, écouter et agir", que le statut d'entreprise à mission est venu compléter pour la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et pour le CIC.

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

3.4.2.2.2 Périmètre du plan de vigilance

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

1/ Les droits humains et les libertés fondamentales

Il en existe différentes catégories :

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

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

2/ La santé et la sécurité des personnes

a) Définitions

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

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

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

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

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

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

d) L'environnement

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

Ils concernent :

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

3.4.2.2.3 Personnes concernées par le plan de vigilance

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

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

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

En schématisant, il est à distinguer :

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

3.4.2.3 Les mesures du plan de vigilance

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

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

3.4.2.3.1 La cartographie des risques sociaux et environnementaux

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

Les objectifs recherchés consistent à :

1/ Identifier les risques

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

2/ Analyser les risques

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

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

3/ Classer les risques

La classification des risques permet de :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1/ Les procédures d'appel d'offres

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4/ L'externalisation des prestations critiques ou importantes

Le cadre procédural relatif au contrôle de l'externalisation des activités dites « critiques ou importantes », élaboré par la direction de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, comprend la politique, la procédure et ses annexes. Ces documents sont actualisés en tant que de besoin.

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

Chaque entité est tenue d'obtenir la signature de la charte des relations fournisseurs (exigences RSE/RSM) pour chaque prestation essentielle externalisée.

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

3.4.2.3.3 Les actions d'atténuation et de prévention des risques

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

1/ Dans la relation avec les clients

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

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

b) Protection des données personnelles

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

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

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

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

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

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

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

En 2020, près de 81 % des collaborateurs du CIC (SOT105) ont suivi dans son intégralité un *e-learning* sur le règlement général de protection des données personnelles (RGPD).

c) Système de management de la sécurité informatique

Compte tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de service proposées, une attention très particulière est portée par Euro-Information, filiale informatique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, sur tous les aspects de la sécurité du système d'information. Celle-ci évolue chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer les défenses. Ainsi, s'appuyant sur la norme ISO 27001:2013, un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) est déployé sur l'ensemble des sites de production. Le SMSI prend en compte le contexte externe, le contexte interne, les besoins et attentes des parties intéressées.

[1] Règlement général pour la protection des données.

Ses enjeux sont :

- d'améliorer concrètement la sécurité du système d'Information en :
 - mettant en place une gouvernance opérationnelle de la sécurité,
 - pilotant la sécurité par une approche risque,
 - définissant les règles de sécurité,
 - garantissant l'application de ces règles ;
- d'améliorer continuellement la sécurité du système d'Information en :
 - mesurant les niveaux de sécurité atteints,
 - réalisant une veille sécuritaire prenant en compte les nouvelles menaces et les évolutions du SI,
 - réduisant l'impact et la fréquence des incidents de sécurité.

La certification d'Euro-Information a été renouvelée en 2020 dans le cadre d'un premier audit combiné ISO 9001 (système de management de la qualité) – ISO 27001 (système de management de la sécurité de l'information). Cette certification [n° 2017/77568.10] valide ainsi le système de management de la sécurité de l'information mis en œuvre sur les centres de production informatique.

Les principes de base restent les suivants :

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

Auxquels viennent s'ajouter :

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

En 2020, la pandémie a entraîné une augmentation des cyber-attaques. La sécurité a été renforcée, à la fois par des actions de sensibilisation des collaborateurs aux risques actuels, des mesures techniques de détection et de protection, ainsi que par des mesures organisationnelles dans les équipes de sécurité.

Différents indicateurs de suivis sont mis en place tels que :

- le taux de disponibilité des principales applications TP ^[1] qui est de l'ordre de près de 100 % en 2020 comme en 2019 (SOT102) ;
- le nombre de sinistres informatiques dont le coût est supérieur à 1 000 euros. Ce dernier est en baisse pour 2020 avec 269 sinistres (dont 39 liés à la pandémie de Covid-19) contre 298 en 2019 (SOT103).

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

d) Protection des clients dans la conception des nouveaux produits et services

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

comité nouveaux produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale ou délégué à l'entité concernée avec information de la direction de la conformité.

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

e) Personnes fragiles et vulnérables

La politique du CIC s'inscrit dans celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Celui-ci a structuré son dispositif d'inclusion bancaire pour assurer l'effectivité de la mise en œuvre de la réglementation et des engagements y afférant :

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

À l'instar des années précédentes, c'est sous l'égide du comité clientèle fragile ou vulnérable que les préconisations de l'OIB – Banque de France, les attentes des pouvoirs publics et les recommandations de l'ACPR issues du contrôle diligenté en 2019 concernant la clientèle fragile et le plafonnement des frais bancaires ont été mises en œuvre (pour revue des évolutions les plus impactantes) :

- conserver un client identifié comme fragile du fait de sa recevabilité à la procédure de surendettement durant toute sa durée d'inscription au Fichier des Incidents de remboursements des Crédits aux Particuliers (FICP) ;
- prendre en compte plus rapidement, dans la détection des situations de fragilité, l'inscription d'un client au Fichier Central des Chèques (FCC) : le Gouverneur a indiqué que cette mesure devenait facultative (réunion avec le MINEFI 21/02/2020) ;
- prendre en compte les incidents en moyenne sur trois mois : Crédit Mutuel Alliance Fédérale applique la réglementation qui prévoit de sommer les incidents sur trois mois consécutifs ;
- publier les critères de détection de la fragilité. Au Crédit Mutuel Alliance Fédérale, cette publication a été effectuée courant juin 2020 au sein de la Politique d'engagement en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables. Elle a été concomitamment actualisée pour intégrer les avancées intervenues dans le dispositif opérationnel relatif à l'inclusion bancaire ;
- déployer :
 - un dispositif de détection spontanée a été intégré à l'outil de gestion interne. Il permet au chargé de clientèle de créer un dossier pour un client identifié fragile financièrement en dehors de toute détection automatisée,
 - un dispositif de détection prédictive de la fragilité financière ;

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

- intégrer dans les critères banque :
 - les frais théoriques et pas uniquement des frais facturés pour pallier les sorties mécaniques de la fragilité,
 - les neuf frais inclus dans le périmètre du plafonnement ;
- mettre en production le nouveau critère banque de détection basé sur l'accumulation de cinq incidents au cours d'un même mois.

Des évolutions sont en cours :

- le plafonnement des frais d'incidents :
 - plafonner dès le mois d'entrée en fragilité,
 - plafonner en date de comptabilisation du frais et non en date d'opération,
 - plafonner sur le tiers et non pas par compte détenu (un plafonnement de 25 euros/mois ou 20 euros/mois et 200 euros/an par client sur l'ensemble de ses comptes),

Les évolutions concernant le plafonnement des frais d'incidents nécessitent une refonte intégrale des règles de gestion existantes basées sur l'information préalable des frais. Leur faisabilité a requis une étude d'impact préalable par les équipes informatiques concernées et ne pourront entrer en production qu'à compter de juillet 2021 ;

- favoriser l'accompagnement des personnes fragiles : une convention de partenariat a été signée avec CRESUS et trois départements sont en phase « pilotes ».

En outre, au titre des mesures d'urgence adoptées en période de crise sanitaire Covid-19 :

- des mesures spécifiques ont été adoptées en faveur de la clientèle fragile durant la 1^{re} vague de confinement :
 - une exonération totale des frais d'incidents a été mise en place en faveur des clients détenteurs de l'OCF (Offre Clientèle fragile) ^[1],
 - pour les autres clients fragiles, le plafonnement des frais d'incidents a été réduit de 25 euros à 20 euros/mois ;
- sur demande de la direction des particuliers de la Banque de France, un point d'entrée centralisateur des désignations DAC (Droit Au Compte) pendant la période de la crise sanitaire a été mis en place au sein du Pôle Protection de la Clientèle.

En 2020, les entités concernées du CIC ont procédé aux *reportings* réglementaires intégrant des données quantitatives et qualitatives concernant la clientèle fragile ou vulnérable destinés à l'ACPR (au titre du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle) et à l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

Par ailleurs, suite aux mesures prises par les Pouvoirs publics au cours du 1^{er} semestre 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a défini une procédure spécifique de traitement et suivi :

- dès l'ouverture en février du site internet public « SIGNAL CONSO » de la DGCCRF ^[2] qui permet au consommateur de signaler des difficultés rencontrées avec un professionnel, dont les banques, notamment celles portant sur les frais bancaires, les contrats, les publicités et toute autre thématique ; et
- d'autre part, dès la mise en place courant mai 2020 d'une cellule d'alerte ouverte auprès de la direction des particuliers de la Banque de France destinée à la clientèle fragile. Cette cellule pourra être saisie par une association de consommateurs ou un Point Conseil Budget en cas de difficultés liées à l'inclusion bancaire et/ou de besoins d'explications concernant la non-détection d'une situation de fragilité, l'accès à l'offre spécifique, l'absence de plafonnement des frais bancaires.

f) Accessibilité aux services bancaires

Depuis le début de la crise sanitaire, le CIC a adapté en continu son dispositif de prévention et ses mesures pour assurer une protection maximale de ses clients tout en garantissant sa mission de services essentiels. Les mesures prises (port du masque tant par les clients que les collaborateurs, mise à disposition de gel hydroalcoolique, écrans de protection, hygiaphones, etc.) ont permis d'assurer l'accueil du public. Le 1^{er} avril, un dispositif a été mis en place pour dépanner en espèces les clients ne disposant pas de carte active pour effectuer un retrait espèces sur automate et ne pouvant réaliser un e-retrait *via* leur banque à distance. Ce dispositif « e-retrait banque » répond aussi à la problématique d'éviter les contacts physiques entre le personnel des guichets en proposant exceptionnellement un traitement à distance des demandes des clients.

Dans le cadre de la réglementation sur l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) aux personnes handicapées, un registre public d'accessibilité (RPA) est en place dans tous les points de vente. Ceci afin d'informer le public du degré d'accessibilité du lieu ainsi que des dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, de bénéficier des prestations de l'agence. Par ailleurs, le CIC met à disposition sur tous les territoires où il est présent près de 2 200 DAB dont 99 % accessibles aux malvoyants.

Des relevés de compte en braille sont mis à disposition. Le CIC s'est engagé, depuis plusieurs années, dans une démarche d'accessibilité pour rendre ses sites et ses applications accessibles à tous, y compris aux seniors ou aux personnes handicapées ou ayant des limitations fonctionnelles, sur tout type de support (ordinateur, smartphone, tablette, etc.). Ainsi, un service d'interprétation de la langue des signes à distance est mis à disposition des clients déficients auditifs. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par chat ou par visio-conférence, dans leur prise de contact avec les services dont ils ont besoin. Depuis l'application mobile, les clients peuvent bénéficier de cette assistance lors de leurs entretiens en agence. Les clients sourds ou malentendants ayant souscrit un abonnement téléphonique auprès du CIC peuvent désormais bénéficier d'une heure gratuite par mois de traduction, conformément à la réglementation.

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

Dans un autre domaine, le CIC respecte la dénomination commune des principaux frais et services bancaires définie dans le décret du 27 mars 2014, qui vise à simplifier pour le consommateur l'accès aux informations tarifaires.

g) Le traitement des réclamations clients

Le CIC propose à ses clients un dispositif de traitement des réclamations à trois niveaux pour déposer une réclamation.

Ainsi, en cas de mécontentement, le client est invité à contacter :

1. son conseiller clientèle ou le directeur de son agence (niveau 1) en vue de trouver la solution la mieux adaptée à sa situation ;
2. le Service Relation Clientèle (niveau 2) si la réponse apportée au niveau 1 ne les satisfait pas ;
3. le Médiateur (niveau 3), uniquement après épuisement des recours internes à la banque et sous réserve que le litige entre dans son champ de compétence.

[1] Cette mesure a ensuite été pérennisée le 11 juin 2020.

[2] Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes.

Les moyens proposés pour déposer une réclamation auprès des niveaux 1 et 2 se sont diversifiés depuis 2019 : formulaire en ligne accessible après authentification via le service banque à distance, formulaire en ligne complet pour les non-détenteurs d'un contrat banque à distance, courriel, courrier, face à face et numéro téléphonique unique dédié aux réclamations.

Une information complète sur les réclamations précisant les interlocuteurs privilégiés à contacter, les moyens ainsi que les recours possibles est portée à la connaissance des clients à partir :

- de la page dédiée aux réclamations du site internet CIC ;
- des plaquettes d'information réclamations disponibles dans les points de vente.

Le groupe a fait le choix d'un outil unique de saisie et de gestion des réclamations permettant d'en effectuer un suivi et de conserver des pistes d'audit. Depuis décembre 2020, cet outil a adopté la nouvelle classification des réclamations permettant de renseigner précisément les nouveaux questionnaires ACPR Banque et Assurance.

La priorité donnée à la satisfaction des clients en toutes circonstances explique l'intérêt marqué de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour l'amélioration constante du traitement des réclamations clients et de son suivi. C'est ainsi qu'en janvier 2019, le service réclamations groupe a été créé, directement rattaché au directeur général adjoint de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et au directeur général adjoint du CIC, en vue de piloter les réclamations et coordonner les Services Relations Clientèle des différentes entités. Début 2020, il s'est doté du comité réclamations clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, composé au plus haut niveau décisionnel, en vue notamment de proposer les actions qui s'imposent sur la base d'une analyse qualitative et quantitative des réclamations.

h) Le processus de médiation (SOT74)

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

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

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

Politiques sectorielles

Dès 2015, des politiques sectorielles sont formalisées pour définir les modalités d'intervention des activités pour les secteurs centrales thermiques au charbon, défense et sécurité, énergie nucléaire civile et les mines et s'appliquent aux entités du CIC.

L'ensemble de ces politiques sont régulièrement révisées pour tenir compte des différents engagements pris par Crédit Mutuel Alliance Fédérale notamment dans l'objectif d'aligner ses activités en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique.

En 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a renforcé son engagement environnemental pour accompagner la transition énergétique de l'économie grâce à la mise en place de trois nouvelles politiques sectorielles applicables :

- politique charbon : Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé de réduire à zéro l'exposition de ses portefeuilles de financement et d'investissement au charbon d'ici 2030 pour tous les pays du monde. Cela comprend l'arrêt du financement des centrales thermiques au charbon et de l'exploitation minière au charbon et le gel des soutiens financiers aux entreprises identifiées comme développant de nouvelles capacités charbon et sortie des positions prises par celles développant de nouvelles capacités charbon. De plus, des seuils relatifs et absolus ont été mis en place pour accompagner le plan de sortie du charbon à l'horizon 2030 (cf. paragraphe 3.8.3.1.2) ;
- politique hydrocarbures non conventionnels : Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé d'arrêter les financements de projets liés à l'exploration, la production, les infrastructures de transport ou la transformation de pétrole de schiste ou gaz de schiste, pétrole issu de sables bitumineux, pétrole lourd et extra-lourd et pétrole et gaz extraits en Arctique ;
- politique « Mobilité » : Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé de limiter strictement les financements accordés aux actifs les plus sobres en émission carbone. Cette politique incitative concerne le transport aérien (financement des compagnies aériennes, financement d'acquisition d'avions), le transport maritime (financement des activités de construction et démantèlement navals) et le transport routier (financement des véhicules utilitaires légers et industriels).

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

De plus, une grille d'analyse générale a été mise en place pour tous les secteurs qui ne sont pas soumis aux politiques sectorielles.

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

Elles sont toutes consultables sur le site du CIC.

Les financements de projets ⁽¹⁾

Le CIC dispose d'une méthodologie d'évaluation interne, reprenant l'échelle de classification « Principes de l'équateur » :

- projets de catégorie A – Projets présentant des risques adverses potentiels sérieux sur le plan environnemental et social, et/ou susceptibles de générer des impacts hétérogènes, irréversibles et sans précédent. Ces projets font l'objet d'une *due diligence* renforcée en matière environnementale et sociale. Le processus d'évaluation a pour objectif d'analyser les impacts et les risques environnementaux et sociaux liés au projet proposé, et de proposer des mesures visant à minimiser, atténuer et compenser les risques et les impacts adverses de manière pertinente et adaptée à la nature et à l'échelle du projet proposé ;
- projets de catégorie B – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux limités, moins nombreux, généralement propres à un site, largement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation ;
- projets de catégorie C – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimes ou nuls.

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

Tout nouveau financement de projet fait l'objet de *due diligences* externes incluant un volet relatif à son impact environnemental. Ce dernier fait également l'objet d'un suivi dans le cadre de revue de portefeuille semestrielle.

Les dossiers sont sélectionnés sur un ensemble de paramètres intégrant notamment des critères sociaux, environnementaux et éthiques, en fonction des secteurs d'activité et des pays choisis. Une grande attention est ainsi accordée aux critères d'utilité sociale (par exemple sont analysés le caractère plus ou moins stratégique du projet pour un pays ; l'alignement des intérêts des différentes parties prenantes ; la rationalité économique globale), d'acceptabilité locale (opposition connue de groupes de défense de l'environnement ou de la population locale, nuisances sonores, impact paysager, etc.) et de respect de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles).

Sur le secteur de l'énergie, le CIC accompagne ses clients dans le financement de la transition énergétique et s'est engagé à réduire les émissions de gaz à effet de serres à travers ses choix de financement.

En ce qui concerne la lutte contre la corruption, le décaissement qui intervient après satisfaction des procédures KYC, et sur attestation délivrée par un tiers de confiance (expert technique indépendant), est un moyen de contrôle efficace sur la conformité des dépenses. La stratégie interne du département est de se concentrer sur les secteurs qu'il connaît bien et dont l'utilité collective est fondée sur la satisfaction de besoins de base (approvisionnement ou production d'énergie, de moyens de communication, télécommunication, délégations de services publics).

Le département finance habituellement des projets dans des pays où le risque politique et de solvabilité est maîtrisé (i.e. des « pays désignés » au sens des Principes de l'équateur). Quand le département intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en considération de la nécessité économique du projet et en participation aux côtés de banques ayant signé les Principes de l'équateur ou de multilatéraux. Dans chacun de ces projets l'impact social et environnemental est non seulement pris en compte dès la sélection de l'opération mais également suivi tout au long de la vie du projet (par exemple : obligation de suivi de la phase construction et de son impact environnemental par un ingénieur indépendant si la taille du projet le justifie ; obligation contractuelle de l'emprunteur de respect des normes et de leur évolution au fil de la vie du projet).

Capital-développement et critères ESG

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

Impliqué dans une démarche de développement harmonieux des territoires, Crédit Mutuel Capital Privé s'est doté d'une charte d'investisseur responsable en cohérence avec les ambitions de Crédit Mutuel Equity et les engagements de Responsabilité Sociale et Mutualiste de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Finance responsable et durable

Les stratégies d'investissement des filiales d'*asset management* du groupe reposent sur des démarches actives et rigoureuses de sélection des sociétés et des émetteurs souverains. Crédit Mutuel Asset Management a entamé en 2019 des travaux pour réviser sa gamme Finance Responsable afin d'accroître la visibilité de son offre, tant pour la gestion en intégration ESG (Environnement, Social, Gouvernance) que la gestion ISR (Investissement Socialement Responsable). Dans le prolongement de cette segmentation, Crédit Mutuel Asset Management a précisé fin 2020 sa classification au regard des pratiques de marché et des évolutions réglementaires^[1]. En conséquence, les fonds responsables de Crédit Mutuel Asset Management sont désormais classés de la façon suivante :

- fonds significativement engagés dans les critères ESG, en référence aux approches fondées sur un engagement significatif dans la gestion définies dans la récente doctrine de l'AMF. Cette classification inclut les fonds labellisés en matière de finance responsable (ISR, Greenfin, CIES et Finansol) ;
- fonds engagés dans les critères ESG, en référence aux approches non significativement engageantes définies dans la récente doctrine de l'AMF.

Ainsi, accompagnant son projet d'entreprise, Crédit Mutuel Asset Management a publié début 2020 une nouvelle politique d'investissement responsable couvrant ses activités de gestion ISR et en intégration ESG. En particulier, l'approche ISR de Crédit Mutuel Asset Management s'inscrit dans le cadre des principes du label d'État français.

Crédit Mutuel Asset Management a reçu le 2020 le prix *award for Most Responsible Fund Manager*^[2] (France) par le magazine Capital Finance International (CFI.co).

BLI-Banque de Luxembourg Investments, filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg, a aussi renforcé sa politique d'Investissement Durable et Responsable (ISR) avec :

- une analyse approfondie des controverses ainsi que des politiques d'engagement et de vote définies afin de permettre d'assumer sa responsabilité d'actionnaire actif ;
- l'intégration des facteurs ESG intégrés dans les processus d'investissement pour toutes les stratégies actions et mixtes ainsi que pour la majorité de nos stratégies obligataires ;
- le développement d'un *scoring* ESG propriétaire pour l'évaluation des obligations souveraines.

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

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

a) Politique d'achat du groupe

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

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

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

[1] Au niveau européen application du Règlement « Disclosure » et en France mise en place de la doctrine 2020-03 de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

[2] Prix « Gestionnaire de fonds le plus responsable en France pour l'année 2020 ».

la corruption sous toutes ses formes notamment concernant les pratiques en matière de cadeaux et autres avantages.

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

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

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

Elle décrit l'ensemble des engagements, notamment en matière de droits humains, de vigilance [accès à la « faculté de signalement »] et de lutte contre la corruption, à respecter par les fournisseurs et prestataires contractant avec une ou plusieurs entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont celles du CIC.

c) Centres de métiers fournisseurs

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

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

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

La gestion de la relation fournisseurs au sein de la structure d'Euro-Information fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 V2015 suivis et audités par l'AFNOR. De plus, ce processus entre également dans le périmètre de certification du système de management de la sécurité de l'information ISO 27001.

En complément, un comité « Suivi Fournisseurs » veille à :

- la mise en place et l'actualisation des procédures d'entrée en relation avec les fournisseurs ;
- leur suivi ;
- la récupération des notations (qualité du contrat et qualité des prestations) pour les fournisseurs essentiels et sensibles ;
- la récupération des « notations financières » pour les fournisseurs essentiels et sensibles établis en France et depuis 2019 aux fournisseurs étrangers ;
- la récupération/réactualisation des rapports RSE des fournisseurs de service (la signature de la charte fournisseur remplaçant la collecte de ces documents pour les autres fournisseurs depuis cette année).

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

3/ Dans la relation avec les salariés

Des relations basées sur l'éthique et la déontologie

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

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

- les principes fondamentaux en matière de règles de bonne conduite qui sont fixés par le règlement intérieur, ses trois annexes ainsi que le code d'éthique et de déontologie ;
- le nouveau code d'éthique et de déontologie, qui est entré en vigueur le 5 décembre 2019. Il fixe les règles et les principes à respecter par l'ensemble des salariés dont ceux du CIC dans l'exercice de leurs fonctions et met en avant les valeurs et engagements du groupe :
 - agir en entreprise socialement responsable, pour une société plus solidaire, engagée dans la préservation de l'environnement,
 - lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité homme-femme et la diversité,
 - être à l'écoute des clients, les conseiller, les aider dans leurs projets et leurs difficultés,
 - accompagner les clients fragiles,
 - mettre en place une gouvernance éthique des données personnelles,
 - lutter contre la fraude fiscale et la corruption,
- le bilan d'application du code d'éthique et de déontologie qui s'adresse, en autres, aux directeurs d'agence ainsi qu'à un certain nombre de responsables de service de siège et métiers du CIC. Son périmètre a été élargi en 2020 à l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, en France comme à l'étranger, dont celles du CIC. Pour l'exercice 2020, le questionnaire qui sert de support au bilan a été revu et adapté au nouveau code d'éthique et de déontologie. L'outil dédié ETHIK a été totalement transformé et rendu plus complet et convivial ;
- le dispositif de formation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale vient compléter et enrichir la culture des salariés en matière de respect des droits humains notamment :
 - le nouveau module sur la « déontologie », destiné à tous les salariés, qui est déployé sur 2019/2020,
 - le module sur « Bien travailler ensemble/Lutter contre les discriminations »,
 - les modules sur le « handicap invisible ».

Les mesures mises en œuvre

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

a) Prévention des atteintes envers les salariés et mesures mises en œuvre

- violences et harcèlement : le règlement intérieur et la « charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au sein du groupe » ;
- sécurité et santé : CSSCT, médecine du travail, etc. ;
- accord de groupe sur l'accompagnement des salariés dans l'usage des outils numériques et le droit à la déconnexion ;
- incivilités : procédure de lutte contre les incivilités et application INCIV ;

- agressions et hold-up : procédure « vol à main armée » ;
- libertés syndicales : accord sur la négociation syndicale de groupe, convention collective de la banque... ;
- droit du travail : législation du travail, convention collective de la banque... ;
- droit d'alerte : procédure « faculté de signalement » ;
- protection des données personnelles : recueil de déontologie du groupe, procédures relatives à la CNIL ;
- protection de la vie privée : procédures sur les enregistrements et écoutes téléphoniques, procédure sur la vidéosurveillance, RGPD, etc. ;
- corruption et trafic d'influence : dispositif anti-corruption interne au groupe ;
- lutte contre la discrimination : charte relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe.

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

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

- gaspillage du papier : dématérialisation de nombreux documents (simulation de crédit ou devis et souscription de produits en ligne, signature électronique, messagerie électronique, etc.). Le pourcentage de documents numérisés (GED) dans le réseau bancaire, en fonction du type de documents, varie entre 82,1 % et 97,9 % à fin novembre 2020. Dans le cadre de l'évaluation environnementale de la politique papier des banques et assurances réalisée par Riposte Verte avec le WWF France dans le cadre du baromètre PAP50^[1], le groupe se situe à la 4^e place ;
- gestion des déchets : procédure « collecte des cartouches imprimantes usagées », dispositif de tri sélectif (recyclage des papiers, récupération des batteries usagées...).

3.4.2.3.4 La faculté de signalement (SOT109)

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

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

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

3.4.2.3.5 Le dispositif de suivi

Le suivi des actions mises en œuvre repose sur un ensemble d'indicateurs et sur la collecte de données chiffrées portant sur les thématiques évoquées précédemment^[2].

Bilan d'application du code d'éthique et de déontologie « ETHIK 2020 »

Comme en 2019, le bilan 2020 a été marqué par une forte participation de 98,7 % des 3 800 responsables concernés. Il a permis de vérifier que les règles de bonne conduite énoncées dans le code d'éthique et de déontologie (respect des valeurs et des textes, devoir de confidentialité, devoir de réserve, respect de la personne, prévention des conflits d'intérêts, etc.) étaient respectées, avec des évaluations allant de 4,3 à 4,9 sur une échelle croissante graduée de 0 à 5 et une moyenne générale de 4,7 sur 5. Il a mis en valeur les difficultés relatives de mise en œuvre qui pouvaient être rencontrées sur certains thèmes tels que la formation (adéquation et gestion des agendas) et d'identifier les axes d'amélioration possibles.

Les règles abordées dans le bilan sont les suivantes :

- respect de la personne ;
- parité et ouverture ;
- protection et respect de l'environnement ;
- devoir de bonne gestion ;
- devoir de confidentialité et protection des données ;
- devoir de réserve ;
- devoir de formation ;
- conflits d'intérêts et indépendance des élus ;
- respect des valeurs et des textes.

Suivi des modules d'autoformation

Par ailleurs, en 2020, 72 % des formations à distance sur les règles de déontologie dans laquelle est évoqué la lutte contre la corruption ont été terminées par les collaborateurs du CIC inscrits (SOT104). En outre, en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, 87 % des formations ont été terminées par les collaborateurs du CIC inscrits.

Traitement des réclamations et médiation

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

[SOT106] Au niveau des banques CIC, en 2020, le nombre de réclamations est de 12 240. Concernant les réclamations issues du réseau bancaire du CIC, le nombre de réclamations prises en charge par le Service Relation Clientèle (niveau 2) est de 0,66 pour 1 000 clients.

S'agissant de la médiation, Le nombre de saisines du médiateur du groupe baisse de 16,8 % en 2020. En revanche, la proportion de dossiers recevables [éligibles à une médiation] reste stable représentant 18,4 % en 2020 des saisines (19,6 % en 2019).

Comme les années précédentes, la moitié des dossiers n'a pas été recevable au motif que les voies de recours internes préalables n'ont pas été épuisées.

Il est à noter que les litiges relatifs aux moyens de paiement sont devenus en 2020 le principal sujet de saisine.

[1] Ce baromètre est dédié aux 50 plus grandes banques et assurances.

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

Clientèle fragile

Le suivi trimestriel réalisé au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale recense le nombre de tiers détectés et le nombre de packages souscrits. Le nombre de packages souscrits par des clients détectés en tant que client fragile au niveau du CIC a progressé de 17 % entre 2019 et 2020 (soit une augmentation de 43 % en deux ans).

Autres indicateurs (liste non exhaustive)

Charte fournisseur

3 209 chartes sont signées par des fournisseurs de CCS et plus d'une centaine par les fournisseurs d'Euro-Information (SOT100) à fin décembre 2020.

Financements de projets

Parmi les 31 projets financés en 2020, 26 sont classés en catégorie B, 4 en catégorie C et un seul en catégorie A. Ce dernier correspond au financement d'une unité de liquéfaction de gaz en Australie, auquel le département participe aux côtés de banques ayant signé les Principes équateur et d'agences de crédit export OCDE, et pour lequel un plan de gestion des risques environnementaux et sociaux a été adopté.

ISR

En 2020, Crédit Mutuel Asset Management a obtenu pour trois ans le renouvellement du label ISR pour 15 fonds :

- CM-AM Objectif Environnement ;
- CM-AM Moné ISR ;
- CM-AM Obli ISR ;
- ainsi que les 12 fonds de gamme Social Active : ceux-ci couvrent l'ensemble des classes d'actifs (actions/taux) et cinq d'entre eux sont des fonds d'investissement solidaire, contribuant ainsi au développement de structures de l'économie sociale et solidaire (ADIE, Autonomie & Solidarité, Croix-Rouge Française, Entreprendre pour Humaniser la Dépendance, InvESS Ile-de-France, Initiative France, SIEL Bleu, France Active Investissement).

Le label ISR permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à un cahier des charges exigeant non seulement sur la transparence et sur la qualité de la gestion ISR mais aussi sur la démonstration de l'impact concret sur l'environnement ou la société. Ces fonds avec label ISR totalisent un encours de 2 milliards d'euros au 31 décembre 2020.

Concernant les fonds gérés par BLI (Banque de Luxembourg Investments), le fonds ISR BL Sustainable Horizon a le label ESG LuxFLAG attribué par l'organisation à but non lucratif basée à Luxembourg et a obtenu le label ISR français en mars 2020. Les fonds BL Equities Europe et BL Equities America, ont également reçu le label ISR début 2021. À fin décembre 2020, l'encours avec label de BLI atteint 2,9 milliards d'euros.

3.4.2.4 Compte-rendu de la mise en œuvre effective du plan de vigilance

L'équipe RSM de la direction des Risques élabore le plan de vigilance et son dispositif de suivi en lien avec les différentes parties prenantes : direction de la conformité, centres de métier. Le plan de vigilance et son compte-rendu sont intégrés dans le dispositif de gestion et de surveillance des risques groupe.

En 2020, le CIC a continué de renforcer les dispositifs de prévention, d'atténuation, de gestion des risques.

Dans la relation client, les principales mesures concernent la gestion des risques dans les métiers :

- la création d'un comité opérationnel RSM à visée sociale et mutualiste (le « Comité ») au niveau de la banque de financement. Il a pour mission d'émettre des avis sur les dossiers posant ou susceptibles de poser des préoccupations sociales, environnementales et/ou de gouvernance en vue de sécuriser la prise de décision à l'octroi d'un financement ou lors du renouvellement des lignes. Il a également vocation à faire progresser les méthodes d'analyse RSM des dossiers de la banque de financement ;
- la création d'un guide d'utilisation de la plateforme ISS pour remplir les grilles d'analyse des politiques sectorielles ;
- la refonte du mode opératoire des grilles d'analyse pour les secteurs pétrole et gaz, énergie nucléaire civile, charbon, défense et sécurité, minier, transports et pour les autres secteurs d'activités ;
- la formalisation d'une politique cadre de Gouvernance et de Surveillance Produit.

Par ailleurs, la politique d'engagement en faveur des clientèles fragiles et vulnérables a été également revue afin d'intégrer les nouvelles mesures.

Dans la relation avec les salariés, les actions menées ont été les suivantes :

- au niveau du code d'éthique et de déontologie : l'extension du bilan à un périmètre d'entités plus large et déploiement de l'outil ETHIK, interactif et bilingue (français et anglais) ;
- la signature de l'accord-cadre portant sur la QVT (Qualité de Vie au Travail), la santé au travail (risques psycho-sociaux...) et les sujets liés (organisation, transports, management responsable, etc.) Accord qui prévoit l'instauration d'indicateurs de suivi.

Dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs :

- la procédure d'externalisation des activités, d'identification et de qualification des prestations a été revue. Elle intègre notamment les « autres prestations sensibles » ne dépendant d'aucunes réglementations mais nécessitant l'application d'exigences renforcées en interne selon l'analyse des risques effectuée. Deux critères de risque RSE ont été intégrés à l'analyse de risque, le risque de réputation RSE et le risque de non-conformité RSE (en lien avec les politiques sectorielles).

DOCUMENTS CONSULTABLES SUR INTERNET

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

3.5 UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

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

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

Banque d'un entrepreneur sur trois, le CIC a un rôle essentiel dans le financement du tissu économique des territoires.

Le CIC se mobilise pour accompagner ses clients et participer au redémarrage de l'économie. En 2020, 82 200 prêts garantis par l'État ont été instruits pour 14,6 milliards d'euros et 940 647 échéances ont été reportées pour un montant global de 1,1 milliard d'euros.

Les professionnels et les entreprises ont aussi pu bénéficier :

- d'une prime de relance forfaitaire et immédiate correspondant à une estimation forfaitaire de perte de revenus de chaque secteur économique pendant cette période pour tout assuré CIC Assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. Cette prime est intervenue en complément de toutes les aides par ailleurs allouées par l'État et des autres engagements du groupe ;
- du report des appels de cotisation d'assurance et maintien des garanties pour les contrats d'assurances de biens et de personnes avec maintien des garanties et prise en charge des sinistres ;
- de la suspension des frais de rejet (prélèvements, chèques et effets) ;
- d'une réponse personnalisée de chaque dossier par les chargés de clientèle dans un délai maximum de cinq jours.

En juillet 2020, un partenariat a été signé, entre la Banque européenne d'investissement (BEI) et Crédit Mutuel Alliance Fédérale, dans le cadre du programme d'urgence post-Covid-19 pour soutenir les entreprises

européennes fragilisées par la crise. Ce partenariat se traduit par la mise en place de deux lignes de crédit pour un montant global de 600 millions d'euros accordés par la BEI à Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ces 600 millions d'euros permettent à Crédit Mutuel Alliance Fédérale de prêter plus de 1,2 milliard d'euros aux PME et ETI, fragilisées par la crise sanitaire, à des conditions attractives à travers ses réseaux dont celui du CIC et encourage ainsi la relance économique des territoires.

Hormis les mesures liées à la crise sanitaire, des solutions sont proposées pour apporter une réponse concrète aux porteurs de projets dans leur quête de conseils, de services et produits bancaires comme l'offre CréaCIC. Une charte création d'entreprise vient compléter ces dispositifs. Elle repose sur un accueil adapté et efficace, un suivi fréquent et régulier pendant les trois premières années de la vie de la future entreprise. Des espaces dédiés à la création d'entreprise sur le site www.cic.fr et à l'échange « Entrepreneons.fr » sont mis à la disposition des créateurs d'entreprises et de l'ensemble des entrepreneurs (TPE, artisans, commerçants, autoentrepreneurs...).

Par ailleurs le CIC encourage l'entrepreneuriat chez les jeunes. Il propose d'accompagner les étudiants de moins de 29 ans qui ont un projet d'entreprise dans la période de réflexion et pour les premières démarches avec le prêt Start Étudiants Entrepreneurs CIC à taux 0 %.

Le CIC est aussi partenaire majeur de WorldSkills France pour les Olympiades des Métiers qui réunit, tous les deux ans, les jeunes talents dans plus de 50 métiers techniques, d'artisanat et de service.

À périmètre constant :

Professionnels* et entreprises du réseau bancaire	31/12/2020	31/12/2019	Évolution
Nombre de clients	1 080 787	1 041 509	3,8 %
Encours de crédits d'équipement (en milliards d'euros)	40,7	38,5	5,6 %

* Y compris les agriculteurs et les OBNL.

3.5.1.1 Le soutien à l'innovation

Afin de préserver l'écosystème de la *French Tech* et son potentiel de croissance le CIC a mis en œuvre des dispositifs spécifiques pour les aider à traverser la crise et faire face à des difficultés conjoncturelles pouvant apparaître sur les levées de fonds notamment.

Le soutien au développement direct des start-up et entreprises innovantes revêt plusieurs formes :

- une filière spécifique dédiée aux *start-up* et entreprises innovantes existe depuis deux ans avec des chargés d'affaires spécialisés dans les réseaux bancaires et avec des offres et des mesures spécifiques. Au niveau national, une cinquantaine de chargés d'affaires entreprises sont dédiés à la filière *start-up* ;
- des services spécifiques pour répondre aux différentes problématiques rencontrées par ces *start-up* ;

- une communauté de chefs d'entreprise, experts métiers et partenaires comme la BPI, les Instituts Carnot, MoovJee, le Réseau Entreprendre ;
- des lieux *CIC Place de l'innovation* et événements dédiés à l'innovation ;
- des appels à projets et concours :
 - après plusieurs éditions régionales, le concours d'appel à projets *CIC start innovation Business awards* est devenu en 2020 multirégional et s'est déroulé dans un format 100 % digital. L'ambition de cette édition a été de faire émerger les pépites partout en France et de valoriser les initiatives innovantes régionales au niveau national. Trois lauréats ont été distingués par chaque jury régional : Grand prix, Prix de l'international et Prix coup de cœur. Les deux premiers récompensés dans chaque région (soit 12 au total) ont été également sélectionnés pour participer à la finale nationale. Au-delà des prix, ce concours représente pour les participants une vraie occasion de grandir et de se faire connaître

via notamment les échanges avec le jury (constitué de grands clients et d'acteurs influents de l'écosystème), les experts (comme les investisseurs de Crédit Mutuel Equity), ou entre pairs avec la présence des acteurs de l'écosystème Innovation des régions,

- à l'heure où l'esport s'impose comme un véritable phénomène de société qui répond aux enjeux actuels, le CIC confirme son engagement en lançant la 3^e édition des CIC Esport business awards. L'objectif est d'aider les nouveaux acteurs de ce secteur à développer leur entreprise et mieux faire connaître au grand public les métiers de l'esport. Cette année, le CIC a renforcé son partenariat dans la Ligue française de *league of legends* (LFL), compétition de référence en France du jeu *League of legend* et a mis en place cette année un nouveau programme intitulé CIC Esport infinity, destiné aux jeunes.

Fin 2020, les crédits octroyés dans le réseau CIC aux *start-up* et entreprises innovantes ont atteint près de 400 millions d'euros.

Par ailleurs Crédit Mutuel Innovation, filiale de Crédit Mutuel Equity, investit – et souvent réinvestit – ses propres capitaux pour accompagner des entreprises innovantes et structurer leur développement en capital amorçage (finalisation du prototype), capital création (premières ventes réalisées), capital-développement (croissance, international). Cette année, Crédit Mutuel Innovation n'a eu de cesse de renforcer son soutien à l'innovation, notamment aux *start-up* du secteur numérique, du monde digital. L'encours investi représente, à fin 2020, 152,8 millions d'euros dans 38 entreprises innovantes sur tous les territoires.

De son côté Crédit Mutuel Asset Management a lancé en 2018 le fonds CM-AM Global Innovation centré sur des sociétés innovantes dans le monde pour les investisseurs.

Le CIC cherche aussi à favoriser les passerelles entre entrepreneurs, investisseurs, institutionnels et grands groupes, à travers des partenariats locaux, pour exemple :

Bénéficiaires 2020	Activité	Partenaires
La Cantine	Regroupe les acteurs du Web et de l'innovation numérique dans les Pays de la Loire	CIC Ouest
Minalogic Partenaires	Pôle de compétitivité mondial des technologies du numérique en Auvergne-Rhône-Alpes	CIC Lyonnaise de Banque
Grand E-nov	Accélère le développement des <i>start-up</i> de la région Grand Est	CIC Est
GIE Eurasanté	Accompagne les entreprises innovantes dans le domaine de la santé dans le cadre de leur création et développement.	CIC Nord Ouest
French Tech Bordeaux et French Tech Méditerranée	Soutient les innovations des communautés locales qui font avancer et grandir la Tech française	CIC Sud Ouest
Paris Business Angels	Apporte aux <i>start-up</i> françaises innovantes un financement et du conseil	CIC en IDF

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

Crédit Mutuel Equity et ses filiales accompagnent en capital les entreprises dans la durée, à toutes les étapes de leur développement. Le temps moyen de détention de capital est de l'ordre de huit à neuf ans. Crédit Mutuel Equity, Crédit Mutuel Innovation et Crédit Mutuel Capital Privé sont signataires de la charte d'engagements des investisseurs pour la croissance de France Invest. Ils s'engagent ainsi au-delà des règles déjà fixées dans le code de déontologie de la profession et du cadre réglementaire défini par l'AMF en termes d'enjeux économiques, sociaux et humains, environnementaux et de bonne gouvernance.

Au 31 décembre 2020, les capitaux investis sur fonds propres s'élèvent à 2,8 milliards d'euros au sein de 340 participations dont 89 % dans des entreprises non cotées. 580 millions d'euros ont été investis en 2020, soit une hausse de 37 % par rapport aux encours investis en 2019.

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

La transmission et la reprise d'entreprise constituent des enjeux économiques majeurs, tant en matière de croissance et d'emploi que d'attractivité des territoires. Le CIC propose un service d'accompagnement à ses clients qui souhaitent transmettre leur(s) entreprise(s) dans toutes les étapes du projet. Dans le cas de la reprise d'une entreprise familiale, le CIC a mis en place et est partenaire de parcours d'enseignements pour les chefs d'entreprises pour faciliter le

passage de relais entre les différentes générations avec un accent particulier sur l'échange de bonnes pratiques en matière de transmission de l'entreprise familiale comme à :

- Audencia à Nantes : participation du CIC Ouest et Crédit Mutuel Equity à la chaire Entrepreneurial familial et société avec un programme de formation continue spécifique destiné aux jeunes des familles qui travaillent dans l'entreprise familiale intitulé " Certificat Futur dirigeant d'entreprise familiale ». Le CIC Ouest soutient aussi des programmes de recherche à l'Institut d'études avancées de Nantes ;
- l'EM Strasbourg : le CIC Est est engagé dans le parcours Jeunes repreneurs d'entreprises familiales mis en œuvre par la chaire Gouvernance et transmissions d'entreprises familiale. Il est partenaire du mastère Repreneuriat des Mines de Nancy ;
- HEC Liège en partenariat avec la Banque de Luxembourg : création d'une chaire en entreprise familiales.

Des événements sont aussi organisés pour sensibiliser les entrepreneurs à des questions stratégiques pour leur entreprise.

Par ailleurs, pour assurer la pérennité des entreprises qui repose fréquemment sur le savoir-faire et la compétence de son dirigeant, de ses associés, mais également des salariés, le CIC propose une offre Protection entreprise. Cette offre permet de pallier les préjudices financiers liés à la disparition ou à l'absence temporaire d'un « homme clé ». Elle permet aux associés de ne pas perdre le contrôle de l'entreprise en cas de décès de l'un d'eux, et apporte une meilleure couverture des risques professionnels. En 2020, le CIC s'est pleinement engagé pour aider les entreprises et professionnels à surmonter la crise dans les meilleures conditions possibles en permettant à ses clients entreprises et professionnels de bénéficier gratuitement et pendant six mois de la protection « Homme Clé » pour toute souscription du contrat Protection Entreprise.

3.5.2 Accompagner la transformation des entreprises dans le domaine digital et dans celui de la RSE

Le Prêt transition numérique a pour objectif de faciliter les projets de digitalisation des entreprises en finançant les investissements corporels et incorporels liés à la digitalisation de leurs activités. L'objectif est de moderniser les outils et/ou la transformation du modèle économique de chaque entreprise par le numérique. Comme tous les autres prêts de cette gamme, il bénéficie de taux bonifiés.

En matière d'outils digitaux, le CIC propose à ses clients une gamme de produits adaptés à leurs besoins. CIC e-factures by Épithète est un service complet de facturation et règlement en ligne. Il s'adresse à l'ensemble des acteurs économiques et aux professionnels au sens large (associations, autoentrepreneurs, TPE, PME/PMI, ETI, grandes entreprises) et leur permet de collaborer simplement avec leurs clients et fournisseurs, même s'ils ne sont pas eux-mêmes abonnés au service, et d'échanger des commandes, des devis, des factures, des paiements, etc.

Le Prêt Transition RSE accompagne les entreprises et professionnels qui investissent pour un développement durable. Il peut s'agir :

- au niveau social, d'améliorer des conditions de travail, de former des équipes, d'équiper en matériels ;
- au niveau commercial, de créer de nouveaux produits moins énergivores... ;
- de rechercher de solutions de recyclage des déchets, de réduction de la consommation de papier, de mettre en place des *process* de mise aux normes pour répondre à la réglementation, de solutions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, de mise en place d'outils d'analyse qui permettent de mesurer les impacts des actions sur l'environnement... ;

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

3

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

3.5.3.1 L'accompagnement des particuliers (SOT59)

Acteur de la transition énergétique, le CIC accompagne ses clients dans le financement des travaux d'économies d'énergie ou liés aux énergies renouvelables avec :

- l'éco-prêt à taux zéro, pour certains travaux d'amélioration de la performance énergétique de logements dans des bâtiments achevés avant le 01/01/1990 (dont l'encours atteint 114,3 millions d'euros fin 2020) ;
- plus largement le prêt développement durable. L'accès à ce prêt a été facilité cette année avec des conditions tarifaires plus attractives et d'octroi plus souple. À fin décembre 2020, l'encours des prêts développement durable atteint 6,5 millions d'euros.

Le CIC Lyonnaise de Banque a signé avec quatre autres banques une convention de partenariat pour encourager et financer la rénovation énergétique des logements privés avec la région Auvergne-Rhône-Alpes, l'État et l'ADEME. Avec ces partenaires, la banque a participé à la conception d'un webinar destiné à ses collaborateurs du réseau sur le soutien à la transition énergétique de leurs clients. Celui-ci sera déployé en 2021.

Par ailleurs, le CIC propose une assurance habitation qui couvre les installations en énergie renouvelable (pompes à chaleur, géothermie, aérothermie, panneaux solaires photovoltaïques...) avec les biens sur lesquels elles sont installées. Il est aussi prévu une responsabilité civile production d'électricité en cas de revente d'électricité dès lors que des panneaux photovoltaïques sont déclarés.

Concernant les moyens de transports :

- des offres éco-mobilité avec des conditions très avantageuses sont proposées pour les véhicules hybrides ou électriques ainsi que des conditions attractives pour les véhicules à essence sans malus écologique. Il en est de même pour le financement de vélos à assistance électrique (VAE). En accompagnement des mesures gouvernementales pour le plan de relance du secteur automobile, les locations longue durée de véhicules hybrides, électriques ou peu

polluants (thermiques < à 116 g/km de CO₂) sur le 2^e semestre 2020, ont bénéficié de trois mois de report de paiement. Les clients ont aussi pu bénéficier de conditions promotionnelles sur trois modèles de véhicules (hybrides, électrique, peu polluants) proposés en location longue durée. La production de prêts pour l'acquisition de véhicules hybrides et électriques a représenté en 2020 près de 14 % des prêts automobiles. Et la production des financements en crédit-bail a progressé de 11 % ;

- en matière d'assurance auto, des réductions tarifaires sont appliquées dans le cas d'un véhicule hybride, des tarifs avantageux dans le cas d'un véhicule électrique, les batteries et le câble de recharge du véhicule électrique sont couverts au titre des garanties du contrat. Les personnes adoptant un comportement écologique bénéficient aussi d'offres attractives : si le véhicule parcourt moins de 6 000 km par an, si le conducteur de moins de 28 ans suit un stage de conduite. La garantie dommages corporels du conducteur est étendue s'il utilise d'autres moyens de transport terrestres (transports en commun ou bicyclette plutôt que sa voiture pour les trajets domicile-travail). Les dommages à bicyclette sont également couverts. De plus, la protection juridique automobile couvre les litiges concernant l'abonnement de transport ou la location de bicyclette. Pour les véhicules de trois ans et plus, le souscripteur qui accepte l'utilisation de pièces de réemploi garanties, en cas de sinistre pour faire réparer sa voiture, bénéficie aussi d'une réduction tarifaire ;
- Le CIC propose des assurances pour les nouvelles solutions de mobilité :
 - pour les utilisateurs de trottinettes électriques, gyropodes, *hoverboards*, gyroroues, une formule comprend une garantie responsabilité civile et une garantie défense pénale et recours,
 - concernant le covoiturage, en plus de la couverture d'assistance au véhicule, les covoiturés bénéficient d'un taxi pour terminer le trajet de covoiturage en cas d'immobilisation du véhicule (suite à sinistre ou panne et dans une certaine limite). Les clients assurés peuvent également bénéficier de ce service s'ils prennent place dans un équipage de covoiturage dont le véhicule est sinistré ou tombe en panne.

3.5.3.2 L'accompagnement des professionnels et les entreprises

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

Le CIC a aussi signé, il y a trois ans, un accord avec la BEI visant à la mise en place d'une enveloppe de refinancement, valable quatre ans, sur des projets éoliens et photovoltaïques. Outre le refinancement, la BEI participe en risque à hauteur de 50 % sur les projets sélectionnés. En région, les projets financés pour les entreprises et les professionnels en 2020 concernent presque exclusivement des installations de méthanisation et de parcs photovoltaïques.

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

Concernant les projets d'équipement en énergies renouvelables, 282 projets d'entreprises et professionnels ont été financés en 2020 pour près 105 millions d'euros.

Des experts accompagnent les agriculteurs dans leurs projets d'équipement en énergies renouvelables de plus en plus performants. En 2020, les projets photovoltaïques et ceux d'unités de méthanisation des agriculteurs représentent respectivement 25 % et 72 % des montants financés en énergies renouvelables.

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

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

En 2020, le département Financement de projets du CIC a financé 31 projets dont 12 dans les énergies renouvelables : huit projets de parcs éoliens *onshore*, totalisant près de 1500 MW (cinq projets en France, deux aux États-Unis et un au Canada), trois projets de parcs *offshore* en Europe représentant près de 2900 MW (parc de Fécamp en France et parc Dogger Bank au Royaume-Uni), un portefeuille d'unités de méthanisation en France. L'encours des projets énergies renouvelables (autorisations cumulées) fin décembre 2020 atteint 1,8 milliard d'euros, constitué principalement de projets éoliens (*onshore* et *offshore*), solaires et biomasse, ce qui représente une augmentation de 14 % par rapport à fin 2019.

Le CIC a également financé 14 projets d'infrastructures, dont deux réseaux de chaleur et plusieurs réseaux fibrés en France, des autoroutes en Croatie, au Portugal et en Australie, un métro en Espagne et en Australie. Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation.

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

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

Ces financements font l'objet d'une procédure d'évaluation interne incluant des critères ESG décrite dans le plan de vigilance (paragraphe 3.4.2.3.3).

Un certain nombre de ces projets ont contribué à l'émission d'un *green bond* en 2020 par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM). Cette émission a été incluse dans le *Bloomberg Barclays MSCI Green Bond Index* de décembre 2020.

3.5.3.4 L'investissement dans de « grands projets » en énergie renouvelable (SOT60)

Crédit Mutuel Capital Privé a lancé en 2020 un fonds d'investissement dédié aux Infrastructures. Dénommé Siloé Infrastructures, ce fonds a vocation à apporter des fonds propres ou des quasi-fonds propres sur des projets contribuant au développement des territoires en France, dans la zone euro et en Suisse. La stratégie d'investissement de ce fonds prévoit qu'au moins 50 % des capitaux soient investis dans des projets liés à la transition énergétique. Ainsi le 16 décembre 2020, Crédit Mutuel Capital Privé, en tant que *lead investor* a participé à la création avec TTR Energy, la Banque des Territoires, Amundi Transition Énergétique, Generali Global Infrastructure et Mirova, d'Hexagon Renewable Energy SA (*Hexagon Energy*). Ce producteur d'électricité indépendant, géré par TTR Energy, développeur, opérateur et investisseur en énergies renouvelables depuis 12 ans, vient d'effectuer l'acquisition d'un portefeuille de 19 projets éoliens à travers la France, pour une puissance potentielle de plus de 770 MW dont 112 MW opérationnels à cette date. À échéance, la production en énergie verte générée par Hexagon devrait permettre d'assurer la consommation électrique de plus de 360 000 habitants.

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

3.5.4 Une offre de produits et services responsables

3.5.4.1 La promotion de l'Investissement Socialement Responsable (ISR) [SOT28]

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

- membre du FIR (Forum pour l'investissement responsable) depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR) ;
- membre du programme eau de CDP (*ex-Carbon Disclosure Project*) depuis 2010, associé à son programme carbone depuis 2011 et à son programme forêts depuis 2013 ;
- membre depuis 2011 de l'ICGN (*International Corporate Governance Network*) ;
- membre de l'initiative *Green Bonds Principles* depuis 2015 ;
- signataire des PRI (Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies) depuis 2012 (avec une note A+, la plus haute depuis le départ) ;
- signataire de l'appel de Paris pour le climat depuis décembre 2015 dans le cadre de la COP21 ;
- signataire de *Access to Medicine Index* depuis juillet 2017 ;
- signataire de la déclaration « Vers une généralisation de la notation extra-financière » depuis 2017 ;
- du *Global investor statement to governments on climate change* depuis 2018 ;
- Signataire de *Finance For Tomorrow* depuis 2019.

En 2020, Crédit Mutuel Asset Management a participé à la campagne *CDP Science Based Target* appelant plus de 1 800 entreprises à définir des objectifs climatiques basés sur la science en ligne avec l'ambition internationale de limiter le réchauffement planétaire à 1,5 °C.

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

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

- les fonds ISR significativement engagés dans la durée :
 - CM-AM Objectif Environnement - qui a en particulier pour objectif de participer activement à la protection de l'homme et de l'environnement -, CM-AM Obli ISR, CM-AM Moné ISR destinés aux investisseurs privés et aux institutionnels,
 - CM-AM France Emploi, fonds solidaire de partage désormais géré selon les principes ISR *best in class* et selon une démarche d'exclusion des secteurs du charbon et du tabac,
- la gamme de fonds ISR interentreprises Social active, créée par Crédit Mutuel Asset Management et Crédit Mutuel Épargne Salariale, labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;

- un fonds d'obligations vertes : le fonds CM-AM *Green Bonds* qui a obtenu le label *gouvernemental Greenfin*. Destiné à une clientèle de particuliers et d'institutionnels, ce fonds a pour objectif de contribuer au financement de la transition énergétique en adoptant une approche centrée sur des projets à forts bénéfices environnementaux. Son encours au 31 décembre 2020 est composé à hauteur de 98,4 % d'investissements en obligations vertes. Ces obligations sont sélectionnées dans le respect des *Green Bonds Principles* et de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance et de l'intérêt du projet à financer ;
- l'engagement en faveur d'une finance plus verte se traduit par une volonté de diversification des fonds. En 2019, un nouveau fonds à formule indexée sur l'indice STOXX® Global ESG Leaders Select 50 EUR, Performance Monde Avenir 2025, a été lancé à destination des particuliers. La sélection des entreprises entrant dans la composition de cet indice prend en compte des critères extra-financiers pour évaluer la prise en compte du développement durable et les enjeux de long terme dans leur stratégie.

Les fonds labellisés doivent en outre respecter un ensemble de critères environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance (ESG), incluant notamment l'interdiction du financement d'activités charbonnées et le suivi d'une note ou d'un indicateur ESG.

Par ailleurs, le fonds CM-AM Entrepreneurs a obtenu le label Relance fin novembre 2020. Ce label permet aux épargnants et investisseurs professionnels d'identifier les organismes de placement collectifs (OPC) apportant une réponse aux besoins de financement des entreprises françaises, cotées ou non, et ainsi de mobiliser l'épargne pour la relance. Il reconnaît les fonds qui s'engagent à mobiliser rapidement des ressources nouvelles pour soutenir les fonds propres et quasi-fonds propres des entreprises françaises (PME et ETI) cotées ou non dans le contexte de crise sanitaire.

Les clients peuvent aussi orienter leur épargne vers des fonds ou projets responsables à travers l'assurance vie ou l'épargne retraite qui proposent d'investir dans des fonds ISR.

Crédit Mutuel Asset Management est fortement impliqué pour sensibiliser ses collaborateurs ainsi que les épargnants à la finance responsable et durable en diffusant à l'intention de la clientèle et sur le site intranet des Réseaux : Le billet de la finance responsable d'une périodicité bi-mensuelle ainsi qu'une série de vidéos animées à vocation pédagogique intitulée Corentin et la finance durable.

De son côté, Banque de Luxembourg Investments (BLI), la filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg a signé en 2017 la charte des Principes pour l'investissement des Nations Unies (UNPRI). Son approche d'investissement responsable, *Business-Like Investing*, implique que les gestionnaires ne se contentent pas de négocier des valeurs mobilières, mais adoptent un état d'esprit entrepreneurial lorsqu'ils investissent dans une entreprise. À cet égard, la société de gestion se concentre sur les sociétés, les émetteurs obligataires et les tiers-fonds engagés à la création de rendements durables à long terme, respectant non seulement les intérêts financiers des actionnaires (ou des débiteurs dans le cas d'un investissement obligataire), mais aussi des intérêts des employés, des fournisseurs, des clients, des communautés et de l'environnement. L'approche ESG globale comprend l'engagement d'éviter des entités les plus controversées en termes ESG, la prise en compte systématique des risques et opportunités en matière de durabilité, la promotion des bonnes pratiques. Ces principes sont applicables à toutes les classes d'actifs, sachant que différents types d'actifs, différentes régions et stratégies nécessitent des approches ESG adaptées.

3.5.4.2 L'épargne solidaire encouragée

Pour les clients souhaitant donner du sens à leur épargne, le CIC offre plusieurs possibilités. Cette année, les clients détenteurs d'un Livret de Développement et Solidaire (LDDS) ont pu effectuer un don à partir de leur LDDS à des associations actrices de l'économie sociale et solidaire (ESS), - conformément au décret n° 2019-1297 du 4 décembre 2019. Le CIC sollicite ainsi l'épargne de ses clients pour financer dix associations qui ont été sélectionnées : Famille Rurale, Habitat et Humanisme, Emmaüs Connect, 60 000 Rebonds, France Active, Nos Quartiers ont des Talents (NQT), ATD Quart Monde, La Croix-Rouge Française, Les Restos du Cœur, l'ADIE.

Le CIC propose aussi le Livret d'Épargne Pour les Autres qui bénéficie du label Finansol. Les détenteurs de ce livret conservent la totale maîtrise de la disponibilité et de l'utilisation de leur épargne, tout en versant sous forme de don tout ou partie des intérêts (50, 75 ou 100 % des intérêts annuels) à une à quatre associations humanitaires partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes et UNICEF), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme), ou la recherche médicale (Institut Curie). La Carte pour les Autres permet de reverser à ces mêmes partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte.

Les clients du CIC peuvent aussi souscrire au fonds de partage CM-AM France Emploi (également labellisé Finansol) qui soutient l'emploi. La moitié du résultat de ce fonds fait l'objet d'un don à l'association France Active. Cette association accompagne et finance les entreprises solidaires qui créent ou consolident des emplois ainsi que les personnes en difficulté d'emploi qui créent leur entreprise.

Parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Social Active » labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), plusieurs FCPE sont aussi solidaires : Social Active Tempéré Solidaire, Social Active Equilibre Solidaire, Social Active Dynamique Solidaire, Social Active Obli Solidaire.

3.5.4.3 Des services pour le soutien des associations [SOT40]

Le nombre de clients d'organisations à but non lucratif (OBNL) dans le réseau bancaire enregistre une croissance de 6,5 % en 2020 par rapport à 2019.

Pour accompagner les associations dans leur projet, le CIC propose des solutions adaptées, notamment :

- Pay Asso, une solution de paiement simple d'utilisation et sécurisée, sans frais de souscription, ni abonnement. Elle permet aux adhérents, donateurs, ou participants aux événements associatifs de régler par carte bancaire directement sur internet les adhésions, les cotisations, la billetterie, les dons et de vendre les articles et services de l'association. Facile d'utilisation, la solution Pay Asso ne nécessite pas la mise en place d'un site internet ; il suffit, en effet, à l'association d'adresser le lien vers la page dédiée. À compter du 1^{er} juillet 2020, pour soutenir les associations affectées par la crise sanitaire, toute tarification liée à l'utilisation de Pay Asso a été supprimée, rendant celle-ci intégralement gratuite jusqu'à la fin de l'exercice. Dans cette période de renouvellements des adhésions, Pay Asso permet également aux associations de maintenir un contact étroit avec leurs membres ;

- l'application Lyf Pay, solution de paiement, de collecte de dons dématérialisée sécurisée par mobile. Cette application permet également aux associations de créer et développer leur relation avec leurs donateurs, en utilisant le mobile comme nouveau canal de communication, de simplifier l'organisation et la gestion de leurs événements grâce à une solution allant de la vente de billets à l'encaissement et au paiement ;
- des services modulables qui donnent la possibilité aux associations de déléguer la gestion de la collecte des dons : traitement administratif et financier, de l'encaissement des chèques, mise en place des prélèvements, traitement des données des coupons, chéquier de leur base donateurs, etc.

Comme indiqué dans le paragraphe précédent, certaines associations bénéficient aussi du Livret et de la Carte d'épargne Pour les Autres ainsi que du Livret de développement durable et solidaire que propose le CIC à sa clientèle.

Des partenariats sont aussi noués avec les associations dans divers domaines (cf. chapitre 3.6). En 2020, plus de 330 associations ont pu bénéficier d'un PGE pour un montant global de 89,3 millions d'euros.

3.5.4.4 L'accompagnement des personnes fragiles [SOT39]

Pour les clients particuliers, des actions de solidarité exceptionnelles ont été réalisées en 2020 :

- pour les étudiants, apprentis ou jeunes actifs de 18 à 28 ans, le CIC a lancé le Prêt Connexion Jeunes CIC, une offre à 0 % sans frais de dossier, sur une durée maximale de 24 mois, pour leur permettre d'acquiescer ou renouveler leur équipement informatique. D'un montant allant jusqu'à 1 500 euros, ce prêt est délivré sur simple présentation d'un justificatif d'achat et sans aucune autre condition, en agence CIC ;
- la prise en charge des indemnités journalières des personnes fragiles en arrêt de travail pendant tout le confinement ou encore le maintien des garanties pour les contrats qui n'étaient pas à jour de cotisation ;
- une campagne d'appels auprès des clients ayant souscrit à Senior Assistance, service qui favorise le maintien à domicile et l'autonomie des personnes isolées ou fragilisées. Dans cette crise sanitaire sans précédent, les seniors représentent une population particulièrement à risque. De plus, le confinement a entraîné un risque fort d'isolement. Pendant cette période particulière, Senior Assistance a appelé ses abonnés pour prendre de leurs nouvelles et s'assurer que tout allait bien. Elle a informé les contacts désignés ou les secours si besoin, rappeler les gestes barrières, mis en relation l'abonné qui le souhaitait avec son conseiller pour toute question relative à la banque. Suite au succès de la première opération, la campagne d'appels a été renouvelée lors de la mise en place du nouveau confinement en octobre.

3.5.4.4.1 L'offre bancaire clientèle fragile ou vulnérable ⁽¹⁾

Le CIC veille à accompagner les clients qui traversent des situations de vie difficiles qu'elles soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Les dispositifs bancaires mis en place sont décrits dans le plan de vigilance au paragraphe 3.4.2.3.3. Pour les personnes en situation de fragilité financière et détentrices de l'offre Service Accueil CIC, le CIC a mis en place, dès juin 2020, une exonération totale des frais d'incidents.

⁽¹⁾ Majeurs protégés et personnes faisant face au décès d'un proche.

3.5.4.2 Assurances et personnes fragiles

En lien avec l'objectif d'une couverture santé accessible à tous, les assurés des contrats complémentaires santé responsables des Assurances du Crédit Mutuel (ACM) ont bénéficié, dès le 1^{er} janvier 2020, sans aucun frais supplémentaire, des nouvelles dispositions « 100 % santé ». Ce dispositif permet un accès à des soins de qualité, pris en charge à 100 %, dans le domaine de l'optique, du dentaire et de l'audiologie (à compter du 1^{er} janvier 2021).

Par ailleurs, tous les clients ayant souscrit une assurance emprunteur au CIC bénéficient quel que soit leur profil de risque, d'une couverture d'assurance à haut niveau de protection pour leur emprunt à des tarifs accessibles, leur permettant sur le long terme de faire face à tous les aléas. Ceci se traduit notamment par l'absence d'exclusions sur les professions, ou encore pour la pratique d'un sport. Plus récemment les ACM ont signé une convention Garantie Immobilière Solidaire avec la région Île-de-France qui permet aux primo-accédants franciliens, présentant un risque aggravé de santé, d'emprunter sans surcoût.

Le CIC se conforme à la convention « AERAS » [s'Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé] conçue pour faciliter l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé. La loi Santé du 26 janvier 2016 précise les dispositions sur le droit à l'oubli, qui doit permettre aux personnes ayant présenté une pathologie cancéreuse d'être dispensées, dans certaines conditions, de déclarer leur ancienne maladie au moment de demander une assurance pour un prêt.

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

3.5.4.3 Aider à la gestion de son budget

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

- le service Alertes CIC envoie des messages d'alertes par e-mail ou SMS relatifs au(x) compte(s) [solde, mouvements...], aux opérations de paiement, aux instruments de paiement (encours de carte bancaire...). La fréquence de réception, les seuils et le sens de déclenchement des alertes sont à paramétrer par le client ;
- la fonctionnalité « Gestion de Budget » proposée sur les applications mobiles et sur cic.fr, donne une vision synthétique et graphique des dépenses et des revenus. Elle intègre une fonction d'agrégation de comptes provenant d'établissements secondaires internes ou externes au groupe ;
- des simulateurs de crédits sont également disponibles sur tous les sites des banques CIC ;
- le regroupement de plusieurs crédits existants en un seul crédit peut aussi être proposé, après étude, ce qui en facilite le suivi avec une seule mensualité et un seul interlocuteur ;
- par ailleurs, une politique sectorielle sur le crédit à la consommation fixe les règles à respecter en matière de pratique marketing, commerciale, d'acceptation et de financement, de recouvrement, de prévention et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de traitement des données personnelles, de traitement des réclamations ;
- concernant le crédit en réserve, le taux défini selon l'objet est fixe. Il est possible de bénéficier des meilleurs taux du moment sur la partie non débloquée. L'enveloppe tant qu'elle n'est pas utilisée ne coûte rien, le montant et la mensualité sont adaptés au budget du client et le remboursement du crédit peut se faire à tout moment sans frais ;

- dans l'offre « Assur Prêt », assurance emprunteur, le calcul de la prime est déterminé au moment de l'adhésion afin que l'emprunteur ait connaissance à l'avance de l'ensemble des primes annuelles ;
- enfin, des offres de prévoyance pour maintenir son niveau de revenu en cas d'arrêt de travail sont également proposées.

Des initiatives régionales viennent compléter ces mesures. Ainsi le CIC Ouest a mis en place un partenariat, en fin d'année, sur deux départements pilotes avec l'association CRESUS de défense des particuliers en difficultés financières pour permettre aux clients fragiles de bénéficier d'une aide, notamment dans la gestion de leur budget.

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

En matière de santé, par son activité bancassurance, le CIC propose des produits d'assurance santé, prévoyance, de dépendance individuels pour les particuliers, les travailleurs non salariés, et collectifs pour les entreprises. Certains services proposés ont démontré leur utilité en cette année de pandémie :

- la carte Avance Santé, carte sans contact, permet aux assurés de régler leurs frais de santé sans en faire l'avance. Les souscripteurs d'une assurance santé ont la possibilité de transmettre depuis leur mobile leurs devis et factures (par l'envoi de photos) ne faisant pas l'objet de télétransmission et ainsi d'obtenir une réponse rapide sur la prise en charge ;
- l'accès *via* la banque à distance à MédecinDirect, qui offre un service de conseil médical par internet pour les assurés, et à d'autres fonctionnalités comme la demande de remboursement avec envoi de justificatif en photo, le suivi des remboursements, un service d'assistance... ;
- le service d'assistance psychologique Psya (prévention et gestion des risques psycho sociaux) : Quel que soit le contrat d'assurance détenu (assurance de biens, de personnes, etc. qu'il soit individuel ou collectif), l'assuré bénéficie gratuitement de ce service ;
- le service de téléassistance Senior Assistance CIC.

De son côté, CIC Lyonnaise de Banque accompagne les clients qui souhaitent réaliser des travaux d'adaptation pour pouvoir continuer à vivre longtemps chez eux à travers son offre de financement RSE CONSO à taux bonifié.

Les salariés du secteur privé peuvent bénéficier d'une complémentaire santé pour tous, modulable pour les entreprises, mais aussi d'une surcomplémentaire santé. Cette dernière vise à compléter les prestations versées par les régimes de base et complémentaires, s'avérant souvent insuffisantes pour le salarié et sa famille.

Concernant l'assurance prêt immobilier, les emprunteurs du CIC, assurés aux ACM pour un emprunt lié à leur résidence principale, peuvent bénéficier du maintien de l'acceptation médicale. L'adhésion à l'assurance des emprunteurs ACM leur donne la possibilité d'être également couverts, dans le futur, aux mêmes conditions d'acceptation médicale, pour un nouveau prêt en cas de changement de résidence principale et ce sans aucune formalité médicale complémentaire, même si, depuis, ils ont rencontré un problème de santé. Par ailleurs, lorsqu'une demande d'adhésion à l'assurance emprunteur est soumise à des formalités médicales (déclaration d'état de santé, questionnaire de santé, analyses médicales, rapport médical...), le service e-acceptation médicale met à disposition de l'emprunteur, un espace sécurisé sur internet dans lequel il peut remplir ses formalités médicales. Le client peut ainsi remplir les formalités à l'endroit et au moment qui lui conviennent le mieux et obtenir rapidement une réponse.

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

Dans le domaine de la sécurité informatique, des moyens importants sont déployés pour sécuriser les opérations bancaires. La pandémie étant propice à la cyber criminalité, Euro-Information a pris des mesures et la sensibilisation des clients a été renforcée, notamment par la diffusion, sur les espaces personnels de la banque à distance, de nombreux messages sur les bonnes pratiques en matière d'achat sur internet.

Depuis l'entrée en vigueur de la directive européenne révisée sur les services de paiement (DSP2), des solutions d'authentification forte ont été proposées aux clients dont la confirmation Mobile. Elles permettent aux clients d'accéder à distance à leurs comptes et de réaliser des paiements.

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

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

Grâce à l'engagement et au professionnalisme de ses collaborateurs, le CIC a mis en œuvre un ensemble de mesures pour répondre aux enjeux de la crise sanitaire et économique sans précédent. Une nouvelle organisation du travail a été rapidement déployée permettant d'assurer la protection des parties prenantes, la continuité de l'activité et l'accompagnement, le soutien des clients par des offres de solutions adaptées

3.5.5.1 Une approche efficace et pro active

L'organisation décentralisée du réseau bancaire apporte une réactivité aux demandes des clients. Entre 85,5 % et 95,8 % des décisions d'octroi de crédit sont prises localement de manière autonome au niveau des agences.

Le CIC a fait le choix de la proximité en simplifiant l'organisation des structures hiérarchiques régionales au bénéfice des agences locales pour leur permettre une plus grande réactivité de service. En 2020, les délégations d'octroi de crédits ont été augmentées pour répondre plus efficacement et rapidement aux demandes de Prêts garantis par l'État.

Le conseiller reste au centre de la relation physique, téléphonique ou numérique avec les clients.

Des outils facilitateurs sont mis à sa disposition pour optimiser les contacts comme l'analyseur d'e-mails déployé dans les agences. Un assistant de recherche, dont la couverture de connaissance s'étend progressivement, aide aussi dans les recherches documentaires sur intranet *via* un dialogue en langage naturel. Un programme sous intranet intitulé Mon Allié Digita facilite l'appropriation, par tous les collaborateurs, des innovations en matière d'outils et services digitaux dans la pratique de leur métier afin qu'ils soient plus proactifs et pertinents dans les réponses apportées aux clients. Afin d'améliorer les processus opérationnels, une démarche de simplification a été lancée cette année pour améliorer les processus opérationnels et laisser ainsi plus de temps à la relation avec les clients.

3.5.5.2 Une relation omnicanale

La crise a accéléré l'augmentation des usages à distance. Le CIC s'adapte aux nouveaux modes de vie en proposant aux clients une relation fluide et suivie à travers les moyens de communication qu'ils privilégient dans leur relation avec la banque. Les rendez-vous en visio avec les clients se développent directement depuis leur application mobile, renforçant la proximité, la présence sur le terrain, aux côtés de tous les clients. En 2020, près de 3 millions de rendez-vous avec les clients du réseau bancaire ont été réalisés en agence, par téléphone, en visioconférence ou par mail.

De plus en plus d'opérations digitales peuvent désormais être effectuées sur internet et application mobile. L'objectif visé est de rendre accessible 100 % des fonctionnalités client sur Web et mobile pour tous les marchés (au plus tard en 2023 pour l'ensemble des applications courantes). Parmi les nouvelles fonctionnalités déployées en 2020, la restitution des enveloppes de financement aux professionnels sur mobile qui donne à ces derniers un aperçu de leur enveloppe et le solde restant à disposition et la possibilité d'effectuer une demande de déblocage à son conseiller directement depuis son mobile.

L'utilisation de la signature électronique à distance a été étendue en 2020 à de nombreux types de contrats dans les domaines de l'assurance, la monétique, l'épargne, le crédit, la téléphonie mobile, la banque au quotidien, la télésurveillance.

Parmi les filiales, la Banque CIC (Suisse) met à disposition des clients une nouvelle solution d'*e-banking*, CIC eLounge. Cette application a obtenu une médaille en bronze des Best of Swiss Apps 2020 dans la catégorie *Functionality* qui récompense les applications qui se distinguent dans leur catégorie par des aspects individuels exceptionnels ou des idées convaincantes.

Le site cic.fr permet une personnalisation renforcée des conseils et du contenu en fonction des profils des clients. Le client peut enregistrer dans les favoris toutes les opérations qu'il utilise le plus, et personnaliser son profil, avec des préférences d'affichage.

La modularité est aussi un des critères pris en compte lors de la conception d'une nouvelle offre.

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

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

En 2020, a été lancé le LAB CIC, une plateforme d'échange entre la banque et ses clients mais aussi entre les clients eux-mêmes sur des thématiques données. Il a pour objectif de recueillir l'avis des clients et de co-innover avec eux, de comprendre leurs besoins, de co-construire des offres, produits et services et d'anticiper les besoins du futur. Le lab est privé et accessible sur invitation. En novembre, une première campagne a été lancée sur la relation que les clients aimeraient avoir avec le CIC.

Afin d'offrir aux assurés professionnels plus d'autonomie dans leurs démarches, mais aussi une meilleure réactivité de nos services de gestion en cas de coup dur, les assurés peuvent désormais déclarer et suivre leur sinistre depuis l'espace assurances en ligne (accessible depuis Web et mobile).

Les offres proposées s'appuient sur l'avance technologique des infrastructures informatiques du groupe. Celles-ci, au service du développement, de la sécurité et de la protection des données des clients, sont uniquement basées en France et internalisées.

Par ailleurs, pour renforcer l'offre de nouveaux services, des partenariats à long terme sont noués.

3.5.5.4 La mesure de la qualité

Dans le cadre de la démarche qualité, des enquêtes auprès des clients sont menées après un contact avec un conseiller. Elles visent notamment à mesurer la satisfaction des clients sur les différents modes de contacts avec le conseiller, à collecter des retours clients et *verbatim* en continu, à identifier les priorités à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience client. Depuis octobre 2020, chaque client particulier ou professionnel ayant été vu par son conseiller est susceptible de recevoir une enquête de satisfaction par mail. Un Taux Net de Recommandation (*Net Promoter Score* – NPS), est alors calculé et l'appréciation du client sous forme de *verbatim* analysée. Les directeurs d'agence sont informés des clients insatisfaits. Ils sont invités à prendre contact avec ceux-ci et des plans d'action sont mis en place.

Des enquêtes sont aussi généralisées auprès des nouveaux clients particuliers et professionnels et aussi en cas de rupture de la relation.

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

Ce travail permet aussi d'adapter les réponses à des attentes clients identifiées. Des enquêtes et études ciblées sont menées en parallèle et le CIC participe aussi à des études de satisfaction externes. Le CIC a décroché six trophées sur six possibles, avec la meilleure note dans la catégorie service client à distance aux Trophées qualité de la banque 2021 ^[1].

Les filiales qui viennent en support du réseau sont aussi engagées dans une démarche qualité comme Crédit Mutuel Leasing avec le Service Attitude. D'autres activités bénéficient de la certification ISO 9001 comme celle des moyens de paiement de CCS ^[2], de Crédit Mutuel Épargne Salariale ou AFEDIM, et le centre de relation client ETS de la norme de qualité NF Service Relation Client 345 de l'AFNOR. Par ailleurs, CCS suit le niveau de qualité de ses prestations au travers d'un tableau de bord mensuel mis à disposition de ses adhérents et fixe des objectifs annuels d'amélioration par filière d'activité.

3

3.5.6 Indicateurs

RÉSEAU BANCAIRE, BANQUE TRANSATLANTIQUE, BANQUE DE LUXEMBOURG ET BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2020	2019 périmètre 2020	Commentaire
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	1 837	1 900	-
SOT01A	Autres points de vente France	1	1	Banque Transatlantique (périmètre couvert par la DPEF)
SOT01B	Autres points de vente à l'étranger	3	3	Banque de Luxembourg (périmètre couvert par la DPEF)
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprise...)	134 723	126 532	Réseaux bancaires et Banque Transatlantique

[1] Sondage réalisé par MoneyVox.fr du 30 septembre au 19 octobre 2020 sur un échantillon de 5 070 Français bancarisés recrutés au sein d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

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

Indicateurs publication	Intitulé	2020	2019 périètre 2020	Commentaire
Impact environnemental				
SOT63	Nombre des éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	2 760	2 654	-
SOT65	Montant total des éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année (en milliers d'euros)	35 147	35 044	Production annuelle (encours fin de mois). Volume des crédits accordés aux clients en formule de prêts à taux zéro pour le financement de constructions neuves, sous certaines conditions, de rénovations et livraisons à l'état neuf, de travaux d'extension ou surélévation.
SOT69	Nombre de projets financés énergie renouvelable (professionnels et agriculteurs)	264	199	Projets de financement d'installations ou systèmes d'énergie renouvelable, effectivement réalisés sur l'année civile auprès des professionnels, des agriculteurs et des petites entreprises. Ils incluent des projets concernant l'amélioration de l'efficacité énergétique.
ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE				
ISR et ESG (CM Asset Management et Banque de Luxembourg Investments SA)				
SOT28LNOV	Encours ISR avec label ISR ou Luxflag (en millions d'euros)	4 970	1 443	-
SOT29	ISR – Politique de votes – Taux d'approbation des résolutions	71 %	80 %	-
SOT29-RP	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions présentées	17 699	14 874	-
SOT29-RA	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions approuvées	12 499	11 829	-
SOT30	ISR – Politique de votes – Nombre d'AG auxquelles la société a participé	1 053	1 128	-
Épargne salariale solidaire				
SOT37LCIES	Encours (en milliers d'euros) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	387 135,0	317 618,7	-
Épargne solidaire (en milliers d'euros)				
SOT33LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	47 895	33 003	-
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	99	107	-
Qualité de service				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	166	199	Dossiers reçus par le service relations clientèle en France dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation
SOT77	Nombre de décisions favorables au client en médiation bancaire	82	78	Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2020
SOT78	Pourcentage de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement en médiation bancaire	45,6 %	48,1 %	Statistiques issues du traitement des dossiers transmis au médiateur et dont l'issue est favorable au client, soit systématiquement soit après décision du médiateur.
Indicateurs d'impact économique (en millions d'euros)				
SOT86	Prêt d'équipement (TPE)	43 616	41 389	-
	dont particuliers	2 933	2 858	-
	dont agriculteurs	1 799	1 657	-
	dont professionnels	15 747	15 029	-
	dont entreprises	22 065	20 821	-
	dont OBNL	833	810	-

Les données 2019 incluent celles du CIC Iberbanco.

3.6 UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE

3.6.1 Mécénat, partenariats culturels (SOT57)

Dans une conjoncture difficile, de confinement, le CIC s'est mobilisé pour contribuer au maintien du lien à la culture pour tous.

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

Depuis 2003, le CIC est le grand partenaire de l'Hôtel national des Invalides (musée de l'Armée) qu'il accompagne activement tant dans ses actions patrimoniales (travaux de restauration) et culturelles (concerts, saisons musicales) que pour toutes ses expositions temporaires [en 2020 Comme en 40]. Il a renouvelé son soutien jusqu'en 2021.

Par ailleurs, grâce au mécénat du CIC, le mobile à la Croix de Lorraine dit *France Forever*, réalisé par le sculpteur américain Alexander Calder à l'automne 1942 et reconnu œuvre d'intérêt patrimonial majeur en juin 2019, a rejoint les collections du musée de l'Armée. Cette acquisition, qui marque l'ouverture du Musée à l'art moderne et contemporain, est exposée au sein de l'histoire Charles de Gaulle.

Le CIC est aussi fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence qui a atteint une notoriété internationale et a un fort impact économique local. Annulé cette année en raison de la crise sanitaire, la nouvelle édition du festival prendra vie au printemps 2021.

3.6.1.2 Le soutien aux jeunes artistes

Le partenariat du CIC avec les « Victoires de la Musique Classique » permet de faire connaître de jeunes virtuoses au grand public en leur donnant l'occasion de se produire à l'Hôtel national des Invalides et sur de nombreuses scènes en France. Dans l'édition 2020, qui s'est tenue à l'Arsenal de Metz, les talentueux lauréats Gabriel Pidoux et Marie Perbost se sont distingués respectivement dans la catégorie Révélation soliste instrumental (hautbois) et Révélation artiste lyrique (soprano).

Par ailleurs, le CIC met un violoncelle de Francesco Goffriller fabriqué en 1737 à la disposition d'Ophélie Gaillard depuis 2005.

Dans le cadre de son partenariat avec la Biennale de Lyon pour l'art contemporain, le CIC Lyonnaise de Banque soutient tous les deux ans la production d'une œuvre par un artiste qui est ensuite exposée au siège de la banque en tant qu'exposition associée de la Biennale.

Cette année, le CIC Sud Ouest est devenu partenaire de l'association Transrock/le Krakatoa qui axe une partie importante de ses activités dans le soutien des musiciens locaux qui, par le biais de la Pépinière et du Fil Sonore, accompagne les artistes de musique actuelle émergents à se professionnaliser (résidences, répétitions, sessions de formation, conseils).

3.6.1.3 Des opérations de mécénat et *sponsoring* présentes sur tout le territoire

Bien que certains projets aient été arrêtés, annulés ou reportés, le CIC a maintenu ses engagements vis-à-vis de ses partenaires.

Exemples de projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2020	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Beaux-Arts		
Soutien au musée – Participation à des expositions temporaires	Ville de Roubaix – La Piscine, musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
Projet scientifique et culturel du musée	Musée de Pont-Aven	CIC Ouest
Développement de la culture	La Biennale de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Musique		
Soutien à « Falstaff » et à « Les Pêcheurs de Perles »	Opéra de Lille	CIC Nord Ouest
Projets musicaux	Opéra National du Rhin de Strasbourg	CIC Est
Festival de musique de Besançon Franche-Comté	Festival international de musique Besançon Franche-Comté	CIC Est
Festival de musique classique et opérations culturelles	Les Flâneries musicales de Reims	CIC Est
Soutien aux actions « Les Jeunes à l'Opéra » et projet de vidéo transmission en région Auvergne Rhône-Alpes	Opéra de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Festival International d'Art Lyrique d'Aix-en-Provence	Association pour le Festival d'Aix-en-Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Concerts classiques à des fins sociales, culturelles et pédagogiques	La Folle Journée de Nantes	CIC Ouest
Programmation « Hors les murs »	Opéra National de Bordeaux	CIC Sud Ouest
Festival de musique à Maguelone	Les amis du Festival de Maguelone	CIC Sud Ouest
Concerts	Philharmonie – Orchestre Philharmonique de Luxembourg	Banque de Luxembourg

Exemples de projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2020	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Théâtre		
Théâtre Impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Soutien pour la réalisation et l'organisation de manifestations à caractère artistique et culturel.	Le Nouveau Grenier – Grenier de Toulouse	CIC Sud Ouest
Histoire et événements culturels		
Festival « Les Rendez-vous de l'histoire » – Gouverner – Cycle de rencontres « l'économie aux Rendez-vous de l'histoire » – Prix du roman historique – prix Coup de cœur des lecteurs de la banque	Fonds de dotation des Rendez-vous de l'Histoire	CIC Ouest
Architecture et défense du patrimoine		
Préservation du Domaine National de Chambord	Domaine National de Chambord	Banque Transatlantique
Événements culturels sur les thèmes de l'architecture, de l'ingénierie, de l'urbanisme, de l'histoire de l'architecture et du patrimoine ainsi que d'autres disciplines impliquées dans l'acte de construire	Luxembourg Center for Architecture	Banque de Luxembourg
Créations originales audiovisuelles « son et lumière » valorisant le patrimoine mondial rémois	Ville de Reims	CIC Est
Cinéma		
Festival « Sport, Littérature et Cinéma »	Institut Lumière	CIC Lyonnaise de Banque
Sport		
Tournoi de tennis mondial des 14 ans et moins	Les petits as	CIC Sud Ouest
Soutien équipe de basket de Nancy	SLUC Nancy Basket	CIC Est

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

Des initiatives sont lancées et des partenariats noués pour faciliter l'accès à la vie culturelle à tous :

- le CIC Est contribue à la promotion de la musique classique à travers son partenariat avec Radio Accent 4 qui ouvre ses antennes aux formations et associations musicales d'Alsace au moyen d'informations musicales locales diffusées toutes les quatre heures, soit cinq fois par jour, et par l'enregistrement et la diffusion sur ses ondes de concerts locaux ;
- le CIC Lyonnaise de Banque participe à l'opération « Tous au Balcon » avec l'Opéra de Lyon qui favorise, grâce à un tarif préférentiel de 10 euros, l'accès de 500 jeunes de 18-28 ans ;
- l'édition 2021 du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence aura une programmation qui se veut accessible à tous : famille, jeunes, habitants, associations. Des retransmissions de concerts en direct pour des personnes hospitalisées seront également proposées. Au-delà, pour favoriser le rayonnement de l'excellence artistique du festival et privilégier l'humain et les territoires, un festival en partage a été créé. Pas moins de six concerts délocalisés en partenariat avec la Région Sud seront offerts à destination des personnes les plus éloignées et au profit d'associations caritatives, notamment à Nice, Avignon, Aix-en-Provence, Gap, Marseille et Digne-les-Bains ;
- le CIC Suisse soutient la CarteCulture Suisse de Caritas qui permet à des personnes au seuil de la pauvreté de participer entre autres à l'offre culturelle en Suisse ;

- la Banque de Luxembourg soutient la Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre dont la mission est d'offrir une possibilité d'accès à la musique aux personnes qui sont souvent exclues de la vie culturelle (personnes du troisième âge, malades, personnes en situation de handicap, socialement défavorisées) en participant à des ateliers et en écoutant de la musique lors de concerts et spectacles.

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

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

Ainsi CIC Ouest s'implique au niveau du basket : partenariat au niveau de la formation des salariés et bénévoles, des joueurs à travers l'aide aux familles en difficulté pour le financement du pôle espoir, développement de la pratique sportive avec la ligue régionale du Basketball des Pays de la Loire, partenariat pour différents projets avec l'ADA Blois Basket dont l'organisation d'actions éducatives, d'insertion par le sport...Des partenariats sont aussi signés avec des structures nationales dont la Fédération française de cyclisme, la pratique du vélo étant reconnue comme un enjeu de société majeur aussi bien sur le plan de la santé que sur le plan de l'écologie. Le CIC est aussi depuis 2012, partenaire des « 4 jours de Plouay ». Il soutient également la Fédération française de natation pour ses missions de pédagogie, de sécurité et de développement du bien-être auprès des publics.

3.6.2 Un engagement responsable (SOT53)

3.6.2.1 Le soutien à de nombreux projets sociaux, solidaires, économiques

Le CIC apporte un soutien financier à de nombreuses initiatives sociales et solidaires.

Quelques exemples dans différents domaines :

■ Santé (prévention, soutien à la recherche, aide aux malades)

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Fondation Hospices Civils de Lyon	Accélérer la recherche et l'innovation médicale, l'accueil, le confort à l'hôpital et l'accompagnement des malades et de leurs proches.	CIC Lyonnaise de Banque (membre fondateur)
Fondation d'entreprise Thérapie Génique en Pays de Loire	Développer la recherche dans le domaine de la thérapie génique.	CIC Ouest (membre fondateur)
Institut Curie	Soutien pluriannuel à la campagne de sensibilisation et de collecte du grand public pour la lutte contre le cancer.	Banque Transatlantique et Dubly Transatlantique Gestion

■ Social

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Association Les Foulées du Sourire	Lutter contre les violences conjugales.	CIC Est
Association Toit à Moi	Aider les sans-abri en leur proposant un logement, et en aidant à leur réinsertion.	CIC Ouest
Friendship Luxembourg	Soutenir les communautés les plus pauvres vivant dans des zones les plus isolées du Bangladesh : aide médicale, programme d'éducation et de bonne gouvernance, développement économique durable, prévention de catastrophes naturelles et aide d'urgence, conservation du patrimoine fluvial.	Banque de Luxembourg

Les entreprises du groupe vont parfois au-delà du partenariat, du versement sous forme de dons (pour l'achat de jouets neufs destinés aux hôpitaux par exemple) ou de la collecte de dons, avec un souhait d'impliquer les collaborateurs dans les événements organisés par les associations en participant à des marathons, des courses. En raison de la crise de la Covid-19, de nombreux challenges prévus dans plusieurs villes de France ont été annulés. Alors que les missions humanitaires étaient plus que jamais essentielles, les collaborateurs ont pu participer à un challenge sportif connecté au bénéfice d'Action contre la faim.

De son côté, le CIC Lyonnaise de Banque a mis en place un système d'abondement par l'entreprise des dons des collaborateurs, qu'il s'agisse de don de jours ou de don de temps. Le don de jours de congés payés a été déployé en 2019. Chaque jour donné par le salarié est valorisé et abondé monétairement, puis ces dons sont versés au Fonds de dotation « L'Entreprise des Possibles » (collectif d'entreprises de la métropole de Lyon lancé en 2019, en faveur des personnes sans abri ou en grande précarité).

■ Éducation (promotion de l'égalité des chances)

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Fondation de Lille	Soutenir les étudiants méritants rencontrant des difficultés financières pour la poursuite ou la finalisation de leurs études avec les Bourses de l'Espoir.	CIC Nord Ouest
Association Coup de Pouce	Favoriser la réussite scolaire pour tous.	CIC Lyonnaise de Banque

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

Le CIC Sud Ouest a financé l'université de Montpellier pour le lancement à la rentrée 2020 du premier diplôme exclusivement dédié à la Finance Verte en France. La banque a souhaité s'associer à ce projet de finance climatique pour être acteur de cette transition mondiale vers une

économie bas carbone. Un engagement qui se traduit par des participations croisées d'experts au sein des cours dispensés par l'université, mais aussi par un renforcement en général des liens de la banque avec l'université.

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

■ Insertion et la réinsertion (SOT45)

La démarche du CIC s'inscrit dans celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, membre actif du collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive en France (cf. paragraphe 3.5.4.1). Par ailleurs, des partenariats favorisant l'insertion ont été maintenus ou développés, parmi ceux-ci :

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
AJIR Hauts de France avec les jeunes impliqués pour réussir	Favoriser l'insertion, la formation et la citoyenneté des jeunes de la région.	CIC Nord Ouest
ARELI	Programme Émergence d'accompagnement pédagogique et de financement de bourses d'études supérieures	CIC Nord Ouest
Association Sport dans La Ville	Soutenir les jeunes dans leur insertion sociale et professionnelle et son programme « L dans la Ville » qui accompagne des jeunes filles dans leur épanouissement personnel et leur insertion professionnelle	CIC Lyonnaise de Banque
Association Clubhouse France	Œuvrer pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap psychique	CIC Ouest
Break Poverty Foundation	Soutenir des projets de la lutte contre l'extrême pauvreté en offrant un accès aux jeunes à l'éducation, à une formation ou à la mise en œuvre d'un projet économique afin qu'ils deviennent autonomes. Projet BECOMTECH qui sensibilise et forme des jeunes filles aux métiers du numérique.	CIC Ouest

■ Soutien à la philanthropie

- La Banque de Luxembourg consacre l'essentiel de ses budgets de mécénat à la promotion de la philanthropie, de l'entrepreneuriat social et de l'*impact investing* dans les pays où elle est implantée. Cette action se concrétise essentiellement par un dialogue nourri avec le gouvernement luxembourgeois sur les mesures à mettre en place pour développer au Grand-Duché un contexte favorisant l'engagement de chaque résident pour des projets d'intérêt général, ainsi que par des initiatives de sensibilisation à échelle nationale. La Banque est partenaire de la Fondation UP, fondation luxembourgeoise dédiée à l'éducation non-formelle, pour le lancement au Luxembourg de *Design for Change*, méthode d'engagement philanthropique au sein des écoles.
- Le fonds de dotation de la Banque Transatlantique a pour mission de participer à l'essor de la philanthropie : il finance des projets d'excellence dans les domaines de la santé, de la solidarité et de la culture. Il propose un véhicule de structuration de la générosité de philanthropes afin de faciliter l'engagement des philanthropes au service de l'intérêt général. La banque organise aussi des événements pour les philanthropes afin de favoriser les échanges entre eux et avec les fondations et associations. Elle mobilise aussi

ses collaborateurs. Dans le cadre de son Prix des collaborateurs, le Fonds de Dotation Transatlantique effectue un don à un projet élu par les équipes de la Banque Transatlantique. Les projets en lice sont chacun porté par un ambassadeur, lui-même collaborateur de la banque. En 2020, l'association L'enfant@l'hôpital, qui a pour objectif de permettre la poursuite de la vie scolaire et le maintien de la vie affective, sociale et culturelle de l'enfant malade, hospitalisé ou en situation de handicap, a été choisie.

Par ailleurs, des manifestations ont lieu pour sensibiliser les clients du réseau bancaire à la philanthropie (création de fonds de dotation, fonds de partage...). Un concours philanthropique « Les lauréats du cœur » a été lancé au sein de la filière métier CIC Banque Privée au profit d'associations soutenant les malades et leurs aidants. Les collaborateurs de la filière, répartis au sein des six banques CIC, ont été invités à soumettre à un jury régional des projets portés par des associations ou des fondations sur ce thème de la santé. Trois projets par région ont été sélectionnés, puis soumis au vote des collaborateurs pour n'en retenir qu'un par région. Les six projets lauréats bénéficient d'une collecte de fonds, via un fonds philanthropique CIC Banque Privée au sein du Fonds de Dotation Transatlantique.

3.6.2.2 Le soutien à la préservation de l'environnement (SOT46)

Le CIC noue aussi des partenariats pour la défense de l'environnement, pour exemple :

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Fondation de la Mer	Contribuer à l'étude et à la protection de l'océan en soutenant de nombreuses initiatives et développant des propres programmes de protection de la biodiversité, lutte contre les pollutions, soutien à la recherche, éducation et sensibilisation... Lancement de la plateforme un geste pour la mer pour la pollution des plastiques en mer.	Banque Transatlantique
Association Ruptur	Organiser la Journée Bleue dont l'objectif est de mobiliser et faire réfléchir les entreprises, les collectivités et les étudiants sur l'économie bleue fondée sur les principes de l'économie circulaire et de favoriser une croissance responsable, durable et écologique.	CIC Ouest
Voies Navigables de France	Replantation d'arbres le long du Canal du Midi	CIC Sud Ouest

Les engagements du CIC en faveur de ces associations peuvent être relayés auprès de la clientèle dans le cadre d'initiatives telles que celles du CIC Lyonnaise de Banque, qui, soutient l'association Cœur de Forêt pour projet de reforestation du parc MASOALA à Madagascar.

3.6.2.3 Le mécénat de compétences

Le mécénat de compétences est présent dans le groupe. Plusieurs entités sont engagées auprès de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » qui accompagne individuellement et efficacement les jeunes diplômés issus de milieux sociaux modestes vers l'emploi.

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

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

3.6.2.4 Agir contre l'exclusion bancaire en soutenant la microfinance

Le montant total des lignes mises à disposition de l'ADIE par les six banques pour financer les micro-entrepreneurs atteint 5,8 millions d'euros en 2020. Cette année, le CIC a relayé la semaine du micro crédit sur les réseaux sociaux et s'est associé au plan de relance de l'ADIE via

sa filiale Crédit Mutuel Equity qui a abondé le fonds de prêts d'honneur de relance.

Le CIC participe à la vie nationale d'Initiative France et sur le plan local, il contribue à la pérennité des fonds de prêts et participe au financement de l'accompagnement des créateurs. Un certain nombre de collaborateurs participent aussi activement aux différentes instances des plateformes. Le CIC est aussi partenaire de France Active.

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

3.6.2.5 Droits de l'homme (SOT82)

Le CIC s'engage à respecter les droits de l'homme, en particulier les droits couverts par les principales Conventions de l'OIT, notamment dans la promotion de l'égalité des chances en tant qu'employeur et dans le cadre de la protection de données personnelles.

D'autres actions dans le domaine de la solidarité, santé, social, de l'éducation ont été engagées en 2020 par le CIC (cf. paragraphe 3.6.2. – chapitre Un acteur de la vie culturelle et sociale). Le CIC Est accompagne l'association Regards d'Enfants qui a pour but l'information, la formation, l'éducation à la citoyenneté et aux droits de l'homme aux enfants. La banque soutient tous les ans le concours de création organisé par l'association ouvert à tous les jeunes de 6 à 26 ans sur un thème dédié.

3.6.3 Indicateurs sociétaux

BANQUES CIC, BANQUE TRANSATLANTIQUE, BANQUE DE LUXEMBOURG ET BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2020	2019 périmètre 2020	Commentaire
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Mécénat et sponsoring				
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (en millions d'euros)	10,7	20,7	-
MICROCRÉDIT				
Microcrédit professionnel intermédiaire – ADIE				
SOT16	Nombre de dossiers traités	1 710	1 787	-
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (en euros)	5 800 000	5 800 000	-
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active Garantie (FAG)				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	561	669	Marché des professionnels et des entreprises
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF) (en euros)	14 352 667	16 003 197	-
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active (prêt à taux zéro de la Caisse des dépôts)				
SOT19B	Nombre de prêts à taux zéro de la Caisse des dépôts décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	53	136	Marché des professionnels et des entreprises
SOT20B	Montants prêtés (en euros)	250 000	776 110	Montant total des prêts bancaires correspondants : 1 780 900 € pour 2020
Microcrédit professionnel intermédiaire – Initiative France				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	1 613	1 904	-
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés	120 777 032	153 500 000	-

Les données 2019 incluent celles du CIC Iberbanco.

3.7 UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2020, le CIC compte 20 028 ⁽¹⁾ salariés inscrits, se répartissant comme suit :

- banques : 16 674 ;
- filiales françaises : 1 388 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 966.

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

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

Le CIC est soucieux d'offrir à l'ensemble de ses collaborateurs les mêmes possibilités dans l'emploi et ce, dès le recrutement et tout au long de leur carrière. Une charte relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe existe depuis 2016.

L'interdiction et la lutte contre toute forme de discrimination [SOC69], le respect de l'équité professionnelle entre les femmes et les hommes [SOC56] font partie des engagements des managers et figurent sur l'intranet : « Manager : les bonnes pratiques ».

Dans le cadre du nouvel accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels, dans les entreprises relevant de la Convention de groupe (GEPP) dont celles du CIC, Crédit Mutuel Alliance Fédérale réaffirme sa volonté de poursuivre ses engagements en matière d'égalité professionnelle, de handicap, d'accompagnement des fins de carrière, de prise en compte des origines sociales et culturelles.

3.7.1.1 Actions en faveur de la diversité [SOC69]

Afin de diversifier les talents, le CIC participe à la réalisation des objectifs forts définis par Crédit Mutuel Alliance Fédérale signataire, dans le cadre du Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises [PAQTE], un partenariat en faveur de l'inclusion économique des jeunes des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville [QPV]. Ce partenariat est un programme triennal qui s'articule, notamment autour des engagements suivants :

- « sensibiliser », vise à donner aux jeunes une meilleure compréhension du monde de l'entreprise, de l'entrepreneuriat, des secteurs d'activité et des métiers, avec des accès renforcés aux stages. C'est ainsi que plus de 50% des collégiens accueillis en stage de 3^e dans plusieurs entités CIC sont issus des collèges REP et REP +. Dans ce cadre, le CIC Est a accueilli cette année 123 élèves principalement issus des réseaux d'éducation prioritaire et de zones rurales pour leur faire découvrir les métiers de la banque. En parallèle, la banque s'est associée pour la première fois à l'initiative « Tous en stage » qui aide les élèves de 3^e issus des quartiers politique de la ville REP+. Ce stage a la particularité d'être mutualisé entre plusieurs entreprises : chacune reçoit un groupe de jeunes pendant une journée ;

- « former », facilite l'accès à l'alternance pour permettre l'insertion professionnelle des jeunes des Quartiers prioritaires. Dans le cadre du plan stratégique *#ensemblenouveau monde, plus vite, plus loin !*, le CIC contribue à l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale d'accroître de 40 % le recrutement d'alternants (de 900 à 1300 par an) avec une proposition de contrat à durée indéterminée à l'issue pour 80 % d'entre eux. Une attention particulière est portée aux jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville et des communes de moins de 5000 habitants en leur réservant 25 % des postes de stagiaires et d'alternants. En 2020, près de 400 recrutements d'alternants sont réalisés, dont 30 % issus des quartiers prioritaires ou des communes rurales ;

- « recruter », a pour ambition de faire la promotion du recrutement sans discrimination. Les collaborateurs ont été sensibilisés à la non-discrimination *via* une vidéo dans laquelle sont réaffirmées les valeurs de l'entreprise. Une formation « Recruter sans discriminer » destinée aux recruteurs est disponible dans le catalogue de formation. Pour diversifier son *sourcing*, le CIC bénéficie notamment de l'expertise de Pôle emploi dans le cadre d'un partenariat national signé en 2019 entre Crédit Mutuel Alliance Fédérale et ce dernier. Ce partenariat très opérationnel a permis d'instaurer une relation de proximité entre les entités CIC et les directions régionales ou territoriales de Pôle emploi. Les équipes ressources humaines ont ainsi pu participer à des salons en ligne organisés avec Pôle emploi sur l'Île-de-France, Strasbourg, Nantes ou Marseille.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est également engagé auprès du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive créé en décembre 2018. Le CIC participe activement à un certain nombre d'initiatives menées sur six territoires : La Seine Saint Denis, Strasbourg, Lyon, Marseille, Bordeaux et Rouen.

Afin de garantir une meilleure efficacité de la politique du groupe en matière de diversité, des correspondants RH diversité ont été désignés au sein de chaque équipe RH. Ces correspondants sont des relais au plus près des territoires des actions déployées en faveur de la diversité et de l'inclusion.

Au-delà de l'insertion des jeunes, d'autres initiatives pour promouvoir la diversité sont menées. Ainsi, la Banque de Luxembourg est signataire de la charte de la diversité Lëtzebuerg dont l'objectif est d'inciter les entreprises à respecter et à promouvoir la diversité.

[1] Données RH sur un périmètre incluant les entités consolidées et non consolidées du groupe CIC.

3.7.1.2 Politique en faveur de l'égalité professionnelle (SOC 56)

Concernant l'égalité de traitement, des mesures sont prises en faveur de l'égalité hommes/femmes. La féminisation des postes d'encadrement est un objectif majeur du groupe. Il se matérialise par un des indicateurs humains et mutualiste du plan stratégique : l'ambition d'atteindre l'égalité hommes/femmes dans les postes d'encadrement - emploi de management notamment pour les postes de directeurs d'agence du réseau CIC- et de gouvernance - membres des comités de direction des entités du groupe répondant aux obligations réglementaires et/ou d'entités significatives au sein du groupe- d'ici 2023.

Des enveloppes d'attributions individuelles spécifiques pour réduire les écarts salariaux identifiés ont été définies dans le cadre d'accords sur les négociations annuelles obligatoires (NAO).

Conformément au décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019 - portant notamment application des dispositions visant à supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise - les banques CIC publient leur Index de l'égalité femme-homme. Pour la majorité d'entre elles, la note en 2020 est de 87 ou 88 points. Cet Index sur 100 points est calculé en tenant compte de l'écart de rémunération femmes-hommes, de l'écart de répartition des augmentations individuelles, de l'écart de répartition des promotions, du nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, du nombre de personnes du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations.

La Banque de Luxembourg mène des opérations de sensibilisation de ses collaborateurs sur les biais inconscients et les jugements stéréotypés. Elle veille aussi à intégrer sur ses pages LinkedIn et autres réseaux la représentativité hommes/femmes dans les photos et les témoignages des collaborateurs.

Enfin, l'application REV REM (pour REVision de REMunération) apporte des informations précises sur l'historique et le positionnement de la rémunération de chaque collaborateur et permet aux managers de saisir les propositions dans le cadre de l'enveloppe annuelle allouée. REV REM restitue des synthèses permettant de vérifier que les propositions préservent ou améliorent l'équité entre les femmes et les hommes.

Ainsi, 4 040 femmes sont cadres ou managers en CDI. Elles représentent 46,3 % de l'effectif cadre ou manager en CDI (46,4 % en 2019). 43,8 % des cadres ou managers promus sont des femmes en 2020 contre 41,7 % en 2019.

La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure paragraphe 3.1.5.

L'engagement en faveur de l'égalité professionnelle se traduit aussi par le soutien à des associations comme le CIC Ouest qui est partenaire de l'association Femmes du Digital de l'Ouest qui agit pour la mixité dans les métiers du numérique et de la Tech, en Pays de la Loire.

3.7.1.3 Emploi et insertion des personnes en situation de handicap (SOC70)

Une charte groupe relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés a été mise en place en juin 2016. Dans le prolongement de cette charte, des accords relatifs à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ont été signés ou des engagements spécifiques pris dans le cadre d'accords plus larges sur l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail comme au CIC Nord Ouest et au CIC Lyonnaise de Banque.

L'accord sur la GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) signé cette année confirme la volonté de veiller, au sein des entreprises du groupe, à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. Il intègre les engagements suivants :

- encourager et favoriser le recrutement de salariés en situation de handicap ;
- améliorer les conditions d'emploi de ces salariés ;
- changer les représentations sur le handicap en communiquant davantage sur ce sujet ;
- accompagner les managers dans l'insertion progressive et durable des travailleurs en situation de handicap ;
- former et faire évoluer ces salariés ;
- intégrer les spécificités du handicap dans la gestion des Ressources Humaines.

En 2020, un diagnostic conseil a été réalisé par un cabinet spécialisé, missionné par l'AGEFIPH (Association de Gestion du Fond pour l'insertion de personnes handicapées) sur le périmètre des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce diagnostic leur servira de base à un plan d'action handicap.

Afin de garantir une meilleure efficacité de cette politique, des référents « RH handicap » ont été désignés au sein de chacune des entreprises. Ils ont pour objectif de communiquer et sensibiliser les salariés sur la perception du handicap, d'expliquer l'intérêt de la démarche RQTH^[1] pour le maintien dans l'emploi, d'accompagner les salariés vers la reconnaissance en qualité de travailleurs handicapés (TH), d'apporter des conseils en termes de comportement à adopter face à la question du handicap et dans certaines entités de mener des actions pour favoriser le recrutement direct de collaborateurs en situation de handicap.

Cette année, le CIC en Île-de-France a notamment poursuivi ses opérations de sensibilisation des salariés au handicap invisible avec des ateliers en ligne (E-séjours dans Hand'E Passeport initié en 2019) et l'envoi aux salariés d'e-mails quotidiens pendant la Semaine Européenne du Handicap contenant des informations insolites pour les aider à mieux comprendre le handicap en entreprise.

Plusieurs entités du CIC participent notamment au salon de recrutement virtuel Hello Handicap et aux opérations Duo Day, journée d'immersion pour les jeunes en situation de handicap dans le monde professionnel (Cette année en virtuel dans la plupart des cas).

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

[1] Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

3.7.1.4 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective (SOC67) : les entités du CIC (sauf exception due à leur taille) réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (comité économique et social, commission santé sécurité et conditions de travail). Les employeurs des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave. Les accords en vigueur : accord sur la négociation syndicale du groupe d'une part, et celui sur les fonctions de délégué syndical CIC et sur la communication syndicale et sociale d'autre part, décrivent notamment les moyens mis à disposition des Délégués Syndicaux groupe et CIC, les mesures de protection et d'évolution de carrière dont bénéficient ces derniers, les moyens mis à disposition pour la communication syndicale et sociale.

- Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (SOC64) : conformément à la loi, le CIC est attentif dans sa politique sociale à la promotion de l'élimination de ces discriminations notamment à travers les actions décrites dans le paragraphe 3.7.1.
- Élimination du travail forcé ou obligatoire (SOC65) et Abolition effective du travail des enfants (SOC66) : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

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

Dans le prolongement de l'accord groupe relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) conclu en 2016 et désormais arrivé à échéance, un accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels dans les entreprises relevant de la Convention de groupe (GEP) a été signé cette année. Dans un contexte de transformation, d'évolution des métiers, cet accord a pour objectif de garantir aux collaborateurs le maintien, la sécurisation et le développement de leurs compétences ainsi que leur employabilité.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, les conditions de mobilité internes à l'entreprise, la formation professionnelle et l'accompagnement des parcours professionnels, font partie des thèmes et dispositifs présents dans cet accord.

3.7.2.1 Une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Cette gestion passe par :

■ l'anticipation des évolutions des métiers

Des accords signés en 2017 forment le statut commun des salariés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Une nomenclature des emplois unique a été définie qui inclut des fonctions spécifiques exercées dans les entreprises du CIC. Elle évolue ainsi que la classification des fonctions en intégrant les nouveaux métiers et les compétences identifiées comme essentielles pour l'avenir. Des actions sont engagées en fonction des besoins des entreprises en postes ou en compétences, ainsi que des besoins constatés de formation ou d'évolution pour les salariés dont les postes évoluent. Il peut s'agir de mesures d'ajustement des effectifs, de mobilité, le cas échéant, de formation d'adaptation ou de reconversion, en respectant les objectifs d'égalité professionnelle. Le groupe est aussi attentif aux emplois qui présentent des difficultés importantes et récurrentes de recrutement afin d'anticiper les besoins et de parer à ces difficultés.

Un chantier a démarré en 2020 pour mieux adapter le référentiel de compétence aux enjeux stratégiques, aux besoins des salariés et des organisations.

■ le recrutement

Tout poste ouvert au recrutement fait l'objet d'une publication en interne sur l'outil dédié (JOBS).

Les salariés embauchés sous contrat à durée déterminée ou de travail temporaire ont accès aux mêmes conditions à l'outil JOBS et peuvent donc postuler aux offres de postes à pourvoir.

L'entretien professionnel est le moment d'échange privilégié entre managers et collaborateurs. Il peut intégrer un volet de mobilité fonctionnelle et/ou géographique. Moderne et interactif, l'outil « Talentsoft », dynamise les échanges, permet de préparer les entretiens professionnels, de valoriser et de gérer les compétences des collaborateurs au sein du groupe.

Même si la priorité est donnée au recrutement en interne, la promotion en interne ne permet pas toujours de répondre aux besoins identifiés. L'embauche de jeunes talents au CIC passe en particulier par le recours à l'alternance et à l'apprentissage pour laquelle une politique volontariste est menée (depuis 2019, Cap Compétences est le CFA de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), basée sur la qualité des candidats, tout en veillant à ce que les conditions de leur accueil soient optimales. L'objectif est d'embaucher ces jeunes à l'issue de leur contrat. Le CIC continue aussi à développer des partenariats avec de nombreux établissements d'enseignement supérieurs.

Certains réseaux sociaux sont également utilisés lorsque ceux-ci s'avèrent pertinents notamment au regard du profil recherché. Des plateformes collaboratives ont été mises à disposition des collaborateurs du CIC et du CIC OUEST pour coopter des personnes de leur entourage et aussi partager les offres d'emplois sur les réseaux sociaux.

Un nouveau site www.recrutement.cic.fr a été déployé au cours du dernier trimestre 2020 permettant de mettre en avant les offres d'emploi, les métiers, les témoignages de ces derniers, les engagements RH et améliorer l'expérience des candidats. Les entreprises du groupe se sont engagées à répondre systématiquement à l'ensemble des candidatures reçues.

3 056 collaborateurs ont été recrutés en 2020 en CDI ou en CDD, soit 16 % de l'effectif. La part des collaborateurs ayant moins de 30 ans est assez stable et représente près de 19 % de l'ensemble de l'effectif.

Des dispositifs d'intégration permettent d'accompagner les nouveaux collaborateurs. Ainsi, les collaborateurs récemment embauchés dans le réseau bénéficient d'un parcours métier conjuguant formation théorique, journées d'immersion et d'application en agence et autoformation. Par ailleurs, dans les filiales, des formations spécifiques ou tutorats sont également mis en place pour les nouvelles recrues.

■ la détection et l'accompagnement des potentiels

Le CIC s'inscrit dans une démarche globale de détection et d'accompagnement des potentiels. L'élaboration de plans de relève au sein des entreprises permet notamment d'anticiper les départs, d'identifier et de préparer les collaborateurs à fort potentiel ainsi que de mettre en place un accompagnement adapté selon les besoins à court, moyen ou long terme des entités. Des parcours internes permettent de former les futurs dirigeants et les nouveaux membres des comités de direction.

■ la mobilité

Concernant la mobilité fonctionnelle, des outils ont été développés afin de permettre à chaque collaborateur d'être au cœur de son parcours professionnel. Celui-ci bénéficie de l'appli « JOBS ». Cette bourse aux emplois lui permet de définir et de gérer son profil, de rechercher et de consulter des annonces d'emploi au sein du groupe, de postuler aux annonces disponibles ou d'envoyer des candidatures spontanées, de consulter des tableaux de suivi (candidatures, alertes, etc.). L'outil « TalentSoft » permet aussi aux collaborateurs d'exprimer des souhaits de mobilité et ce, à tout moment.

Un accord de groupe portant sur la mobilité géographique harmonise les règles et conditions de mobilités quels que soient les entreprises et territoires. Et afin de mieux accompagner les salariés en cas de mobilité intra et inter-entreprise du groupe, des contrats cadres ont été signés avec des sociétés reconnues pour leur compétence et savoir-faire dans les prestations d'assistance à la mobilité professionnelle.

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

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

En 2020, malgré le contexte, le budget formation a représenté 4,5 % de la masse salariale avec un total de près de 549 000 heures de formations, soit près de 29 heures par salarié.

Pour répondre aux besoins de formation dans ces longues périodes de confinement, 250 modules ont été transformés en formation à distance. Cet investissement pédagogique a permis d'accompagner les évolutions professionnelles et de réaliser toutes les formations certifiantes indispensables à l'exercice des métiers. Sur l'année, le nombre d'heures de formation à distance (y compris les classes en réseau) pour les entités CIC a atteint plus de 375 000 heures soit 69 % du nombre total d'heures de formation (plus de 122 000 heures en 2019 soit 17,5 % du nombre total d'heures de formation).

Une grande majorité des formations est assurée par Cap Compétences, structure dédiée entièrement à la formation des collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Les parcours métiers sont construits en s'appuyant systématiquement sur une démarche pédagogique progressive, pour accompagner au plus près les collaborateurs. Ces parcours intègrent des connaissances techniques et alternent des mises en situation, des périodes d'expérimentation et de consolidation. Ils sont amenés à évoluer régulièrement en termes de contenus et de durée.

De plus, tous les collaborateurs ont accès à la plateforme de formation à distance qui propose des modules diversifiés.

Par ailleurs, la majorité des directeurs d'agences du CIC a suivi le parcours de l'École des directeurs et directrices, réalisé sur une période de quatre à cinq mois.

L'objectif du plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* du groupe est de former 100 % des collaborateurs à la transformation.

La maîtrise et l'exploitation du digital pour renforcer la relation humaine sont une nécessité pour tous les collaborateurs. Le passeport digital a été lancé depuis un an, pour permettre à chacun de se positionner sur son niveau de maîtrise bureautique et digitale. Les évaluations portent sur la connaissance de l'environnement digital, le traitement des données et informations, la protection dans un environnement digital, les moyens de communication et de collaboration (réseaux sociaux, conférence en ligne, discussion en ligne, etc.). Il s'agit pour les collaborateurs, à partir du diagnostic réalisé à l'aide d'un questionnaire, d'acquérir de nouvelles capacités et de progresser à leur rythme. Ce passeport intègre une certification qui valide un niveau de connaissance. Cette certification permet aux collaborateurs de valoriser leurs compétences, et à Cap Compétences de définir les mesures adéquates pour améliorer la maîtrise du digital des salariés.

À fin décembre 2020, 47 % des collaborateurs concernés ont réalisé leur certification (SOC122).

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

Des données quantitatives concernant la formation figurent à la fin du chapitre (indicateurs SOC46 à SOC50).

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

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

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

Concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les collaborateurs et la performance globale du groupe dans un environnement en pleine mutation reste la priorité.

Cet engagement dépend de plusieurs conditions : contenu du travail, opportunités de développement professionnel, qualité du management et aussi de la satisfaction des clients ainsi que d'un bon fonctionnement de l'entreprise. Afin d'installer de telles conditions dans la durée, ces sujets ont été intégrés dans l'agenda stratégique (plan stratégique *#ensemblenouveaumonde, plus vite, plus loin !*) et dans les projets techniques, sociaux et organisationnels de l'entreprise.

Dans un environnement qui se complexifie, le contexte actuel de crise sanitaire, la prise en compte de la qualité de vie au travail devient de plus en plus essentielle.

Des négociations ont été engagées dès le mois de mai autour de la Qualité de Vie au Travail, incluant la mise en place du travail à distance. Le travail à distance peut notamment permettre de réduire les nuisances liées à l'usage des transports pour se rendre au travail, de mieux concilier la vie professionnelle ou encore d'acquiescer plus d'autonomie dans le travail. En outre, le travail à distance est une organisation largement plébiscitée par les salariés en témoigne l'enquête *#vousavezlaparole !* réalisée courant 2019.

Un accord-cadre a ainsi été conclu en date du 28 octobre 2020 portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail. Il constitue un socle commun applicable à l'ensemble des entités qui relèvent de la Convention de groupe lesquelles devaient ensuite le décliner au plus près de leur organisation dans une logique de proximité et de responsabilité.

Des mesures fortes pour favoriser la Qualité de Vie au Travail

De nombreuses mesures ont ainsi été négociées dont :

- des mesures pour optimiser l'organisation du travail au quotidien : parmi les principales actions on peut citer l'analyse régulière des tâches, l'instauration d'échanges privilégiés avec les managers au sujet de la Qualité de Vie au Travail et plus spécifiquement, l'inclusion de la charge de travail comme thème spécifique de l'entretien professionnel ;
- des mesures pour favoriser la santé au travail : la mise en place d'une plateforme santé afin de simplifier et élargir les services existants, l'amélioration de l'aménagement des locaux et des postes de travail, la lutte contre les risques psycho-sociaux et la prévention de la dépression ou encore l'encouragement de la pratique du sport en entreprise ;

- des mesures pour améliorer la mobilité des salariés entre leur domicile et leur travail. C'est ainsi qu'a été mis en place un forfait « Mobilités durables » de 400 euros pour l'ensemble des salariés qui privilégient les modes de déplacement « doux ». Cette mesure particulièrement novatrice s'inscrit pleinement dans la démarche écoresponsable du groupe ;
- des mesures pour favoriser le participatif et la promotion d'un management responsable notamment via le Réseau Social d'Entreprise et les enquêtes engagements ;
- des mesures pour favoriser l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle comme la promotion du droit à la déconnexion et le développement des services collaborateurs et facilitateurs.

Le travail à distance au cœur des engagements pris par le groupe

Outre les mesures décrites précédemment, l'accord-cadre prévoit la mise en place du travail à distance régulier et volontaire selon deux formules possibles - un rythme de 22 jours maximum de travail à distance par an et/ou un rythme d'un jour minimum de travail à distance par semaine.

Ce dispositif permet à un collaborateur de travailler à distance soit depuis son domicile soit depuis un autre site du groupe plus proche de son domicile.

De nombreux outils sont mis à disposition des collaborateurs et de leurs managers pour les accompagner dans ce nouveau mode de travail.

Plusieurs modalités de mise en place ont été laissées à la négociation des entreprises, notamment, les postes éligibles au travail à distance, la ou les formules de travail à distance applicables et les moyens fournis aux salariés. Les négociations au sein des entreprises ont démarré dès la signature de l'accord-cadre.

Ces mesures fortes viennent renforcer les dispositifs existants décrits ci-après.

3.7.3.1.1 Des actions de prévention, de suivi au niveau de la santé, de la sécurité des collaborateurs

La santé et la sécurité des collaborateurs face à la propagation de la Covid-19 a été une priorité majeure du CIC cette année. Le dispositif mis en place a généré de multiples changements dans la façon de travailler, de nouvelles règles de vie professionnelle. Le CIC a aussi facilité aux salariés le souhaitant l'accès et la réalisation de tests de dépistage en organisant les journées de dépistage sur site et en prenant en charge le coût des tests sérologiques effectués, les tests PCR étant pris en charge par l'assurance maladie, mise à disposition d'un service d'accompagnement psychologique accessible à tous les collaborateurs gratuitement en permanence (24h/24 et 7 jours/7) de façon anonyme et confidentielle.

À côté de ces mesures exceptionnelles, d'autres dispositions en matière de prévention de la santé, de sécurité des collaborateurs s'appliquent à l'ensemble des entreprises relevant de la convention groupe :

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

- en annexe du règlement intérieur de chaque entreprise concernée :
 - une charte de sécurité avec les règles s'appliquant à tous les collaborateurs et à toute personne habilitée ayant accès aux locaux, aux moyens informatiques et aux informations mises à disposition ou utilisés,
 - une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence.

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

Concernant les incivilités émanant de la clientèle, un applicatif informatique permet de recenser les incivilités signalées par les collaborateurs. Il contient aussi des recommandations concernant les mesures à prendre vis-à-vis des salariés concernés. Des formations à la gestion des incivilités sont déployées notamment pour les collaborateurs à l'accueil dans les agences.

Pour les entreprises concernées, une mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels et de la grille d'analyse de la pénibilité est effectuée annuellement. Pour prévenir certains risques spécifiques à l'activité : attaque à main armée, agression physique, incivilités, la mise à jour et le rappel des consignes de sécurité sont réalisés régulièrement.

Différents documents comme le livret de sécurité, la sécurité dans les agences du CIC, sont à disposition des collaborateurs sur intranet. Des modules d'autoformation, des actions de sensibilisation, des exercices de simulation d'évacuation en cas d'incendie, ou de prévention des risques, sont régulièrement réalisés. Le CIC Ouest a ainsi invité ses collaborateurs à découvrir une série de tutos très instructifs lancée par son partenaire l'Union cycliste Nantes Atlantique (UCNA) pour rouler à vélo en toute sécurité. Des initiatives en matière de santé publique sont régulièrement réalisées comme la mise à disposition d'une bibliothèque médicale en ligne au CIC.

Le CIC a déclaré 83 accidents du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail (rechutes incluses).

L'absentéisme (SOC38) hors congés de maternité/paternité représente 221 686 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice (+ 16,1 % par rapport à 2019 avec l'impact de la crise sanitaire) (SOC124), soit 12,2 jours par collaborateur contre 10,6 jours en 2019.

Le CIC participe activement à la couverture santé, prévoyance et retraite des collaborateurs (cf. paragraphe 3.1.3.2.4). L'ensemble des dispositifs est publié dans le menu « L'univers du salarié » sur intranet.

Présent dans tous les établissements du groupe d'au moins de 50 salariés, le comité économique et social au travers de la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) contribue à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et à l'amélioration des conditions de travail.

3.7.3.1.2 La recherche de l'équilibre des temps de vie

Si la mise en place du travail à distance entérinée par le nouvel accord cadre décrit précédemment peut contribuer à mieux concilier la vie professionnelle et la vie personnelle, c'est aussi le cas d'autres accords :

- l'accord sur le temps de travail permet aux entités signataires de l'accord, dont celles du CIC, d'adapter leur organisation aux évolutions comportementales des clients et de moduler la réduction du temps de travail avec souplesse. Il tient compte des obligations de santé et de sécurité des salariés et doit permettre aux salariés de concilier vie privée et vie professionnelle. Compte tenu de la diversité des activités et des contraintes organisationnelles des entreprises relevant du nouvel accord, plusieurs formules de travail possibles ont été définies avec acquisition de jours de repos lorsque l'horaire hebdomadaire est supérieur à 35 heures (hors cycle). Les pratiques au sein de toutes les entités signataires sont harmonisées et simplifiées, c'est le cas par exemple de la période de référence pour l'acquisition des droits aux congés payés. La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 5,3 % (indicateurs SOC29 à SOC32) ;
- l'accord groupe sur l'accompagnement des salariés à l'utilisation des outils numériques et le droit à la déconnexion (SOC84) rappelle notamment le droit des salariés de ne pas traiter des e-mails lus en dehors des heures de travail sauf urgence avérée. Un code de bonne conduite des outils de communication est inclus dans cet accord dans le but de veiller à une utilisation raisonnée, utile et efficace de ces outils. Une fiche management « Je respecte de droit à la déconnexion » vise à prodiguer aux managers les bonnes pratiques en la matière ;
- l'accord sur le don de jours prévoit la mise en place d'un fonds commun afin de mutualiser les dons faits par les salariés au niveau du groupe et non seulement, comme le prévoit la loi, la réalisation de dons de jours uniquement entre salariés d'une même entreprise. Les salariés qui ont besoin d'un don bénéficient des mêmes possibilités quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. La possibilité de recours au don a été étendue aux cas de maladie, handicap ou accident d'une particulière gravité du conjoint ou partenaire Pacsé.

À l'occasion de l'entretien professionnel, la question de l'articulation entre les différents temps de vie peut être posée et des solutions recherchées en cas de difficultés. Des mesures peuvent aussi être prises pour permettre au salarié de faire face à des contraintes liées à une mobilité géographique en dehors des frais de déménagement selon les accords en vigueur dans les entreprises signataires.

3.7.3.2 Un cadre social responsable

3.7.3.2.1 Des emplois pérennes

L'effectif total ^[1] des entités CIC diminue de 3,2 % par rapport à fin 2019 à périmètre constant avec une réduction des effectifs des banques [- 4,3 %] qui s'explique principalement par le rattachement au niveau de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel des fonctions support groupe exercées pour partie jusqu'à présent dans les banques CIC. Les filiales françaises voient leur effectif augmenter de 30 salariés [+ 2,2 %]. L'effectif des établissements situés à l'étranger progresse aussi de 58 salariés [+ 3 %].

Sur le périmètre retenu pour les indicateurs (entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA) qui dénombre 19 062 salariés (personnes physiques), 95,6 % sont en contrat à durée indéterminée (CDI).

Le CIC affiche un taux de *turnover* (SOC27) de 5,2 % hors mobilités internes contre 4,2 % en 2019. Des données concernant les embauches et les licenciements sont présentes dans le tableau des indicateurs sociaux. L'ancienneté moyenne des collaborateurs dans le groupe est de plus de 14 ans.

À noter que depuis le début de la crise sanitaire, pour toutes les entités relevant du statut unique, le recours au chômage technique a été exclu. La dispense d'activité rémunérée (100 % du salaire) a pu être mise en œuvre sous certaines conditions pour les salariés qui ne pouvaient en aucun cas travailler à distance.

3.7.3.2.2 Une politique de rémunération transparente et incitative

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

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

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

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

La masse salariale brute des collaborateurs en CDI est de 928,6 millions d'euros [- 0,4 % par rapport à 2019]. En 2020, tous les salariés relevant de la convention groupe, et qui sont liés par un contrat de travail à la date de versement de ladite prime, ont bénéficié d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (PEPA) sous forme de trois versements.

Des données quantitatives concernant la rémunération figurent à la fin du chapitre (indicateurs SOC73, SOC80, SOC107 à 109).

3.7.3.2.3 Des collaborateurs associés à la performance globale

Cette année, le taux global de l'intéressement et de la participation versés en 2020 au titre de l'année 2019 a été porté à un niveau historiquement le plus élevé à 15,5926 % de la masse salariale (12,8030 % d'intéressement et 2,7896 % de participation). Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 20 524 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 132,8 millions d'euros. Par ailleurs, l'abondement au plan épargne groupe, pour l'année 2020, a été porté à 750 euros pour une épargne volontaire de 250 euros. Le montant de l'abondement versé s'est élevé à 12,8 millions d'euros.

Le calcul de l'intéressement s'appuie sur le résultat consolidé en normes IFRS de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, intégrant les performances de l'ensemble des entreprises signataires des accords. Les salaires servant de base au calcul sont bonifiés pour les salaires les moins élevés. Ces accords illustrent la volonté de reconnaître pleinement la contribution des salariés aux résultats de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

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

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

3.7.3.2.4 Une politique de protection sociale avancée

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

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

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

[1] Données RH sur un périmètre incluant les entités consolidées et non consolidées du groupe CIC.

3.7.4 Dialogue social

3.7.4.1 Relations professionnelles et bilan des accords collectifs (SOC78)

L'organisation du dialogue social, la négociation collective, les procédures d'information et de consultation du personnel répondent à la volonté de travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise et de poser les questions prioritaires du groupe sur les sujets stratégiques.

Cette volonté est réaffirmée dans le plan stratégique révisé lequel intègre clairement la nécessité d'un dialogue social de qualité et de proximité au service de nos ambitions.

« Ces évolutions passent par un dialogue social de qualité. Un certain nombre de sujets donnent lieu à des accords-cadres au niveau du groupe mais l'essentiel du dialogue doit se faire en proximité, dans une logique de responsabilité, au plus près du terrain. Les représentants des salariés sont étroitement associés aux décisions ».

Au sein des entreprises du CIC, le dialogue social de proximité se construit principalement avec les instances et interlocuteurs suivants :

- Le comité social et économique (CSE) et ses éventuelles commissions dont la CSSCT dédiée aux questions relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail.

Les attributions principales du CSE sont :

- d'assurer l'expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle et aux techniques de production. À ce titre le CSE est informé et consulté sur les questions et thèmes suivants :
 - les orientations stratégiques de l'entreprise,
 - la situation économique et financière de l'entreprise,
 - la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi, et
 - ponctuellement sur les thèmes relevant de sa compétence comme les projets de réorganisation, l'introduction de nouvelles technologies, le règlement intérieur, les horaires collectifs de travail.

C'est dans le cadre de cette attribution que les entreprises concernées ont consulté leur CSE respectif en 2020 sur le plan stratégique révisé *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !*,

- de promouvoir la santé, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise,
- de présenter à l'employeur les réclamations individuelles et collectives, relatives aux salaires, à l'application du Code du travail et aux autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise ;

- les Représentants de proximité mis en place dans certaines entreprises à implantation géographique dispersée ou multi-sites pour conserver la proximité avec le terrain. Ils viennent en appui du CSE et peuvent notamment relayer les préoccupations locales des salariés et contribuer à la résolution des problèmes locaux ; et
- les Délégués Syndicaux, qui sont les interlocuteurs privilégiés de l'employeur pour négocier des accords d'entreprise.

Au-delà de l'ensemble de ces instances mises en place localement dans les entreprises, des Délégués Syndicaux sont également désignés au niveau du groupe (périmètre Convention de groupe), il s'agit des délégués syndicaux groupe (DSG). Les DSG sont les interlocuteurs de la direction générale du groupe pour négocier les accords de groupe. Leur rôle est précisé dans l'accord de groupe sur le droit syndical du 5 décembre 2018.

En 2020, ont été signés les accords groupe suivants (SOC83) :

- accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels dans les entreprises relevant de la Convention de groupe ;
- accord-cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail ;
- accord de fermeture du régime de retraite supplémentaire en points du 1^{er} janvier 2008 et de mise en place d'un nouveau régime de retraite supplémentaire à compter du 1^{er} janvier 2021 ;
- accord de transformation du règlement de PERCO du groupe du 31 mars 2011 en PERCOL GROUPE ;
- accords sur les salaires ;
- avenants à l'accord portant sur le versement d'une prime exceptionnelle pour soutenir le pouvoir d'achat.

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

3.7.4.2 Satisfaction des salariés (SOC87)

Le CIC est classé dans le palmarès « Meilleur employeur » 2021 de la revue Capital, 2^e pour les banques de réseau dans le secteur banque et services financiers derrière sa maison mère Crédit Mutuel, à partir de notes attribuées par ses propres collaborateurs mais aussi par ceux travaillant dans le même univers. Ce classement illustre les performances et la politique volontariste du CIC dans le domaine des ressources humaines.

En 2019, Crédit Mutuel Alliance Fédérale avait lancé une enquête d'engagement *#vousavezlaparole !* à laquelle les banques le CIC et les filiales en France ont participé. Cette enquête avait pour objectif de recueillir le ressenti des collaborateurs sur des sujets liés à l'entreprise dans laquelle ils travaillent, à leurs conditions et environnement de travail et au Crédit Mutuel Alliance Fédérale en général. 76 % des salariés ont répondu à cette enquête. Ceux-ci avaient notamment largement plébiscité la mise en place du travail à distance.

Deux autres enquêtes après des salariés ont été menées pendant la crise sanitaire, en avril et en septembre 2020, pour mieux les accompagner.

3.7.5 Indicateurs sociaux

ENTITÉS SITUÉES EN FRANCE, À LA BANQUE DE LUXEMBOURG, À LA BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2020	2019 périmètre 2020*	Commentaire
EFFECTIF				
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	19 062	19 854	-
SOC06	dont hommes	7 762	8 071	-
SOC07	dont femmes	11 300	11 783	-
	dont cadres ou équivalents	8 734	9 087	-
SOC05	dont non cadres ou équivalents	10 328	10 767	-
SOC08	dont effectif CDI	18 232	18 883	-
SOC08_NCadre	dont effectif CDI non cadre ou équivalent	9 515	9 812	-
SOC09	dont effectif CDD	830	971	-
SOC12	% des salariés en CDI	95,6 %	95,1 %	-
Pyramide des âges (effectif PPH)		19 062	19 854	-
SOC88	inférieur à 25 ans	1 159	1 363	-
	dont hommes	449	524	-
SOC89	dont femmes	710	839	-
SOC90	25 à 29 ans	2 379	2 546	-
	dont hommes	931	1 012	-
SOC91	dont femmes	1 448	1 534	-
SOC92	30 à 34 ans	2 663	2 852	-
	dont hommes	989	1 027	-
SOC93	dont femmes	1 674	1 825	-
SOC94	35 à 39 ans	3 091	3 228	-
	dont hommes	1 133	1 203	-
SOC95	dont femmes	1 958	2 025	-
SOC96	40 à 44 ans	2 843	2 744	-
	dont hommes	1 083	1 054	-
SOC97	dont femmes	1 760	1 690	-
SOC98	45 à 49 ans	2 162	2 103	-
	dont hommes	930	902	-
SOC99	dont femmes	1 232	1 201	-
SOC100	50 à 54 ans	1 614	1 725	-
	dont hommes	736	773	-
SOC101	dont femmes	878	952	-
SOC102	55 à 59 ans	2 176	2 375	-
	dont hommes	983	1 064	-
SOC103	dont femmes	1 193	1 311	-
SOC104	60 ans et +	975	918	-
	dont hommes	528	512	-
SOC105	dont femmes	447	406	-

Indicateurs publication	Intitulé	2020	2019 périimètre 2020*	Commentaire
Données en ETP				
SOC01	Effectif total ETP	18 805	19 549	Salariés en ETP (équivalent Temps plein) inscrits à l'effectif au 31 décembre : ■ quelle que soit la nature du contrat de travail (CDD/CDI/alternance/auxiliaire de vacances) ; ■ même si celui-ci est « suspendu », sans rémunération versée, – Hors stagiaires sous convention de stage ; ■ hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Les personnes en invalidité sont prises en compte.
SOC02	dont France	17 837	18 565	-
	dont hors France	968	984	-
EFFECTIF – MOUVEMENTS				
Entrées – Recrutement				
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	3 056	4 475	Tout type de contrats (CDD – CDI – alternance – auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrat d'intérim en CDI. Hors stagiaires et Intérimaires.
SOC14	dont hommes	1 196	1 756	-
SOC15	dont femmes	1 860	2 719	-
SOC16	dont CDI	1 259	1 284	-
SOC17	dont CDD	1 797	3 191	-
Licenciements et leurs motifs				
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 919	1 227	Est considéré comme « sortie » CDI : démission, rupture période d'essai (initiative employeur et salarié), rupture conventionnelle, licenciement, mobilité groupe, départ en retraite. Y compris les décès.
SOC20	dont licenciements	152	193	Quel que soit le motif : disciplinaire (motif réel et sérieux, pour faute grave ou lourde)/économique/personnel (insuffisance professionnelle). Y compris les départs transactionnels car précédés d'un licenciement. Hors rupture conventionnelle.
SOC27	Turnover	8,4 %*	4,3 %	Démissions + licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles + mobilités groupe/effectif total CDI de fin d'année. *Transfert en 2020 de contrats de salariés des banques CIC vers la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (fonctions supports groupe) et reprise des Effectifs CIC Iberbanco par le CIC (absorption de l'entité). Après retraitement le taux pour 2020 est de 5,2 %.
ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME				
Organisation du temps de travail				
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	18 044	18 757	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. France : ■ 35 heures hebdomadaires ou 151,67 heures/mois pour un non cadres ; ■ forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	1 018	1 097	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays. France : ■ moins de 35 heures hebdomadaires ou 151,67 heures/mois pour un non cadres ; ■ forfaits jour à temps complet (réduit) pour un cadre.
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	94,7 %	94,5 %	-
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	5,3 %	5,5 %	-
Absentéisme et ses motifs				
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	221 686	190 921	Concerne les jours d'absence de l'effectif global quel que soit le contrat de travail (CDI/CDD/alternance) – Hors stagiaires et intérimaires. Hors jours de congés payés ou jours conventionnels (RTT – ancienneté – etc.). L'absentéisme prend en compte les congés maladie et les absences dues aux accidents du travail/trajet. Les congés maternité/paternité sont exclus.
SOC39	dont Maladies	217 898	184 273	Hors maladie professionnelle

Indicateurs publication	Intitulé	2020	2019 périmètre 2020*	Commentaire
SOC40	<i>dont Accidents de travail</i>	3 788	6 648	<i>Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.</i>
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION				
SOC73	Masse salariale brute <i>(en euros)</i>	928 564 761	932 653 401	Cumul des rémunérations brutes des salariés de l'établissement (hors cotisations patronales). Les rémunérations correspondent aux salaires et primes versés au cours de l'année d'exercice à l'ensemble des collaborateurs.
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes <i>(en euros)</i> des CDI	912 718 461	918 783 306	CDI uniquement – tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes <i>(en euros)</i> – CDI non cadres	325 554 213	329 532 079	-
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes <i>(en euros)</i> – CDI cadres	587 164 248	589 251 227	-
CHARGES SOCIALES				
SOC80	Montant global des charges sociales versées <i>(en euros)</i>	568 022 331	559 605 587	Charges patronales uniquement.
FORMATION				
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation <i>(en euros)</i>	41 606 295	60 361 816	-
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	4,5 %	6,5 %	-
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	548 640	746 003	Incluant les heures en <i>e-learning</i> constituant un prérequis à une formation présentielle, mais excluant les heures de formation uniquement en <i>e-learning</i> .
	Nombre moyen de jours de formation par salarié en CDI	4	6	-
ÉGALITÉ DES CHANCES				
Égalité professionnelle homme-femme				
SOC59	Nombre de femmes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 040	4 223	Travaillant en France ou à l'étranger.
	Nombre d'hommes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 694	4 864	-
SOC60	% de femmes parmi les cadres ou équivalents en CDI + CDD	46,3 %	46,5 %	-
SOC61	Nombre de cadres ou équivalents promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	454	549	-
SOC62	<i>dont nombre de femmes</i>	199	229	-
	<i>dont nombre d'hommes</i>	255	320	-
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres ou équivalents	43,8 %	41,7 %	-
Emploi et insertion des travailleurs handicapés				
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	438	449	Nombre de personnes en situation de handicap (handicap déclaré et reconnu) au sein de l'entité, en nombre « d'individus », pas en ETP ni en « unité bénéficiaire », notion définie dans la DOETH (Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés).
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,3 %	2,3 %	-
DIALOGUE SOCIAL				
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail				
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0	Uniquement les jugements devenus définitifs (non susceptibles d'appel).

* Avec le CIC Iberbanco.

3.8 UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

3.8.1 Réduction de l'empreinte carbone directe

3.8.1.1 Calcul de l'empreinte carbone vie de bureau

L'objectif de réduction de l'empreinte carbone du groupe de 30 % entre 2018 et 2023 a été maintenu dans le plan stratégique révisé. Comme Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le CIC a fait une approche cette année de son empreinte carbone France sur la base des données 2019 et sur le périmètre « vie de bureau » pour l'ensemble des scopes. Cette approche a pour objectif de cadrer les enjeux et de déployer des pistes de réduction de l'empreinte. Des travaux pour affiner la méthode de calcul de certains postes d'émission fiabiliser certaines données se sont poursuivis en 2020.

Les achats ou prestations étant effectués en grande partie auprès des centres de métier Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont l'étude de l'empreinte est réalisée au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, l'analyse au niveau du CIC porte sur les autres postes.

L'optimisation des transports de fonds et la baisse des frais d'affranchissements (liés à la dématérialisation) génèrent une baisse des émissions de 4,5 %.

La baisse des km parcourus en avion et en voiture personnelle (politique voyage) expliquent la diminution de 17,1 % des déplacements professionnels.

Les réductions d'émissions liées au parc automobile diesel (politique en faveur de véhicules moins émetteurs de CO₂) et à la consommation d'électricité entraîne une diminution de 7,7 % des émissions liées aux combustibles et à l'énergie.

Le poste dont les émissions progressent est celui du fret aval à + 3,7 %. Les émissions dépendent du nombre de déplacements des clients vers les points de vente (avec une hausse du nombre de clients).

Intitulé du poste (GHG Protocol)	Émissions 2019 (en tCO ₂ e)	Émissions 2018 (en tCO ₂ e)	Écart 2019/2018 (%)
Scope 1 – émissions directes	8 590	8 720	- 1,5 %
Scope 2 – émissions indirectes énergie	4 270	4 300	- 0,7 %
Scope 3 hors achats – autres émissions indirectes	69 540	71 450	- 2,7 %
<i>Biens immobilisés (informatiques, bâtiments, flotte auto)</i>	<i>14 100</i>	<i>14 300</i>	<i>- 1,4 %</i>
<i>Émissions liées aux combustibles et à l'énergie</i>	<i>4 070</i>	<i>4 410</i>	<i>- 7,7 %</i>
<i>Fret amont (courrier, transport de fonds)</i>	<i>19 000</i>	<i>19 900</i>	<i>- 4,5 %</i>
<i>Déchets générés</i>	<i>3 380</i>	<i>3 410</i>	<i>- 0,9 %</i>
<i>Déplacements professionnels</i>	<i>3 790</i>	<i>4 570</i>	<i>- 17,1 %</i>
<i>Déplacements domicile-travail</i>	<i>15 600</i>	<i>15 600</i>	<i>0,0 %</i>
<i>Fret aval (déplacements clients)</i>	<i>9 600</i>	<i>9 260</i>	<i>3,7 %</i>

Les entités du CIC vont contribuer, sur la base de leur empreinte carbone directe liée à l'énergie et à leurs déplacements professionnels au financement de la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui accompagnera notamment des projets à fort impact climatique à partir de 2021. En complément s'ajoute un deuxième niveau de contribution lié à l'empreinte carbone du portefeuille de clients *corporate*, gestion d'actifs et assurance.

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

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

3.8.1.2 Mesurer et diminuer ou optimiser les consommations d'énergies dans les bâtiments (ENV03)

Le CIC bénéficie de la certification ISO 50001 d'AFNOR Certification obtenue fin 2020 par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette certification atteste d'une démarche d'amélioration continue de sa performance énergétique grâce à des plans de suivi et d'action plus efficaces, et à une amélioration de la maintenance.

Cette certification met en exergue la mobilisation nécessaire de chaque contributeur pour réduire la consommation énergétique et les travaux menés :

- identification des bâtiments les plus énergivores et mise en place de mesures correctives ;
- optimisation de la performance énergétique des bâtiments ;
- réduction de la consommation et sensibilisation aux gestes éco-citoyens ;
- amélioration de la flotte automobile.

Les collaborateurs sont appelés à contribuer à l'optimisation de la consommation énergétique des bâtiments qu'ils occupent par une modification de leur comportement et l'adoption de bonnes habitudes : extinction de l'éclairage des locaux qui ne sont plus occupés, signalement rapide des dysfonctionnements de la climatisation, rappel des règles à respecter pour avoir des bureaux rafraîchis...

Des consignes en matière de température des bâtiments ont été adoptées dans tous les bâtiments gérés par CCS. Elles sont basées sur le Code de l'énergie et sur la norme NF EN ISO 7730 relative au confort thermique qui précise un seuil de température de 20 à 22 °C dans les bureaux (23 à 26 °C en été) et permettent d'avoir plus de 90 % des collaborateurs en zone de confort. Le gain attendu est d'1°C en moyenne sur l'année (en intégrant une possibilité de variation de ± 2 °C).

Lors de travaux de rénovations lourdes, les normes ou réglementations en vigueur sont appliquées et l'installation énergétique revue. Les chaudières au fioul sont ainsi remplacées par des systèmes de climatisation réversible à haut rendement. Des travaux de distribution du chauffage, d'isolation sous toiture, de réfection des couvertures, la mise en place d'une ventilation double-flux, d'une gestion technique centralisée sont prévus.

Des dispositifs sont testés comme la récupération de chaleur sur les systèmes de climatisation (*dry coolers* ^[1] vers les centrales de traitement d'air - CTA). À l'occasion de déménagements, l'empreinte écologique des nouveaux bâtiments est aussi prise en considération.

La coupure automatique de certains circuits électriques (éclairage, prises électriques...) est programmée la nuit et le week-end dans les bâtiments des sièges et les points de vente. Le remplacement des sources classiques d'éclairage par des LED est engagé autant sur les nouveaux aménagements que sur des locaux existants. La détection de présence (pour gérer l'éclairage) est prise en compte dans les rénovations (WC, couloirs...). L'éclairage nocturne des bâtiments est conforme aux obligations d'extinction des dispositifs lumineux (décret n° 2012-118 du 30 janvier 2012 relatif à la publicité extérieure, aux enseignes et aux pré enseignes) (ENV45).

(ENV40) Par ailleurs, la consommation d'énergie renouvelable ou « verte » se développe principalement par de nouveaux raccordements à des réseaux de chaud ou de froid urbains. À la Banque de Luxembourg, près de la totalité de l'énergie des bâtiments provient d'énergies renouvelables (hydroélectrique et éolienne), et au siège du CIC Lyonnaise de Banque les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38). Dans le cadre du projet européen H2020 mySMARTLife en partenariat avec NANTES Métropole, des panneaux photovoltaïques sont installés sur trois terrasses du Siège du CIC Ouest. Cette installation permettra d'éviter localement l'émission de 10 tonnes de CO₂ par an.

Le recours à l'électricité verte va aussi se développer suite à la signature en décembre 2019 d'un partenariat exclusif entre Crédit Mutuel Alliance Fédérale et Volitalia producteur d'énergie renouvelable en vue de la réalisation d'un premier *corporate PPA* ^[2] pour la fourniture d'électricité verte avec un minimum de 10 Mégawatts sur une durée de 25 ans.

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

Le matériel référencé et validé par Euro-Information fait l'objet d'un suivi et de comparaisons sur les aspects consommations énergétiques.

Les collaborateurs sont par ailleurs sensibilisés aux bonnes pratiques d'internet et des e-mails afin de limiter la consommation électrique qui en découle. En 2020, ils ont été incités à participer à l'opération « Eco clean up week » dans le cadre de la semaine du développement durable. L'objectif consistait à réduire son empreinte numérique en supprimant fichiers et mails inutiles ou obsolètes. Au niveau du CIC, plus de 800 000 fichiers numériques ont été supprimés des serveurs économisant, soit plus d'1 milliard de Mo représentant 15,7 tonnes de CO₂.

En 2020, la consommation globale d'énergie a diminué de 8 % par rapport à 2019 même si cette baisse est à relativiser compte tenu du développement du travail à distance en raison de la crise sanitaire.

3.8.1.3 Optimiser les déplacements (ENV37)

2020 a été marqué par une utilisation massive des conférences en ligne et les outils de communication unifiée comme l'utilisation de Skype pour organiser et participer à des visioconférences directement chez soi à partir de son poste de travail. Le nombre de kilomètres évités par le recours aux visioconférences a ainsi triplé entre 2019 et 2020.

Des modules d'autoformation sont mis à disposition des collaborateurs pour se former sans se déplacer. L'accord-cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail signé en 2020 a entraîné des négociations au niveau des entités du groupe sur les modalités d'application du travail à distance et donc réduire les déplacements de façon durable.

Par ailleurs, des plans de mobilité existent déjà dans plusieurs entités du CIC dont le CIC Ouest pour le siège social à Nantes (PDE conjointement mis en place avec d'autres entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), PDE du CIC Nord Ouest pour la Métropole Lilloise, le CIC Lyonnaise de Banque, le CIC Sud Ouest sur l'agglomération nantaise.

Des initiatives sont menées pour proposer des solutions de mobilité douce : présence de bornes électriques dans les parkings pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables dans les sièges des banques, construction d'abri vélo autonome muni de bornes de recharge pour vélos et trottinettes à la Banque de Luxembourg, univers sous intranet au CIC Est. Cet univers est consacré en partie au PDE et aux initiatives en faveur du vélo, des transports en commun (prise en charge à hauteur de 50 % des abonnements), du covoiturage (places de parking réservées), navettes gratuites entre le siège et la gare, attribution gratuite d'un carnet de tickets tram pour cyclistes, possibilité de faire réparer son vélo sur site une fois par mois et prise en charge de la main-d'œuvre par l'employeur. Ailleurs, pour les déplacements domicile/travail, le recours aux transports en commun, au vélo et au covoiturage, est encouragé.

Outre les bâtiments, le périmètre du système de management de l'énergie intègre les flottes automobiles pilotées par CCS qui a entrepris de favoriser la transition énergétique des flottes automobiles gérées pour ses adhérents. La charte véhicules d'entreprise du groupe a pour objectif de diminuer de 30 % l'empreinte carbone des véhicules entre 2019 et 2023. Les commandes de véhicules diesel ont été arrêtées fin 2019. Le nombre de kilomètres parcourus par le parc automobile tous types de véhicules confondus a diminué de 15 % en 2020, celui des véhicules diesel du parc de 32 %.

La réduction de la fréquence des tournées de courrier se déploie également.

Une politique voyage groupe a été définie en 2020 pour l'ensemble des collaborateurs afin de minimiser l'impact environnemental des déplacements professionnels. Elle incite les collaborateurs à privilégier les transports en commun (bus, tramway, RER, Métro) et ferroviaires. Sur certains trajets réalisables en train, l'avion n'est plus proposé dans l'outil de réservation des voyages.

[1] Aéroréfrigérants.

[2] Power Purchase Agreement.

3.8.1.4 Réduire la consommation de ressources (ENV39)

Compte tenu de son activité, les actions du CIC visent à réduire ou optimiser :

- la consommation d'eau en remplaçant les installations de climatisation à eau perdue chaque fois que possible et en poursuivant le déploiement d'autres dispositifs : détecteurs de présence, limitation des débits d'eau, fontaines à eau reliées à l'eau du robinet au lieu de bonbonnes nécessitant du transport, mise en place de mousseurs sur robinets, mise en place d'un système d'arrosage automatique, avec sondes d'humidité pour optimiser l'arrosage sur l'ensemble des espaces verts... La sensibilisation du personnel à la détection des consommations anormales d'eau (signalement et réparation rapide des fuites, signalement de factures anormalement élevées) est aussi l'un des moyens utilisés ;
- la consommation de papier et d'encre : en interne, avec l'impression des documents paramétrée par défaut en noir et blanc et recto verso, la gestion électronique des documents, le passage des imprimantes individuelles en réseau, l'équipement de certains postes en doubles écrans pour travailler directement sur le document numérisé. Les salariés sont aussi sensibilisés à l'utilisation de papier recyclé par des messages sous intranet. Celui-ci est mis en avant dans le catalogue de la centrale d'achat groupe SOFEDIS. Le déploiement d'un logiciel de pilotage des périphériques d'impression au niveau des copieurs multifonctions et imprimantes réseau, WATCHDOC s'est poursuivi. Il a pour objectif de simplifier la gestion du parc d'imprimantes mais aussi de mesurer l'empreinte écologique de cette activité consommatrice de ressources naturelles et de responsabiliser les utilisateurs quant aux impacts environnementaux par des remontées d'informations personnalisées ;
- la consommation de gobelets et bouteilles en plastique en remplaçant les gobelets plastiques dans les sites centraux gérés par CCS par des gobelets compostables et les bouteilles en plastique par des fontaines à eau avec gobelets recyclables ;
- la dématérialisation se développe dans le groupe (ENV43). La plupart des salariés du groupe ont opté pour un bulletin de paie électronique (96,1 % sont désormais dématérialisés contre 95,6 % un an plus tôt), le Bilan Social Individuel, les tickets restaurants et les revues internes #Initiatives sont aussi dématérialisés. Les factures des fournisseurs intragroupe sont également dématérialisées comme celles des clients de la sphère publique (État, collectivités locales, établissements publics). Pour les autres fournisseurs, la dématérialisation des factures se poursuit. Au niveau de la clientèle, le passage des relevés papier à des relevés de comptes électroniques des clients et des collaborateurs poursuit sa progression grâce à des actions incitatives. La souscription au Web relevé est automatique (au lieu du relevé papier) lors de l'ouverture d'un compte client. Le remplacement des extraits et relevés papier par leurs versions numériques consultables sur internet génère une économie de papier de 64 % à fin décembre 2020 contre 57,5 % à fin décembre 2019. Enfin, les clients qui souhaitent conserver des relevés de comptes papier, sont incités à regrouper les envois de relevés des extraits de tous les membres de la famille ou d'un tiers ou groupe de tiers dans une seule enveloppe et à optimiser la périodicité des envois des extraits de compte. Le taux d'enveloppes postales optimisées atteint 63,8 % au niveau du réseau bancaire fin 2020. Certaines publications réalisées à l'intention de la clientèle sont également dématérialisées et disponibles sur l'espace client. Les invitations papier tendent aussi à être remplacées par des e-mailings et des confirmations par SMS. Euro TVS, la filiale informatique du groupe spécialiste de la dématérialisation dans tous les domaines a mis en place un système de management environnemental certifié ISO 14001 ;
- la multiplication des services à distance et la possibilité de recourir à la signature électronique, y compris en agence, offre de nouvelles possibilités en matière de réduction de consommation de papier. Les

documents signés et les annexes sont ensuite archivés électroniquement (GED) et accessibles dans la banque à distance du client (« documents et contrats »). En 2020, le CIC Lyonnaise de Banque a reconduit l'opération « Mon agence CIC, Solidaire et Engagée ». Ce concours a pour objectif de participer à des actions solidaires et sociales de proximité et de développer le recours à la signature électronique. Il récompense les agences les plus performantes en signature électronique, en progression ou en valeur absolue. Ce sont 27 agences, qui ont reçu chacune 1 500 euros, à offrir à une association ayant une activité en lien avec la RSE et implantée localement. À fin 2020, 58 % des contrats sont signés électroniquement dans les banques. Par ailleurs, le CIC propose des solutions digitales pour les professionnels et entreprises permettant de réduire la consommation de papier comme le service CIC e-factures by Épithète pour la facturation digitale de leurs fournisseurs ou clients.

Les consommations d'eau et de papier enregistrent des baisses significatives en 2020 (respectivement : - 20 % et - 16 %). L'impact du travail à domicile contribue à ces réductions notamment au niveau des bâtiments centraux.

3.8.1.5 Réemploi et gestion des déchets (ENV39)

3.8.1.5.1 Achat de ressources recyclées ou durables

Des initiatives sont menées pour développer l'usage du papier recyclé ou labellisé PEFC ou FSC comme la fabrication des chèquiers petit format fabriqués avec du papier FSC mixte (ce qui représente 159 tonnes de papier FSC mixte en 2020).

À noter que par sa contribution à CITEO, le CIC participe aussi à l'économie circulaire de la filière papier. En 2020, il a financé la collecte des papiers de 38 800 habitants, ce qui a permis le recyclage de 653 tonnes de papiers.

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

Par ailleurs la durée de vie des produits peut orienter les choix d'Euro-Information dans les achats de matériel informatique. Ainsi les ordinateurs portables en fin de vie peuvent être remplacés par des postes fixes légers dont la durée de vie est plus longue.

3.8.1.5.2 Suppression du plastique

L'utilisation de *mugs* dans les distributeurs de boissons chaudes, de gobelets biodégradables pour les boissons froides se répand dans toutes les entités du groupe.

3.8.1.5.3 Recyclage du matériel informatique et de télécommunication

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

Entre le parc de 2019 et celui de 2020, le reconditionnement des matériels défectueux a fortement progressé. Le pourcentage de matériel reconditionné progresse de 13 % passant de 28 % à 41 % du parc. Le pourcentage de matériel détruit baisse de 12 % et celui du matériel revendu de 1 %.

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

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

3.8.1.5.4 Tri sélectif

Toutes les entités poursuivent le déploiement d'une politique d'optimisation du recyclage des déchets et d'équipement en points de collecte. Le recyclage et le tri sélectif (papier, cartouches d'encre, métal, verre, plastique) ou le tri participatif sont désormais en place dans les sites centraux de plus de 250 salariés que gère CCS. Au CIC Sud Ouest, une supervision du tri a été mise en place pour en améliorer la qualité.

Les déchets d'équipement électriques et électroniques sont traités conformément aux obligations découlant du décret 2016-288 du 10 mars 2016. L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CCS immobilier qui l'a ainsi intégrée par exemple dans des contrats type de maintenance des appareils élévateurs. Le prestataire doit fournir le bordereau de retraitement pour les déchets en provenance des équipements électriques et électroniques (D3e), les déchets industriels spéciaux, les déchets prestataires (emballages de matériels neufs, bombes aérosols, colles et mastics, résidus de peinture).

De son côté la Banque de Luxembourg est labellisée *SuperDrecksKëscht* en matière de gestion des déchets renouvelé (contrôle annuel). Ce label qualité est reconnu par la Commission européenne qui lui a décerné le label de « meilleure pratique » dans le domaine de la préservation des ressources naturelles et de la protection du climat.

Déchets alimentaires : en ce qui concerne les restaurants dans les immeubles centraux, ils sont gérés dans la plupart des cas, par des entreprises de restauration collective. Différentes poubelles y sont clairement identifiées et mises à disposition des collaborateurs pour permettre d'effectuer un tri sélectif. Au CIC Est, les déchets organiques sont désormais traités par lombricompostage et à la Banque de Luxembourg, une solution *take away* avec le système national *ecobox* (système de consigne de boîte en plastique) a été mis en place dans le restaurant d'entreprise.

3.8.1.6 Indicateurs environnementaux

ENTITÉS SITUÉES EN FRANCE, À LA BANQUE DE LUXEMBOURG, À LA BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publi- cation	Intitulé	2020	2019 périmètre 2020*	Commentaire
CONSOMMATION DE RESSOURCES				
ENV04	Consommation d'eau <i>(en m³)</i>	169 942	213 555	-
ENV05	Consommation totale d'énergie <i>(en kWh)</i>	114 410 344	125 327 578	-
ENV06	<i>dont électricité (en kWh)</i>	90 503 506	98 531 434	-
ENV07	<i>dont gaz (en kWh)</i>	16 966 057	18 927 115	-
ENV08	<i>dont fioul (en kWh)</i>	977 635	1 049 009	-
ENV05_1	<i>dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain (en kWh)</i>	4 404 374	4 602 903	-
ENV05_2	<i>dont eau glacée en réseau urbain (en kWh)</i>	1 558 772	2 217 117	-
ENV09	Consommation de papier globale <i>(en tonnes)</i>	2 399	2 841	Il s'agit de toutes les fournitures à base de papier (papier blanc, calendrier...) ou de carton (intercalaire, archivage...) à l'exception du carton d'emballage de ces fournitures (comptabilisé dans les déchets).
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE				
ENV15R	Consommation de papier recyclé acheté <i>(en tonnes)</i>	349	284	-
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet) en tonnes	2 613	3 319	-
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage <i>(nombre)</i>	22 153	30 402	-
ENV20	Déplacements professionnels – Flottes automobiles <i>(en kilomètres)</i>	37 845 271	44 343 272	-
	<i>dont flotte automobile (nombre de kilomètres en véhicule essence)</i>	11 782 332	6 220 478	-
	<i>dont flotte automobile (nombre de kilomètres en véhicule gasoil)</i>	26 001 341	38 079 216	-
	<i>dont flotte automobile (nombre de kilomètres en véhicule électrique)</i>	61 598	43 578	-
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel <i>(en kilomètres)</i>	6 485 485	11 266 985	-
ENV18	Déplacements professionnels en avion <i>(en kilomètres)</i>	1 679 832	5 861 675	-
ENV19	Déplacements professionnels en train <i>(en kilomètres)</i>	5 049 450	13 704 244	-
ENV24	Déplacements professionnels en transports en commun (hors train)	386 095	1 149 067	-
	Déplacements professionnels en transports en voitures de location	216 801	549 644	-
ENV32K	Nombre de km évités par les visioconférences	97 773 432	37 682 228	Hors Banque de Luxembourg
ENV34	Documents numérisés <i>(en tonnes de papier évité)</i>	1 526	1 192	
ENV47	Montant des provisions et garanties pour risque en matière d'environnement	-	-	-
ENV48	Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement et les actions menées en réparation de dommages causés par celui-ci	-	-	-

* Avec CIC Iberbanco.

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

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

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

Au niveau des métiers, des critères sociaux et environnementaux sont pris en compte lors de financements de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par Crédit Mutuel Equity et ses filiales, qui à travers la charte de France Invest, sont engagés à promouvoir la mise en place de bonnes pratiques en matière de protection des écosystèmes et de la biodiversité dans les entreprises.

Par ailleurs, le fonds ISR action CM-AM Objectif environnement et le fonds *Green Bonds* décrits paragraphe 3.8.3.3 ci-après, contribuent aussi à apporter une réponse à la préservation de la biodiversité.

3.8.3 Changement climatique et activités du CIC

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

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

3.8.3.1.1 Empreinte carbone du portefeuille de crédit aux entreprises

De par ses activités, le CIC est un acteur significatif au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans les financements aux entreprises.

Dans le cadre de son plan stratégique révisé, Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce ses ambitions environnementales et s'engage à réduire de 15 % l'empreinte carbone de son portefeuille de crédit *corporate* et d'investissement d'ici 2023.

Pour atteindre cet objectif, Crédit Mutuel Alliance Fédérale calcule l'empreinte carbone des financements octroyés sur son portefeuille de financements aux grandes entreprises et sur ses investissements financiers dans le cadre de ses activités d'assurance et de gestion d'actifs. L'objectif de cette évaluation est d'intégrer les enjeux « carbone » dans les politiques d'investissement du groupe et de mesurer les activités fortement émettrices pour instaurer un dialogue constructif avec les entreprises concernées à l'instar de la stratégie climat annoncée par le groupe.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale sélectionne La Française *Sustainable Investment Research* ^[1] (LF SIR) pour réaliser la mesure de l'empreinte carbone de ses portefeuilles de crédit et d'investissement (hors Crédit Mutuel Asset Management). LF SIR est une équipe d'expert de recherche sur l'investissement durable qui a établi une méthodologie propriétaire pour quantifier les émissions de carbone.

Modalités d'analyse :

- Périmètre restreint aux entreprises (hors retail et SCI) ;
- Exclusions : administrations centrales, collectivités locales, souverains et les financements de projets sur des sociétés *ad hoc* ;
- Encours utilisés du portefeuille de crédits entreprises sans le hors-bilan.

Les résultats distinguent trois types d'indices carbone exprimés en tonnes de CO₂ par millions d'euros. Le premier indice, l'empreinte carbone, donne une indication de la quantité de carbone que l'entreprise génère au prorata de la contribution de la banque ramenée au montant des crédits que la banque lui octroie. Le second, l'intensité carbone, donne une indication relative de la quantité de carbone générée par million d'euros de chiffre d'affaires réalisé, et permet ainsi de rendre compte du degré d'émissions de CO₂ qu'engendre l'entreprise notamment par rapport à ses concurrents du secteur ou d'un secteur à l'autre. Le troisième, l'intensité carbone en moyenne pondérée, permet de se rendre compte du degré d'émissions de CO₂ du portefeuille en fonction du poids des encours par contrepartie dans le portefeuille.

Au global, l'empreinte carbone des financements émis a baissé de - 10,3 % entre 2019 et 2020 sur la base d'un périmètre plus large grâce à la collecte d'informations permettant l'estimation des émissions carbone pour les entreprises non déclarantes. Cette baisse s'explique d'une part par une amélioration de la couverture du portefeuille par des données carbone d'entreprises françaises peu émissives, et d'autre part, par la diminution des lignes de crédit attribuées aux entreprises identifiées comme les plus émettrices sans pour autant réaliser leurs activités dans les énergies fossiles (qui représentent moins de 6 % de l'empreinte carbone). La répartition géographique est en adéquation avec le profil des entreprises clientes des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale concentrée sur l'accompagnement des entreprises françaises : 52 % de l'empreinte carbone est concentrée sur des entreprises françaises.

EMPREINTE CARBONE DU PORTEFEUILLE DE CRÉDIT *CORPORATE*

	2020	2019	2018
Empreinte Carbone (t.CO ₂ /M€ prêts)	256,6	286,0	348,6
Intensité Carbone du portefeuille (Émissions totales/Chiffre d'affaires total)	209,3	288,0	351,0
Intensité Carbone en moyenne pondérée (Poids dans le portefeuille x Intensité Carbone)	299,1	286,9	387,1

Les principaux secteurs émetteurs sont : voyage et loisirs (incluant les compagnies aériennes), bâtiment et matériaux de construction, transport industriel qui représentent 52,2 % de l'empreinte carbone du portefeuille. Le secteur pétrole et gaz ne vient qu'en huitième position avec une émission de 5,6 %. Les parts des entreprises françaises et allemandes sont respectivement de près de 52 % et de 10 % en 2020, celle des entreprises américaines étant de 6 %.

[1] <https://www.la-francaise.com/fr/nous-connaître/nos-expertises/l'investissement-durable/>

3.8.3.1.2 Une politique de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans les opérations de financement et d'investissement (ENV44)

1/ Le CIC signataire des *Poseidon Principles*

Le CIC est signataire des *Poseidon Principles* pour la décarbonisation du transport maritime. Ils prévoient l'introduction de critères d'évaluation climatique dans les décisions de financement maritimes. Les *Poseidon Principles* permettent d'en mesurer l'impact et de pousser les opérateurs vers la décarbonisation significative de l'industrie du transport maritime.

Ils s'inscrivent dans la stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre adoptée en avril 2018 par les États membres de l'Organisation Maritime Internationale (OMI). Cette stratégie vise, à horizon 2050, une réduction d'au moins 50 % des émissions totales de gaz à effet de serre issues du transport maritime. À plus long terme, elle s'oriente vers un objectif de zéro émission.

Le CIC se fixe l'objectif d'être en dessous de la courbe de l'International Maritime Organization (IMO) dès 2025, dans le cadre de sa politique transport maritime qui exclut le financement de tous bateaux transportant du pétrole et dédiés au transport de gaz non conventionnel.

2/ Des politiques sectorielles plus exigeantes

Le CIC participe à l'élaboration des politiques sectorielles du groupe et veille à leurs applications. Ces politiques (Charbon, Minier, Hydrocarbures, Énergie nucléaire civile, Défense et sécurité, Mobilité : secteurs aérien, maritime et routier) font partie du dispositif de gestion des risques ESG (voir paragraphe 3.4.2.3.3). Les politiques sectorielles renforcent les engagements de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour rejoindre au plus vite la trajectoire des Accords de Paris sur le Climat visant à limiter l'augmentation des températures de 1,5 à 2° C d'ici 2100 et permettent d'accompagner les clients dans la transformation de leur modèle d'affaires.

À compter du 1^{er} trimestre 2021, les expositions liées aux secteurs d'activité éligibles à une politique sectorielle font l'objet d'un suivi dédié.

Notation ESG et intégration des critères à l'octroi de financement

Des grilles d'analyses spécifiques pour les secteurs d'activités soumis aux politiques sectorielles renforcent les règles liées à l'application des politiques sectorielles. Ces documents sont à compléter par les équipes instruisant le dossier et présentés à la commission des engagements. Ces grilles d'analyse intègrent les notations extra-financières des contreparties analysées lors des décisions d'octroi des opérations bancaires et financières.

Auparavant, une attention particulière était portée à certains secteurs d'activité. Ces secteurs sous surveillance concernaient les industries de la chimie et les produits dérivés (y compris l'industrie pharmaceutique), l'industrie du tabac, l'exploitation forestière, l'agroalimentaire, les matières premières agricoles, les transports, les industries du fer et de l'acier ainsi que le secteur du bâtiment et des travaux publics.

Aujourd'hui, une grille d'analyse générale a été développée renforçant l'exigence du groupe à tous les secteurs ne faisant pas parties des politiques sectorielles et permettant aux équipes commerciales de s'assurer du respect des engagements de la démarche RSM du groupe. Cette grille d'aide à la décision intègre également l'étude de la politique ESG de la contrepartie ainsi que la prise en compte des controverses liées aux Droits de l'Homme, aux Droits du Travail, à l'environnement, et à la lutte contre la corruption.

Afin de disposer d'une analyse ESG contradictoire, les analystes et équipes en charge de l'octroi des financements ont accès à des données ESG fournies par l'agence de notation extra-financière ISS-OEKOM. De plus, les équipes ont la possibilité de présenter le dossier étudié pour avis au comité RSM de la banque de financement. Ce comité a été spécialement créé pour traiter les sujets relatifs aux enjeux ESG et analyser les controverses pour décision par la commission des engagements. Ainsi, le CIC valorise des relations d'affaires éthiques et propose de compléter l'analyse financière des entreprises financées par une analyse objective de leur performance extra-financière et plus particulièrement sur leur engagement en matière environnementale, sociale et de gouvernance. C'est une démarche engagée en faveur du financement de la transition environnementale qui promeut comme élément de décision objectif les performances extra-financières des clients. C'est également une source de dialogue avec les clients pour mieux les accompagner dans leur projet de croissance durable.

De plus, le risque de réputation liée à la non-application des engagements de la stratégie RSM peut engendrer un risque financier important pour le CIC. L'image et l'intégrité du groupe pourraient être ternies par des polémiques liées à des financements et/ou des investissements accordés à des contreparties qui ne seraient pas en cohérence avec la stratégie RSM, les valeurs éthiques et responsables du groupe notamment en faveur des enjeux de développement durable.

■ Politique Charbon

1/ Entreprises relevant de la liste d'exclusion « Global Coal Exit List » (417 entreprises) :

- gel immédiat des opérations bancaires, financements de projets et d'investissements ;
- sortie immédiate des positions prises en *asset management* et salle des marchés.

2/ Seuil absolu :

- production annuelle de charbon < 10 MT ;
- capacités installées basées sur le charbon < 5 GW.

3/ Seuil d'application relatif :

- part du charbon dans le CA < 20 % ;
- part du charbon dans le mix énergétique < 20 %.

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

Le CIC conditionnera la continuité de ses soutiens financiers aux entreprises clientes exposées au secteur du charbon à la publication d'un plan daté et détaillé de fermeture de l'ensemble de leurs actifs charbon d'ici 2030. Ces demandes pourront faire l'objet d'une procédure d'escalade auprès de la direction générale.

■ Politique Hydrocarbures non-conventionnels

1/ Dans le cas d'un financement de projets ou d'un investissement dédié aux hydrocarbures non conventionnels :

Le financement et l'investissement dédiés à l'exploration, la production, les infrastructures de transport (oléoduc, gazoduc et unités de stockage) ou la transformation (raffineries de pétrole, terminaux de liquéfaction de gaz) sont interdits dans les cas suivants :

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

2/ Dans le cas d'une opération bancaire ou financière et à compter de la publication de la liste P&G de l'ONG Urgewald, des critères restrictifs seront mis en place tels que :

- part d'hydrocarbure non conventionnel minoritaire dans le CA ;
- l'entreprise n'entreprend pas des explorations de nouveaux champs pétroliers (conventionnels ou non) et de nouveaux champs de gaz non conventionnels.

Le CIC se réserve la possibilité de maintenir ses financements pour les entreprises du secteur des énergies fossiles publiquement engagées dans une stratégie d'adaptation de leurs activités favorisant la transition énergétique et notamment au travers de financement et/ou investissement dans la mise en place d'infrastructures d'énergies renouvelables.

■ Politique Mobilité

L'objectif de cette politique est de limiter strictement les financements accordés aux actifs les plus sobres en émission carbone. Elle concerne le transport aérien (financement des compagnies aériennes, financement d'acquisition d'avions), le transport maritime (financement des activités de construction et démantèlement navals) et le transport routier (financement des véhicules utilitaires légers et industriels).

1/ Transport aérien

Le CIC réservera les financements aux seuls modèles de dernière génération des constructeurs Airbus, Boeing, ATR, Embraer et Bombardier. Pour assurer le rajeunissement des flottes d'appareils, et jusqu'en 2025, seuls les appareils dont l'ancienneté n'excède pas huit ans pourront être financés. Au-delà de 2025, ce délai sera ramené à cinq ans. De même, le CIC limite ses financements aux compagnies dont l'âge moyen de la flotte n'excède pas 15 ans, ramené à 12 ans à compter de 2025.

2/ Transport maritime

Signataire dès 2019 des Principes de Poséidon, le CIC se fixe l'objectif d'être en dessous de la courbe de l'International Maritime Organization (IMO) dès 2025, dans le cadre de sa politique transport maritime. Le CIC exclut le financement de tous bateaux transportant du pétrole et dédiés au transport de gaz non conventionnel.

3/ Transport routier

Le CIC concentre ses financements réalisés sur le marché des entreprises dans les activités de leasing, de crédit et le financement d'actifs ferroviaires de fret et de passagers sur les actifs les moins émissifs en CO₂. Seuls les véhicules utilitaires légers (VUL) et industriels (VI) répondant *a minima* de la norme Euro 6 peuvent bénéficier d'un financement.

■ Politique Minier

Cette politique s'applique à toutes les opérations financières destinées à des entreprises du secteur minier quelle que soit la ressource minière et quel que soit le mode d'extraction utilisé. Elle couvre l'ensemble de la filière depuis l'exploration jusqu'à l'acheminement du minerai.

Le CIC s'engage à ne plus intervenir dans le financement ou les investissements directement affectés ou liés au développement, à la construction ou à l'extension d'installations minières ou métallurgiques si une des caractéristiques suivante est présente : projet de mines d'amiante, mines artisanales, impact critique sur une zone protégée ou une zone humide inscrite sur la liste de Ramsar, sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO.

■ Politique Énergie Nucléaire Civile

Elle encadre les opérations et conseils fournis à des entreprises du secteur du nucléaire civil. Le CIC s'assure que toute demande s'inscrit dans le cadre des lois en vigueur ainsi que des standards et/ou recommandations émanant d'organismes indépendants du secteur nucléaire.

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

■ Politique Défense et Sécurité

Cette politique sectorielle est afférente aux opérations réalisées avec des entreprises du secteur de la défense et de la sécurité. Elle reconnaît l'existence des conventions, des traités, accords et réglementations spécifiques à l'industrie de l'armement.

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

À compter du 1^{er} trimestre 2021, les expositions liées aux secteurs d'activité éligibles à une politique sectorielle font l'objet d'un suivi dédié. Ce *reporting* spécifique intègre le dispositif en place de suivi des risques présenté au comité des risques (organe exécutif) et au comité de suivi des risques groupe (organe délibérant).

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

Depuis 2017, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique, le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM) et Crédit Mutuel Asset Management communiquent dans les délais impartis, aux assurés et dans leur rapport annuel, sur les modalités de prise en compte des enjeux ESG (environnement, social, et bonne gouvernance) dans leur politique d'investissement, et notamment, dans le cadre du volet « Environnement » sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre des actifs en portefeuille.

3.8.3.2 Les risques financiers liés au changement climatique (ENV52)

Le CIC poursuit l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de prendre en compte les impératifs climatiques dans la conduite de l'ensemble de ses activités pour rejoindre la trajectoire des Accords de Paris sur le Climat. Il s'agit de limiter l'augmentation des températures de 1,5 à 2 °C d'ici 2100.

La gouvernance de la gestion des risques climatiques s'articule autour de trois piliers en cours de déploiement :

1/ Stratégie

- une gouvernance au plus haut niveau ;
- une prise en compte dans la gestion des risques financiers ;
- les politiques sectorielles comme clé de la stratégie.

2/ Organisation

- fonction de gestion des risques majeurs en coordination avec les autres directions (juridique, commercial...) ;
- des outils et effectifs dédiés ;
- intégration dans le suivi des risques au même titre que les autres risques.

3/ Outils

- indicateurs de performance de la stratégie climat (émission, encours, etc.) ;
- intégration de limites/seuils d'alerte dans le RAF ^[1] ;
- données exhaustives, fiables et granulaires du bilan carbone ;
- projections *via* des stress dans l'ICAAP ^[2] ;
- contrôle et audit adéquats.

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

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

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

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

Les risques liés au changement climatique, principalement analysés dans le cadre des risques opérationnels (dont les conséquences potentielles peuvent être minorées grâce aux PUPA) ont évolué.

Dans le cadre de la montée en puissance des risques liés au changement climatique pouvant impacter les pays et leur économie, les recherches sur l'évaluation des risques climatiques ont permis d'intégrer une composante ESG dans la définition des limites pays. Ces limites consistent à plafonner le niveau d'exposition que le groupe s'autorise à prendre sur les contreparties avec lesquelles il traite dans chaque pays.

Ainsi, le calcul de la limite pays tient compte de l'indice « Notre Dame Global Adaptation Index » – ou ND-GAIN ^[3] qui reflète :

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

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

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

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

Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a participé en 2020 aux exercices pilote climatiques de l'ACPR et EBA. Ces exercices avaient pour but de sensibiliser les établissements financiers au risque climatique (horizon 2050), de mesurer les vulnérabilités des établissements et le coût induit par le non-respect des objectifs de l'Accord de Paris et de développer des méthodes de suivi et d'évaluation des risques liés au changement climatique. La Confédération Nationale du Crédit Mutuel a coordonné l'ensemble du processus pour les deux exercices et a proposé la création d'un groupe de travail dédié composé de membres de la Direction des Risques et RSE de chacun des groupes régionaux.

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

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

En matière d'accompagnement, le CIC apporte aux particuliers des solutions de financement permettant de réduire leur consommation d'énergie, d'avoir recours à des énergies renouvelables pour leurs logements, à des modes de transports individuels propres (VAE, véhicules hybrides ou électriques) et des offres d'assurance incitant en particulier à diminuer la consommation de carburant (cf. paragraphe 3.5.3.1).

Le CIC propose aussi aux épargnants des fonds ISR notamment à travers l'épargne salariale (cf. paragraphe 3.5.4.1) et également *via* :

- le fonds CM-AM Objectif Environnement, qui investit dans des sociétés attentives à l'empreinte environnementale de leur mode de production et à la valeur ajoutée « verte » de leurs produits et services autant qu'à leur gouvernance et aux questions sociales (ce fonds est aussi présent dans le contrat d'assurance vie « Pack Environnement 50 » à hauteur de 50 %) ;
- le fonds CM-AM Green Bonds labellisé TEEC pour lequel Crédit Mutuel Asset Management a défini son propre modèle d'analyse intégrant des critères ESG afin de sélectionner ses obligations dans le respect des *Green Bonds Principles*.

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

Au niveau des entreprises, le CIC finance des projets tant pour les professionnels que pour les TPE-PME ou grandes entreprises, portant sur des énergies renouvelables ou générant des économies d'énergies et de carburants (cf. paragraphes 3.5.3.2 à 3.5.3.4).

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

[1] Dispositif ou cadre d'appétence aux risques - Risk Appetite Framework.

[2] Processus de l'adéquation du capital interne - Internal Capital Adequacy Assessment Process.

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

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

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

L'application de l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte est aussi un facteur de renforcement de l'action de Crédit Mutuel Asset Management et des ACM envers les entreprises pour que ces dernières améliorent leurs pratiques environnementales.

Pour Crédit Mutuel Asset Management signataire des PRI et du *Global Investor Statement to Governments on Climate Change*, membre du programme eau de CDP – *ex-Carbon Disclosure Project* – associé à son programme carbone et à son programme forêts, cela se traduit notamment par une démarche de dialogue et d'engagement actionnarial approfondie sur les questions climatiques et d'environnement. Les ACM se sont engagées à développer leur capacité à évaluer les risques et opportunités liés au changement climatique. Elles sont signataires du *Global Investor Statement on Climate Change* de 2014, de la charte de

développement durable de la Fédération française des assurances, de la charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés, établie par le plan bâtiment durable. Leur politique ESG repose sur les deux axes principaux : favoriser les investissements durables et inciter leurs partenaires à engager une démarche durable par le dialogue et la politique de vote. Ainsi les ACM ont réalisé plus de 500 millions d'euros d'investissements en obligations vertes en 2020, soit 10 % des achats nets obligataires sur l'année. Ces investissements portent le total d'obligations vertes en portefeuille à près de 2 milliards d'euros à fin 2020.

Les clients investisseurs institutionnels ont la possibilité d'investir dans des fonds ISR (comme les associations) et les fonds CM-AM Objectif Environnement et CM-AM Green Bonds.

Concernant le développement des financements à fort impact climatique, les financements de projets concernant des équipements pour développer l'énergie renouvelable sont en progression (cf. paragraphe.6.3.3).

Et en 2020, une partie de ces actifs ont été mobilisés dans le cadre de l'émission d'un *green bond* par la Banque Fédérative de Crédit Mutuel.

À travers ses choix d'investissement dans des entreprises innovantes, Crédit Mutuel Equity et ses filiales accompagnent aussi des entreprises acteurs de la transition énergétique et participent *via* le fonds d'investissement Siloé Infrastructures à la réalisation de grands projets en énergie renouvelable.

3.9 LA GOUVERNANCE

L'adoption d'une raison d'être "Ensemble, écouter et agir" et du statut d'entreprise à mission pour le CIC a marqué l'année 2020.

Le suivi de l'exécution de ces missions est confié à un comité de mission qui présentera annuellement un rapport joint au rapport de gestion à l'assemblée générale. L'exécution des objectifs sociaux et

environnementaux fait l'objet d'une vérification par un organisme indépendant qui émet un avis joint au rapport du comité de mission.

CIC HOLDING

Indicateurs publication	Intitulé	2020	2019
GOUV01	Nombre de membres dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance	8	8
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance*	4	3
GOUV9-01	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance par tranche d'âge	8	8
GOUV9-02	< 40 ans	0	1
GOUV9-03	40/49 ans	1	0
GOUV9-04	50/59 ans	1	3
GOUV9-05	> 60 ans	6	4
GOUV25	Taux global de renouvellement des Conseils dans l'année (nouveaux membres élu sur total de membres)	12,50 %	12,50 %
GOUV26	Taux de participation aux Conseils	83 %	76 %

* Hors administratrice représentant les salariés.

3.10 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

Le CIC utilise la méthodologie de mesure et de *reporting*, initialement élaborée et actualisée par un groupe de travail national sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale réunissant les différentes fédérations régionales de Crédit Mutuel et les principales filiales de Crédit Mutuel.

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

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

- l'article 225 de la loi Grenelle II modifié par l'ordonnance du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017 suite à la transposition de la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières ;
- l'ordonnance du 12 juillet 2017 portant diverses mesures de simplification et de clarification des obligations d'information à la charge de la société ;
- la loi NRE ;
- l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre ;
- la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- l'OIT ;
- les principes directeurs de l'OCDE ;
- le *Global Reporting Initiative* (GRI) ;
- le Pacte mondial ;
- les principes pour l'investissement responsable (PRI) ;
- le code de transparence Association française de gestion financière – Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR) ;
- le label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- le label public (ISR) ;
- le label Finansol pour les produits solidaires ;
- les échanges réguliers avec les parties prenantes.

Périodes de référence des données collectées

Les données correspondent à l'année civile. Elles peuvent dans certains cas se référer à un exercice antérieur (2019 pour le microcrédit) ou faire l'objet d'un *reporting* sur une année glissante et dans ce cas faire l'objet d'une annotation.

Périmètres et principales règles de gestion

Concernant le périmètre, le CIC Iberbanco a été absorbé en 2020 par le CIC. Les données 2019 ont été retraitées, cette entité ne faisant pas partie auparavant du périmètre consolidé du CIC ;

Indicateurs sociaux

Les entités intégrées dans le périmètre sont :

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

Ce périmètre représente 95 % des effectifs du CIC consolidé comptablement.

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

La majorité des indicateurs concernant les effectifs est exprimée en inscrits.

Ils intègrent tous les types de contrats de travail, y compris les contrats d'auxiliaire d'été et ceux du personnel de service non-convention collective AFB.

Indicateurs sociétaux

Le périmètre inclut le réseau bancaire, la Banque Transatlantique, la Banque de Luxembourg.

Les données chiffrées sont issues du système d'information groupe du contrôle de gestion CGW à l'exception de celles sur les microcrédits (source Adie, France Active Garantie et Initiative France), de données suivies par la filière Épargne d'Euro-Information Développement (dons reversés aux associations, LEA), et des données sur la médiation issues de l'outil SARA.

Les budgets mécénat et *sponsoring* ont fait l'objet d'un recensement auprès des différentes entités.

Indicateurs environnementaux

Le périmètre est le suivant :

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

Les données :

- consommations des consommations d'électricité et gaz de chaud et froid issu des réseaux urbains : les consommations sont issues des fichiers fournis par les fournisseurs. Seules les données concernant les régies font encore l'objet d'une saisie manuelle dans l'outil de collecte CONSOS et d'une extrapolation comme les consommations d'eau et celles des autres énergies ;
- consommation d'eau et d'autres énergies : les informations relatives au suivi de certaines consommations énergétiques et des consommations d'eau n'étant pas disponibles pour l'ensemble des bâtiments du CIC en particulier au niveau des agences, un système de calcul a été déployé par CCS pour permettre d'estimer ces consommations lorsque cela est nécessaire. Une extrapolation est effectuée pour compléter :
 - les consommations mensuelles manquantes (proportionnellement aux mois saisis dans l'outil CONSOS),
 - les consommations manquantes de certains compteurs (consommation moyenne au m² multipliée par la surface du bâtiment). Les données publiées couvrent, dans la majorité des cas, la période du 1^{er} novembre 2019 au 31 octobre 2020 ;
- consommation de papier à usage interne : elle résulte des informations fournies par SOFEDIS (centrale d'achat de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), de CCS pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour Crédit Mutuel ;
- consommation de papier à usage externe : en dehors des données de SOFEDIS, sont prises en compte les informations transmises par des entités de la filière informatique du groupe : Euro-Information Production et Euro P3C (envois de chèques, de cartes bleues, des extraits de compte) et de fournisseurs autres notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication ;
- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les nombres de litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par CCS en charge de la gestion des flottes, sur la base des données obtenues à partir des cartes de règlement du carburant ou sur la base du suivi interne des entités consommatrices.

Exclusions

Au regard de l'activité du CIC, les sujets suivants ne font pas l'objet d'une publication dans la présente déclaration :

- utilisation durable des ressources : utilisation des sols ;
- les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- la lutte contre la précarité alimentaire ;
- le respect du bien-être animal ;
- une alimentation responsable, équitable et durable.

3.11 TABLE DE CONCORDANCE

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code de commerce	Les indicateurs du CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
Modèle d'affaires	MA
Risques extra-financiers	R/O
Politiques menées/résultats de ces politiques Pour les indicateurs de performance, se référer au tableau figurant pages 322 et 323 de la présente déclaration.	-
1° INFORMATIONS SOCIALES :	
a) Emploi :	
■ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	SOC01_bis, SOC01, SOC02, SOC05 à SOC09, SOC12 et SOC88 à SOC105
■ les embauches et les licenciements	SOC13 à SOC17, SOC19, SOC20, SOC27
■ les rémunérations et leur évolution	SOC73, SOC80 et SOC107 à SOC109
b) Organisation du travail :	
■ l'organisation du temps de travail	SOC29 à SOC32
■ l'absentéisme	SOC38 à SOC40
c) Santé et sécurité :	
■ les conditions de santé et de sécurité au travail	SOC45
■ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ⁽¹⁾	SOC40
d) Relations sociales :	
■ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	SOC78, SOC87
■ le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail	SOC83, SOC84
e) Formation :	
■ les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement	SOC46, SOC47, ENV37, ENV43
■ le nombre total d'heures de formation	SOC50
f) Égalité de traitement :	
■ les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	SOC56, SOC59 à SOC63
■ les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	SOC68, SOC70, SOC71
■ la politique de lutte contre les discriminations	SOC69
2° INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES :	
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	ENV01 à ENV03, ENV52, ENV56
■ les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	ENV44
■ le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	ENV47 *
b) Pollution :	
■ les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	ENV32K, ENV37
■ la prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses	ENV45
c) Économie circulaire :	
■ prévention et gestion des déchets	ENV39
■ les mesures de prévention, de recyclage, de ré utilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	ENV39, ENV43
■ les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	
■ utilisation durable des ressources	
■ la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	ENV04, ENV39
■ la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	ENV09, ENV15R, ENV39, ENV43

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code de commerce	Les indicateurs du CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
■ la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV05 à ENV08, ENV40
■ l'utilisation des sols	
d) Changement climatique :	
■ les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	ENV18 à ENV20, ENV24, ENV23, ENV37, ENV51
■ les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV38, ENV39, ENV52, ENV53
■ les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet	ENV56
e) Protection de la biodiversité :	
■ les mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité	ENV 50
3° INFORMATIONS SOCIÉTALES	
a) Engagements sociétaux en faveur du développement durable :	
■ l'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	SOT01, SOT09, SOT59 à SOT60, SOT63, SOT65, SOT69
■ l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ⁽²⁾	SOT16, SOT17, SOT19A, SOT20A, SOT19B, SOT20B, SOT22, SOT23, SOT28LNOV à SOT37LCIES, SOT39, SOT40, SOT74, SOT75, SOT77, SOT78, SOT86
■ les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci	SOT44, SOT45
■ les actions de partenariat ou de mécénat	SOT46, SOT52, SOT53, SOT57
b) Sous-traitance et fournisseurs :	
■ la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	SOT81
■ la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;	SOT81
c) Loyauté des pratiques :	
■ les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	SOT80

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

Informations complémentaires

1° INFORMATIONS RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :	
■ les actions engagées pour prévenir la corruption	SOT79
2° INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIONS EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME	
a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :	
■ au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	SOC67, SOC78
■ à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	SOC64
■ à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	SOC65
■ à l'abolition effective du travail des enfants	SOC66
b) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.	SOT82
3° AUTRES INFORMATIONS	
Engagements sociétaux en faveur de :	
■ la lutte contre l'évasion fiscale	SOT91
■ la lutte contre la précarité alimentaire	NC
■ le respect du bien-être animal	NC
■ d'une alimentation responsable, équitable et durable	NC

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

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

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

3.12 RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

À la Direction Générale,

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant, membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société [ci-après « entité »], nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 [ci-après la « Déclaration »], que l'entité a choisi d'établir et de présenter dans le rapport de gestion, par références aux dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité [ci-après le « Référentiel »] dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponibles sur demande au siège de l'entité).

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du vérificateur indépendant

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

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

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

Nature et étendue des travaux

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2e alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225 105 du Code du commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés et,
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour le risque : non prise en compte des risques liés au changement climatique, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : le CIC Nord Ouest,
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code du commerce, le cas échéant : avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions,
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et dessus et couvrent 13 % des effectifs et 15 % des consommations d'énergie du groupe,
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre novembre 2020 et mars 2021 sur une durée totale d'intervention de quinze semaines.

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

Conclusion

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

Paris-La Défense, le 8 avril 2021

Le vérificateur indépendant

EY & Associés

Abder Aoud

Associé

Caroline Delérable

Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

INFORMATIONS SOCIÉTALES ET GOUVERNANCE

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)

- Nombre de réclamations

Informations qualitatives (actions ou résultats)

- Les actions mises en place pour le traitement des réclamations clients

INFORMATIONS SOCIALES

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)

- Effectifs en CDI au 31/12/2020
- Part des salariés formés à la transformation digitale
- Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation, nombre total d'heures de formation
- Taux de rotation de l'emploi
- Nombre total de jours d'absence

Informations qualitatives (actions ou résultats)

- Plan de formation digitale des collaborateurs dont le Passeport digital
- Les actions menées en faveur de la parité
- Les actions en faveur de la mobilisation des collaborateurs

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET MÉTIERS

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)

- Consommation d'énergie des bâtiments
- Autorisations de financement de projets d'énergies renouvelables réalisés par l'équipe des financements spécialisés
- Nombre de financements de projets d'énergies renouvelables réalisés par les réseaux

Informations qualitatives (actions ou résultats)

- Diminution de l'empreinte carbone des bâtiments du groupe, politique de déplacements propres
- Politiques sectorielles pour l'intégration de règles extra-financières lors des financements
- Actions d'intégration des notations ESG dans l'octroi des financements
- Actions de prise en compte du risque climatique dans les investissements via les limites pays