



Déclaration de performance extra-financière 2022

Incluse au chapitre 3 du Document d'enregistrement universel 2022 du CIC



Construisons dans un monde qui bouge.



RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

3.1	PRÉAMBULE	54	3.7	AMBITION ENVIRONNEMENTALE – UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT	102
3.2	PRÉSENTATION	54	3.7.1	Réduire l'empreinte carbone directe	102
3.2.1	Modèle d'affaires (MA)	54	3.7.2	Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité (ENV50)	108
3.2.2	Une raison d'être au cœur des enjeux	55	3.7.3	Diminuer l'empreinte carbone liée aux activités du CIC (ENV51)	108
3.2.3	Un groupe engagé en matière sociale et environnementale	56	3.7.4	L'adaptation aux conséquences du changement climatique (ENV53)	111
3.3	RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)	61	3.7.5	Gestion du risque climatique (ENV52)	113
3.4	AMBITION CLIENTS – UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE	75	3.7.6	Des politiques sectorielles plus exigeantes (ENV44)	118
3.4.1	À l'écoute de ses clients (SOT73)	75	3.8	LA GOUVERNANCE	120
3.4.2	L'inclusion bancaire et l'accompagnement des personnes fragiles (SOT39)	81	3.9	PLAN DE VIGILANCE	121
3.4.3	La maîtrise des risques pour une relation de confiance renforcée	83	3.9.1	Introduction	121
3.4.4	Indicateurs	85	3.9.2	Présentation du plan de vigilance	121
3.5	AMBITION SOCIÉTALE – UN ACTEUR DE LA VIE SOCIALE ET CULTURELLE	87	3.9.3	Les mesures du plan de vigilance	122
3.5.1	Un engagement responsable (SOT53)	87	3.9.4	Compte rendu de la mise en œuvre effective du plan de vigilance	131
3.5.2	Mécénat, partenariats culturels (SOT57)	90	3.10	NOTE MÉTHODOLOGIQUE	132
3.6	AMBITION SOCIALE – UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES	92		Périodes de référence des données collectées	132
3.6.1	Favoriser l'égalité des chances et la diversité	92		Périmètres et principales règles de gestion	133
3.6.2	Adapter les compétences et les emplois à la stratégie de transformation du groupe	94		Exclusions	133
3.6.3	Impliquer les collaborateurs de façon durable	95	3.11	TABLE DE CONCORDANCE	134
3.6.4	Dialogue social	98	3.12	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	136
3.6.5	Indicateurs sociaux	99	3.13	RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION	139

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 II 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, de l'article 8 du règlement Taxonomie 2020/852 (NFRD), du règlement SFDR (dit *Disclosure*) du 9 décembre 2019, de l'article 29 de la Loi Énergie Climat.

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

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 paragraphes incluent une codification MA [Modèle d'Affaires], R/O [Risques et Opportunités extra-financiers], SOCXX, SOTXX, ENVXX afin de faciliter le rapprochement avec une table de concordance présente à la fin de cette déclaration.

3.2 PRÉSENTATION

3.2.1 Modèle d'affaires (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 et gestion d'actifs et capital-investissement.

Le modèle d'affaires du CIC est décrit dans le cahier introductif de son document d'enregistrement universel.

Dans un contexte économique et sanitaire incertain, le CIC a continué en 2022 à financer l'économie locale, à accompagner ses clients en faisant preuve de proactivité et en s'adaptant à la situation de chacun, notamment les plus fragilisés. La synthèse des mesures mises en œuvre est présentée dans le cahier introductif du document d'enregistrement universel du CIC.

3.2.2 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, a fait sienne la raison d'être : *Ensemble, écouter et agir*. Il a adopté le statut d'entreprise 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.

Ces missions ont dans un premier temps été déclinées en 12 engagements concrets applicables. Un treizième a été ajouté en 2022.

Le suivi de l'exécution de ces missions est confié à un comité de mission qui présente 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 tiers indépendant (OTI) qui émet un avis joint au rapport du comité de mission.

Ces engagements renforcent plus particulièrement les deux engagements 10 et 11 liés à la stratégie climat du groupe et à son ambition environnementale d'aligner ses activités avec la trajectoire des Accords de Paris^[1].

LES 13 ENGAGEMENTS DU CIC À HORIZON 2022

Mission 1 : Filiale d'une organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients au mieux de leurs intérêts.	1. Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné.
Mission 2 : Banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination.	2. Former tous nos collaborateurs et nos collaboratrices à la lutte contre les discriminations. 3. Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales. 4. Défendre l'égalité salariale femmes/hommes à tous les échelons de la banque.
Mission 3 : Respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain.	5. Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France. 6. Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement.
Mission 4 : Entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires.	7. Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en caisse ou en agence. 8. Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants. 9. Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent.
Mission 5 : Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.	10. Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici à fin 2022. 11. Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz. 12. Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale. 13. S'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à un euro net par mois sans frais d'incident.

[1] Un tableau de correspondance entre les engagements de l'entreprise à mission, les objectifs du plan stratégique 2019 - 2023 et ceux de la démarche RSE figure ci-après au paragraphe 3.3.

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 fondée sur les valeurs de proximité, responsabilité, solidarité.

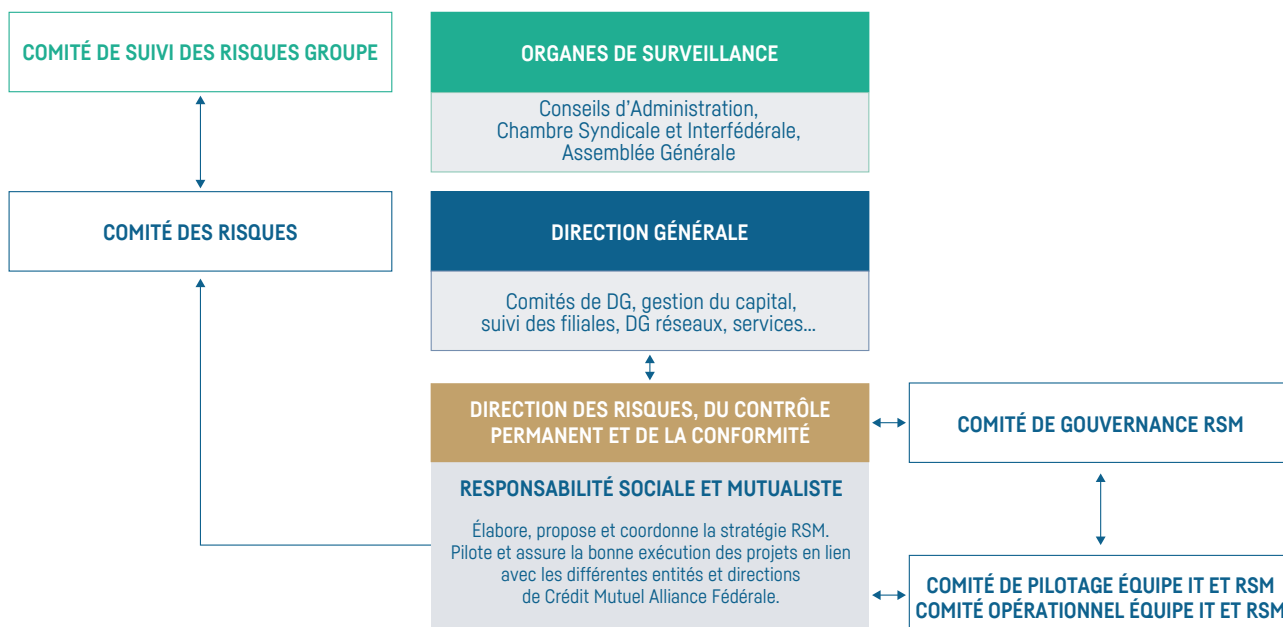
Gouvernance

Le dispositif de gouvernance en matière de responsabilité sociale et environnementale du CIC est intégré dans celui de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce dispositif réunit l'ensemble des fonctions du groupe et s'appuie sur le pôle Responsabilité Sociale et Mutualiste (RSM) rattaché à la direction des risques, du contrôle permanent et de la conformité. Ce positionnement stratégique traduit la volonté de la gouvernance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de s'assurer que les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux sont identifiés comme des facteurs de risque dont le traitement assurera la bonne exécution de la stratégie de développement.

La démarche s'appuie sur une gouvernance responsable et engagée.

Depuis 2021, dans un contexte de multiplication des enjeux RSM, un comité de gouvernance RSM vient renforcer la gouvernance en place. Le comité de gouvernance RSM, coordonné par la direction des risques, regroupe les principaux dirigeants effectifs et responsables d'activité du groupe. Il est placé sous l'autorité du directeur général de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et le président y participe en tant qu'invité. Ce comité propose les orientations stratégiques, valide la feuille de route et en assure la bonne exécution.

Schéma de gouvernance



NB : Parmi les organes de surveillance figure le conseil d'administration du CIC.

Le département RSM a pour principales missions et objectifs de :

- définir et mettre en œuvre la politique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en matière de RSM dans l'ensemble des entités et métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- piloter le dispositif de maîtrise des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en articulation avec la direction des risques de la CNCM. Ceci afin qu'il réponde aux réglementations et exigences prudentielles en vigueur, notamment en implémentant des procédures adéquates dans les outils décisionnels et de *reportings* des entités du groupe (en particulier les politiques sectorielles) ;
- coordonner et s'assurer de la bonne exécution des projets RSM en lien avec les experts métiers (directions RH, logistique, informatique, commerciale, ...) ;
- rendre compte des actions menées au comité de gouvernance RSM et aux organes exécutifs et de surveillance ;
- participer à différents comités spécialisés : comité clientèle fragile et vulnérable, comité réclamations clients, comité nouveaux produits, comité RSM de la banque de financement, comités opérationnel et de pilotage avec Euro-Information ;
- suivre et assurer les relations avec les agences de notation extra-financière et d'autres parties prenantes ;
- animer le réseau des référents Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) en charge, au sein des différentes entités et structures de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, de diffuser la démarche du groupe en matière de RSE ;
- communiquer et former les collaborateurs du groupe pour une meilleure appropriation des politiques et des plans d'actions liés aux enjeux ESG.

Rôle et responsabilités du pôle RSM

3



Orientations stratégiques [ENV01]

Crédit Mutuel Alliance Fédérale développe sa démarche RSE dans un objectif d'innovation, de création de richesse et de croissance durable. Cette démarche s'articule autour de cinq ambitions déclinées en 15 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

Suite à un travail de mise en regard de ces ambitions avec les objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD) avec la participation volontaire de toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (périmètre France), six ODD ont été sélectionnés (numéro 3, 4, 5, 8, 9 et 13) dont les enjeux sont en cohérence avec les engagements de la démarche RSM du groupe.



La démarche RSM est intégrée au plan stratégique révisé 2019-2023 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale : *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* qui, face aux attentes des parties prenantes, à l'accélération des transformations sociétales, numériques et environnementales, privilégie un développement durable et responsable.

Ce plan comprend trois objectifs en matière de lutte contre le changement climatique :

- réduction des émissions de CO₂ de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de 30 %^[1] (en tant qu'institution) ;
- baisse de 15 % de l'empreinte carbone des financements réalisés dans les portefeuilles de clients *corporate* et dans les portefeuilles d'investissements en gestion d'actifs et en assurances ;
- hausse de 30 % des financements des projets à forts impacts climatiques (énergies renouvelables), toujours à horizon 2023 [ENV56].

Crédit Mutuel Alliance Fédérale continue de renforcer ses engagements pour lutter contre le réchauffement climatique. Après avoir décidé en 2021 de stopper tout financement de nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure^[2] dans le pétrole et le gaz, dans le prolongement de ses précédents engagements pour une sortie du

secteur du charbon. Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'abstient de fournir des services bancaires et financiers aux entreprises listées dans la liste de référence *Global Oil & Gas Exit List* (GOGL) de l'ONG *Urgewald* dont la part de production d'hydrocarbures non conventionnels dépasse un seuil restrictif selon un calendrier défini. À travers ces différentes mesures et objectifs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour finalité d'atteindre l'objectif de neutralité carbone à horizon 2050.

De plus, Crédit Mutuel Alliance Fédérale fait sien l'engagement signé par la CNCM de rejoindre l'alliance bancaire Net Zéro organisée par les Nations Unies, motivé par la force des actions collectives à mener pour soutenir la transition mondiale de l'économie réelle vers des émissions nettes nulles.

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.

[1] Périmètre France consolidé selon la méthodologie du GHG protocol - norme ISO 14 064 scope 1, 2 & 3 concernant les consommations énergétiques, fluides frigorigènes, immobilisations liées à la flotte automobile et déplacements professionnels. Les objectifs sont calculés sur la base des résultats de l'exercice 2018, année de référence.

[2] Hors politique sectorielle maritime.

Le déploiement des engagements au sein du CIC

Des référents, présents dans chacune des entités du groupe, travaillent en collaboration avec le département RSM.

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

En 2022, le déploiement d'un dispositif d'intégration de critères ESG à l'octroi et d'application des politiques sectorielles, aux entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros, dans les réseaux des banques CIC, a entraîné la création d'un comité RSE dans chaque banque. Ce comité est une instance collégiale dont la composition répond à l'organisation de chaque entité, mais qui comprend *a minima* un représentant de la direction des engagements. Il a pour mission d'émettre des avis consultatifs sur les dossiers susceptibles, de poser des questions sociales, environnementales ou de gouvernance à l'octroi d'un financement ou lors du renouvellement annuel des dossiers. La saisine de ce comité peut être initiée à la demande de l'agence grandes entreprises / GME, la direction des engagements, la commission des engagements ou la direction des risques – pôle RSM. Elle est exigée dès lors que les éléments saisis dans les grilles d'application requièrent une consultation obligatoire du comité.

Pour accompagner ce déploiement, des formations ont été mises en place pour les référents. Elles ont pour objectif d'expliquer la démarche RSM, des ambitions du groupe et de les intégrer dans les métiers. Elles visent à répondre aux questions des collaborateurs et clients sur les notions de développement durable. Des formations ont lieu, notamment pour les collaborateurs du marché GE/GME, spécifiquement sur l'intégration des critères ESG à l'octroi. L'ensemble des collaborateurs bénéficie de cette formation en e-learning. D'autre part, L'École Des Directrices et des Directeurs intègre aussi, dans son cursus, un module de formation de deux heures pour permettre aux participants de :

- comprendre les enjeux de la RSE et du développement durable ;
- connaître la démarche RSM afin qu'ils puissent sensibiliser leurs collaborateurs ;
- mobiliser les collaborateurs autour d'actions concrètes et adopter des éco-gestes au bureau ;
- communiquer sur la politique environnementale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- accompagner les clients dans leur transition écologique.

Un module d'e-learning est intégré au parcours de formation obligatoire des collaborateurs. Cette formation constitue une première sensibilisation à la démarche RSM afin de mieux appréhender les enjeux, connaître les objectifs des politiques sectorielles et comprendre les critères ESG. 39 % des collaborateurs inscrits ont terminé ce module en 2022.

Des initiatives, animations autour de la RSE sont aussi prises localement. Ainsi, le CIC Lyonnaise de Banque a mis à jour et structuré sa démarche RSE, grâce à la consultation de ses parties prenantes et à l'ajustement de son plan d'actions : cartographie et consultation des parties prenantes, dont un questionnaire à l'ensemble des salariés (taux de réponse 63 %), challenge des enjeux identifiés par l'organisation, avec la réalisation d'une matrice de matérialité, co-construction d'un plan d'actions (dernière phase en cours).

De son côté, 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 RSE au Luxembourg. Elle participe, notamment au *Working Group CSR* de l'ABBL [Association des Banques et Banquiers, Luxembourg]. 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, 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 finalisé 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.

Sur intranet, un univers dédié « Être éco-citoyen au travail ! » incite les collaborateurs à réaliser des gestes simples et efficaces pour protéger leur environnement et participer à réduire l'empreinte énergétique. Cet univers diffuse également les initiatives menées au sein du groupe. En parallèle et afin de renforcer la communication, une communauté « Être Éco-citoyen au travail » a été créée sur le réseau social de l'entreprise pour rendre les échanges autour de la démarche RSM plus dynamiques. Chaque collaborateur peut ainsi poster ses idées, communiquer des bonnes pratiques, publier un article. Cet outil ludique permet de faciliter les interactions et de diffuser plus largement la communication et les événements du groupe.

Objectifs du plan stratégique révisé 2019-2023 ^[1]

Contribution du CIC

100% des collaborateurs formés à la transformation	86 %
Égalité femmes-hommes dans les postes d'encadrement et de gouvernance	Cadres : 48 % CODIR : 25 %
Réduction de l'empreinte carbone groupe ^[2]	-26 %
Augmentation de 30% des financements de projets à fort impact climatique (énergies renouvelables) ^[3]	+54 %
Réduction de 15% de l'empreinte carbone du portefeuille clients	Évolution en pourcentage de l'empreinte carbone du portefeuille <i>corporate</i> CIC / non disponible. Baisse de l'empreinte carbone du portefeuille Crédit Mutuel Alliance Fédérale <i>corporate</i> incluant le portefeuille <i>corporate</i> du CIC : -55 % entre 2018 et 2022

[1] Les objectifs sont calculés sur la base des résultats de l'exercice 2018, année de référence.

[2] Périmètre consolidé France - postes concernés : énergies, gaz réfrigérants, parc automobile, déplacements professionnels.

[3] « 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 CM CIC Financements de projets.

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. Dès 2020, le groupe obtient la note C auprès d'ISS ESG 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 *Moody's ESG* confirme le rang de leader de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en le plaçant à la 6^e position des banques européennes les mieux notées. Enfin, *Sustainalytics* consolide la position du groupe avec un risque ESG modéré avec un score de 21,2^[1]

Agences de Notation

Notations* au 14 mars 2023

MOODY'S ESG Solutions	65
ISS ESG	C
MSCI	AA
SUSTAINALYTICS**	21,2

*Notations de la BFCM en prenant en compte l'ensemble du périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont le CIC.

**L'échelle de notation de l'agence Sustainalytics 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.).

[1] La révision annuelle des notations extra-financières de Crédit Mutuel Alliance Fédérale n'étaient pas encore finalisées par les agences de notation extra-financières à date de rédaction et feront l'objet d'une publication immédiate sur le site institutionnel au fur et à mesure de leur connaissance.

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

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

- 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...) ;
- salariés et des instances représentatives du personnel : se référer au chapitre 3.6 « Une gestion responsable des ressources humaines » ;
- 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 3.4 « 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 3.9) ;
- associations, fondations, partenaires, universités, société civile : cf. chapitre 3.5 « 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 CNCM.

Une cartographie des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance groupe

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 RSM. Il 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 communs à toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont celles du CIC. Cette procédure permet de noter les risques en fonction de leur probabilité d'occurrence, de leur gravité en matière d'impact et de leur possibilité de non-détection. Ainsi, les risques climatiques sont volontairement intégrés dans la cartographie des risques ESG significatifs, en amont des travaux d'intégration des risques climatiques dans la cartographie générale des risques du groupe en cohérence avec ceux réalisés au niveau de la CNCM.

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 appliquée pour revoir les notations de la cartographie des risques ESG. Les résultats n'avaient 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. Elle 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 en prenant des mesures préventives et s'assure lors de la survenance d'un risque de réputation avéré du bon fonctionnement de la cellule de crise.

La synthèse des risques présentée reprend l'ensemble des risques identifiés hors risques de gouvernance ou éléments spécifiques à Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Concernant les indicateurs de performance indiqués, ils 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.

Catégories 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 (% 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'achats du groupe	■ Risque de non-respect du plan de vigilance	■ Respect de la politique d'achats ■ 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
ENVIRONNEMENTAL		
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 factiers ■ 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

(1) L'indicateur intègre les collaborateurs ayant été certifiés au passeport digital comme en 2020, ainsi que ceux ayant suivi un entraînement au passeport digital et les collaborateurs du réseau qui ont passé le visa relationnel.

(2) TP : Transaction Processing – Applications majeures utilisées par le réseau bancaire et les clients.

Informations extra-financières	Indicateurs de performance
GOUVERNANCE	
■ Indicateur de suivi des réclamations (paragraphes 3.4.2.3.3 – 3.4.2.3.5)	■ Indicateur de suivi des réclamations : 12 135 réclamations enregistrées en 2022 (banques CIC et Banque Transatlantique).
SOCIAL	
■ Indicateurs formations (paragraphe 3.7.2.2 – SOC46, SOC47, SOC48, SOC50) ■ Taux de collaborateurs ayant validé les formations aux produits d'assurance (paragraphe 3.7.2.2) ■ Taux de formation à la transformation (paragraphe 3.7.2.2-SOC122)	■ Indicateurs formations (périmètre indiqué dans la note méthodologique 3.10) SOC46 : montant de la masse salariale investie dans la formation : 56 millions d'euros (52,1 millions d'euros en 2021) SOC47 : pourcentage de la masse salariale dédiée à la formation : 5,9 %, SOC50 : nombre d'heures consacrées à la formation : 717 856 soit plus de cinq jours par collaborateur formé tout contrat. ■ Taux de collaborateurs des entités CIC inscrits par l'organisme de formation Cap Compétence ayant validé les formations aux produits d'assurance. 89% des collaborateurs inscrits à une formation assurance l'ont terminée en 2022. ■ Taux de formation à la transformation^[3] : 86 % des collaborateurs des entités CIC situées en France inscrits par Cap Compétence ont bénéficié de l'accompagnement à la transformation, grâce aux dispositifs de passeport digital et de visa relationnel depuis 2019.
■ Taux de rotation de l'emploi (paragraphe 3.7.3.2.1-SOC27) ■ Indicateur d'absentéisme : Variation du nombre de jours d'absence (paragraphes 3.7.3.1.1 et 3.7.5 – SOC124 ; SOC38 ; SOC39 ; SOC40)	■ Taux de rotation de l'emploi (périmètre indiqué dans la note méthodologique 3.10) : 8,3 % qui intègre les mobilités internes. Hors mobilités internes le taux est ramené à 5,2 % contre 4,1 % en 2021. ■ Indicateur d'absentéisme – Variation du nombre de jours d'absence (périmètre indiqué dans la note méthodologique 3.10) entre 2022 et 2021 : 232 075 jours en 2022 contre 203 975 jours en 2021, soit une hausse de 13,8 % (+ 1,7 jour par collaborateur en CDI - nombre de jours d'absence ramené au nombre de collaborateurs en CDI).
SOCIÉTAL	
■ Nombre de chartes fournisseurs signées (paragraphe 3.9.3.5)	■ Nombre de chartes fournisseurs signées : plus de 4 200 chartes signées en 2022 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 (paragraphe 3.4.3.1)	■ 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 18,6 millions d'euros en 2022 et représente 46,9 % du total des sinistres
■ Taux de disponibilité des principales applications TP (paragraphe 3.9.3.3) ■ Impact des sinistres > 1 000 € (paragraphe 3.9.3.3) ■ Taux de formation à la RGPD (paragraphe 3.9.3.3)	■ Taux de disponibilité des principales applications TP^[2] : 99,88 % (périmètre géré par Euro-Information) ■ Impact des sinistres > 1 000 € : 324 sinistres (331 en 2021) (périmètre géré par Euro-Information). ■ Taux de formation à la RGPD : en 2022, 64 % des collaborateurs ciblés ont suivi dans son intégralité un e-learning sur la RGPD et la CNIL.
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	
■ Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption (paragraphe 3.9.3.3)	■ Pourcentage de collaborateurs des entités CIC formés à la lutte contre la corruption : 85 % des collaborateurs inscrits ont terminé la formation en 2022.
DROITS DE L'HOMME	
■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » (paragraphe 3.6.3.1)	■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » : Données auditées mais non publiées.
ENVIRONNEMENTAL	
■ 3 Indicateurs RSM intégrés au plan stratégique ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin ! 2019-2023 figurants ci-dessous (cf.paragraphe 3.2.3)	
■ Émission de GES : Objectif à 5 ans de réduction de 30 % de l'empreinte carbone des entités du groupe (paragraphe 3.7.1.1)	■ Évolution en pourcentage de l'empreinte carbone groupe périmètre France vie de bureau concernant les énergies, fuites de gaz réfrigérants, déplacements professionnels et les flottes de véhicules : -26 % entre 2018 et 2021 sur le périmètre des entités CIC.
■ Taux de croissance des engagements des financements de projets d'énergies renouvelables ^[3] (paragraphe 3.7.4.3)	■ Évolution en pourcentage des engagements de financements de projets d'énergies renouvelables : +54 % entre 2018 et 2022
■ Émission de GES des portefeuilles corporate, gestion d'actifs et assurance : Objectif à 5 ans de réduction de 15 % de l'empreinte carbone (paragraphe 3.7.3.1)	Évolution en pourcentage de l'empreinte carbone du portefeuille corporate CIC : non disponible. Baisse de l'empreinte carbone du portefeuille Crédit Mutuel Alliance Fédérale incluant le portefeuille corporate du CIC : - 55 % entre 2018 et 2022
■ Suivi des expositions éligibles aux politiques sectorielles ■ Suivi trimestriel des limites par pays	

[3] « 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 CM CIC Financements de projets.

Intégration des risques climatiques

Les risques liés au climat et à l'environnement sont communément considérés comme comprenant deux principaux facteurs de risque : le risque physique et le risque de transition^[1] (source BCE) :

- le risque physique fait référence aux pertes directes causées par le changement climatique (notamment multiplication des événements climatiques extrêmes et modifications progressives du climat) et la dégradation de l'environnement (comme la pollution de l'air, de l'eau et de la terre, le stress hydrique, la perte de biodiversité et la déforestation) :
- le risque physique peut être qualifié d'aigu quand il découle d'événements extrêmes, tels que la sécheresse, les inondations et les tempêtes, et de « chronique » lorsqu'il résulte de changements graduels, comme la hausse des températures, l'élévation du niveau de la mer, le stress hydrique, la perte de biodiversité et la pénurie de ressources,
- il peut avoir des conséquences directes, par exemple des dommages causés aux biens immobiliers ou une baisse de productivité, ou indirectes, comme la perturbation des chaînes d'approvisionnement ;
- le risque de transition fait référence aux pertes financières qu'un établissement peut encourir, directement ou indirectement, du fait du processus d'adaptation à une économie sobre en carbone et plus soutenable d'un point de vue environnemental. Il peut provenir, par exemple, de l'adoption relativement brutale de politiques climatiques et environnementales, du progrès technologique ou de changements du sentiment et des préférences de marché.

Depuis 2021, les risques climatiques ont intégré la cartographie générale des risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale :

- risque physique : ce risque a été qualifié à un niveau 4 (risque faible), du fait des expositions globalement situées dans des zones jugées peu vulnérables au regard des scénarios de changement climatique actuellement disponibles, majoritairement en France – où il existe un dispositif efficace de prise en compte des catastrophes naturelles. La couverture assurantielle permet également de limiter le risque pour la banque ;
- risque de transition : ce risque a été qualifié à un niveau 4 (risque faible), au vu d'une estimation de pertes limitées à horizon 2-3 ans (dimension prospective de la cartographie, en cohérence avec l'ICAAP^[2]).

L'évaluation des impacts des risques climatiques fait l'objet d'une révision annuelle afin de s'assurer que le niveau sélectionné est conforme aux différentes analyses d'exposition aux risques du portefeuille.

[1] Guide BCE relatif aux risques liés au climat et à l'environnement : Attentes prudentielles en matière de gestion et de déclaration des risques : <https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.202011finalguideonclimate-relatedandenvironmentalrisks~58213f6564.fr.pdf>

[2] ICAAP : Internal Capital Adequacy Assessment Process – Processus d'évaluation de l'adéquation du capital interne.

Focus sur les risques climatiques intégrés dans la cartographie des risques ESG significatifs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC

Afin de préciser l'évaluation de la significativité des risques climatiques du Crédit Mutuel, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a participé, en 2022, à un groupe de travail pour élaborer une matrice de matérialité nationale. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a ensuite décliné celle-ci sur son périmètre dont celui du CIC.

Cette matrice de matérialité vise à proposer un processus adéquat de détection et de mesures pour évaluer le caractère significatif des risques liés au climat et à l'environnement qui pèsent sur son activité. L'étude de la significativité des risques climatiques se fait à la lumière de l'appétence aux risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC, et de la relativité de ses expositions aux risques.

Ainsi, une évaluation de l'impact des risques physiques et de transition a été établie sur :

- trois horizons de temps (court terme, moyen terme, long terme) ;
- toutes les catégories de risques de la cartographie globale des risques ;
- une échelle à trois niveaux.

En complément de ces travaux réalisés au sein d'un groupe de travail national, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a actualisé les facteurs de risques pesant sur chacune des familles de risques étudiées et les mesures d'atténuation du risque associées.

3

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE PHYSIQUE 1/2					
FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL		
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS
■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique ■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée des autorités et du groupe à la prise en compte de ce risque	■ Défaut de paiement ■ Fragilisation de la situation financière de certains clients ■ Baisse de la valeur des biens immobiliers en garantie ■ Dégradation de qualité du portefeuille se traduisant aussi pas des baisses de cotations	RISQUES DE CRÉDIT			
■ Forte exposition physique du groupe en raison de la fréquence et intensité des événements climatiques (catastrophes naturelles) ■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée aux besoins des clients et aux attentes des parties prenantes	■ Perturbations logistiques, indisponibilité des outils et du processus de production lié à la survenance de catastrophe naturelle ■ Dommages physiques sur les actifs de production et traitement ■ Risques de pertes de clients si ces derniers considèrent que l'entreprise n'agit pas assez en faveur de l'environnement - défaut de conseil, manquement non délibéré ■ Risque d'amende/de procès pour inaction climatique	RISQUES OPÉRATIONNELS			
			■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par secteur d'activité et zone géographique ■ Processus ICAAP et stress tests ■ Procédure interne du groupe pour la poursuite de l'activité ■ Suivi de la sinistralité en lien avec les catastrophes naturelles ■ Travaux en cours pour la création d'un référentiel des biens immobiliers financés ou en garantie qui permettront d'identifier les biens fortement exposés au risque physique ■ Engagements de décarbonation du groupe ■ Politiques sectorielles ■ Intégration du risque climatique dans le cadre d'appétence au risque		

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE PHYSIQUE 2/2

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée à la prise compte de ce risque par rapport aux marchés	■ Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations, obligations d'état)	RISQUES DE MARCHÉ				■ Système de limites des risques de marché strict ■ Veille réglementaire ■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par secteur d'activité et par zone géographique
■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique	■ Intervention de la BCE sur les marchés	RISQUES DE TAUX				■ Pilotage par la trésorerie centrale de la BFCM
■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique	■ Retrait des dépôts et de l'épargne par les clients suite à un sinistre, accentuation du déséquilibre bilantiel, diminution des coussins de liquidité	RISQUES DE LIQUIDITÉ				■ Politique de limitation des risques en matière de gestion de la liquidité et du refinancement fondée sur l'aversion au risque à travers d'indicateurs dont certains avec limites et seuils précisés dans l'ILAAP
■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique	■ Augmentation du nombre de sinistres et de la typologie de sinistres en lien avec le dérèglement climatique ■ Inadaptation du tarif des polices d'assurance	RISQUES D'ASSURANCE DU CONGLOMERAT				■ Activité diversifiée entre activités vie et non vie ■ Identification dans le portefeuille des actions, obligations d'entreprises détenus les plus exposés au risque physique ■ Suivi de l'évolution attendue des pertes liées aux catastrophes naturelles ■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques sur le portefeuille immobilier
■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée	■ Dévaluation de la valeur du portefeuille du groupe	RISQUES ACTION ET DE PARTICIPATION				■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par zones géographiques
■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée des autorités et du groupe à la prise compte de ce risque	■ Baisse du PNB, des revenus financiers et augmentation des provisions comptables ■ Impact financier suite à l'évolution de la réglementation	STRATÉGIQUE ET RISQUE D'ACTIVITÉ				■ Veille réglementaire ■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par secteur d'activité et zone géographique ■ Processus ICAAP

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE DE TRANSITION 1/3

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
- Inadaptation des modèles d'affaires des clients et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques - Financement sur une contrepartie controversée	- Risque de défaut de paiement - Risque de dépréciation d'actifs existants - Risque de dégradation de la valeur des garanties - Dégradation de qualité du portefeuille se traduisant aussi par des baisses de cotations	RISQUES DE CRÉDIT				- Identification des secteurs avec des expositions sensibles aux risques climatiques - Intégration de critères ESG à l'octroi des financements et identification des diagnostics de performance énergétique (DPE) sur les biens immobiliers - Processus d'intégration du risque climatique dans la cartographie des risques et dans le cadre d'appétence aux risques - Politique crédit avec des seuils d'alerte et/ou limites - Identification des secteurs sensibles aux risques climatiques avec des expositions - Plan de sortie du charbon - Arrêt des financements de tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz - Réduction de l'empreinte carbone - Application des politiques sectorielles (grilles d'analyse intégrant les notations extra financières des contreparties et les controverses) - Processus ICAAP et stress tests

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE DE TRANSITION 2/3

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
■ Insuffisance d'offres de produits et services environnementaux par manque de connaissance /compétence pour structurer les offres ■ Financement ou investissement sur une contrepartie controversée ■ Non intégration de critères climatiques à l'octroi de crédits/décisions d'investissement ■ Non respect des engagements environnementaux et climatiques	■ Risque de perte de clientèle ■ Défaut d'attractivité externe ■ Risque juridique ■ Atteinte à la confiance modifiant le comportement des différents partenaires (clients, investisseurs, fournisseurs, employés, régulateurs, etc.) vis-à-vis de la banque ■ Non atteinte des objectifs environnementaux du plan stratégique	RISQUES OPÉRATIONNELS				■ Création d'une gamme de prêts pour favoriser l'éco mobilité et la transition énergétique des professionnels, entreprises, agriculteurs et particuliers ■ Développement des prêts à impact ■ Renforcement des compétences des collaborateurs ■ Plan de sortie du charbon ■ Arrêt des financements de tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz ■ Objectif de réduction de 15% entre 2019 et 2023 de l'empreinte carbone des portefeuilles corporate, gestion d'actifs et assurance ■ Application des politiques sectorielles (grilles d'analyse intégrant les notations extra financières des contreparties et les controverses) ■ Alignement des activités avec la trajectoire climatique
■ Investissement sur une contrepartie controversée ■ Inadaptation des modèles d'affaires des clients et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques	■ Risque de dépréciation d'actifs existants pour non respect de réglementation environnementale ■ Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations, ...)	RISQUES DE MARCHÉ				■ Politique d'exclusions ■ Application des politiques sectorielles ■ Système de limites des risques de marché strict
■ Accentuation dans le temps des exigences réglementaires et des exigences des investisseurs vis-à-vis des émetteurs et sur la sélection des actifs éligibles à des émissions	■ Succès des émissions incertains	RISQUES DE TAUX				■ Veille réglementaire ■ Politique commerciale incitative en faveur de la transition énergétique des clients.

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE DE TRANSITION 3/3

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
■ Investissement ou financement sur une contrepartie controversée ■ Inadaptation des modèles d'affaires des clients et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques	■ Risque de dépréciation d'actifs ■ Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations,...)	RISQUES DE LIQUIDITÉ				■ Politique d'exclusions ■ Application des politiques sectorielles ■ Système de limites des risques de marché strict ■ Processus ILAAP
■ Investissement sur une contrepartie controversée ■ Impact réglementaire de plus en plus restrictif sur le secteur de l'immobilier	■ Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations,...) ■ Fragilisation des capacités de remboursement de crédits immobiliers locatifs (sinistres potentiels)	RISQUE D'ASSURANCE DU CONGLOMERAT				■ Politique ESG et politique de durabilité ■ Suivi du poids des investissements dans des secteurs émissifs ■ Diversification de l'activité entre l'assurance vie, les produits d'épargne, l'assurance de protection, l'assurance emprunteur
■ Inadaptation des modèles d'affaires et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques des entreprises du portefeuille ■ Investissement sur une contrepartie controversée	■ Dévaluation de la valeur du portefeuille du groupe	RISQUES ACTION ET DE PARTICIPATION				■ Politique ESG du groupe
■ Insuffisance d'offres de produits et services environnementaux par manque de connaissance /compétence pour structurer les offres ■ Absence de définition de la trajectoire climatique : non intégration de critères climatiques à l'octroi de crédits/décisions d'investissement ■ Évolution rapide des normes et de la réglementation ■ Bouleversement de l'environnement concurrentiel et rupture stratégique ■ Non application des dispositifs réglementaires et de supervision lié à la pression réglementaire	■ Perte de clientèle : risque stratégique et financier ■ Impact sur les fonds propres et par conséquent sur le ratio de solvabilité ■ Renforcement des équipes, recours à des prestataires, développement des outils pour se conformer aux nouvelles exigences réglementaires et aux nouvelles normes ■ Évolution du modèle d'affaires pouvant affecter les standards de rentabilité ■ Mise en défaut réglementaire pouvant constituer une menace sur l'environnement et les populations	STRATÉGIQUE ET RISQUE D'ACTIVITÉ				■ Développement d'une offre répondant aux besoins d'accompagnement des clients ■ Processus d'intégration du risque climatique dans la cartographie des risques et dans le cadre d'appétence aux risques ■ Certification ISO 50 001 ■ Recherches de compétences techniques adaptées dans les différents métiers du groupe

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

Engagements de l'entreprise à mission/cartographie des risques ESG significatifs/objectifs du plan stratégique 2019-2023 – Tableau de correspondance

Cet exercice a pour but d'illustrer l'articulation des engagements de l'entreprise à mission, de la démarche RSE, des objectifs du plan stratégique, et de leurs indicateurs de performance qui concourent à renforcer la maîtrise des risques ESG significatifs identifiés au sein de la cartographie des risques.

Ce travail de cohérence permet également d'assurer une meilleure compréhension et lisibilité des actions de l'entreprise à mission au cœur du plan de développement des activités du CIC.

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSE	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS - OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
				
Dénomination de la mission	Identification de l'engagement RSE en lien avec la mission	Identification des risques ESG en lien avec la mission de l'entreprise à mission	Articulation des actions communes Mission / RSE / Risques ESG	Mesure des indicateurs Mission de l'entreprise à mission / Ambition RSE / Risques ESG

Mesures des indicateurs de performances :

Plan stratégique : Mesure annuelle. Atteinte de l'objectif à horizon 2023.

Entreprise à mission : Mesure annuelle. Atteinte de l'objectif à horizon 2022.

MISSION 1 : Filiale d'une Organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients au mieux de leurs intérêts.	• AMBITION CLIENTS • Écoute clients		■ Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné (Engagement 1 - mission 1)	■ Suivi des portefeuilles clients des réseaux pour répondre à l'objectif ■ Absence de commissions versées aux conseillers
		■ Risque de perte de clients (défaut de conseil à la clientèle, biens et services vendus inadaptés)	■ Traiter et analyser les réclamations/ questionnaires de satisfaction	■ Nbre de réclamations
		■ Risque de fraude interne et externe (malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects)	■ Sécuriser les opérations bancaires	■ Montant des sinistres de l'année internes et externes, ■ Pourcentage par rapport au montant total des sinistres.
		■ Risque d'indisponibilité du SI de la banque (défaillance de la sécurité des systèmes d'information)	■ Offrir un service de qualité	■ Taux de disponibilité des principales applications TP

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS RSM – OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE À MISSION	INDICATEURS DE PERFORMANCE
				
MISSION 2 : Banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination.	● AMBITION SOCIALE ● Diversité et égalité des chances		■ Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales (Engagement 3 - mission 2)	■ % d'alternants recrutés au sein des QPV et des zones rurales entre 2019 et 2024. → Objectif : 25 % des alternants recrutés au sein QVP et zones rurales ■ % d'alternants recrutés en CDI
			■ Former tous nos collaborateurs et collaboratrices à la lutte contre les discriminations (Engagement 2 - mission 2)	■ % des collaborateurs formés à la lutte contre la discrimination → Objectif : 100 % des collaborateurs formés à la lutte contre les discriminations
			■ Défendre l'égalité salariale femmes/hommes à tous les échelons de la banque (Engagement 4 - mission 2)	■ Ecart entre les rémunérations moyennes des hommes et des femmes en France par niveau de classification et par tranche d'âge → Objectif : égalité salariale hommes et femmes par tranche d'âge et niveau classification ^[1]
	● AMBITION SOCIALE ● Accompagner les carrières et la mobilité	■ Risques de non-conformité des opérations bancaires et d'assurance (transformation des compétences, défaut de formation des collaborateurs)	■ Développer l'employabilité et la compétence des collaborateurs par la formation	■ % de la masse salariale dédiée à la formation ■ Nbre d'heures consacrées à la formation ■ % de collaborateurs ayant suivi des formations assurance ■ % des collaborateurs ayant suivi à la formation « le passeport digital » et/ou « le visa relationnel » → Objectif 100% des collaborateurs
	● AMBITION SOCIALE ● Favoriser la QVT	■ Risque de non-respect des procédures ■ Risque de défaut de conseil ■ Perte de PNB (démobilisation des collaborateurs)	■ Mettre en application dans chaque entité concernée l'accord cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail	■ Taux de rotation de l'emploi ■ Nbre de jours d'absences
	● AMBITION SOCIALE ● Promouvoir le dialogue social		■ Maintenir un dialogue permanent avec les partenaires sociaux	■ Nbre d'accords groupe signés dans l'année

[1] Écart moyen strictement inférieur à 3% fin 2020 dans les 2 sens, pour les femmes et pour les hommes.

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSE	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS - OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
MISSION 3 : Respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain.	● AMBITION CLIENTS ● Maîtrise des risques	Risque de non-respect de la réglementation générale de la protection des données clients	Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9% de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France (Engagement 5 - mission 3)	% de collaborateurs formés à la RGPD % des traitements d'information sur des infrastructures et des systèmes localisés en France et opérés par Euro Information → Objectif : 99,9 % des traitements des informations clients sur des infrastructures et systèmes localisés en France
	● AMBITION CLIENTS ● Écoute clients		Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement (Engagement 6 - mission 3)	Gain de temps réalisé par le recours à l'IA (en nombre d'ETP) et progression des effectifs entre 2019 et 2022
MISSION 4 : Entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires.	● AMBITION SOCIÉTALE ● Développement des territoires		Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en agence (Engagement 7 - mission 4)	% de décisions prises au niveau des points de vente → Objectif : plus de 90 % des décisions de crédit prises en caisse ou en agence
			Accompagner le tissu associatif	Evolution du nombre de clients OBNL
			Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants (Engagement 8 - mission 4)	- Nombre d'assurances multi Asso souscrites dans l'année avec la protection juridique - Nombre de contrats pay asso souscrits
	● AMBITION SOCIÉTALE ● Valoriser les initiatives locales		Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans les entreprises françaises qui innovent (Engagement 9 - mission 4)	% de fonds propres investis dans les PME et ETI innovantes ou en croissance. → Objectif : 5% des fonds propres investis dans les PME et ETI innovantes ou en croissance
			- Encourager le microcrédit - Signer des partenariats en faveur de projets pour l'éducation, le sport, la musique, la culture et la réinsertion professionnelle	Budget de mécénat et sponsoring

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSE	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS - OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
				
MISSION 5 : Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.	● AMBITION ENVIRONNEMENTALE ● Réduction de l'impact environnemental du CIC	■ Risque réglementaire ■ Risque de réputation	■ réduire les émissions carbone du groupe de 20% (Engagement 10 - mission 5)	■ Empreinte carbone interne → Objectif : baisse de 20 % de l'empreinte carbone interne du groupe sur le périmètre énergies fuites de gaz réfrigérants, flotte automobile, déplacements professionnels
		■ Risque réglementaire ■ Risque de réputation	■ Réduire l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici 2022 ⁽²⁾ (Engagement 10 - mission 5)	■ Empreinte carbone des portefeuilles corporate assurance et gestion d'actifs → Objectif : baisse de 12 % de l'empreinte carbone des portefeuilles corporate, assurance et gestion d'actifs
		■ Risque financier/climatique	■ Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz (Engagement 11 - mission 5)	■ Suivi des expositions éligibles aux politiques sectorielles → Objectif : pas de nouveaux projets dans le pétrole et gaz. Arrêt total du financement du charbon
		■ Risques climatiques	■ Appliquer des limites d'expositions par pays qui intègrent les risques climatiques	■ Suivi trimestriel des limites par pays
	● AMBITION ENVIRONNEMENTALE ● Renforcer les solutions et offres de qualité et de services responsables	■ Risques de perte de clientèle	■ Augmenter les financements d'énergie renouvelables entre 2019 et 2023	■ Évolution de l'encours des autorisations cumulées des financements d'énergies renouvelables par les financements de projets → Objectif : augmentation de 30 % des financements d'énergie renouvelables Entre 2019 et 2023
	● AMBITION CLIENTS ● Inclusion bancaire		■ Accompagner les clients en situation de fragilité	■ Nbre de clients équipés de l'Offre Clientèle Fragile (OCF) ■ Nbre de collaborateurs formés à la clientèle fragile ■ Nbre de clients détectés
			■ Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale ⁽³⁾ (Engagement 12 - mission 5)	■ Nbre de clients bénéficiaires de la suppression du questionnaire de santé
			■ S'engager pour tous les clients en difficulté financière avec un compte à un euro net par mois sans frais d'incident (Engagement 13 - mission 5)	■ Nbre de clients en difficulté financière bénéficiant du service

[2] Réduction par rapport à 2018.

[3] Ce dispositif est réservé aux clients domiciliant leurs revenus principaux depuis 7 ans dans le groupe, le montant assuré va jusqu'à 500 000 € par emprunteur et l'assuré doit être âgé de moins de 62 ans lors de la souscription.

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSE	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS - OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
				
MISSION 5 : Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.	● AMBITION CLIENTS ● écoute clients	■ Risque de corruption (non-respect des procédures)	■ Lutter contre la corruption	■ % des collaborateurs formés à la lutte contre la corruption
		■ Risque d'exposition à travers des activités bancaires et d'assurance	■ Respecter les droits de l'homme	■ Nbre de signalements
		■ Risque de non-respect du plan de vigilance (controverses sur le non-respect des droits de l'homme)		
	● AMBITION SOCIÉTALE ● Politique d'achat ESG	■ Risque de non-respect du plan de vigilance (absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achat du groupe)	■ Appliquer la politique d'achat ESG ■ Faire signer la charte des achats durables aux fournisseurs	■ Nbre de chartes fournisseurs signées

3.4 AMBITION CLIENTS – UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

3.4.1 À l'écoute de ses clients (SOT73)

Soucieux d'établir une relation durable avec ses clients, le CIC met tout en œuvre pour s'assurer que son organisation et ses offres correspondent à leurs attentes.

3.4.1.1 Une organisation agile

Une approche efficace et proactive

L'organisation décentralisée du réseau bancaire permet une réactivité optimale aux demandes des clients. En 2022, au niveau du réseau grand public, 93,8 % des décisions d'octroi de crédit ont été prises localement de manière autonome dans les agences du réseau grand public.

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 : analyseur d'e-mails, assistant de recherches documentaires sur intranet *via* un dialogue en langage naturel. Un travail d'identification des applications de l'intelligence artificielle dans les différents métiers est mené avec les collaborateurs sur le terrain pour mieux accompagner les clients.

Le programme sous intranet « Mon Allié Digital » facilite l'appropriation par tous les collaborateurs des innovations en matière d'outils et services digitaux. Il leur permet d'être plus proactif et pertinent dans les réponses apportées aux clients. Une démarche de simplification vise à améliorer les processus opérationnels et à laisser ainsi plus de temps à la relation avec les clients. Des solutions ont été mises en œuvre telles que : l'amélioration de la fluidité du parcours d'instruction de certains crédits, l'optimisation de la gestion des cartes bancaires ou du processus d'entrée en relation avec de nouveaux clients, la meilleure accessibilité des informations nécessaires aux conseillers dans l'organisation de leur journée de travail. Un travail de fond a été réalisé sur les 50 tâches à réaliser au quotidien par les chargés de clientèle, qui représentent 70 % du volume des tâches à traiter dans le réseau, pour aboutir à la diminution de temps de traitement au cours du dernier trimestre 2022.

Une proximité relationnelle omnicanale

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 vidéo du conseiller avec les clients sont accessibles directement depuis l'application mobile du client. Ceci renforce la proximité, la présence sur le terrain, aux côtés de tous les clients. En 2022, plus de 2,9 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 *via* internet et application mobile. L'objectif est de rendre accessible 100 % des fonctionnalités client sur web et mobile pour tous les marchés. Un assistant virtuel sur le site web est à disposition des clients pour répondre à leurs questions.

Cette année, des ateliers digitaux ont été initiés dans des agences pour faire découvrir l'application mobile et ses services aux clients les moins expérimentés sur le digital.

L'utilisation de la signature électronique à distance se développe (le pourcentage de contrats signés électroniquement dans les banques CIC, lorsque cela est possible, est de 61 % en 2022) et s'applique 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.

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

Le LAB CIC, plateforme d'échanges entre la banque et ses clients, mais aussi entre les clients eux-mêmes sur des thématiques données, permet de recueillir l'avis des clients, 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 2022, les clients ont pu s'exprimer *via* le LAB sur une vingtaine de thématiques.

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.

Parmi les nouvelles offres de 2022, le contrat Parcours J permet aux jeunes de 10 à 17 ans de bénéficier de services associant une carte de paiement à une application mobile. Les parents peuvent suivre le compte de leur enfant et prendre le contrôle sur les fonctionnalités de la carte de paiement depuis leur propre espace client accessible depuis le web ou leur application mobile.

Côté entreprises, le service Hub Business Solutions (HBS) permet d'accéder de façon sécurisée, depuis l'espace personnel de banque à distance^[1], à un ensemble de logiciels en mode SaaS^[2] (HBS Communication Multibanques EBICS, HBS Opérations Bancaires, HBS Gestion de Trésorerie, HBS e-factures et HBS e-mandats) quelle que soit la taille ou l'activité de l'entreprise, en fonction de ses besoins, sans assistance tout en bénéficiant des évolutions de l'outil.

Par ailleurs, pour renforcer l'offre de nouveaux services, des partenariats à long terme sont noués. Le Kiosque à Services propose aux particuliers et aux professionnels des offres extra-bancaires de qualité et compétitives accessibles *via* la banque à distance.

La mesure de la qualité

Dans le cadre de la démarche qualité, une enquête est systématiquement menée auprès des clients du marché grand public et de la banque privée après un contact avec un conseiller. Elle vise à mesurer la satisfaction des clients, à collecter leurs retours et verbatim, à identifier les priorités à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience client. Un taux net de recommandation (*Net Promoter Score* - NPS) est alors calculé. Les directeurs d'agence sont informés des clients insatisfaits (NPS inférieur à 6 sur 10). Ils disposent de l'appréciation du client sous forme de verbatim et sont invités à prendre contact avec lui. Des plans d'action sont aussi mis en place. De plus, concernant les 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 relation client et d'aider à

[1] La souscription à des services de banque à distance, accessibles *via* internet, n'inclut pas l'abonnement auprès du fournisseur d'accès à internet.

[2] Software as a Service (Logiciel en tant que Service).

l'identification de dysfonctionnements ou d'alertes lors des situations délicates.

Des enquêtes sont aussi généralisées pour les nouveaux clients et en cas de rupture de la relation.

En 2022, une enquête a été menée auprès de clients particuliers et professionnels afin de recueillir leur satisfaction sur l'ensemble des points de contact [agence/caisse, banque à distance, plateforme téléphonique...]. La relation-client est jugée excellente avec un très bon niveau de recommandation. Les résultats ont été déclinés par banque.

Ce travail permet aussi d'adapter les réponses à des attentes clients identifiées. En parallèle, des enquêtes et études ciblées sont aussi menées, notamment *via* une plateforme collaborative. Ainsi, en 2022, une enquête a porté sur les attentes des clients concernant les problématiques de logement, d'alimentation, de transports, de déchets face aux enjeux environnementaux. 400 clients du CIC y ont participé.

Le CIC participe aussi à des études de satisfaction externes. Cette année, le CIC a été lauréat du Podium de la Relation Client^[1] pour le secteur banque.

Aux Trophées Qualité de la banque 2023^[2], dans la catégorie banque de réseaux, le CIC se distingue à nouveau avec quatre récompenses et la meilleure note sur deux thèmes : conseiller projet et application mobile.

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^[3] de Crédit Mutuel Épargne Salariale ou AFEDIM, et le centre de relation client Euro Télé Services de la certification AFAQ ISO 18295-1. 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.

Le traitement des réclamations

Une relation fondée sur la clarté est le gage de confiance et de fidélité des clients. Le CIC s'est toujours engagé à cette transparence, en offrant une information claire sur le fonctionnement de ses produits et services. Malgré le souci constant d'apporter la meilleure qualité de service, des difficultés peuvent survenir. Des moyens sont mis à disposition des clients pour qu'ils fassent part de leurs réclamations et, si nécessaire, des recours sont possibles. Les réclamations font l'objet d'un suivi publié dans le cadre du plan de vigilance (cf. paragraphe 3.9.3.3). La qualité du traitement des réclamations et le délai de réponse font l'objet d'enquêtes de satisfaction.

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

Le CIC a un rôle essentiel dans le financement du tissu économique des territoires et est pleinement mobilisé pour accompagner les entrepreneurs dans un contexte économique difficile (manque de main-d'œuvre, pénurie de matières premières, flambée des prix).

Les encours de crédits d'investissement dans le réseau ont ainsi progressé de plus de 14 % avec un montant total de crédits débloqués en 2022 en hausse de 38,2 % par rapport à 2021.

Une partie de ces financements a contribué à l'émission d'un premier social bond émis cette année par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) pour un montant de 750 millions d'euros.

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 de produits bancaires comme l'offre CréaCIC.

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, dès la phase de réflexion et pour les premières démarches, avec le prêt *Start Étudiants Entrepreneurs* CIC à taux 0 %.

Le CIC est partenaire majeur de *WorldSkills* France pour les Olympiades des Métiers qui réunit, tous les deux ans, les jeunes talents dans plus de 50 métiers techniques, d'artisanat et de service. Le CIC soutient aussi l'Union des Auto-Entrepreneurs et des Travailleurs Indépendants.

3.4.1.2.1 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 aider les *start-up* 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 avec des chargés d'affaires spécialisés dans les réseaux bancaires et des offres et des mesures spécifiques. Au niveau national, des 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 avec la 3^e édition de l'appel à projet CIC Start Innovation Business Awards qui a récompensé 18 lauréats régionaux et trois gagnants lors de la finale nationale dans les catégories Scale^[4], Start^[5] et Impact^[6].

[1] Enquête réalisée par BearingPoint et Kantaren partenariat avec Salesforce, auprès d'un échantillon national représentatif de 4 000 Français clients de 18 ans et plus, interrogés en ligne fin 2021 sur la qualité de la relation qui les lie aux entreprises dans 11 secteurs d'activités. Un complément d'étude interroge 1 000 salariés d'entreprises privées et publiques sur leur perception de leur entreprise et des moyens mis en œuvre pour améliorer la relation client.

[2] Sondage OpinionWay pour MoneyVox réalisé du 26 septembre au 19 octobre 2022 auprès d'un échantillon de 5 013 Français bancarisés recrutés au sein d'un échantillon représentatif de la population française majeure. <https://www.moneyvox.fr/banque/trophees-de-la-banque/qualite.php>

[3] Réalisée par CCS, centre de métiers du groupe intervenant sur la production bancaire, la logistique et le support aux réseaux.

[4] Sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 500 000 euros ou qui ont réalisé une levée de fonds supérieure à 1 million d'euros.

[5] Start-up venant de se lancer.

[6] Entreprise établie avec un impact positif sur l'écosystème ou l'environnement (parité, projet éco-responsable...).

Les crédits octroyés dans le réseau CIC aux *start-up* et entreprises innovantes ont atteint 576 millions d'euros au 31 décembre 2022.

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 sur un horizon de temps flexible et adapté au besoin de chaque projet et de chaque entrepreneur. Crédit Mutuel Innovation continue de renforcer cette année son soutien à l'innovation et notamment aux *start-up* du secteur numérique et digital, du monde

deeptech et de la santé. Fin 2022, l'encours investi représente 195,3 millions d'euros dans 40 entreprises innovantes sur tous les territoires. Crédit Mutuel Equity a décidé en fin d'année de doubler les moyens affectés à sa filiale Crédit Mutuel Innovation afin de poursuivre le soutien à l'Innovation.

De son côté, Crédit Mutuel Asset Management a lancé en 2018 le fonds CM-AM Global Innovation, qui investit sur les entreprises dont l'innovation est au cœur de leur modèle.

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

Bénéficiaires	Activité	Partenaires
Atlanpole	Encourager la création et le développement d'entreprises innovantes à fort potentiel de croissance	CIC Ouest
Minalogic Partenaires	Pôle de compétitivité mondial des technologies du numérique en Auvergne-Rhône-Alpes	CIC Lyonnaise de Banque
Grand Nancy Innovation	Valoriser les atouts académiques et de recherche, et les faire conjuguer avec la croissance des entreprises de la métropole	CIC Est
CTIC-EuraRFID	Cluster d'entreprises dédié à l'Internet des Objets	CIC Nord Ouest
French Tech Bordeaux, French Tech Méditerranée et French Tech Toulouse	Soutenir les innovations des communautés locales qui font avancer et grandir la Tech française	CIC Sud Ouest

Il participe aussi à des événements majeurs de l'innovation.

3.4.1.2.2 Accompagner les entreprises dans leur transformation digitale, industrielle et leur stratégie de développement durable

Face aux nombreux enjeux économiques, sociétaux, réglementaires, les entreprises s'engagent ou accélèrent leur transformation digitale, industrielle, énergétique et renforcent leur démarche RSE.

Les prêts Transition permettent aux entreprises de toute taille (TPE, PME et GME) et tout secteur de financer des investissements accompagnant leur transformation. Ils ont la particularité de proposer un taux bonifié et la possibilité d'un différé d'amortissement allant jusqu'à deux ans.

Le Prêt Transition Numérique finance les investissements corporels et incorporels liés à la digitalisation des activités des professionnels et entreprises. L'objectif est de moderniser les outils et/ou la transformation du modèle économique de chaque entreprise par le numérique. Par ailleurs, le CIC propose à ses clients une gamme d'outils digitaux adaptés à leurs besoins. CIC e-factures by Epithète, service complet de facturation et règlement en ligne, s'adresse à l'ensemble des acteurs économiques et aux professionnels au sens large (associations, auto-entrepreneurs, TPE, PME/PMI, ETI, grandes entreprises). Il 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.

La crise sanitaire ayant révélé une dépendance industrielle et technologique de l'économie française, l'État a lancé un plan de relance labellisé France Relance pour tendre vers une économie moins dépendante qui maîtrise son empreinte énergétique et environnementale. En réponse, le Prêt Transition Industrielle a pour objet de financer les entreprises souhaitant investir dans des actifs corporels ou incorporels répondant à l'esprit de ce plan de relance. Son encours global pour les banques CIC atteint 313 millions d'euros au 31 décembre 2022.

Pour les entreprises et professionnels souhaitant réaliser des investissements liés à leur démarche RSE, le CIC propose, après la remise à la banque d'un audit RSE justifiant les investissements à financer, le Prêt Transition RSE. Il s'agit :

- 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 ;
- d'investir dans des véhicules à usage professionnel exclusivement hybrides ou électriques ;
- de rechercher des solutions de recyclage des déchets, de réduction de la consommation de papier, de mettre en place des processus 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...

Le CIC incite également les entreprises à renforcer leur démarche de durabilité par l'octroi de prêts à impact (*sustainability linked loans*) dont les caractéristiques financières sont indexées sur l'atteinte ou non d'objectifs extra-financiers. Ces objectifs ESG sont préalablement définis et font l'objet d'un audit annuel.

Au niveau du réseau, un prêt transition impact a été lancé fin 2022.

Au niveau des grands comptes, l'encours des *sustainability linked loans* s'établit à 1,9 milliards d'euros.

Le CIC soutient également ses clients dans leur transition énergétique, notamment par le Prêt Transition Énergétique (cf. paragraphe 3.7.4.2).

De son côté, Crédit Mutuel Asset Management a lancé en 2022 le fonds CM-AM Objectif Emploi. Ce fonds a pour vocation d'accompagner les entreprises françaises créatrices nettes d'emplois de qualité en France. Il cible les entreprises qui s'engagent dans la création d'emplois, adossée à une vraie politique sociale et responsable, afin de permettre plus d'inclusion, d'équité, de sécurité et de formation interne.

3.4.1.2.3 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 – de la création à la transmission – en leur donnant les moyens et le temps nécessaires pour mettre en œuvre leurs projets de transformation. En investissant ses fonds propres, Crédit Mutuel Equity finance les projets des entreprises selon des horizons de temps adaptés à leur stratégie de développement. Le métier de capital investissement est complété avec sa filiale de conseil en fusions-acquisitions, présente sur l'ensemble du territoire français, afin de couvrir l'ensemble des problématiques haut de bilan (cessions industrielles, opérations financières, acquisitions d'entreprises, *spin-off*, fusions et levées de fonds).

Au 31 décembre 2022, les capitaux investis sur fonds propres s'élèvent à 3,3 milliards d'euros au sein de 329 participations dont 90 % dans des entreprises non cotées. 436,5 millions d'euros ont été investis en 2022. Le temps moyen de détention de capital est de l'ordre de huit à neuf ans.

Crédit Mutuel Equity est signataire de la charte d'engagements des investisseurs pour la croissance de France Invest et s'engage ainsi, au-delà des règles déjà fixées dans le code de déontologie de la profession et du cadre réglementaire défini par l'AMF en terme d'enjeux économiques, sociaux et humains, environnementaux et de bonne gouvernance.

Afin de répondre aux besoins de fonds propres et quasi-fonds propres inférieurs à un million d'euros des PME dans leur projet de croissance ou de transmission, Crédit Mutuel Equity propose une offre dédiée.

La transmission et la reprise d'entreprises 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 :

- à Nantes, le CIC Ouest et Crédit Mutuel Equity participent à la chaire « Entrepreneurat familial et société » d'Audencia 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 » ;

- la Banque de Luxembourg est partenaire de la Chaire en Entreprises Familiales créée à HEC Liège ;
- le CIC Ouest soutient aussi des programmes de recherche à l'Institut d'Études Avancées de Nantes.

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

Afin de faciliter la préparation des phases de transmission familiale et sensibiliser la génération suivante aux enjeux patrimoniaux, la Banque de Luxembourg propose des programmes d'accompagnement, tant vis-à-vis de la *Next Generation*, via son académie d'été, que pour les jeunes actifs dans l'entreprise, via le *Family Business Junior Executive Program*.

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 », 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.

Par ailleurs, le fonds CM-AM Entrepreneurs France a obtenu le label Relance. 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.

3.4.1.3 Une offre de produits et services responsables

3.4.1.3.1 La promotion de l'Investissement Socialement Responsable (SOT28)

Le CIC, à travers la stratégie d'investissement durable des sociétés de gestion du groupe, offre la possibilité à chacun d'investir de façon responsable.

Ces sociétés sont des acteurs engagés depuis de nombreuses années :

	Forum pour l'investissement responsable (FIR) Promouvoir et développer l'investissement responsable et ses meilleures pratiques en France	2004	Crédit Mutuel Asset Management
		2007	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Principles for Responsible Investment Encourager la mise en place des "Pratiques d'Investissement Responsable" par les acteurs de la gestion d'actifs, sous l'égide des Nations Unies	2010	Crédit Mutuel Asset Management
		2012	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
		2017	BLI BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS
	CDP- Carbon Disclosure Project Inciter les entreprises à la transparence en matière environnementale afin de constituer une base de données commune	2010	Crédit Mutuel Asset Management
		2013	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Observatoire de l'Immobilier Durable (OID) Espace d'échange indépendant du secteur immobilier sur le développement durable	2012	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Climate action 100+ S'assurer que les plus gros émetteurs de gaz à effet de serre mondiaux mettent en œuvre les actions nécessaires à la lutte contre le changement climatique	2017	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Institut de la finance durable Fédérer et accélérer les actions engagées par les institutions financières de la Place et les entreprises françaises pour la réalisation de la transition énergétique et environnementale.	2019	Crédit Mutuel Asset Management
		2022	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Science Based Target initiative (SBTi) Accompagner les entreprises dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), en définissant un objectif de réduction des GES "fondé sur la science" et par un soutien technique	2019	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	30% Club France Investor Group Promouvoir la parité dans les instances de direction du SBF 120 [au moins 30% de femmes dans les comités exécutifs en 2025]	2020	Crédit Mutuel Asset Management
		2022	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Net Zero Asset Manager Alliance Soutenir l'objectif de zéro émission nette de CO2 d'ici à 2050 (ou avant) et soutenir les investissements alignés avec cet objectif	2021	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Finance for Biodiversity Pledge S'engager à intégrer la biodiversité dans la gestion d'actifs	2021	Crédit Mutuel Asset Management
		2022	LA FRANÇAISE INVESTING TOGETHER
	Business for Nature's call to Action Appel aux gouvernements pour qu'ils adoptent des politiques protectrices de la nature	2021	Crédit Mutuel Asset Management
	Global Impact Investing Network Développer l'investissement à impact	2022	Crédit Mutuel Asset Management

La gamme de fonds de Crédit Mutuel Asset Management se structure en deux volets :

- intégration ESG : comprenant l'ensemble des fonds dont la gestion repose sur des critères extra-financiers aux côtés de critères financiers, permettant d'identifier les opportunités de marchés dans le respect des principes environnementaux, sociaux et de gouvernance, et de limiter les risques (physiques, financiers et de marchés, réglementaires, de réputation). Ce dispositif s'accompagne d'un dialogue régulier avec les émetteurs afin de faire évoluer leurs pratiques ;
- Investissement Socialement Responsable (ISR) : comprenant les fonds gérés selon les principes du label d'état ISR, incluant une forte sélectivité des valeurs en portefeuille et une transparence accrue au travers de *reportings* dédiés. L'ISR vise à concilier performance économique et impact social et environnemental en finançant les entreprises et les entités publiques qui contribuent au développement durable quel que soit leur secteur d'activité.

Crédit Mutuel Asset Management s'est ainsi engagé dans une stratégie de labellisation ISR de fonds (49 fonds de la gamme labellisés à fin 2022). Au total, l'encours des fonds labellisés ISR représente ainsi près de 22 milliards d'euros à fin décembre 2022, soit 31 % de l'encours de Crédit Mutuel Asset Management.

De son côté, le groupe La Française propose une gamme de solutions durables dont une quinzaine de fonds labellisés ISR en réponse à la demande croissante des investisseurs particuliers et institutionnels et à ses objectifs fixés en tant qu'acteur engagé. En 2022, le label ISR a été renouvelé pour trois fonds actions (La Française Actions Euro Capital Humain, La Française Lux- Inflexion Point Carbon Impact Euro et Inflexion Point Carbon Impact Global). Ce renouvellement témoigne de la qualité de la méthodologie, intégrée à la gestion des fonds et développée par le centre de recherche extra-financière et ESG, La Française *Sustainable Investment Research*. L'encours des fonds labellisés ISR ou FNG atteint 7,5 milliards d'euros au 31 décembre 2022.

Par ailleurs, l'approche ESG globale de la Banque de Luxembourg Investments (BLI), la filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg, comprend l'engagement d'éviter des entités les plus controversées en matière 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, dans la mesure où différents types d'actifs, différentes régions et stratégies nécessitent des approches ESG adaptées. Les fonds BL-Equities America et BL-Equities Europe, BL-Equities Japan bénéficient du label français ISR. Le fonds BL-Sustainable Horizon a quant à lui le label luxembourgeois LuxFlag et le label ISR. Ainsi, plus de 40 % des actifs sous gestion de BLI⁽¹⁾ sont désormais labellisés, ce qui constitue une reconnaissance gratifiante des efforts fournis dans le développement et la mise en place d'une approche ESG.

Des fonds responsables sont aussi proposés dans le cadre de l'assurance-vie dont certains bénéficient de labels. Des solutions clé en main comme le « Pack environnement 50 » permet aux assurés d'investir leur épargne à 50 % en fonds euros et à 50 % en unités de compte sur le fonds labellisé ISR CM-AM Sustainable Planet.

Des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs et des épargnants sur la finance responsable et durable sont régulièrement menées.

3.4.1.3.2 L'épargne solidaire encouragée

Pour les clients souhaitant donner du sens à leur épargne, le CIC offre plusieurs possibilités. Le CIC sollicite ainsi l'épargne des clients détenteurs d'un Livret de Développement et Solidaire (LDDS) pour financer les associations suivantes : 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, Médecins Sans Frontières.

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 ou plusieurs associations partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes et UNICEF), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme) ou la recherche médicale (Institut Curie). La Carte pour les Autres permet de reverser à ces mêmes partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte.

Les clients du CIC peuvent aussi souscrire à deux fonds labellisés Finansol :

- le fonds de partage CM-AM Partage 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 ;
- le fond solidaire CM-AM Engagement Solidaire qui a obtenu le label Finansol en octobre 2022 et bénéficie depuis mai 2022 de l'agrément ESUS⁽²⁾. Le fonds s'inscrit dans le cadre des objectifs de développement durable définis par les Nations Unies et plus spécifiquement sur l'emploi, le logement, le social, l'environnement et la solidarité internationale. L'ensemble du processus décisionnel sur ce type d'émetteur a été revu et renforcé au travers d'une politique d'investissement solidaire actualisée, base du développement de cette classe d'actif.

Parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale Sociale Active labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), plusieurs FCPE contribuent au développement et à l'accompagnement de structures de l'économie sociale et solidaire telles que ADIE, Autonomie & Solidarité, Croix-Rouge Française, Entreprendre pour Humaniser la Dépendance, invESS Ile-de-France, Initiative France, SIEL Bleu, France Active Investissement, etc.

En matière d'assurance-vie, les Assurances du Crédit Mutuel appliquent une politique ESG dans la gestion financière du fonds en euros. Plus de 80 fonds en unités de compte promouvant des caractéristiques environnementales et sociales ou intégrant un objectif d'investissement durable, leur permettant d'être classés en article 8 ou 9 selon le nouveau règlement européen *Disclosure*, sont proposés aux assurés en assurance-vie et épargne retraite. Plus d'une trentaine de ces supports en unités de compte bénéficient également des labels ISR, Greenfin ou Finansol. Tous ces supports ont été rigoureusement sélectionnés pour leurs objectifs environnementaux et/ou sociaux.

Par ailleurs, le fonds *Funds For Good – Global Flexible Sustainable* géré par Banque de Luxembourg Investments SA, est proposé aux clients des Assurances du Crédit Mutuel. *Funds For Good*, coordinateur de distribution de ce fonds, dont l'approche est certifiée par Forum Ethibel, reverse le montant le plus important entre 50 % de ses bénéfices nets et 10 % de son chiffre d'affaires, au projet social qu'il a mis en place et qu'il anime : *Funds For Good Philanthropy*. Ce projet a pour objectif de lutter contre la pauvreté et de créer des emplois, en allouant des prêts d'honneur et en accompagnant des personnes précarisées ayant un projet d'entreprise.

⁽¹⁾ Fonds pour lesquels BLI est gérant.

⁽²⁾ L'agrément Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale ou ESUS permet aux entreprises de l'économie sociale et solidaire de recevoir des aides et des financements, dont l'épargne salariale solidaire et les réductions fiscales.

3.4.1.3.3 Des services pour le soutien des associations (SOT40)

Le CIC compte 126 000 clients organisations à but non lucratif (OBNL) dans le réseau bancaire.

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

- une solution de paiement simple d'utilisation et sécurisée CIC Pay Asso, offerte aux associations locales sportives et culturelles^[1]. CIC Pay Asso donne la possibilité 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. La solution ne nécessite pas la mise en place d'un site internet. Il suffit, pour l'association, d'adresser le lien vers la page dédiée ;
- l'application mobile Lyf Pro, 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. L'application simplifie aussi l'organisation et la gestion des événements grâce à une solution allant de la vente de billets à l'encaissement et au paiement ;

- l'assurance Multi Asso CIC qui permet d'assurer les activités, les biens et les membres des associations avec des garanties adaptées à leurs besoins avec, notamment des garanties optionnelles en matière de continuité d'activité et de protection juridique. La couverture responsabilité civile est offerte aux dirigeants d'associations sportives et culturelles clientes^[2] afin de les soutenir dans leurs engagements et les protéger des conséquences financières de dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers lors d'un éventuel incident ou accident ;
- le Kiosque à Services propose des offres de partenaires pour la gestion de la comptabilité des associations et pour la gestion de la vie associative.

Comme indiqué précédemment, 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.

Par ailleurs, le CIC noue des partenariats avec les associations dans divers domaines (cf. chapitre 3.5).

3

3.4.2 L'inclusion bancaire et l'accompagnement des personnes fragiles (SOT39)

3.4.2.1 L'offre bancaire clientèle fragile ou vulnérable ^[3]

Le CIC veille à accompagner les clients qui traversent des situations de vie difficile, qu'elles soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Les dispositifs bancaires mis en place sont décrits dans le plan de vigilance au paragraphe 3.9.3.3. L'offre Service Accueil est spécialement conçue par le CIC pour les clients en situation de fragilité financière. Elle comprend un certain nombre de produits et services, permettant à la fois de gérer ses comptes, et de régler les dépenses de la vie quotidienne. Elle permet aussi de bénéficier de frais réduits sur les incidents de paiement.

À fin 2022, le nombre de packages souscrits par des clients détectés clientèle fragile au niveau du CIC a progressé de 5 % par rapport à 2021 (soit une augmentation de plus de 16 % en deux ans).

3.4.2.2 Assurances et personnes fragiles

Afin que tous les clients aient accès à la propriété sans discrimination liée à la santé, le CIC a mis en place à compter du 9 novembre 2021 un dispositif solidaire et inédit sous certaines conditions^[4] :

Les clients fidèles n'ont plus à remplir de questionnaire de santé pour l'acquisition de leur résidence principale :

- dès lors, ils n'ont plus de formalités médicales ;
- et ne font plus l'objet de surprimes ou d'exclusions liées à leur état de santé.

Pour les clients déjà titulaires d'une assurance emprunteur (correspondant aux conditions requises) et faisant l'objet de surprimes ou d'exclusions dues à leur état de santé, elles sont supprimées depuis le 1^{er} décembre 2021. Ce dispositif complète celui mis en place depuis 2022 par la loi dite Lemoine qui supprime le questionnaire de santé pour un crédit allant jusqu'à 200 000 euros par emprunteur pour un remboursement total prévu avant les 60 ans de l'assuré.

Par ailleurs, en lien avec l'objectif d'une couverture santé accessible à tous, les assurés des contrats complémentaire santé responsables des Assurances du Crédit Mutuel bénéficient, sans aucun frais supplémentaire, des 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.

Le CIC propose aussi une assurance dépendance qui permet aux populations fragiles de financer leurs besoins futurs en la matière ainsi qu'une offre obsèques pour trouver une solution au financement des funérailles des populations isolées à travers un mécanisme assurantiel et la garantie que celles-ci seront organisées selon leur volonté.

3.4.2.3 L'aide à la gestion de son budget

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

- le service Alertes CIC qui envoie des messages d'alertes par e-mail ou SMS relatifs au(x) 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 ;

[1] Ayant un budget inférieur à 500 000 euros.

[2] Dans la limite d'un plafond annuel de couverture de 50 000 euros.

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

[4] Ce dispositif est réservé aux clients domiciliant leurs revenus principaux depuis 7 ans au CIC, le montant assuré va jusqu'à 500 000 euros par emprunteur et l'assuré doit être âgé de moins de 62 ans lors de la souscription.

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

Des initiatives régionales viennent compléter des mesures comme le partenariat initié par CIC Ouest fin 2020 avec l'association pour la fondation 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.

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

En matière de santé, par son activité bancassurance, le CIC propose des produits d'assurance santé, de prévoyance, de dépendance individuels pour les particuliers, les travailleurs non-salariés et collectifs pour les entreprises.

Les assurés bénéficient de services qui leur simplifient les démarches :

- la carte Avance Santé, carte sans contact facilite l'accès aux soins en permettant aux assurés de régler leurs frais de santé sans en faire l'avance. Les conjoints et enfants de plus de quinze ans, également couverts par les contrats, peuvent obtenir cette carte sans aucun frais supplémentaire. Les fonctionnalités sont régulièrement enrichies et le paiement sans contact est désormais possible jusqu'à 50 euros. En 2022, le design de la carte Avance Santé a été revu avec l'ajout d'une encoche pour les personnes malvoyantes. Cette nouvelle carte est composée à plus de 85 % de matières recyclées. 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 ;

- la suppression pure et simple des formalités médicales pour ses clients fidèles, au niveau des assurances emprunteur dans le cadre de l'achat de la résidence principale et l'annulation d'éventuelles surprimes ou exclusions liées à l'état de santé de ces clients sous certaines conditions (cf.paragraphe 3.4.2.2). Par ailleurs, lorsqu'une demande d'adhésion à l'assurance emprunteur est soumise à des formalités médicales : déclaration d'état de santé, questionnaire de santé, analyses médicales, rapport médical..., le service e-acceptation médicale met à disposition de l'emprunteur, un espace sécurisé sur internet dans lequel il peut remplir ses formalités médicales. Le client peut ainsi remplir les formalités à l'endroit et au moment qui lui conviennent le mieux et obtenir rapidement une réponse ;
- l'accès à la santé sur tout le territoire, via la banque à distance, à Médecin Direct qui offre un service de conseil médical par internet pour les assurés et l'accès à des téléconsultations psychologiques avec le service d'assistance psychologique Psya (prévention et gestion des risques psycho sociaux) ;
- le service de téléassistance Senior Assistance CIC.

En matière de sécurité physique, le CIC propose un service de protection des biens et des personnes qui intègre une offre de détecteur de monoxyde de carbone télésurveillé, les intoxications à ce gaz représentant une des principales causes de décès accidentels par intoxication.

Par ailleurs, en matière d'assurance de biens, les sinistres auto et habitation peuvent être rapidement déclarés par une e-declaration 24 heures/24 sur ordinateur et/ou smartphone. Lors de fortes intempéries sur un secteur géographique, un dispositif d'accompagnement adéquat est mis en place avec les salariés et les experts du CIC, pour apporter tout le soutien nécessaire de façon personnalisée dans la déclaration de sinistre, la mise en place des indemnisations, le déblocage immédiat d'acomptes selon le degré d'urgence.

Dans le domaine de la sécurité informatique, des moyens importants sont déployés pour sécuriser les opérations bancaires et lutter contre la cybercriminalité. Depuis l'entrée en vigueur de la directive européenne révisée sur les services de paiement (DSP2), des solutions d'authentification forte sont proposées aux clients. 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 (site ou application 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.

3.4.3 La maîtrise des risques pour une relation de confiance renforcée

Le CIC veille à l'application des meilleurs pratiques en matière de transparence et de loyauté des pratiques afin de garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté dans ses relations avec ses parties prenantes et en particulier ses clients.

En complément des dispositifs ci-dessous, le CIC met en œuvre un plan de vigilance (cf. paragraphe 3.9) qui vise à identifier et à prévenir les risques et atteintes graves aux droits humains, à l'environnement, à la santé et à la sécurité résultant de ses activités. Les actions d'atténuation et de prévention des risques y sont présentées dont celles vis-à-vis des clients.

3.4.3.1 Actions engagées pour prévenir la corruption (SOT79)

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

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

S'agissant de la fraude interne et externe, le montant des sinistres liés pour les entités du CIC a atteint 18,6 millions d'euros en 2022 [SOT101].

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 (loi Sapin II) qui s'appuie sur un ensemble de procédures internes et d'actions spécifiques :

- des cartographies 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, 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 d'une 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 adaptés aux risques générés par les différentes activités exercées en France et à l'étranger. Ce dispositif comprend un corps de procédures et des outils mis en œuvre par des collaborateurs formés 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 est interdit également de conseiller de telles 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 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 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 ;
- 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 (ETNC) sur le plan fiscal, appartenant à la liste établie par la France en application des dispositions de l'article 238-0 A du Code Général des Impôts (CGI) ou 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. article 223 *quinquies* C du CGI en France), que les autorités fiscales peuvent échanger automatiquement, par application de l'Accord multilatéral signé par la France le 27 janvier 2016 ;

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

3.4.3.2 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.

3.4.3.3 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], rouge [risque élevé et procédure renforcée] et noir [risque très élevé].

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.

En complément des critères réglementaires utilisés dans le cadre de la méthodologie de classement (pays listés par le GAFI - Groupe d'action financière, pays tiers à haut risque listés par l'UE, etc.), 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 sont soumises à une procédure stricte d'acceptation par exception.

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.

3.4.3.4 Les représentants d'intérêts

La loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 a créé un régime particulier pour les représentants d'intérêts, modifié par la loi du 21 février 2022 « 3DS », 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 s'inscrire sur le répertoire numérique de la HATVP qui assure l'information des citoyens sur les relations entre les représentants d'intérêts et les pouvoirs publics ;
- la déclaration annuelle d'activités dans les trois mois de la clôture de l'exercice comptable.

La procédure-cadre du groupe Crédit Mutuel, appliquant la réglementation en vigueur 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. 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.

3.4.4 Indicateurs

RÉSEAUX BANCAIRES, BANQUE TRANSATLANTIQUE BANQUE DE LUXEMBOURG ET BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021	Commentaire
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	1 749	1 781	-
SOT01A	Autres points de vente France	1	1	Banque Transatlantique (périmètre couvert par la DPEF)
SOT01B	Autres points de vente à l'étranger	3	3	Banque de Luxembourg (périmètre couvert par la DPEF)
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	125 974	137 971	Réseaux bancaires et Banque Transatlantique. Donnée 2021 revue.
Impact environnemental				
SOT63	Nombre des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	5 670	4 088	-
SOT65	Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année (milliers d'euros)	76 516	51 208	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)	606	330	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.
ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE				
ISR et ESG (CM Asset Management, La Française et Banque de Luxembourg Investments SA)				
SOT28LNOV	Encours ISR avec label (ISR, Luxflag ou Towards Sustainability) (millions d'euros)	30 886	26 694	-
	Nombre de produits classés article 8 SFDR (produits prenant en compte la promotion de caractéristiques sociales ou environnementales dans leur processus d'investissement)	218	123	-
	Encours des produits classés article 8 SFDR (produits prenant en compte la promotion de caractéristiques sociales ou environnementales dans leur processus d'investissement) (en millions d'euros)	77 310	64 603	-
	Nombre de produits classés article 9 SFDR (produits poursuivant un objectif d'investissement durable)	31	35	-
	Encours produits classés article 9 SFDR (produits poursuivant un objectif d'investissement durable) (millions d'euros)	17 483	17 514	-
	Part des encours classés articles 8 ou 9 SFDR	74,3 %	56,4 %	-
SOT29	ISR - Politique de votes - Taux d'approbation des résolutions	74,6 %	76,8 %	-
SOT29-RP	ISR - Politique de votes - Nombre de résolutions présentées	27 146	26 858	-
SOT29-RA	ISR - Politique de votes - Nombre de résolutions approuvées	20 261	20 618	-

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021	Commentaire
SOT30	ISR - Politique de votes - Nombre d'AG auxquelles la société a participé	1 719	1 804	-
Épargne salariale solidaire (milliers d'euros)				
SOT37LCIES	Encours de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	495 013	500 174	-
Épargne solidaire (milliers d'euros)				
SOT36	Encours Livret LDDS	6 397 587	5 986 181	-
SOT33LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	57 651	56 704	-
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	120	138	-
QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENTÈLE				
Médiation				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	365	192	Dossiers reçus par le service relation clientèle en France dont l'issue est à trouver dans le cadre de la médiation.
SOT77	Nombre de décisions favorables au client en médiation bancaire	119	85	Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2023
SOT78	Pourcentage de décisions favorables ou partiellement favorables au client	36,0 %	52,5 %	
Indicateurs d'impact économique (millions d'euros)				
SOT84	Crédit à l'habitat	105 687	95 638	-
	<i>Dont particuliers</i>	74 910	69 021	-
SOT85	Crédit à la consommation	6 619	6 288	-
	<i>Dont particuliers</i>	5 342	5 069	-
SOT86	Prêt d'équipement	52 559	45 925	-
	<i>Dont entreprises</i>	26 235	22 957	-
	<i>Dont professionnels</i>	18 817	16 840	-
	<i>Dont agriculteurs</i>	2 220	2 018	-
	<i>Dont OBNL</i>	833	831	-
	<i>Dont particuliers</i>	3 018	2 959	-

3.5 AMBITION SOCIÉTALE – UN ACTEUR DE LA VIE SOCIALE ET CULTURELLE

3.5.1 Un engagement responsable [SOT53]

3.5.1.1 Les relations avec les fournisseurs

Une politique achat groupe encadre les relations du CIC avec ses fournisseurs et une charte des achats durables et responsables est proposée à la signature aux fournisseurs. L'ensemble du dispositif est décrit dans la présentation du plan de vigilance paragraphe 3.9.

3.5.1.2 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.

La Banque Transatlantique est partenaire de l'Association française pour les Nations Unies (AFNU), qui œuvre en faveur de la paix, de la sécurité internationale et promeut, notamment la défense des droits de l'homme. Le CIC est aussi actif dans le domaine de la solidarité, santé, social, de l'éducation (cf. paragraphe 3.5.1.4).

3.5.1.3 Contribuer au développement économique des territoires

Favoriser l'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.

Ainsi fin 2022, le CIC Nord Ouest a lancé la *Boost Academy* pour accompagner les jeunes de 18 à 25 ans de la région Hauts-de-France ou Normandie, ayant un projet de création d'entreprise ou d'association existant ou en phase de lancement, et un parcours de vie méritant. Les 12 lauréats sélectionnés pour intégrer la promotion *Boost Academy* bénéficient d'un programme d'accompagnement personnalisé sur trois mois, d'une dotation de 3 000 euros, d'une enveloppe de financement de 200 000 euros à répartir entre les 12 projets et d'un espace de travail mis à leur disposition en fonction de leurs besoins.

Par ailleurs, des partenariats favorisant l'insertion ont été maintenus ou développés, parmi ceux-ci :

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
60 000 Rebonds	Accompagner les entrepreneurs post-liquidation à rebondir vers un nouveau projet d'activité.	CIC Est et CIC Ouest
Association Sport dans La Ville	Soutenir et développer le programme « L dans la Ville » pour l'émancipation et l'insertion professionnelle des jeunes filles inscrites à l'association.	CIC Lyonnaise de Banque
Association Clubhouse France	Œuvrer pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap psychique.	CIC Ouest

Accompagner les initiatives entrepreneuriales

En 2022, le CIC a lancé la 3^e édition des *CIC Start Innovation Business Awards*, un concours d'appel à projets multirégional avec des finales régionales puis une finale nationale. Il s'agit de faire émerger et valoriser les *start-up* et PME ayant les meilleurs projets innovants. Trois prix ont été remis par chaque jury régional, puis trois au niveau national : Scale^[1] (pour les sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 500 000 euros ou qui ont réalisé une levée de fonds supérieure à 1 million d'euros), Impact (pour les entreprises avec un impact positif sur l'écosystème ou l'environnement) et Start (pour les jeunes pousses). Pour cette édition, le CIC a souhaité valoriser tout particulièrement les entreprises qui s'engagent pour la société et l'environnement.

Au-delà des prix, ce concours représente pour les participants une vraie occasion de grandir et de se faire connaître via 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.

Soutenir le microcrédit

Le montant total des lignes mises à disposition de l'ADIE par les six banques pour financer les micro-entrepreneurs atteint 7,2 millions d'euros en 2022 en hausse de 7 % par rapport à l'année 2021. Dans les Hauts-de-France, le CIC est le premier refinanceur de l'activité de l'ADIE. Par ailleurs, le CIC a soutenu et relayé les campagnes de communication en faveur de l'accompagnement à l'entrepreneuriat.

Le CIC entretient des relations privilégiées avec Initiative France et participe activement aux actions tant au niveau national que local. Les six banques accompagnent les projets des entrepreneurs en complétant les prêts d'honneur. Le CIC est aussi partenaire de France Active.

De son côté, la Banque de Luxembourg accompagne Microlux, première institution de microfinance au Luxembourg.

[1] Scale : échelle. La « scalabilité » d'une entreprise ou start-up étant sa capacité à produire plus et à réaliser des économies d'échelle.

Développer les infrastructures – les financements de projets ^[1]

En 2022, parmi les projets financés par le département Financement de Projets du CIC, 19 projets concernent les infrastructures : sept projets en France (quatre sur les réseaux fibre optique, une concession aéroportuaire, une ligne de TGV, une unité de méthanisation sous format concessif), quatre projets en Australie (un centre hospitalier, un aéroport, une autoroute, une ligne de métro), deux projets en Allemagne (un réseau de fibre optique, un projet de tours télécoms), deux projets au Canada (un projet routier, une ligne de métro), un projet en Irlande (réseau de fibre optique), un projet au Royaume-Uni/Allemagne (inter-connecteur électrique), un projet en Italie (tours télécoms), un projet aux Etats-Unis (ligne de transmission électrique).

Les projets financés en énergies renouvelables sont décrits en 3.7.4.3. 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 3.9.3.3).

3.5.1.4 Le soutien à de nombreux projets sociaux, solidaires

Le CIC s'implique dans des 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
Fonds de dotation La Sauvegarde du Nord	Soutenir le dispositif social Pro'Pause qui accompagne des personnes en situation de grande précarité et en rupture avec les dispositifs existants dans le cadre d'un lieu de vie innovant à dimension collective.	CIC Nord Ouest
Association Les Foulées du Sourire	Lutter contre les violences conjugales.	CIC Est
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
DreamTeam du FC Basel 1893	Permettre à des personnes porteuses d'un handicap moteur ou mental de jouer au football et de prendre part à la vie associative.	CIC Suisse

Les entreprises du groupe vont parfois au-delà du partenariat, du versement sous forme de dons (avec 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. Par exemple : en participant à des courses comme celle organisée cette année en Île-de-France par l'association Toit à Moi en faveur des personnes sans-abri, association également soutenue par le CIC Ouest.

En 2022, à l'occasion du *Giving Tuesday*, l'ensemble des collaborateurs du groupe Banque Transatlantique, de France ou de l'étranger a été invité à se mettre au service d'une association. Près de 70 salariés ont ainsi donné une journée de leur temps en faveur de sept associations.

De son côté, 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 cette année, en faveur des personnes sans abri ou en grande précarité).

[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 CM CIC Financements de projets.

■ **Éducation** (promotion de l'égalité des chances)

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
ARELI	Programme Émergence d'accompagnement pédagogique et de financement de bourses d'études supérieures.	CIC Nord Ouest
Association Coup de Pouce	Favoriser la réussite scolaire pour tous.	CIC Lyonnaise de Banque
Institut Télémaque	Agir pour l'égalité des chances dans l'éducation en accompagnant des jeunes de milieux modestes dès le collège.	Banque Transatlantique

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

Le CIC Sud Ouest a lancé en 2020 le premier diplôme exclusivement dédié à la finance verte en France délivré par l'université de Montpellier. 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.

■ **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, mais aussi 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.
- Créé en 2012, le Fonds de Dotation Transatlantique est le premier fonds de dotation fondé par une banque française hébergeant des compartiments dédiés et pérennes pour le compte de philanthropes, particuliers ou entreprises. Adhérent du Centre Français des Fonds et Fondations, il a pour mission de participer à l'essor de la philanthropie. Il finance des projets d'excellence dans les domaines de la santé, de la solidarité et de la culture et propose un véhicule de structuration de la générosité de philanthropes afin de faciliter l'engagement des philanthropes au service de l'intérêt général. La banque organise aussi des événements pour favoriser les échanges entre philanthropes, et entre ceux-ci et les fondations et associations. Elle s'est engagée cette année auprès de l'association Un Esprit de Famille afin de développer la philanthropie familiale et privée en diffusant les meilleures pratiques.
- Par ailleurs, des manifestations ont lieu pour sensibiliser les clients du réseau bancaire à la philanthropie (création de fonds de dotation, fonds de partage...).

En complément de ces initiatives, le CIC soutient la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale lancée en 2021 qui a pour objet d'encourager et de promouvoir des initiatives d'intérêt général visant à lutter contre le réchauffement climatique et ses impacts sur la santé ou favorisant l'inclusion sociale et l'accès de tous à la culture.

3.5.1.5 Des collaborateurs engagés

Le mécénat de compétence est présent dans le groupe : plusieurs entités comme le CIC Sud Ouest et le CIC Ouest 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 de CIC Lyonnaise de Banque parrainent des jeunes dans le cadre du programme « L dans la ville ». Par ailleurs, depuis quatre ans, la banque mène l'opération Mon agence CIC, Solidaire et Engagée. Ce concours entre agences a pour objectif de participer à des actions solidaires et sociales de proximité ou en faveur de l'environnement. Cette année, cette action, réservée jusque-là au réseau grand public, a été étendue au réseau dédié aux entreprises. Les trois agences entreprises les plus performantes en financement de la transition des entreprises ont reçu chacune 1 500 euros, à offrir à une association ayant une activité en lien avec la RSE et implantée localement.

Les collaborateurs 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 hëllefen* (aider à aider) de la banque pour obtenir un soutien. De manière générale, la Banque de Luxembourg veille à maintenir, dans tout partenariat, un équilibre entre soutien financier et mécénat de compétences. Ces associations ont pu en bénéficier : la Croix-Rouge luxembourgeoise, Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre et l'ONG *Friendship Luxembourg*, notamment au niveau de la gouvernance, de la communication, du *fundraising* et du *risk management*.

3.5.2 Mécénat, partenariats culturels (SOT57)

Le CIC poursuit sa mobilisation pour contribuer au maintien du lien à la culture pour tous.

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

Partenaires depuis 2003, le CIC et l'Hôtel national des Invalides (musée de l'Armée) ont réaffirmé leurs engagements respectifs avec une nouvelle convention de mécénat d'une durée de trois ans. Cette convention s'inscrit dans les objectifs sociétaux du CIC et de son statut d'entreprise à mission. Elle permet de consolider la transmission et la valorisation de l'histoire et du patrimoine militaire de la France, en direction du plus grand nombre, notamment du jeune public. Le CIC accompagne activement le musée de l'Armée tant dans ses actions patrimoniales (travaux de restauration ou de rénovation, acquisitions d'œuvres d'art) et culturelles (concerts, saison musicale) que pour toutes ses expositions temporaires (en 2022 Photographie en guerre et Forces spéciales).

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

3.5.2.2 Le soutien aux jeunes artistes

Le partenariat du CIC avec les Victoires de la Musique Classique permet de faire connaître de jeunes virtuoses au grand public en leur donnant l'occasion de se produire à l'Hôtel national des Invalides et sur de nombreuses scènes en France.

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

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

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

Exemples de projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2022

	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
Préservation du patrimoine et enrichissement des collections du Musée des Beaux-Arts de Lyon	Musée Saint-Pierre/Musée des Beaux-Arts de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Musique		
Projets musicaux	Opéra de Lille	CIC Nord Ouest
Projets musicaux	Opéra National du Rhin de Strasbourg	CIC Est
Festival international de musique Besançon Franche-Comté	Festival international de musique Besançon Franche-Comté	CIC Est
Festival International d'art lyrique d'Aix-en-Provence	Association pour le Festival d'Aix-en-Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Concerts classiques à des fins sociales, culturelles et pédagogiques	La Folle journée de Nantes	CIC Ouest
Festival de musique ancienne à Maguelone	Les Muses en dialogue	CIC Sud Ouest
Projets musicaux	Collegium Musicum Basel	CIC Suisse
Concerts	Philharmonie - Orchestre Philharmonique de Luxembourg	Banque de Luxembourg
Théâtre		
Théâtre Impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Théâtre Mogador	Stage Entertainment France	CIC en Ile de France
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		
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
Soutien à la conservation du site de Fourvière.	Fondation Fourvière	CIC Lyonnaise de Banque
Cinéma		
Festival du film de Sarlat	Festival du film de Sarlat	CIC Sud Ouest
Festival Sport, Littérature et Cinéma	Institut Lumière	CIC Lyonnaise de Banque
Festival du cinéma espagnol à Nantes	Festival du Cinéma espagnol de Nantes	CIC Iberbanco (CIC)

3.5.2.4 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 de 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 festival de Pâques propose non seulement des concerts d'exception, mais aussi une série de rencontres, master-classes, ateliers pour enfants ou conférences ouvertes à tous à travers le Festival en Partage qui a pour vocation de porter la musique au cœur des régions et auprès de tous les publics. De même, le CIC Sud Ouest contribue à la programmation hors les murs de l'Opéra National de Bordeaux ;
- 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. Des partenariats sont signés avec des structures nationales dont la Fédération Française de Natation pour ses missions de pédagogie, de sécurité, de développement du bien-être auprès des publics et 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. Des partenariats sont signés en région comme celui de CIC Lyonnaise de Banque avec la course CIC-Mont Ventoux, le CIC Nord Ouest avec les 4 jours de Dunkerque, le CIC Ouest avec les 4 jours de Plouay et le CIC Sud Ouest avec le CIC Tour Féminin International des Pyrénées.

Le CIC Ouest s'implique par ailleurs au niveau du basket avec un partenariat au niveau de la formation des salariés et des bénévoles, une aide aux familles en difficulté pour le financement du pôle espoir, le développement de la pratique sportive avec la ligue régionale du basketball des Pays de la Loire, un partenariat pour différents projets avec l'ADA Blois Basket dont l'organisation d'actions éducatives et d'insertion par le sport. L'accompagnement des jeunes sportifs est également au cœur du mécénat porté par le CIC Ouest en faveur du centre de formation au cyclisme sur route de l'UCNA (Union Cycliste Nantes Atlantique).

D'autre part, déjà partenaire avec le CIC Nord Ouest sur la course CIC *Normandy Channel Race*, le CIC a renforcé son engagement en faveur de la voile en devenant partenaire principal de la légendaire Route du Rhum – Destination Guadeloupe pour les éditions 2022 et 2026 et partenaire titre de *The Transat CIC* pour l'édition 2024. Ces partenariats dans la voile mettent en avant l'esprit d'entreprise, de performance technologique et la force collective qui sont les valeurs fondamentales du CIC.

3.5.2.5 Indicateurs sociétaux

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

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021	Commentaire
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Mécénat				
SOT52M	Budget global dédié au mécénat et sponsoring (<i>millions d'euros</i>)	15,1	13,4	-
MICROCRÉDIT				
Microcrédit professionnel intermédiaire – ADIE				
SOT16	Nombre de dossiers traités	2 360	2 222	-
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (<i>euros</i>)	7 775 000	6 725 000	-
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active Garantie (FAG)				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	ND	706	-
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF) (<i>euros</i>)	ND	15 779 507	-
Microcrédit professionnel intermédiaire – Initiative France				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	2 157	1 953	-
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés (<i>euros</i>)	208 952 000	1 70 015 125	-

3.6 AMBITION SOCIALE – UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2022, le CIC compte 19 726^[1] salariés inscrits.

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.

Les informations qui suivent portent sur les entités du CIC en France, sauf mention explicite.

3.6.1 Favoriser 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. En décembre 2021, un accord de groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants a été signé. Cet accord, applicable aux banques du CIC réaffirme l'engagement de la direction en faveur de la diversité et de l'inclusion, et s'inscrit dans le prolongement de la charte relative à la lutte contre les discriminations, à la promotion de la diversité, à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe qui existe depuis juin 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 du CIC.

En outre, dans le cadre du nouvel accord conclu en 2020 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 et de prise en compte des origines sociales et culturelles.

Toulouse, Nantes et Grenoble. Sur chacun de ces territoires, le CIC participe activement à un certain nombre d'initiatives, comme par exemple le CIC Est au Forum pour l'Avenir qui s'est tenu à Strasbourg en juin 2022. Cette journée a permis à plus d'une centaine de jeunes, âgés de 16 à 30 ans, issus de quartiers prioritaires de la ville ou de zones rurales de bénéficier de conseils dans leurs démarches pour accéder au monde professionnel.

Engagé en faveur des quartiers et des territoires, le CIC poursuit son accompagnement au plus près des acteurs de terrain avec des associations comme Nos Quartiers ont du Talent, l'Institut Télémaque, ou Sport dans la Ville. Des actions sont ainsi mises en place dans les entreprises du groupe pour :

- sensibiliser les plus jeunes au monde de l'entreprise par des stages [1 279 stages rémunérés pour l'année scolaire 2021/22], des découvertes des métiers et des interventions de professionnels en milieu scolaire ;
- faciliter l'accès à l'alternance pour permettre l'insertion professionnelle des jeunes issus des quartiers prioritaires et des zones rurales. En 2022, 42 % des recrutements d'alternants sont issues des QPV et des zones rurales.

3.6.1.1 Actions en faveur de la diversité et l'égalité professionnelle (SOC 56)

Le CIC mène une politique volontariste et ambitieuse en matière de diversité et d'inclusion pour lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité des chances et de traitement. Cette démarche s'inscrit au cœur de la raison d'être de Crédit Mutuel Alliance Fédérale que le CIC a fait sienne *Ensemble, écouter et agir*, et s'incarne plus particulièrement dans la 2^e mission de son statut d'entreprise à mission « *Banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination* ».

L'emploi des jeunes

Le CIC se positionne comme un acteur engagé et actif en faveur des jeunes en développant sur tout le territoire des initiatives pour favoriser l'alternance et l'accès de ces jeunes au monde de l'entreprise. Ainsi, le CIC a recruté 572 alternants en 2022.

Le CIC bénéficie de l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, membre fondateur du Collectif des entreprises pour une économie plus inclusive, aux côtés de 38 grandes entreprises, qui mène depuis 2018 des actions en faveur de l'inclusion des jeunes sur les dix territoires : la Seine-Saint-Denis, Strasbourg, Lyon, Marseille, Bordeaux, Rouen, Lille,

La non discrimination

Des actions de formation à la non-discrimination auprès des recruteurs sont menées. Plus largement, le CIC participe à l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de former en 2022, 100 % de ses collaborateurs et collaboratrices à la non-discrimination. Un module de formation « Prévenir les discriminations et favoriser la diversité » a été déployé sur le dernier trimestre 2022 comportant un autodiagnostic et un e-learning. 93 % des collaborateurs inscrits ont terminé leur formation en 2022.

En août 2022, le dispositif de signalement a été renforcé pour permettre à chaque collaborateur du groupe d'exercer leur droit d'alerte afin de protéger leurs intérêts et/ou ceux de l'entreprise. Ce dispositif s'inscrit dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires ainsi que du recueil de déontologie du CIC. Une messagerie dédiée avec une équipe restreinte a été mise en place au niveau de la DRH Groupe pour traiter les signalements reçus.

Des initiatives locales sont également menées. Ainsi, la Banque de Luxembourg^[2] 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.

[2] Entité du CIC à l'étranger.

L'égalité de traitement

Concernant l'égalité de traitement, des mesures sont prises en faveur de l'égalité hommes/femmes.

L'égalité salariale est l'un des leviers de la parité, associée à un plan de développement des carrières des femmes. Depuis plusieurs années, dans le cadre des nominations des postes d'encadrement supérieur et de direction, le CIC attache une grande importance à la nécessaire parité des candidatures. En matière de formation, aucune session de l'école des Directrices et des Directeurs ne démarre sans avoir la parité.

La féminisation des postes d'encadrement est un objectif majeur de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui se matérialise par un des indicateurs humain et mutualiste du plan stratégique révisé *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin* ! L'ambition est d'atteindre l'égalité femmes/hommes d'ici 2023 dans les postes d'encadrement (emploi de cadres incluant notamment les postes de directeurs/directrices de caisses du réseau Crédit Mutuel et/ou d'agences du réseau CIC) et de gouvernance (membres des comités de direction des entités du groupe relevant du socle social commun). Au niveau des entités françaises du CIC relevant du socle social commun, les femmes représentent 25 % des membres des comités de direction et 48 % des cadres au 31 décembre 2022.

Par ailleurs, depuis 2020, les entreprises de 50 salariés ou plus doivent mesurer et publier leur situation au regard d'une série d'indicateurs dont il ressort une note globale appréciée sur 100 points ; en deçà du seuil de 75 points, elles ont l'obligation de mettre en œuvre des mesures correctives. Pour la majorité des banques CIC, la note en 2022 varie entre 87 et 92 points.

L'attachement au respect du principe d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes est consolidé par la signature d'accords au niveau des entités. Des actions concrètes adaptées sont définies pour poursuivre la lutte contre les stéréotypes, les préjugés et garantir l'égalité au niveau du recrutement, de la rémunération, de l'évolution professionnelle, de la formation ainsi que de l'articulation entre la responsabilité familiale et la vie professionnelle.

Ainsi, 40,5 %^[1] des cadres ou managers promus sont des femmes en 2022 contre 47,3 % en 2021 et 4 117 femmes sont cadres ou managers en CDI (soit 47,2 % de l'effectif cadre ou manager).

La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure paragraphe 3.6.5.

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

Le CIC est pleinement engagé pour les personnes en situation de handicap. Cet engagement s'est renforcé dans le cadre de l'accord de groupe « Handicap et proches aidants » signé en décembre 2021. Toutes les entreprises du Groupe déploient une politique visant à favoriser et accompagner l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap et des proches aidants.

Toutes les parties prenantes ont la volonté partagée de s'inscrire dans une dynamique positive et ambitieuse en faveur du handicap. Les principaux axes de la politique déployée sont :

- le développement et le maintien dans l'emploi au sein du groupe, grâce notamment à l'accompagnement dans la démarche d'obtention ou de renouvellement de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé -RQTH, à l'accompagnement dans l'évolution de carrière et dans le parcours professionnel ou encore à la formation des salariés concernés ;
- le recrutement de salariés en situation de handicap, leur intégration et la sécurisation de leur embauche ;

- la garantie de l'égalité des chances tout au long de la carrière avec un accompagnement renforcé et l'égalité salariale à situation comparable ;
- les actions de formation, de sensibilisation et de communication sur le handicap ;
- la prise en compte de la question du handicap dans la vie personnelle et professionnelle des proches aidants ;
- le développement des relations avec le secteur du travail protégé et adapté ;

Une mission handicap a été mise en place en début d'année pour accompagner le déploiement de l'accord de groupe et l'ensemble des acteurs de la politique handicap.

Dans chaque entreprise du groupe, un référent handicap de proximité accompagne les personnes en situation de handicap ou les proches aidants tout au long de leur parcours dans l'entreprise en lien avec les responsables des ressources humaines, les managers et les services de santé au travail. Par ailleurs, un référent handicap a également été désigné par chaque CSE parmi leurs membres. Les entités du CIC ont, en 2022, également participé aux deux salons en ligne organisés par Hello Handicap.

Enfin, à l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées 2022, plusieurs événements ont été réalisés dans les différentes entités afin de sensibiliser les collaborateurs au handicap invisible lors d'ateliers en ligne et d'animations sur le terrain. Neuf entités du CIC ont participé à l'opération Duoday qui confère l'opportunité de faire se rencontrer salariés et personnes en situation de handicap éloignées de l'emploi. Ces rencontres constituent des occasions de découverte d'un métier, de sensibilisation au handicap et de repérage des compétences.

Au niveau régional, le CIC Ouest poursuit son partenariat 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 CIC Ouest accueille.

3.6.1.3 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 tiennent à chaque périodicité requise leurs élections professionnelles, sauf exception due à leur taille. Elles réunissent régulièrement leurs représentants du personnel via le Comité Social et Économique (CSE), la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) ou les autres commissions du CSE qu'elles soient obligatoires ou facultatives. Les employeurs des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave. Plusieurs accords (accord de groupe sur le droit syndical, accords de groupe et d'entreprise sur le fonctionnement des CSE) fixent les moyens mis à disposition des représentants du personnel et des représentants syndicaux et précisent les règles d'évolution professionnelle des représentants du personnel.

[1] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

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 paragraphe 3.6.1.

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.

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

Un accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) dans les entreprises relevant de la convention groupe a été signé en 2020. Cet accord s'applique aux entités du CIC.

La finalité de la GEPP est d'anticiper les évolutions des emplois et des métiers, des compétences et des qualifications, liées aux mutations économiques, démographiques et technologiques au regard de la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC. L'ensemble de ces dispositifs vise à garantir des projets d'évolution professionnelle à l'ensemble des salariés.

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

3.6.2.1 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 poste ou en compétence, 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. Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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.

■ Le recrutement

Les nouvelles embauches en contrat à durée indéterminée (CDI) sont principalement effectuées dans le réseau du CIC en France. Un site carrière met en avant les offres d'emploi, les métiers, des témoignages de collaborateurs ainsi que les engagements ressources humaines du CIC. Par ailleurs, des campagnes de communication marque employeur appuient la démarche de recrutement tout au long de l'année.

Depuis octobre 2021, un nouvel espace carrière interne modernisé dynamise la mobilité au sein du groupe.

Les salariés des entreprises du CIC qui relèvent de la convention de groupe bénéficient d'un dispositif conventionnel destiné à les accompagner en cas de mobilité géographique au sein du groupe (accord du 11 avril 2018).

Afin de mieux accompagner les salariés dans le cas de mobilité intra- et inter-entreprises, deux contrats-cadres avec les sociétés Muter Loger et CSE Executive Relocations ont été signés. S'il n'y a aucune obligation, tant pour l'employeur que pour le salarié, à faire appel à l'une ou l'autre de ces sociétés, ces dernières, en tant que professionnelles, disposent d'une expérience, d'une compétence et d'un savoir-faire reconnus dans les prestations d'assistance à la mobilité.

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 centre de formation des apprentis - CFA de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. 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 supérieur.

4 148 collaborateurs ont été recrutés en 2022 en CDI ou en CDD, soit 22 % de l'effectif. La part des collaborateurs ayant moins de 30 ans est assez stable et représente 18,4 % de l'ensemble de l'effectif.

Des dispositifs d'intégration permettent d'accompagner les nouveaux collaborateurs : parcours métiers dans le réseau conjuguant formation théorique, journées d'immersion et d'application en agence et autoformation, formations spécifiques ou tutorats dans les autres métiers.

■ 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 d'accompagner les futurs cadres dirigeants ainsi que les profils à fort potentiel identifiés par chaque entité lors des plans de relève. Par ailleurs, l'École des directrices et directeurs constitue un 3^e dispositif d'accompagnement.

3.6.2.2 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 que de prévenir un des risques significatifs extra-financiers, celui du risque de non-conformité des opérations bancaires dans un contexte de transformation. C'est un levier majeur pour la réussite de la stratégie de transformation du groupe.

Le CIC investit massivement dans la formation de ses collaborateurs. En 2022, le budget formation^[1] a représenté 5,9 % de la masse salariale avec un total de près de 718 000 heures de formations, soit près de 36 heures par salarié formé.

[1] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

Ces formations sont assurées par CAP Compétences, l'organisme de formation Crédit Mutuel Alliance Fédérale. En plus des formations réglementaires, stratégiques et de renforcement des compétences, chaque année, les commerciaux et les directrices et directeurs d'agence du CIC suivent une formation sur un parcours, adapté à l'exercice de leur futur métier. Ce parcours, l'École des directrices et directeurs, est réalisé sur une période de quatre à cinq mois sachant que les candidats et candidates au poste de directeurs/directrices sont déchargés de toute activité en dehors de l'apprentissage lui-même. Ces dispositifs permettent une évolution de carrière régulière au sein des réseaux.

Tous les collaborateurs ont accès à la plateforme de formation à distance qui propose des modules diversifiés.

L'objectif du plan stratégique 2019-2023 révisé *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* du groupe est d'accompagner 100 % des collaborateurs à la transformation. Le Passeport Digital lancé en 2019 permet 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 et de mise en situation, d'acquérir de nouvelles capacités et de progresser à leur rythme. Ce passeport intègre une certification qui valide un niveau de connaissance. Celle-ci permet aux collaborateurs de valoriser leurs compétences, et à Cap Compétences de définir les mesures adéquates pour améliorer la maîtrise du digital des salariés.

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

À fin décembre 2022, 86 % des collaborateurs du CIC inscrits ont bénéficié de l'accompagnement à la transformation, grâce aux dispositifs de passeport digital et de visa relationnel (SOC122).

Des données quantitatives concernant la formation figurent à la fin du chapitre [indicateurs SOC46 à SOC50].

3.6.3 Impliquer les 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.

3.6.3.1 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 clients sociétaires ainsi que d'un bon fonctionnement de l'entreprise. Afin d'installer de telles conditions dans la durée, ces sujets ont été intégrés dans le plan stratégique 2019-2023 révisé *ensemble#nouveau monde, 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. 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'acquérir plus d'autonomie dans le travail.

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 travail à distance. Il constitue un socle commun applicable à l'ensemble des entités qui relèvent de la Convention de groupe. Celles-ci l'ont ensuite décliné 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 (QVT)

Les mesures communes de l'accord-cadre portant sur la QVT ont pour objectif :

- d'optimiser l'organisation du travail au quotidien avec l'analyse régulière des tâches, l'instauration d'échanges privilégiés avec les

managers au sujet de la QVT et plus spécifiquement, l'inclusion de la charge de travail comme thème spécifique de l'entretien professionnel ;

- de favoriser la santé au travail par la mise en place d'une plateforme santé afin de simplifier et d'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 ;
- d'améliorer la mobilité des salariés entre leur domicile et leur travail grâce à l'adoption d'un forfait « mobilités durables » de 400 euros et qui passe à 700 euros pour les années 2022 et 2023, le lancement d'une plateforme de covoiturage interne et la proposition d'inscription à des journées de remise en selle pour sécuriser leurs déplacements à vélo ;
- d'encourager le développement d'un modèle de management « responsable », d'inciter les collaborateurs à être participatifs notamment *via* le réseau social d'entreprise et les enquêtes engagements et de favoriser l'engagement des salariés dans les activités solidaires (don du sang) ou citoyennes (12 jours accordés aux collaborateurs réservistes et sapeurs-pompiers volontaires) ;
- de faciliter l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle avec le développement des services à destination des collaborateurs.

En plus des mesures communes, des actions concrètes sont également menées au sein des différentes entités du groupe afin d'améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs.

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.

En effet, considérant le télétravail comme un facteur d'amélioration de la QVT des salariés, ce mode d'organisation du travail a été ainsi mis en place par ledit accord, charge aux entreprises d'en assurer ensuite une déclinaison locale.

Toutes les entreprises qui relèvent de la Convention de groupe, parties à l'accord-cadre du 28 octobre 2020, ont donc mis en place le télétravail après négociations, et ce, dès l'année 2021.

Courant mai 2022 s'est tenue la deuxième édition du baromètre *#vousavezlaparole!* qui permet de recueillir l'avis des salariés, notamment sur leurs conditions de travail.

À cette occasion, il est ressorti que la mise en œuvre du télétravail était appréciée des salariés, mais jugée trop encadrée dans son formalisme d'accès. Les salariés ont exprimé le souhait de davantage de souplesse et de fluidité dans la mise en œuvre du télétravail.

Afin d'alléger l'accès au télétravail pour les salariés, un avenant à l'accord-cadre a été conclu le 24 novembre 2022, lequel prévoit, notamment les évolutions suivantes :

- la réduction de la durée d'ancienneté au sein du groupe pour être éligible au travail à distance régulier ;
- la suppression de la condition de durée d'ancienneté dans le poste en cas de mobilité du salarié ;
- une nouvelle définition, plus élargie, du domicile du travailleur à distance.

Ces évolutions illustrent l'engagement du groupe en faveur de la QVT et de l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle de ses salariés.

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

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

La santé et la sécurité des collaborateurs est restée une priorité majeure du CIC en 2022.

Des dispositions en matière de prévention de la santé, de sécurité des collaborateurs s'appliquent à l'ensemble des entreprises relevant de la Convention de Groupe :

- un plan de 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 ;
- une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence.

En dehors de la procédure d'alerte prévue par la charte relative à la prévention et à 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.

Dans chaque entreprise, le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) et la grille d'analyse de la pénibilité sont mis à jour régulièrement, au moins une fois par an.

Par ailleurs, 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 de risques, sont régulièrement réalisés. Le CIC^[1] a déclaré 69 accidents du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail, rechutes incluses.

L'absentéisme (SOC38) hors congés de maternité/paternité représente 232 075 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice (+13,8 % par rapport à 2021) (SOC124), soit 13 jours par collaborateur.

Le CIC participe activement à la couverture santé, prévoyance et retraite des collaborateurs [cf. section 3.6.3.2.4]. L'ensemble des dispositifs est publié dans le menu L'univers du salarié sur intranet.

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.

La recherche de l'équilibre des temps de vie

Si la mise en place du travail à distance entérinée par l'accord cadre et son avenant décrits précédemment peuvent 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. Compte tenu de la diversité des activités et des contraintes organisationnelles des entreprises relevant de l'accord, plusieurs formules de travail possibles sont définies avec acquisition de jours de repos lorsque l'horaire hebdomadaire est supérieur à 35 heures (hors cycle). La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 5,1 % (indicateurs SOC29 à SOC32)^[2] ;
- 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 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 dans un premier temps aux cas de maladie, handicap ou accident d'une particulière gravité du conjoint ou partenaire Pacsé. En 2021, elle a été aussi étendue aux salariés aidant une personne dépendante ou en situation de handicap.

[1] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

[2] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

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.

Des initiatives sont aussi menées pour mettre en place des services facilitateurs comme le CIC Ouest qui a signé en 2021 un partenariat avec un réseau de crèche pour l'attribution de berceaux.

3.6.3.2 Un cadre social responsable

3.6.3.2.1 Des emplois pérennes

L'effectif total^[1] des entités CIC est pratiquement stable (-0,5 %) par rapport à fin 2021 avec une réduction des effectifs des banques (-0,9 %). L'effectif des filiales françaises progresse de 7,1 %. Celui des établissements situés à l'étranger augmente également de 1 %.

Sur le périmètre retenu pour les indicateurs, entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA, qui dénombre 18 697 salariés (personnes physiques), 94,5 % sont en contrat à durée indéterminée (CDI).

Le CIC affiche un taux de turnover (SOC27) de 5,2 % hors mobilités internes. 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.

3.6.3.2.2 Une politique de rémunération transparente et incitative

Depuis 2018, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté d'une politique de rémunération commune qui se veut avant tout raisonnée et responsable, et se concrétise par :

- le choix de privilégier une rémunération fixe en cohérence avec ses valeurs mutualistes et ses responsabilités au service de ses sociétaires et clients. Ainsi, pour la majeure partie des collaborateurs, notamment tous ceux travaillant pour les réseaux, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a été fait le choix de ne pas fixer d'objectifs individuels de vente aux clients pouvant générer une rémunération variable ;
- le respect de l'égalité homme/femme en matière de rémunération selon la classification, et plus généralement lutter contre les toutes les formes de discrimination ;
- l'encadrement des éléments de rémunération complémentaire (avantages en nature, rémunérations variables...) qui ne concernent que des cas spécifiques de métier ou fonction, justifiés par des considérations particulières. Ainsi les métiers spécialisés au sein du groupe, prévoient généralement comme dans les autres groupes bancaires des rémunérations variables : salle des marchés, financements spécialisés, asset management, capital investissement, banque privée, crédit à la consommation.

Pour les salariés en France, 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 rémunération salariale brute des collaborateurs en CDI^[2] est de 924,3 millions d'euros (+2 % par rapport à 2021). En 2022, tous les salariés relevant de la convention de groupe, et qui sont liés par un contrat de travail à la date de versement de ladite prime, ont bénéficié d'une prime de partage de la valeur.

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

3.6.3.2.3 Des collaborateurs associés à la performance globale

En 2022, le taux global de l'intéressement et de la participation versés au titre de l'année 2021 a été porté à 17,16 % de la masse salariale (12,906 % d'intéressement et 4,254 % de participation). Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 20 809 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 143,5 millions d'euros. Par ailleurs, l'abondement au Plan Épargne Groupe, pour l'année 2021, est de 900 euros pour une épargne volontaire de 300 euros par collaborateur. Le montant de l'abondement versé s'est élevé à 15,1 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. De nouveaux accords ont été conclus en 2021 pour trois ans qui témoignent de la volonté de reconnaître encore plus fortement la contribution des salariés aux résultats de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Une information complète sur l'épargne salariale est 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.

3.6.3.2.4 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 ;

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

[2] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

- 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. Depuis le 1^{er} janvier 2021, un nouveau dispositif de retraite supplémentaire PERO⁽¹⁾, Groupe Assurance Retraite, a succédé au contrat de retraite en points dénommé CIC Retraite, entièrement financé par l'employeur et dont la gestion est individualisée. Les

collaborateurs ont la possibilité d'effectuer des versements volontaires et d'affecter des droits issus du compte épargne temps (CET) au dispositif. De même, le PERCOG dont bénéficiaient tous les salariés a été transformé le 1^{er} janvier 2021 en PERECOL⁽²⁾, deuxième dispositif qui permet aux salariés de se constituer un complément de retraite en l'alimentant par le versement de l'intéressement, ou la participation, par des versements volontaires ou en monétisant en épargne sans incidence fiscale des jours de RTT ou de congés.

3.6.4 Dialogue social

3.6.4.1 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 des ambitions du groupe. 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,
 - 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.

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.

- 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 ;
- les délégués syndicaux, 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). Ces DSG ont compétence pour négocier les accords de groupe applicables au sein des entreprises qui relèvent de la Convention de groupe. Leur rôle est précisé dans l'accord de groupe sur le droit syndical du 5 décembre 2018 modifié par avenant du 23 juin 2022.

En 2022, de nombreux accords groupe ont été signés avec les DSG dont (SOC83) :

- l'accord de groupe portant sur l'égalité salariale entre les femmes et les hommes ;
- l'avenant n°10 à l'accord de groupe sur le régime de prévoyance et de frais de santé ;
- l'avenant n°1 à l'accord sur le droit syndical dans les entreprises relevant de la Convention de groupe ;
- l'avenant n°2 à l'accord-cadre portant sur la QVT ainsi que sur le télétravail ;
- l'accord sur les salaires ;
- l'accord de groupe relatif à une prime de partage de la valeur versée en 2022.

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

3.6.4.2 Satisfaction des salariés (SOC87)

Des enquêtes d'écoute des salariés sont menées pour mesurer le stress et les inquiétudes liés à l'activité, mais aussi à la crise sanitaire. D'autre part, de nouveaux formats d'animation d'équipes et de nouveaux outils tels qu'IDNOV se déploient pour favoriser l'expression de chacun et garantir la remontée des informations.

En 2023 comme en 2022, le CIC est classé dans le palmarès « Meilleur employeur » 2023 de la revue Capital⁽³⁾, 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.

(1) Plan d'épargne retraite obligatoire.

(2) Plan d'épargne retraite d'entreprise collectif.

(3) Enquête réalisée à l'automne 2022 par l'Institut Statista auprès d'un panel de 20 000 salariés travaillant dans des entreprises de plus de 500 personnes en France.

3.6.5 Indicateurs sociaux

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

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021	Commentaire
EFFECTIF				
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	18 697	18 777	-
SOC06	<i>Dont hommes</i>	7 638	7 684	-
SOC07	<i>Dont femmes</i>	11 059	11 093	-
	<i>Dont cadres ou équivalents</i>	8 731	8 689	-
SOC05	<i>Dont non cadres ou équivalents</i>	9 966	10 088	-
SOC08	<i>Dont effectif CDI</i>	17 754	17 885	-
SOC08_NCadre	<i>Dont effectif CDI non cadre ou équivalent</i>	9 035	9 210	-
SOC12	<i>% des salariés en CDI</i>	95,0 %	95,2 %	-
Pyramide des âges (effectif PPH)		18 697	18 777	-
SOC88	inférieur à 25 ans	1 264	1 137	-
	<i>dont hommes</i>	535	478	-
SOC89	<i>dont femmes</i>	729	659	-
SOC90	25 à 29 ans	2 184	2 300	-
	<i>dont hommes</i>	853	902	-
SOC91	<i>dont femmes</i>	1 331	1 398	-
SOC92	30 à 34 ans	2 539	2 553	-
	<i>dont hommes</i>	1 013	970	-
SOC93	<i>dont femmes</i>	1 526	1 583	-
SOC94	35 à 39 ans	2 890	2 951	-
	<i>dont hommes</i>	1 043	1 079	-
SOC95	<i>dont femmes</i>	1 847	1 872	-
SOC96	40 à 44 ans	2 966	3 001	-
	<i>dont hommes</i>	1 100	1 127	-
SOC97	<i>dont femmes</i>	1 866	1 874	-
SOC98	45 à 49 ans	2 312	2 203	-
	<i>dont hommes</i>	945	928	-
SOC99	<i>dont femmes</i>	1 367	1 275	-
SOC100	50 à 54 ans	1 682	1 635	-
	<i>dont hommes</i>	757	749	-
SOC101	<i>dont femmes</i>	925	886	-
SOC102	55 à 59 ans	1 809	1 969	-
	<i>dont hommes</i>	826	895	-
SOC103	<i>dont femmes</i>	983	1 074	-
SOC104	60 ans et +	1 051	1 028	-
	<i>dont hommes</i>	566	556	-
SOC105	<i>dont femmes</i>	485	472	-
Données en ETP				
SOC01	Effectif total ETP	18 459	18 532	Salariés France et hors France 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	<i>Dont France</i>	17 461	17 545	-
	<i>Dont hors France</i>	998	987	-

* Avec Conventum AM.

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021	Commentaire
EFFECTIF - MOUVEMENTS				
Entrées - Recrutement				
S013	Nombre total d'embauches PPH	4 148	3 387	Tout type de contrats (CDD-CDI-alternance-auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrats d'interim en CDI. Hors stagiaires et intérimaires.
S0C14	<i>Dont hommes</i>	1 658	1 352	-
S015	<i>Dont femmes</i>	2 490	2 035	-
S0C16	<i>Dont CDI</i>	1 744	1 234	-
S017	<i>Dont CDD</i>	2 404	2 153	-
Licenciements et leurs motifs				
S0C19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 880	1 586	Est considéré comme sortie CDI : démission, rupture période d'essai (initiative employeur et salarié), rupture conventionnelle, mobilité groupe, départ en retraite. Y compris décès.
S0C20	<i>Dont licenciements</i>	185	173	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.
S0C27	Turnover	8,3 %	6,7 %	Démissions + licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles + mobilités groupe / effectifs total CDI de fin d'année. Transfert en 2022 des contrats de salariés des banques CIC vers la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (fonctions support groupe).
	Turnover hors mobilité groupe	5,2 %	4,1 %	-
ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTEISME				
Organisation du travail				
S0C29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	17 738	17 794	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. France : ■ 35 h hebdomadaires ou 151,67 h / mois pour un non cadre; ■ forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre
S0C30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	959	983	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. France : 35 h hebdomadaires ou 151,67 h / mois pour un non cadre; forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.
S0C31	% de collaborateurs à temps plein	94,9 %	95,2 %	-
S0C32	% de collaborateurs à temps partiel	5,1 %	5,3 %	-
Absentéisme et ses motifs				
S0C38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	232 075	203 975	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.
S0C39	<i>dont maladies</i>	228 743	201 219	Hors maladie professionnelle.
S0C40	<i>dont accidents de travail</i>	3 332	2 756	Y compris accident de trajet et maladie professionnelle

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021	Commentaire
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION				
SOC073	Masse salariale brute (euros)	945 505 226	926 195 915	Cumul des rémunérations brutes des salariés de l'établissement (hors cotisations patronales). Les rémunérations correspondent aux salaires et primes versés au cours de l'année d'exercice à l'ensemble des collaborateurs
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI	924 306 106	906 404 042	CDI uniquement - tous status confondus y compris les cadres dirigeants
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) CDI non cadres	323 394 829	318 725 447	-
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI cadres	600 911 278	587 678 595	-
CHARGES SOCIALES				
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	601 660 931	570 100 227	Charges patronales uniquement
FORMATION				
SOC46	Montant de la masse salariale dans la formation (euros)	56 026 476	52 140 384	-
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,9 %	5,6 %	-
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	717 856	742 390	Incluant les heures en présentiel, les heures en <i>e-learning</i> constituant un prérequis ou un post requis à une formation présentielle, et les heures de formation uniquement en <i>e-learning</i> .
	Nombre de jours par salarié formé tous contrats	5,1	5,4	Cf. plan stratégique révisé 2019-2023 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale page 59 concernant la formation des collaborateurs à la transformation.
ÉGALITÉ DES CHANCES				
Égalité professionnelle Homme-Femme				
SOC59	Nombre de femmes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 117	4 047	Travaillant en France ou à l'étranger. Cf. plan stratégique révisé 2019-2023 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale page 59.
	Nombre d'hommes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 614	4 642	-
SOC60	% des femmes parmi les cadres ou équivalents en CDI + CDD	47,2 %	46,6 %	-
SOC61	Nombre de cadres ou équivalents promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	664	592	-
SOC62	Dont nombre de femmes	269	280	-
	Dont nombre d'hommes	395	312	-
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres ou équivalents	40,5 %	47,3 %	-
Emploi et insertion des travailleurs handicapés				
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	483	377	Nombre de personnes en situation de handicap (handicap déclaré et reconnu) au sein de l'entité, en nombre « d'individus », pas en ETP (Equivalent temps plein) ni en « unité bénéficiaire », notion définie dans la DOETH (Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés). Règles de gestion harmonisées en 2021 sur l'ensemble des entités.
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,6 %	2,0 %	-
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).

3.7 AMBITION ENVIRONNEMENTALE – UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

3.7.1 Réduire l'empreinte carbone directe

3.7.1.1 Calcul de l'empreinte carbone vie de bureau

Le CIC participe à l'objectif de réduction de l'empreinte carbone interne de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de 30 % entre 2018 et 2023. Comme Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le CIC fait une approche de son empreinte carbone France sur la base des données 2021 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 et fiabiliser certaines données se sont poursuivis en 2021, notamment sur les déplacements domicile-travail des collaborateurs et les déplacements des clients.

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 du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, l'analyse au niveau du CIC porte sur les autres postes.

Les émissions par scope de 2021 sont en diminution par rapport à celles de 2020 (-2 % globalement).

Cette baisse est principalement liée à celle des émissions du fret amont (transports de fonds, courrier) de 8 % entre 2020 et 2021 et des immobilisations de 2 % (flotte automobile notamment avec une baisse des km parcourus par des véhicules diesel et des facteurs d'émission pour les véhicules essence et diesel).

Les émissions provenant des déplacements professionnels diminuent aussi de 23 %. Les déplacements en avion et en véhicule personnel ou loué baissent globalement de 27 % alors que ceux en train et en transport en commun progressent de 5 %.

Les émissions provenant du parc automobile, hors immobilisation, se réduisent aussi de 9 % du fait de la nouvelle répartition par motorisation des véhicules qui entraîne également la réduction de 3% des émissions directes.

Celles provenant des émissions indirectes d'énergie (électricité et réseaux urbains) et des déchets restent à un niveau similaire à celui de 2021.

En revanche, les déplacements domicile-travail ainsi que les déplacements clients sont davantage émetteurs de CO₂ avec une hausse de leurs émissions respectives de 5 % et de 6 %.

Intitulé du poste (GHG Protocol)	Émissions 2021 (tCO ₂ e)	Émissions 2020* (tCO ₂ e)	Écart 2021/2020 %
Scope 1 – émissions directes	7 170	7 360	-3 %
Scope 2 – émissions indirectes énergie	4 097	4 140	-1 %
Scope 3 hors achats – autres émissions indirectes	61 430	62 490	-2 %
<i>Biens immobilisés (informatiques, bâtiments, flotte auto)</i>	<i>13 700</i>	<i>14 000</i>	<i>-2 %</i>
<i>Émissions liées aux combustibles et à l'énergie</i>	<i>3 520</i>	<i>3 760</i>	<i>-6 %</i>
<i>Fret amont (courrier, transport de fonds)</i>	<i>15 700</i>	<i>17 100</i>	<i>-8 %</i>
<i>Déchets générés</i>	<i>2 710</i>	<i>2 680</i>	<i>1 %</i>
<i>Déplacements professionnels</i>	<i>1 370</i>	<i>1 770</i>	<i>-23 %</i>
<i>Déplacements domicile-travail*</i>	<i>14 600</i>	<i>13 900</i>	<i>5 %</i>
<i>Fret aval (déplacements clients)*</i>	<i>9 830</i>	<i>9 280</i>	<i>6 %</i>

* Données 2020 revues.

Les entités du CIC contribuent, 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^[1] qui accompagne notamment, des projets à fort impact climatique. S'ajoute,

en complément, un deuxième niveau de contribution lié à l'empreinte carbone du portefeuille de clients *corporate*, gestion d'actifs et assurance. Le CIC participe à ce deuxième niveau de contribution au titre des émissions de son portefeuille de clients *corporate*.

[1] <https://www.creditmutuelalliancefederale.fr/fr/fondation.html>

3.7.1.2 Plan transition

Face au changement climatique et au risque de pénurie d'énergie, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé en octobre 2022 un plan de sobriété énergétique autour de quatre grandes actions qui s'applique au CIC :

- chauffage réduit au strict minimum : le principal levier de baisse de la consommation énergétique étant le chauffage [33 % de la consommation énergétique d'un point de vente], la température des locaux est limitée à 19° C, dans les sièges comme dans les caisses et agences du CIC. Des mesures strictes de limitation de la climatisation seront ensuite prises ;
- extinction des enseignes lumineuses et des bureaux hors horaires de travail : la totalité des enseignes lumineuses, tant des sièges des agences du CIC, sont coupées, de jour comme de nuit. Cette mesure a été appliquée au plus tard au 1^{er} novembre pour les structures nécessitant des adaptations techniques. Par ailleurs, les lumières des locaux sont coupées dès la fin du service. L'éclairage global représente 15 % de la consommation énergétique d'une agence bancaire ;
- organisation collective d'éco-gestes : parce que la baisse de la consommation énergétique est l'affaire de tous, les collaboratrices et collaborateurs du groupe sont formés aux éco-gestes et à la chasse au gaspillage. Ensemble, ils peuvent mettre en œuvre, à leurs initiatives, des actions à impact. À titre indicatif, les décorations de Noël ont été par exemple revues pour continuer à célébrer les fêtes de fin d'année sans utiliser d'illuminations électriques dans cette période particulière ;
- réduction et adaptation des déplacements : marche à pied, vélo, transports en commun, co-voiturage. Une campagne incitative a été réalisée auprès des salariés pour promouvoir les mobilités actives. Des formations « remises en selle » sont proposées, en partenariat avec la Fédération française de cyclisme. La mise en place du forfait mobilités durables pour la deuxième année consécutive permet d'encourager les salariés à adopter ces modes de transports. Il a fait l'objet d'une revalorisation en 2022 passant de 400 euros à 700 euros.

Chaque entité est appelée à nommer des « ambassadeurs de la sobriété énergétique » pour accélérer la mise en œuvre des mesures définies. Le plan adopté prolonge la politique déjà menée en faveur de la transition énergétique décrit ci-après.

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

Dans le cadre de la Stratégie Nationale Bas-Carbone, le secteur du bâtiment doit réduire de 60 % ses consommations d'énergie d'ici 2050. Pour aider à l'atteinte de cet objectif, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté d'un système de management de l'énergie.

Certification ISO 50001

Le système de management de l'énergie, mis en place par la filiale métier CCS, certifié ISO 50001 en décembre 2020 suit la performance énergétique de tous les bâtiments tertiaires (année de référence 2018), de ses *datacenter* ainsi que de la flotte automobile. Il a fait l'objet du 2^e audit de contrôle en octobre 2022. Cet audit a porté tant sur le pilotage global de la performance énergétique que son intégration dans le quotidien des sites centraux, des *datacenter* et des points de vente. Le rapport d'audit a permis la levée de toutes les non-conformités mineures et confirme ainsi la certification.

Le système de management de l'énergie continue son intégration dans toutes les organisations. Un travail important sur la structuration et la fiabilisation des données s'est poursuivi et sera renforcé grâce à l'arrivée au sein de l'équipe énergie d'une ressource dédiée. Les objectifs de performance sont globalement atteints dans tous les domaines couverts par la certification. L'implication des banques et des fédérations se poursuit. Sous l'impulsion de la direction générale, les mesures de sobriété énergétique ont été renforcées à l'automne 2022 avec l'extinction de toutes les enseignes lumineuses et l'ajustement des consignes de températures. À cette occasion, les gestes éco-citoyens à adopter ont été rappelés à l'ensemble des réseaux.

Les travaux 2023 s'orienteront sur le renouvellement de la certification ISO 50001 en poursuivant la démarche initiée, notamment sur :

- la connaissance et le pilotage de la performance énergétique des Points de Vente (PDV) ;
- l'implication toujours plus active des mainteneurs dans le suivi et le pilotage de la performance énergétique des sites centraux et des *datacenter* ;
- la récupération simple des données de consommation électrique des véhicules de la flotte.

Recommandations sur les consignes de température dans les bâtiments

Ces recommandations sont basées sur le code de l'énergie et la norme NF EN ISO 7730 et permettent d'avoir plus de 90 % des collaborateurs en zone de confort. Pour optimiser le confort des occupants, une télécommande d'ambiance permet un décalage de la consigne de ± 2 °C. Les nouvelles consignes permettent un gain d'1 °C en moyenne sur l'année, en intégrant la possibilité de variation de ± 2 °C. Pour l'ADEME, cela se traduit par 7 % d'économies d'énergie.

	Hiver		Été	
	En période jour	En période nuit	En période jour	En période nuit
	7-19 h	19-7 h et le week-end	7-19 h	19-7 h et le week-end
Bureaux et salles de réunion	19° C	16° C (montée progressive de la température en fin de période)	25 °C	Dérive de la température limitée à 30 °C
Local informatique Téléphonie Sécurité Électricité (LITSE)	Local à chauffer si température < 17°C		Local à rafraîchir si température > 30°C	

Décret tertiaire

Le décret tertiaire issu de la loi Elan impose aux entreprises de réaliser des économies d'énergie dans les bâtiments à usage tertiaire de plus de 1 000 m². Il a pour objectif de s'assurer que propriétaires et locataires agissent de concert pour limiter les consommations d'énergie des bâtiments. Deux voies sont possibles : l'atteinte d'un seuil en valeur absolue fixé par arrêté du Ministère de la Transition Écologique ou la réduction des consommations d'énergie de 40 % d'ici 2030, de 50 % d'ici 2040 et de 60 % d'ici 2050.

Le CIC s'est organisé pour répondre à ces engagements. Les bâtiments soumis au décret tertiaire et leurs consommations d'énergie 2020 et 2021 ont été déclarés avant le 31 décembre 2022 sur la plateforme OPERAT (Observatoire de la Performance Énergétique, de la Rénovation et des Actions du Tertiaire) de l'ADEME.

Fourniture de matériels moins énergivores pour l'immobilier

Concernant des travaux sur les sites centraux, l'ensemble des fournisseurs de CCS Immobilier doivent adhérer à une charte les obligeant à proposer des matériels moins énergivores lorsque cela est possible dans le cadre d'un chiffrage.

Suivi de la consommation des équipements informatiques

Concernant les 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 de consommation énergétique.

Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques

Comme les années passées, les collaborateurs ont été incités à participer à l'opération *Eco clean up week* qui consiste à réduire son empreinte numérique en supprimant fichiers et mails inutiles ou obsolètes. Au niveau des banques CIC et de la Banque Transatlantique, plus de 19 millions de fichiers numériques ont été supprimés des serveurs économisant près de 45 tonnes de CO₂.

Recours aux énergies renouvelables (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). Au siège de CIC Lyonnaise de Banque, les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38). Dans le cadre du projet européen H2020 mySMARTLife en partenariat avec NANTES Métropole, 571 m² de panneaux photovoltaïques ont été installés sur les toits du siège du CIC Ouest en 2021. Cette installation permettra d'éviter localement l'émission de 10 tonnes de CO₂ par an. Le siège du CIC Ouest figure parmi les sites pilotes en matière de transition énergétique.

Le CIC bénéficiera aussi du contrat long-terme d'achat direct d'électricité renouvelable^[1] d'une durée de 25 ans signé par Crédit Mutuel Alliance Fédérale avec Voltalia, producteur et revendeur français d'énergies renouvelables, permettant la construction en France d'une nouvelle centrale solaire de 10 mégawatts. Concrètement, environ 5 % de la consommation totale en énergie électrique sera fournie en énergie verte par Voltalia. La mise en service de la centrale est prévue fin 2024.

Évolution de la consommation d'énergie

En 2022, la consommation globale d'énergie a diminué de 9 % par rapport à 2021 dans un contexte de crise énergétique mondiale avec une forte hausse des prix de l'énergie et notamment du gaz.

3.7.1.2.2 Optimiser les déplacements (ENV37)

Déploiement du travail à domicile

L'accord-cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail signé en 2020 ont entraîné des négociations au niveau des entités du groupe sur les modalités d'application du travail à distance. La mise en place du travail à distance a eu pour effet de réduire les déplacements de façon durable et de généraliser les réunions virtuelles. Ainsi, le nombre de kilomètres évités par le recours aux visioconférences entre 2021 et 2022 a augmenté de 20 %.

La promotion des transports à mobilité douce

Dans le cadre de l'amélioration de la mobilité des salariés entre leur domicile et leur lieu de travail, engagement présent dans l'accord cadre cité ci-dessus, plusieurs actions concrètes sont mises en œuvre pour mettre à l'honneur des dispositifs en faveur de modes de transports alternatifs dits à mobilité douce, notamment :

- la mise en place du forfait « mobilités durables » qui a été revalorisé cette année et porté à 700 euros pour les salariés utilisant régulièrement pour leur trajet domicile travail des modes de transport durables tels que le vélo ou vélo électrique personnel, le covoiturage en tant que conducteur ou passager, les transports publics de personnes sous certaines conditions et certains autres services de mobilité partagée. En 2022, 2 658^[2] collaborateurs ont pu bénéficier de ce forfait.
- des actions pour favoriser l'usage du vélo. Le CIC a ainsi proposé une formation « Remise En Selle » à ses collaborateurs pour apprendre ou ré apprendre à utiliser un deux-roues dans le milieu urbain. Cette formation a été dispensée par des formateurs agréés par la Fédération française de cyclisme avec laquelle le CIC a signé un partenariat ;
- le lancement d'un service digital dédié au covoiturage. Les collaborateurs du CIC bénéficient effectivement depuis cette année de la plateforme inter-cités de covoiturage propre à Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

D'autres initiatives complètent ces dispositifs : les ateliers mobilité avec des collaborateurs de tous collègues et typologies d'agences (urbaine, rurale, de montagne...) pour faire émerger des projets favorisant la mobilité durable, l'installation de nouveaux parkings vélo, la mise en place de bornes électriques dans les parkings des sièges des banques (pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables), la mise en place d'un univers dédié sous intranet.

[1] Corporate PPA : Power Purchase Agreement.

[2] Donnée DRH incluant les entités France consolidées et non consolidées.

Le recours à des moyens de transport pour les déplacements professionnels et les navettes réseau moins émetteurs de CO₂

Par ailleurs, le Système de Management de l'énergie certifié ISO 50001 intègre non seulement dans son périmètre les bâtiments, mais aussi les flottes automobiles pilotées par CCS. Afin de favoriser la transition énergétique des flottes automobiles gérées pour ses adhérents, les véhicules de direction sont dorénavant composés pour la quasi-totalité de véhicules hybrides, hybrides rechargeables ou électriques. La charte véhicules d'entreprise du groupe a pour objectif de diminuer de 30 % l'empreinte carbone des véhicules entre 2019 et 2023. Le nombre de kilomètres parcourus par le parc automobile, tous types de véhicules confondus, a continué de baisser en 2022 (-12 % par rapport à 2021 dont -48 % pour les véhicules diesel). Cette politique visant à accélérer la transition énergétique et à se dégager des énergies fossiles a été poursuivie avec l'adaptation, en septembre 2022, de la Charte des véhicules de la flotte automobile du groupe. Les choix de véhicules s'effectuent désormais sur une sélection de modèles écartant l'usage exclusif de carburant fossile et ayant les meilleurs rendements en terme d'émission de CO₂ (le catalogue est constitué de seuls véhicules hybrides autonomes, hybrides rechargeables ou électriques). En complément, la formation à l'éco-conduite (visant à acquérir les réflexes d'optimisation de l'énergie consommée) est inscrite dans le plan de formation du groupe 2023.

Une politique voyage groupe a été définie en 2020 pour l'ensemble des collaborateurs afin de minimiser l'impact environnemental des déplacements professionnels. Cette politique voyage, ainsi que les outils de réservation de voyages ont été adaptés en novembre 2022. Les déplacements en avion sont désormais soumis à accord hiérarchique pour des trajets réalisables en moins de cinq heures en train et il est préconisé de sélectionner des lieux de réunion/formation accessibles en rail pour la majorité des participants.

La bascule progressive des transporteurs vers des véhicules propres est aussi engagée avec l'intégration dans les appels d'offre des navettes réseaux (transport entre les points de vente et les sièges) de critères de verdissement de leur flotte. Les navettes réseaux dans Paris ont ainsi été électrifiées à 80 %.

Avec le même objectif de diminuer l'empreinte carbone des transports, la réduction des fréquences de passage dans les points de vente (5j/7 au lieu de 6j/7) s'est achevée. Le réseau du CIC Est, dernier réseau concerné des banques CIC, a terminé cette phase d'harmonisation en septembre 2022.

3.7.1.2.3 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. Après avoir diminué de 10 % entre 2020 et 2021, les consommations d'eau ont progressé de 6 % entre 2021 et 2022 ;

■ 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,

■ en dématérialisant les documents [ENV43]. la plupart des salariés du groupe ont opté pour un bulletin de paie électronique (97,3 % sont désormais dématérialisés contre 96,9 % un an plus tôt), le Bilan Social Individuel, les tickets restaurants et les revues internes #Initiatives sont aussi dématérialisés. Les factures des fournisseurs intra-groupe 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 66 % à fin novembre 2022. 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 66,3 % au niveau du réseau bancaire fin 2022. 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. Par ailleurs, le CIC propose des solutions digitales pour les professionnels et entreprises comme le service CIC e-factures by Épithète pour la facturation digitale de leurs fournisseurs ou clients,

■ en multipliant les services à distance et la possibilité de recourir à la signature électronique, y compris en agence. Cette année, 7,2 millions de signatures électroniques ont été faites sur tablette ou à distance dans les banques CIC et la Banque Transatlantique. Les documents signés et les annexes sont ensuite archivés électroniquement (GED) et accessibles dans la banque à distance du client (« documents et contrats »). Plus de 61 % des contrats pouvant faire l'objet d'une signature électronique ont été signés électroniquement dans les banques.

Les consommations de papier diminuent de 10 % entre 2021 et 2022.

3.7.1.3 Réemploi et gestion des déchets [ENV39]

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 153 tonnes de papier FSC mixte en 2021).

L'utilisation de mugs dans les distributeurs de boisson chaude, de gobelets biodégradables pour les boissons froides se répand dans toutes les entités du groupe. Ainsi, des kits favorisant la réutilisation de contenant (mug) et la réduction de consommation d'eau avec des solutions innovantes (centrale de nettoyage à la vapeur des mugs) ont été distribués au 3^e trimestre 2022 au plus de 2 000 salariés intégrant les locaux de nouveaux immeubles.

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.

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.

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 tri sélectif et participatif avec recyclage pour le recyclage des cinq principaux déchets (papier, plastique, métal, bois et verre) est désormais en place pour l'ensemble des sites de plus de 250 salariés que gère CCS. Ce tri a été étendu en 2022 sur plusieurs sites « siège » de moins de 250 occupants. Des tests sont, par ailleurs, réalisés pour étendre la matière triée (par exemple les mégots) et mesurer la pertinence écologique de leur recyclage.

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 SuperDreckskschicht en matière de gestion des déchets renouvelés (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.

En ce qui concerne les déchets alimentaires des 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.

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 de réaffectation.

Entre le parc de 2021 et celui de 2022, le pourcentage de matériel revendu a diminué de 10%. Il représente 57 % du parc contre 67 % en 2021. Par contre, la part du matériel défectueux reconditionné a augmenté. Elle est de 25 % en 2022 (20 % en 2021). Le pourcentage de matériel détruit ou en attente de réaffectation passe de 14 % à 18 % du parc. Favoriser la réutilisation (seconde vie) des équipements est un des axes de la stratégie de sobriété numérique que développe Euro-Information.

3.7.1.4 Indicateurs environnementaux

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

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021	Commentaire
CONSOMMATION DE RESSOURCES				
ENV04	Consommation d'eau (<i>en m³</i>)	162 174	152 537	-
ENV05	Consommation totale d'énergie (<i>en kWh</i>)	101 079 801	111 593 087	-
ENV06	dont électricité (<i>en kWh</i>)	81 671 287	86 996 005	-
ENV07	dont gaz (<i>en kWh</i>)	12 118 397	18 093 628	-
ENV08	dont fioul (<i>en kWh</i>)	1 013 110	960 730	-
ENV05_1	Dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain (<i>en kWh</i>)	5 108 386	4 753 211	-
ENV05_2	Dont eau glacée en réseau urbain (<i>en kWh</i>)	1 168 621	789 512	-
ENV09	Consommation de papier globale (<i>en tonnes</i>)	2 036	2 263	Il s'agit de toutes les fournitures à base de papier (papier blanc, calendrier...) ou de carton (intercalaire, archivage...) à l'exception du carton d'emballage de ces fournitures (comptabilisé dans les déchets). Donnée 2021 revue.
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE				
ENV15R	Consommation de papier recyclé acheté (<i>en tonnes</i>)	417	451	Donnée 2021 revue
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie [déchet] (<i>en tonnes</i>)	1 819	2 504	-
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage (<i>en nombre</i>)	15 752	20 656	-
ENV20	Déplacements professionnels – Flottes automobiles (<i>en kilomètres</i>)	30 557 491	34 660 083	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule essence	14 780 981	13 119 333	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule gasoil	9 330 360	17 839 078	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule hybride	6 345 722	3 630 495	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule électrique	100 428	71 177	-
	Déplacements professionnels - Hors flotte automobile (km)	19 201 580	11 852 562	-
ENV23	Dont déplacements professionnels avec véhicule personnel (<i>en kilomètres</i>)	7 155 175	5 081 184	-
ENV18	Déplacements professionnels en avion (<i>en kilomètres</i>)	2 479 102	854 578	-
ENV19	Déplacements professionnels en train (<i>en kilomètres</i>)	8 603 585	5 352 519	-
ENV24	Déplacements professionnels en transport en commun (hors train) (<i>en kilomètres</i>)	632 308	356 001	-
	Déplacements professionnels en transport en voitures de location et taxi (<i>en kilomètres</i>)	331 410	208 280	-
ENV32K	Nombre de km évités par les visioconférences	113 882 980	101 417 895	Hors Banque de Luxembourg et BLI
ENV34	Documents numérisés (<i>en tonnes de papier évité</i>)	2 779	2 135	-
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	-	-	-

3.7.2 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 (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 avec une réfection d'un patio sur une surface de 350 m² végétalisée, pour une surface totale de 760 m², avec l'ajout de 103 m³ de substrat végétal, de nombreuses et diverses plantes telles que des herbes aromatiques en libre-service ou avec l'installation de ruches ou potagers sur le toit de bâtiments (CIC, CIC Lyonnaise de Banque avec Euro-Information Production, CIC Ouest, etc.).

Au niveau des métiers, le CIC participe déjà, à travers ses actions et engagements en faveur de la lutte contre le changement climatique, à la préservation de la biodiversité (se référer aux paragraphes 3.7.3 et 3.7.6). 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. Au travers de la charte de France Invest, ces entités se sont engagées à promouvoir la mise en place de bonnes pratiques en matière de protection des écosystèmes et de la biodiversité dans les entreprises.

Par ailleurs, en 2021, Crédit Mutuel Asset Management a rejoint *Business For Nature* et *Finance for Biodiversity* et a signé le *Finance for Biodiversity Pledge* en vue de soutenir les engagements en faveur de la biodiversité. Le groupe La Française est également signataire de *Finance for Biodiversity Pledge* depuis 2022 et a rejoint deux groupes de travail de la *Finance for Biodiversity Foundation* ainsi que le 30 % *Club France Investor Group*.

Certains fonds peuvent contribuer à apporter une réponse à la préservation de la biodiversité comme CM-AM Global Climate, labellisé Greenfin, qui investit dans des entreprises participant activement à la lutte contre le réchauffement climatique. CM-AM Sustainable Planet, fonds labellisé ISR, contribue à la transition environnementale en sélectionnant des sociétés innovantes en matière de transition écologique et génératrices de croissance durable. Le fonds obligataire CM-AM Green Bonds, labellisé Greenfin, finance des projets verts avec 85 % minimum investi en obligations vertes.

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé de renforcer ses engagements en matière de protection de la biodiversité. Une politique sectorielle de lutte contre la déforestation sera adoptée en 2023 qui exclura tous les financements qui pourraient participer, directement ou indirectement, à la destruction des forêts, notamment des forêts tropicales irremplaçables. Le CIC participera au plan d'action et aux objectifs de réduction de la contribution du groupe à l'érosion de la biodiversité qui seront définis.

En outre, le CIC participe aussi par le biais de partenariats à la préservation et au développement de la biodiversité :

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Fondation Bassin Nature	Soutenir le développement des activités qui contribuent à la mise en œuvre du plan de gestion du Parc naturel marin du Bassin d'Arcachon dans les domaines de la protection des écosystèmes marins, la connaissance, le développement durable des activités liées à la mer, la sensibilisation et l'éducation à l'environnement, la protection et la transmission des patrimoines culturels liés à la mer.	CIC Sud Ouest (membre fondateur)
Voies Navigables de France	Replantation d'arbres le long du Canal du Midi.	CIC Sud Ouest
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,.... renouvellement du partenariat en 2022 pour soutenir un futur programme d'innovation au service de la préservation des mers et océans.	Banque Transatlantique
Cœur de Forêt	Soutenir le projet de reforestation du parc MASOALA à Madagascar.	CIC Lyonnaise de Banque
Travaux de recherche et de conservation	Association Beauval Nature.	CIC Ouest

Concernant la banque privée, la Banque Transatlantique a organisé cette année une rencontre de philanthropes pour leur présenter le projet d'extension d'un jardin-potager du domaine de Chambord en permaculture. Ce projet, financé pour partie par des partenaires privés, s'inscrit dans une démarche d'innovation et d'expérimentation qui

s'inspire des pratiques agricoles avant-gardistes d'autres grandes fermes biologiques dans le monde. Chambord se donne pour objectif de servir de laboratoire à la réinvention d'un modèle territorial qui pourrait inspirer d'autres villages et villes moyennes.

3.7.3 Diminuer l'empreinte carbone liée aux activités du CIC (ENV51)

3.7.3.1 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 2019-2023 ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !, 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 à horizon 2023^[1].

L'objectif est d'intégrer les enjeux carbone dans les politiques d'investissement et de mesurer celles fortement émettrices pour instaurer un dialogue constructif avec les entreprises concernées à l'instar de la stratégie climat annoncée par le groupe.

[1] L'objectif est calculé sur la base des résultats de l'exercice 2018, année de référence.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale sélectionne La Française Asset Management (Direction des risques) pour réaliser la mesure de l'empreinte carbone de ses portefeuilles de crédit. La Direction des Risques dispose d'une équipe d'analystes data ESG 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 (hors-bilan exclu) ;
- les données de gaz à effet de serre des entreprises utilisées dans les calculs sont avec deux années de décalage, les données de l'année N et N-1 n'étant pas encore disponibles au moment de la réalisation des calculs.

Le périmètre couvert par des données de gaz à effet de serre, publiées ou calculées par proxy, représente 65% des expositions soit près de 2 000 contreparties pour lesquelles les données financières consolidées étaient disponibles. Les résultats distinguent trois types d'indices carbone exprimés en tonnes de CO₂ équivalent par million d'euros.

Le premier indice, l'empreinte carbone, donne une indication de la quantité de gaz à effet de serre 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 gaz à effet de serre générée par million d'euros de chiffre d'affaires réalisé, et permet ainsi de rendre compte du degré d'émissions de gaz à effet de serre 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 gaz à effet de serre du portefeuille en fonction du poids des encours par contrepartie dans le portefeuille. Cet indicateur permet une analyse fine des choix de financement à réaliser pour accompagner certains secteurs à investir vers des modèles d'affaires respectueux de la transition énergétique.

Résultats

L'empreinte carbone des financements a baissé de 37 % entre 2021 et 2022 sur la base d'un périmètre plus large (+42 % de contreparties couvertes). Cette baisse s'explique principalement par la baisse d'activité des entreprises en 2020 du fait de la crise COVID-19 (les données de gaz à effet de serre utilisées correspondant à l'année 2020), mais également par une amélioration de la couverture du portefeuille par des données carbone d'entreprises françaises peu émissives. 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 : 68,5 % de l'empreinte carbone est concentrée sur des entreprises françaises contre 56 % en 2021 et 52 % en 2020.

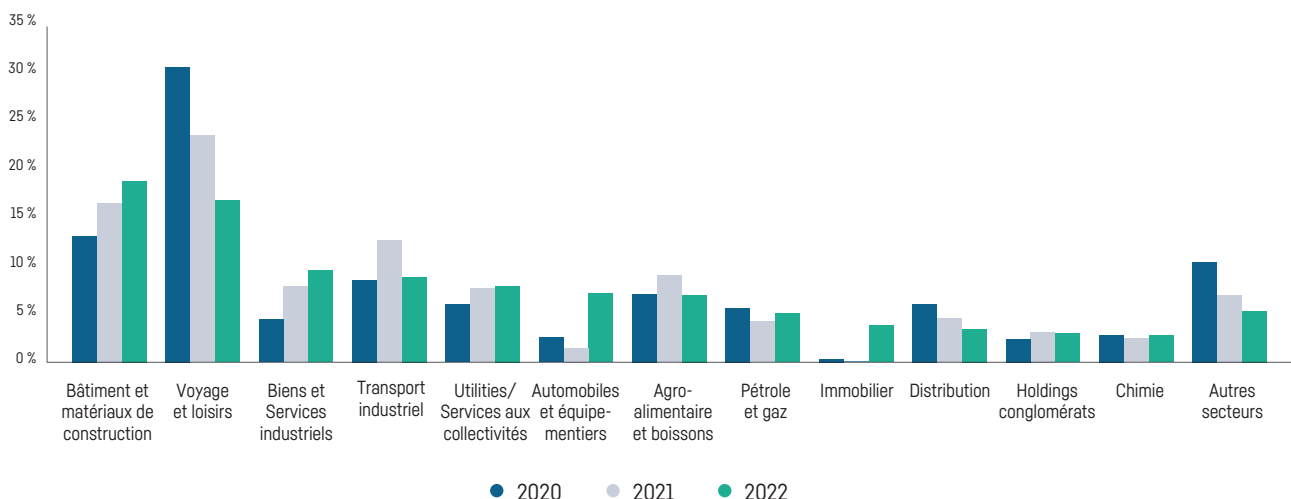
EMPREINTE CARBONE DU PORTEFEUILLE DE CRÉDIT *CORPORATE* DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE^[1]

	2022	2021	2020	2019
Empreinte Carbone (t CO ₂ /M€ Prêts)	158,2	251,3	256,6	286,0
Intensité Carbone du portefeuille (Émissions totales/Chiffre d'affaires total)	124,3	175,5	209,3	288,0
Intensité Carbone en moyenne pondérée (Poids dans le portefeuille * Intensité Carbone)	268,0	281,0	299,1	286,9

Comme indiqué ci-avant dans les modalités d'analyse, les données de gaz à effet de serre utilisées pour le calcul des indicateurs liés à l'empreinte carbone sont celles de l'année 2020. Une baisse significative de l'activité et donc des émissions de gaz à effet de serre a été observée en 2020 dans beaucoup de secteurs, et en particulier

dans le transport aérien, du fait de la crise Covid-19, ce qui se constate dans les indicateurs d'émissions financées produits pour l'année 2022. Par ailleurs, le taux de couverture est passé de 56 % à 65 % grâce à l'intégration d'établissements de taille intermédiaire français dans le calcul qui sont généralement moins carbonés.

RÉPARTITION SECTORIELLE DE L'EMPREINTE CARBONE



[1] Pour 2022, les calculs ont été effectués sur la base des émissions de gaz à effet de serre de 2020, fortement impactées par la crise Covid.

Les secteurs d'activité les plus émissifs sont le Bâtiment et matériaux de construction, les Voyages et loisirs, incluant les compagnies aériennes et les Biens et services industriels, qui totalisent 45,1 % de l'empreinte carbone du portefeuille. Le secteur Pétrole et gaz ne vient qu'en 8e position avec une contribution de 5,1 %.

La répartition de l'empreinte carbone du portefeuille en 2022 est principalement marquée par une baisse du poids relatif du secteur d'activité des Voyages et loisirs de 7,1 points, du fait de la baisse

significative de l'activité du transport aérien en 2020 suite à la crise Covid-19 (les données des gaz à effet de serre portant sur 2020). Cette baisse de l'activité et donc des émissions en 2020 est, de manière générale, observée sur la plupart des secteurs.

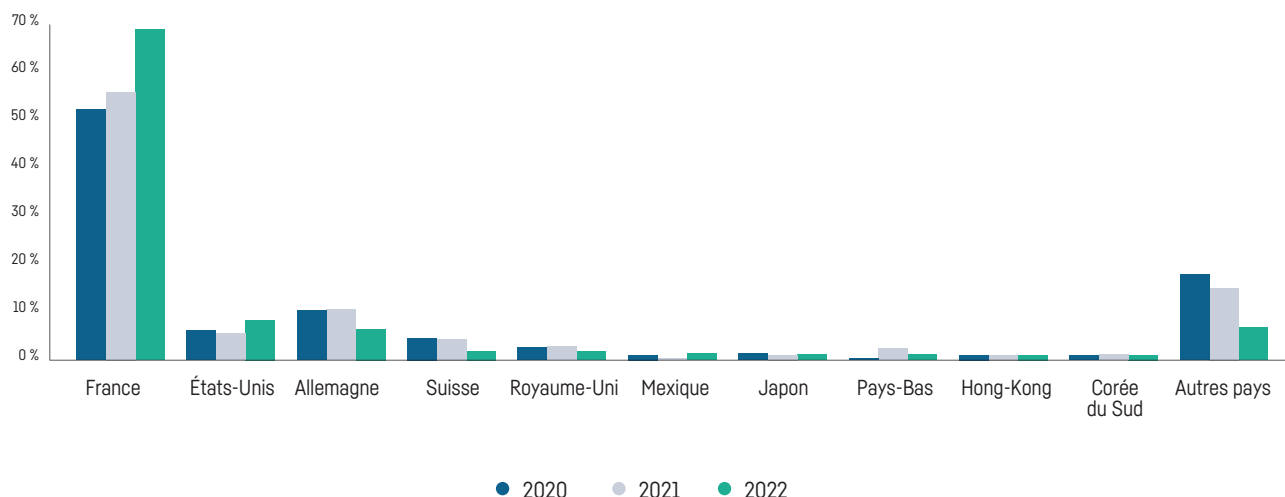
A contrario, on observe une hausse du poids des secteurs d'activité du bâtiment et matériaux de construction, des biens et services industriels, de l'automobile et de l'immobilier.

EMPREINTE CARBONE DU PORTEFEUILLE DE CRÉDIT CORPORATE

Secteur	% dans le portefeuille couvert	% dans l'empreinte carbone
Voyages et Loisirs	8,0 %	18,8 %
Bâtiment et matériaux de construction	6,5 %	16,8 %
Transport Industriel	10,8 %	9,5 %

NB : le transport de voyageurs qui figurait précédemment dans la catégorie « Transport industriel » est désormais comptabilisé dans « Voyages et loisirs ».

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DE L'EMPREINTE CARBONE



Cette année encore, l'amélioration de la couverture du portefeuille a surtout bénéficié aux entreprises françaises. Ainsi, la part des entreprises françaises a augmenté en passant à 68,5 % de l'empreinte carbone du portefeuille analysé en 2022 (vs 55,6 % en 2021 et 52,0 % en 2020).

3.7.3.2 Le CIC signataire des *Poseidon Principles* (ENV44)

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 maritime. 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 tout bateau transportant du pétrole et dédié au transport de gaz non conventionnel. Signataire dès 2019 des Principes de Poséidon à travers le CIC, Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 score du portefeuille pour les données au 31 décembre 2021 ressort à -1,01 en dessous de la courbe de l'IMO. Les résultats de 2021 ne sont pas comparables à ceux de 2020 en raison de l'influence du Covid-19. Cette analyse a fait l'objet d'une validation par le cabinet Bureau Veritas mandaté à cet effet.

3.7.4 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 (énergies renouvelables)^[1] constituent des réponses fortes du CIC aux conséquences du changement climatique.

3.7.4.1 L'accompagnement des particuliers (SOT59)

Cet accompagnement se traduit par des offres de financement pour la rénovation énergétique des logements, des offres de financement et d'assurance encourageant l'écomobilité, des produits d'épargne et des services responsables.

Concernant l'habitat

Les travaux d'économies d'énergie ou liés aux énergies renouvelables peuvent notamment être financés par l'éco prêt à taux zéro, pour certains travaux d'amélioration de la performance énergétique de la résidence principale, et plus largement par le Prêt Développement Durable. Leurs encours atteignent respectivement 169,4 millions d'euros et 21,5 millions au 31 décembre 2022.

Le CIC a lancé cette année le prêt Avance Rénovation qui a pour objectif d'accompagner les propriétaires de logements dans la rénovation énergétique de leurs biens identifiés comme passoires thermiques (logements classés « F » ou « G » sur l'échelle du diagnostic de performance énergétique). Ce prêt vient en complément des aides publiques déjà existantes. Il est remboursable au moment de la cession du bien ou du décès de son occupant. Les intérêts sont remboursés au fil de l'eau ou in fine. Ainsi, les ménages, notamment les plus modestes bénéficient d'une solution pour réduire leur facture énergétique et gagner en confort sans trop peser sur leur budget à court et à moyen terme.

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. De plus, pour lutter contre l'obsolescence programmée des appareils électroménagers, la réparation plutôt que le remplacement est favorisée dans le cadre de l'option extension de garantie 5 ans.

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.

Concernant les moyens de transports

Des offres Éco-Mobilité avec des conditions très avantageuses sont proposées pour les véhicules hybrides ou électriques et des conditions attractives pour les véhicules à essence sans malus écologique. Il en est de même pour le financement de Vélos à Assistance Électrique. Par ailleurs, le nombre de contrats mobilité urbaine qui assure les engins de déplacement personnel comme les trottinettes électriques, les gyropodes, les mono-roues, les hoverboards a progressé de 57 % entre 2021 et 2022.

La production de financements en crédit-bail par Crédit Mutuel Leasing de tout type de véhicules hybrides et électriques a progressé de près de 25 % entre 2022 et 2021.

En matière d'assurance auto, les offres intègrent plusieurs avantages destinés aux assurés qui privilégient des transports plus durables : l'Avantage Mobilité couvre gratuitement les assurés pour leurs trajets domicile-travail, même s'ils sont effectués en transports en commun ou à vélo, en étendant automatiquement la garantie dommages corporels du conducteur à ces transports. L'avantage Taxi Covoiturage favorise également l'éco-partage en mettant à disposition, en cas d'immobilisation de la voiture, un taxi afin de poursuivre le trajet, que l'assuré covoiture en tant que conducteur ou passager. De plus, l'option -6 000 kms permet d'appliquer un tarif avantageux aux assurés choisissant de rouler peu chaque année. Par ailleurs, dans le cas des véhicules électriques, les garanties de l'assurance automobile sont étendues à la batterie et au câble de raccordement. Une assurance dédiée aux vélos est aussi proposée, afin de couvrir le vol, la casse et les dommages corporels pour les vélos (classiques ou à assistance électrique).

Enfin, concernant les services, des solutions d'accompagnement travaux pour la rénovation énergétique, la fourniture d'énergie renouvelable, pour la recharge de véhicule électrique sont proposées.

3.7.4.2 L'accompagnement des professionnels et les entreprises

Le CIC accompagne la transition écologique et énergétique des entreprises et des professionnels.

Il organise des actions de sensibilisation comme celles menées cette année en Île-de-France afin d'attirer l'attention des entrepreneurs sur les normes et les contraintes écologiques à venir et leur proposer des pistes concrètes d'adaptation : établissement d'un diagnostic, définition de plan d'action, solutions de financement et d'accompagnement.

Ainsi, le Prêt Transition Énergétique à taux bonifié finance des investissements consacrés à l'économie d'énergie, de haute performance énergétique. Son encours au 31 décembre 2022 atteint 238 millions d'euros. En région, les projets financés pour les entreprises et les professionnels en 2022 concernent presque exclusivement des installations de méthanisation et de parcs photovoltaïques. Concernant les projets d'équipement en énergie renouvelable, 606 projets d'entreprises et professionnels ont été financés en 2022 pour 115 millions d'euros. En particulier, les projets d'unités solaires en 2022 ont représenté, pour les clients entreprises et professionnels, 65 % des montants financés en énergie renouvelable.

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

Une politique d'accompagnement des agriculteurs a été définie^[2] afin de les soutenir dans leur transition agro-écologique : des experts les accompagnent dans leurs projets d'équipement en énergie renouvelable avec un financement opéré par le Prêt Transition Agricole, lancé en 2022. Ce prêt est éligible aux garanties INAF (Initiative Nationale pour l'Agriculture Française) et Alter'NA (Fonds régional de la Nouvelle Aquitaine et du Fonds Européen d'Investissement - FEI) et bénéficie d'un refinancement bonifié. Dans le cadre de la prévention, une assurance récolte est aussi proposée aux agriculteurs pour leur permettre de poursuivre leur activité en cas d'aléa climatique, soit

[1] Pour rappel : objectif de +30 % des financements à fort impact climatique (énergies renouvelables) sur la durée du plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !

[2] Cf. paragraphe 3.7.6 sur la politique sectorielle agricole.

multipérils (sécheresse, grêle, tempête, gel, excès d'eau) soit en cas de grêle ou de tempête.

Pour les grandes et moyennes entreprises, sont aussi proposés des prêts dont le taux d'intérêt est indexé sur la réalisation ou non d'objectifs de développement durable en matière environnementale, sociale et/ou de gouvernance (ESG), préalablement définis dans le contrat. 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.

Crédit Mutuel Equity et ses filiales participent aussi au développement de projets favorisant l'adaptation au changement climatique en investissant dans des entreprises qui souhaitent se transformer pour être respectueuses de l'environnement ou dont les produits et services améliorent l'efficacité énergétique (fabrication de chaudières biomasse, rénovation de bâtiment, décarbonation du transport de marchandises, nouvelles technologies ...).

3.7.4.3 Le financement de projets^[1] en énergie renouvelable (SOT60)

En plus des financements infrastructures et télécoms, le département financement de projets du CIC⁽²⁾ a financé en 2022 :

- 14 projets énergies renouvelables : trois projets de parcs éoliens *onshore* localisés en France totalisant près de 125 MW, deux projets de parcs *offshore* en Europe représentant près de 1920 MW (parc éolien Hornsea 2 au Royaume-Uni et parc éolien Gemini aux Pays-Bas), deux projets biomasse localisés en France représentant près de 209 MW, quatre projets solaires totalisant près de 377 MW (trois projets en France, un projet en Espagne), trois projets méthanisation/biogaz en France. Les autorisations cumulées des projets énergies renouvelables fin décembre 2022 atteignent 2,2 milliards d'euros, soit une augmentation de 3 % par rapport à fin 2021. Hors sous-participations, les autorisations cumulées de projets énergies renouvelables fin décembre 2022 s'élèvent à 2 milliards d'euros (en hausse de 1 % par rapport à 2021) ;
- un projet réseau & stockage : projet de batteries de stockage d'électricité totalisant près de 125 MW en France.

Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation. Ils font également l'objet d'une procédure d'évaluation interne incluant des critères ESG décrite dans le plan de vigilance (paragraphe 3.9.3.3).

Le plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* du groupe fixe la progression des financements de projets à fort impact climatique (énergies renouvelables) à 30 %. Cet objectif concerne dans un premier temps la banque de financement, à travers son activité de financement de projets.

Un certain nombre de ces projets ont contribué à l'émission d'un premier *green bond* en 2020 et d'un second^[3] en 2021 par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) pour un montant cumulé de 1,5 milliards d'euros. Comme le *green bond* émis en 2020 inclus dans le *Bloomberg Barclays MSCI Green Bond Index* de décembre 2020, celui émis en 2021 a été inclus dans le *Bloomberg Barclays MSCI Green Bond Index* de décembre 2021.

3.7.4.4 Des fonds pour la transition

En 2022, Crédit Mutuel Capital Privé a poursuivi le déploiement de son fonds d'investissement dédié aux infrastructures, Siloé Infrastructures. Via l'apport de fonds propres (ou quasi fonds propres), il finance des projets de long-terme contribuant au développement des territoires en France^[4] et cible, en priorité, les projets liés à la transition énergétique.

En complément des opérations réalisées en 2020 et 2021, Siloé a investi dans une plateforme de projets photovoltaïques développés par le groupe Teneo aux côtés de la Banque des Territoires. Fin 2022, le véhicule d'investissement Hexagon, dans lequel Siloé a investi en 2020, a finalisé la mise en production d'un projet éolien de 126 MW situé dans l'est de la France. L'ensemble de ces projets représentera à terme une capacité de production d'énergie renouvelable de près de 4 GW.

Par ailleurs, Siloé a apporté des capitaux à une société spécialisée dans le développement de groupes électrogènes alimentés à l'hydrogène et a remporté des appels d'offre dans les Infrastructures de Recharge de Véhicules Électriques (IRVE).

Du côté de la gestion d'actifs, les sociétés de gestion du groupe se mobilisent à travers leurs engagements signés (cf 3.4.1.3.1).

Le CIC propose ainsi à ses épargnants des fonds labellisés ISR ou Greenfin, comme :

- le nouveau fonds CM-AM Global Climate Change, labellisé Greenfin, qui est un fonds d'actions internationales sur la thématique de la transition climatique et dont la philosophie de gestion repose sur quatre thèmes d'investissements de croissance durable : la mobilité durable, les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique, la préservation des écosystèmes et les acteurs du changement ;
- le fonds européen CM-AM Sustainable Planet^[5], labellisé ISR, qui investit dans des sociétés attentives à l'empreinte environnementale de leur mode de production et à la valeur ajoutée « verte » de leurs produits et services autant qu'à leur gouvernance et aux questions sociales ;
- le fonds CM-AM Green Bonds, labellisé Greenfin, qui finance des projets en faveur de la transition énergétique et écologique en investissant dans des obligations vertes dans le respect des *Green Bonds Principles*.

[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.

[2] Intégrant CIC Sud Ouest qui gère directement certains projets.

[3] Informations disponibles sur <https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/programmes/obligations-vertes-et-sociales.html>

[4] La zone d'investissement est principalement la France, avec aussi des projets en zone Euro, au Royaume-Uni et en Suisse.

[5] Auparavant nommé CM-AM Objectif Environnement.

3.7.5 Gestion du risque climatique (ENV52)

Dans un monde toujours plus soucieux de lutter contre le dérèglement climatique et la dégradation de l'environnement, 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 gestion des risques liés au changement climatique (risque physique et risque de transition) est intégrée dans le dispositif de gestion des risques financiers (se référer au 3.3 Risques et opportunités extra-financiers). Les projets développés sont présentés au comité des risques [organe exécutif] puis au comité de suivi des risques [organe délibérant] et font partie du suivi stratégique des risques, en lien direct avec la présidence et la direction générale^[1].

Le CIC participe à la réalisation des objectifs climatiques de la politique du groupe qui consiste en :

- des investissements dans le financement des projets à fort impact climatique (énergies renouvelables) ;
- un accompagnement des entreprises dans la transformation de leur modèle économique ;
- le renforcement des exigences environnementales dans les règles d'octroi de financement ;
- l'alignement des politiques sectorielles pour lutter contre l'utilisation du charbon et des hydrocarbures conventionnels et non conventionnels au travers de la stratégie climat ;
- l'intégration des impacts directs et indirects du risque climatique des activités du groupe dans la cartographie des risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale^[2].

Les risques climatiques sont également analysés dans le cadre des risques opérationnels et leurs conséquences peuvent être minorées grâce au PUPA (Plan d'Urgence et de Poursuite de l'Activité).

Intégration du risque climatique dans le cadre d'appétence aux risques

Le dispositif – ou cadre – d'appétence aux risques (RAF ou *Risk Appetite Framework*) est présenté au chapitre 5 du présent document d'enregistrement universel.

Dans le domaine des risques liés à l'environnement et au climat, le CIC s'assure d'intégrer pleinement ces risques dans le développement de ses activités, en incluant une vision long terme. Cela se traduit par :

- l'intégration de la surveillance des risques environnementaux dont climatiques, ainsi que leurs mécanismes de transmission aux autres risques, notamment crédit, au dispositif de gestion des risques ;
- la mise en place d'outils dédiés pour identifier, mesurer, gérer et suivre l'ensemble de ces risques aussi bien physiques que de transition ;
- le déploiement de mesures d'atténuation de l'impact des risques environnementaux et de mesures d'adaptation au changement climatique.

Dans le cadre d'appétence aux risques, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décliné deux indicateurs liés au risque climatique pour 2023. Il s'agit des expositions aux secteurs du charbon et des hydrocarbures, en lien avec les politiques sectorielles déployées. Des seuils d'alerte et des

limites ont été fixés et des actions correctrices seront mises en œuvre en cas de dépassement.

Pour rappel, les politiques sectorielles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale encadrent le champ d'intervention de ses activités dans les domaines où les impacts sociaux, environnementaux et climatiques, sont les plus élevés.

Risques climatiques et limites pays

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*), fondée 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*), fondée 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.

Au cours de l'exercice 2022, le calcul des limites pays tenant compte de l'indice ND-GAIN a été actualisé même si les notations pays des agences financières intègrent de plus en plus l'aspect environnemental.

Exercice de stress test BCE 2022

La BCE a organisé en 2022 un stress test climatique pour les banques directement supervisées par elle. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a participé au groupe de travail dédié et animé par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel consacré à la complétude des 3 modules :

- le premier module portait sur un questionnaire qualitatif relatif à l'intégration des risques climatiques dans les exercices de stress test ;
- le second module concernait la récolte des données carbone et financière du top 15 des clients pour chacun des 22 secteurs suivis ;
- le troisième module permettait d'analyser l'impact des risques de transition et physiques sur la base de 4 scénarios prédéfinis par la NGFS (*The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System*).

Il ressort de l'analyse des résultats qu'un dispositif de maîtrise de ces risques est mis en place afin de s'assurer de la gestion et suivi de leur évolution, conformément à la feuille de route consolidée. D'autre part, dans le cadre du *stress test* BCE sur le risque de crédit, il apparaît que les risques climatiques ne provoquent pas d'augmentation significative des risques à court terme (provisions, transfert de buckets) que ce soit en risque physique (horizon 1 an) ou transition (3 ans).

À ce stade, le Groupe n'alloue donc pas de fonds propres additionnels au titre des risques climatiques.

[1] Se référer à la partie gouvernance - chapitre Gestion des risques du document d'enregistrement universel du CIC.

[2] Travaux en cours décrits dans le paragraphe 3.3.

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

Taxonomie

En application du règlement (UE) 2020/852 de la Commission Européenne, Crédit Mutuel Alliance Fédérale publie ses expositions bilantielles aux secteurs éligibles à la réglementation Taxonomie.

La Taxonomie Européenne constitue un ensemble de critères de développement durable destiné aux entreprises, aux investisseurs et aux gouvernements. Elle identifie les activités économiques qui peuvent être considérées comme durables ou écoresponsables. Elle permet ainsi aux acteurs de la finance et aux entreprises d'avoir un langage commun et faciliter les investissements et les financements durables.

Elle détermine six objectifs environnementaux auxquels l'actif doit correspondre pour pouvoir être qualifié d'éligible ou d'aligné.

Atténuation du changement climatique  Stabilisation des concentrations de gaz à effet de serre en conformité avec l'objectif de l'Accord de Paris en matière de limitation de la hausse des températures	Adaptation au changement climatique  Réduction du risque d'incidences négatives du climat sur les activités économiques, les populations, la nature ou les biens	Utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines  Maintien du bon état des ressources en eau et prévention de la détérioration des eaux marines et fluviales ou des écosystèmes aquatiques
Transition vers une économie circulaire  Prévention, réduction, revalorisation et recyclage des déchets	Prévention et réduction de la pollution  Prévention et réduction des émissions de polluants autres que le CO₂ dans l'air, l'eau et le sol. Amélioration des niveaux de qualité de l'air, de l'eau ou des sols	Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes  Conservation des habitats naturels, préservation de leur détérioration, utilisation et gestion durable des terres et des forêts. Mise en œuvre de pratiques agricoles durables

Une activité économique est considérée comme éligible si elle est incluse dans la liste évolutive des activités figurant dans les actes délégués du Règlement Taxonomie. Il s'agit des activités sélectionnées à ce stade par la Commission Européenne car elles sont susceptibles d'apporter une contribution substantielle à au moins l'un des objectifs environnementaux. Cette liste sera progressivement complétée.

Une activité économique est qualifiée de durable ou d'alignée si elle répond à quatre conditions :

- l'activité économique doit être en mesure de démontrer qu'elle apporte un bénéfice substantiel à au moins un des six objectifs environnementaux ;
- elle ne doit pas nuire à l'un des 5 autres objectifs ;
- elle doit respecter les garanties sociales minimales ;
- elle doit respecter les seuils techniques de performance.

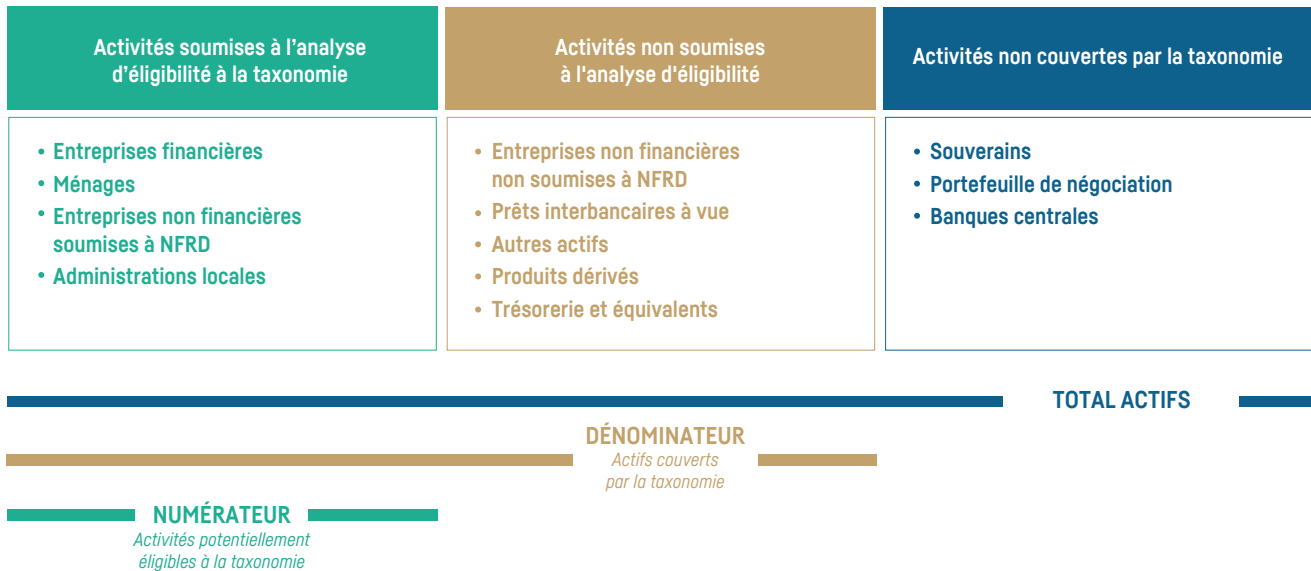
En complément, pour répondre à l'objectif d'atténuation du changement climatique, c'est-à-dire réduire l'impact d'une organisation sur l'environnement, l'activité peut être classée parmi trois niveaux de qualification :

- activités durables, neutres en carbone ou bas-carbone, compatibles avec l'Accord de Paris tels que les transports bas-carbone ;
- activités de transition qui contribuent à réduire les émissions de gaz à effet de serre quand il n'existe pas d'activités alternatives déjà durables comme la rénovation de bâtiments ;
- activités habilitantes qui rendent possible la transition, le « verdissement » ou la réduction des émissions des autres activités/secteurs (exemple : usine de fabrication d'éoliennes).

Présentation méthodologique

Architecture du reporting taxonomie

Le schéma ci-dessous précise le périmètre des actifs pris en compte dans le cadre de l'analyse du bilan selon les exigences réglementaires (Article 8 du règlement Taxonomie).



3

Pour 2022, les travaux sur la taxonomie ont porté sur le périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ils n'ont pas été déclinés au niveau du CIC.

Méthode d'analyse des actifs du bilan

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a procédé à l'analyse de ses expositions pour déterminer l'éligibilité de son portefeuille à la Taxonomie Européenne en identifiant la part de ses actifs éligibles aux deux premiers objectifs de cette réglementation dans le portefeuille clients.

Cette analyse d'éligibilité a été menée selon plusieurs critères.

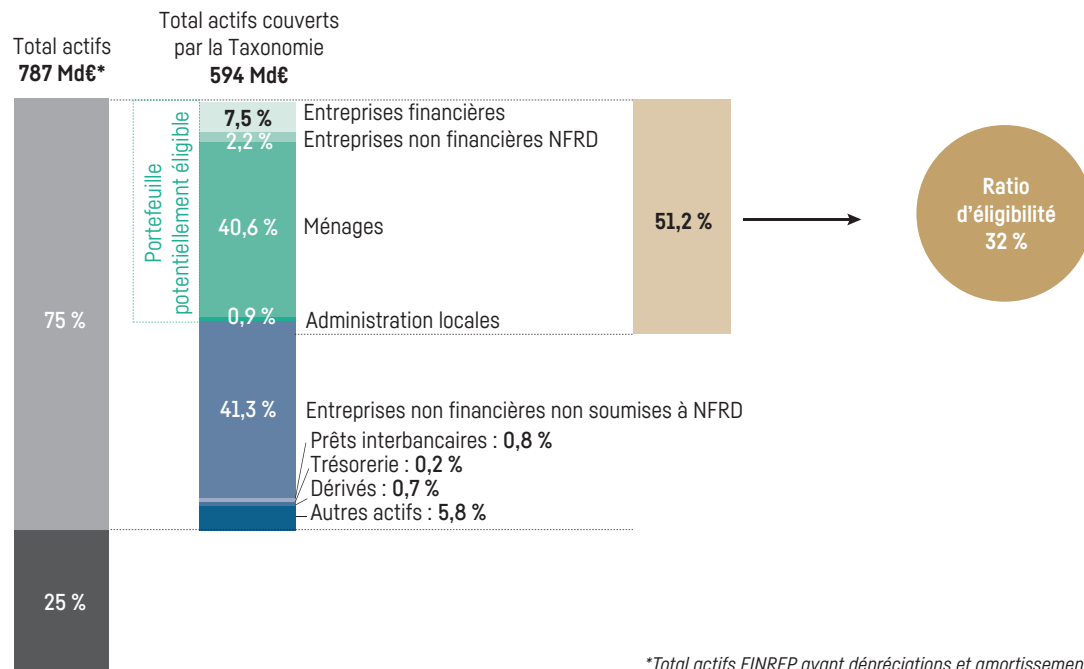
Pour la partie financement des ménages, l'ensemble des prêts immobiliers et de travaux de rénovation immobilière a été considéré comme intégralement éligible conformément au règlement délégué 2021/2178 du 06 juillet 2021. En 2022, les prêts destinés à financer des véhicules et accordés à compter du 1^{er} janvier 2022 ont été ajoutés.

Concernant la partie financement des entreprises, la première étape fut l'identification des clients soumis à la réglementation européenne *Non-Financial Reporting Directive*, la seconde a été de récolter les pourcentages d'éligibilité à la Taxonomie des chiffres d'affaires des entreprises. Ces informations proviennent de leur document d'enregistrement universel, rapport de gestion ou déclaration de performance extra-financière. Les pourcentages d'éligibilité ainsi publiés par les clients ont servi de base pour pondérer les encours relatifs à ces derniers. Pour rappel, l'année précédente, le Green Asset Ratio (GAR) volontaire avait pris en compte l'éligibilité des activités des clients soumis à NFRD sur la base de leur principal secteur d'activités (référencées par le règlement délégué (UE) 2021/2139).

À noter que dans le cas d'une exposition sur une filiale, le choix a été fait de s'appuyer sur le ratio publié par sa maison mère.

Éligibilité du portefeuille Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Détails des résultats de l'analyse de l'éligibilité



Les actifs exclus du scope correspondent aux expositions sur des administrations centrales, banques centrales et émetteurs supranationaux, ainsi que sur le portefeuille de négociation.

À noter : les expositions sur la CDC, établissement public français qui bénéficie du même *rating* que la France et assimilé souverain, sont également exclues du scope.

51,2 % des actifs couverts par la réglementation ont été soumis à l'analyse d'éligibilité aux critères de la Taxonomie.

Au 31 décembre 2022, le *Green Asset Ratio* d'éligibilité à la Taxonomie s'élève ainsi à 32 %, ce qui correspond au ratio des actifs éligibles sur la totalité des actifs couverts par la réglementation.

PRÉSENTATION DES RATIOS RÉGLEMENTAIRES (BASE OBLIGATOIRE)

Ratios	Dénominateur	2022
Part des expositions sur des activités économiques éligibles à la taxonomie	Total actifs couverts par la taxonomie	32,0 %
Part des expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie	Total actifs couverts par la taxonomie	19,3 %
Part des expositions sur des administrations centrales, banques centrales et émetteurs supranationaux	Total actifs	21,7 %
Part des produits dérivés	Total actifs	0,5 %
Part des expositions sur des entreprises non tenues de publier des informations non financières en vertu de l'article 19 bis ou de l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE (NFRD)	Total actifs	31,1 %
Part du portefeuille de négociation	Total actifs	2,9 %
Part des prêts interbancaires à vue	Total actifs	0,6 %

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément au règlement délégué EU 2022/1214, Crédit Mutuel Alliance Fédérale publie le « Modèle 1 - Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile » exigé par la réglementation. Concernant les modèles 4 et 5, également assujettis à des obligations de publication au regard du règlement délégué 2022/1214, Crédit Mutuel Alliance Fédérale n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison du fait qu'elles dépendent de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Activités liées à l'énergie nucléaire		Activités liées au gaz fossile	
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Oui	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Oui	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Oui	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui

Le financement des activités susmentionnées est cependant encadré par des règles internes consignées au sein de politiques sectorielles dédiées. Les politiques sectorielles sont des textes encadrant les financements et investissements de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui interviennent dans des secteurs sensibles au regard de critères sociaux ou environnementaux. Ainsi, parmi les financements susmentionnés et déjà réalisés par le passé, certains sont désormais irréalisables en raison de l'application des politiques sectorielles.

En effet, la politique sectorielle « énergies nucléaires civiles » encadre les opérations et conseils fournis à des entreprises du secteur du nucléaire civil. Le groupe s'assure que toute demande s'inscrit dans le cadre des lois en vigueur ainsi que dans des standards 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. Comme l'ensemble des politiques sectorielles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la politique « énergies nucléaires civiles » est consultable publiquement^[1].

De même, la politique sectorielle « hydrocarbures » proscribit tout financement de nouveau projet d'exploration, de production, d'infrastructure^[2] (oléoduc, gazoduc et unités de stockage) ou de transformation (raffineries de pétrole, terminaux de liquéfaction de gaz) dans le pétrole et le gaz. Cette décision vient renforcer celle initialement prise en février 2020 de ne plus financer les projets liés aux hydrocarbures non conventionnels, incluant les projets en Arctique. De même, Crédit Mutuel Alliance Fédérale entendra s'abstenir de fournir des services bancaires et financiers aux entreprises listées dans la liste de référence *Global Oil & Gas Exit List* (GOGEL) de l'ONG *Urgewald* dont la part de production d'hydrocarbures non conventionnels est supérieure à 25% (seuil qui sera abaissé à 20% au 01/01/2024^[3]).

Prochaines étapes

Crédit Mutuel Alliance Fédérale poursuivra en 2023 les travaux liés au reporting Taxonomie afin de calculer l'alignement de ses actifs sur les deux premiers objectifs (atténuation et adaptation au changement climatique).

Concernant le financement aux entreprises soumises à la NFRD, les pourcentages d'alignement calculés par les clients seront pris en compte tant au niveau de leur chiffre d'affaires qu'au niveau de leurs investissements.

Concernant le financement dont l'objet est déterminé comme les actifs immobiliers, les véhicules ou les financements dédiés à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique, une analyse des critères techniques^[3] sera effectuée afin d'évaluer leur alignement à la Taxonomie.

Les quatre autres objectifs environnementaux seront inclus dans l'analyse, à compter de la publication au Journal Officiel de l'Union Européenne des actes délégués complémentaires de la Commission Européenne.

Des données détaillées complémentaires sur les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance sont disponibles dans le Pilier 3 ESG chapitre 5.18 du document d'enregistrement universel.

[1] Cf. <https://www.bfc.m.creditmutuel.fr/rsm/politiques-sectorielles/index.html>

[2] Hors politique sectorielle maritime :

https://www.bfc.m.creditmutuel.fr/portage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique_Mobile_Secteur_Maritime.pdf

[3] Critères techniques listés dans l'annexe II du règlement délégué (UE) 2021/2139 du 4 juin 2021.

3.7.6 Des politiques sectorielles plus exigeantes (ENV44)

Le CIC participe à l'élaboration des politiques sectorielles du groupe et veille à leur application. Ces politiques font partie du dispositif de gestion des risques ESG (voir paragraphe 3.9.3.3). Ces politiques sectorielles visent à délimiter un champ d'intervention pour le CIC, à fixer des critères et des principes pour l'exercice de ses activités dans les domaines où les impacts sociaux et environnementaux sont les plus élevés.

Les mesures découlant de ces politiques s'appliquent à l'ensemble des entités sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires propres à chaque entité. Elles peuvent faire l'objet de révision chaque fois que nécessaire. Les politiques sectorielles et leurs évolutions sont systématiquement soumises à l'approbation des conseils d'administration de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, de la BFCM et du CIC.

Par ailleurs, depuis le 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).

En 2022, la politique hydrocarbures a été renforcée. Elle est applicable au 1^{er} janvier 2023.

Intégration de critères ESG à l'octroi dans la banque de financement

Des grilles d'analyses spécifiques pour les secteurs d'activité 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.

Une grille d'analyse générale a aussi été développée renforçant l'exigence du groupe à tous les secteurs ne faisant pas partie des politiques sectorielles et permettant aux équipes commerciales de s'assurer du respect des engagements de la démarche du groupe en matière de RSE. 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-ESG. 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. Cette démarche engagée en faveur du financement de la transition environnementale promeut comme élément de décision 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 lié à la non-application des engagements de la stratégie du groupe en matière de RSE 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 de développement durable et les valeurs du groupe.

Intégration des critères ESG à l'octroi dans les réseaux

Le dispositif d'intégration des critères ESG dans les décisions à l'octroi des financements à la clientèle des PME et ETI dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros, initié en 2021 au CIC Lyonnaise de Banque, a été validé. Il a été déployé dans les réseaux des banques CIC en 2022. Le dispositif mis en place au sein du périmètre de la banque de financement a été adapté avec un questionnaire de dix questions. Selon le même procédé, une grille d'application a été réalisée comprenant l'étude de critères ESG, l'analyse d'éventuelles controverses et l'éligibilité aux politiques sectorielles.

À nouveau, la complétude des grilles est de la responsabilité des chargés d'affaire en amont de la présentation du dossier à la commission des engagements pour statuer sur l'octroi de financement. Un comité RSE a été créé au niveau de chaque banque régionale. Instance consultative, il a pour mission d'émettre des avis sur les dossiers susceptibles de poser des questions sociales, environnementales ou de gouvernance à l'entrée en relation, à l'octroi d'un financement ou lors du renouvellement annuel des dossiers de la banque. Il a également pour mission de faire progresser les méthodes d'analyse des dossiers au sein de la banque. La saisine du comité RSE est obligatoire pour les dossiers ayant recueilli une note inférieure ou égale à D- au questionnaire ESG.

Zoom sur les politiques sectorielles

Politique Charbon

1/ Entreprises relevant de la liste d'exclusion « *Global Coal Exit List* » :

- gel immédiat des opérations bancaires, financements de projets et d'investissements ;
- sortie immédiate des positions d'investissement prises en assurance, 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

Depuis octobre 2021, le CIC stoppe tout financement de nouveau projet d'exploration, de production, d'infrastructure^[1] (oléoduc, gazoduc et unités de stockage) ou de transformation (raffineries de pétrole, terminaux de liquéfaction de gaz) dans le pétrole et le gaz.

Le CIC renforce son dispositif avec des seuils restrictifs et s'abstient de fournir des services bancaires et financiers aux entreprises listées dans la liste de référence *Global Oil & Gas Exit List* (GOGEL) de l'ONG Urgewald dont :

- la part de production d'hydrocarbures non conventionnels est supérieure à 25 % dès le 1^{er} janvier 2023 ;
- la part de production d'hydrocarbures non conventionnels est supérieure à 20 % dès le 1^{er} janvier 2024.

Cette trajectoire volontariste s'inscrit également dans l'objectif de neutralité carbone à horizon 2050.

Les hydrocarbures non conventionnels concernés par l'application du seuil sont :

- pétrole ou gaz de schiste ;
- pétrole issu de sables bitumineux ;
- pétrole lourd^[2] et extra-lourd^[3] ;
- pétrole en eau profonde^[4] ;
- pétrole extrait en Arctique^[5] ;
- méthane de houille.

Au-delà du respect des seuils, le CIC conditionne la continuité de ses soutiens financiers aux entreprises engagées à respecter une trajectoire climatique publique, détaillée et cohérente avec les objectifs de réduction de l'empreinte carbone de ses portefeuilles de crédit, d'investissement et d'assurances.

Par ailleurs, le CIC maintient les financements et investissements pour les entreprises du secteur des énergies fossiles publiquement engagées dans une stratégie d'adaptation de leurs activités favorisant la transition énergétique au travers de financements et/ou investissements dédiés aux 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 ses 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 et industriels répondant à 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, mine artisanale, impact critique sur une zone protégée ou une zone humide inscrite sur la liste de Ramsar, site inscrit 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.

[1] Hors politique sectorielle maritime :

https://www.bfc.creditmutuel.fr/partage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique_Mobilit%C3%A9_Secteur_Maritime.pdf

[2] Densité comprise entre 22,3° à 10° API (American Petroleum Institute).

[3] Densité inférieure à 10°API.

[4] Pétrole en eaux profondes : l'activité pétrole eau profonde, s'entend comme les opérations d'exploration, de développement et de production sur des champs pétroliers offshore qui se situent à des profondeurs excédant 5 000 ft (1.500 m).

[5] Périmètre de l'Arctic Monitoring and Assessment Programme (AMAP) Zone recouvrant huit pays bordant l'océan Arctique : le Canada, le Danemark (avec le Groenland), la Finlande, l'Islande, la Norvège, la Russie, la Suède et les États-Unis (Alaska), avec les aires marines associées, pour une superficie totale d'environ 18 millions de km².

Politique Agricole

L'objectif de cette politique est de soutenir une agriculture performante, durable et bas carbone grâce à la mise en place d'un dispositif complet : subvention pour accompagner la réalisation d'un diagnostic carbone et pour soutenir les démarches de certification, gamme de prêts dédiés bonifiés.

Ces dispositifs permettent d'encourager les exploitants à investir pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, améliorer le potentiel de stockage de carbone dans les sols et préserver la biodiversité.

De plus, une analyse objective des plans d'actions menés par les agriculteurs en matière environnementale, social et de gouvernance, fondée sur les principes de conditionnalités des aides de la Politique Agricole Commune, vient renforcer le dispositif des décisions d'octroi de financement des opérations bancaires du marché de l'agriculture.

C'est une démarche engagée favorisant la transition agro-écologique et affirmée par un dialogue constructif avec les exploitants agricoles pour mieux les accompagner dans leurs projets.

3.8 LA GOUVERNANCE

Suite à l'adoption d'une raison d'être *Ensemble, écouter et agir* et du statut d'entreprise à mission pour le CIC en 2020, un comité de mission effectue le suivi de l'exécution de ces missions et rend compte au moins une fois par an au conseil d'administration de la bonne exécution de son suivi. Un organisme indépendant vérifie l'exécution des objectifs

sociaux et environnementaux. Son avis est joint au rapport du comité de mission.

Se référer au chapitre Gouvernement d'entreprise du présent document d'enregistrement universel.

CIC HOLDING

Indicateurs publication	Intitulé	2022	2021
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	5	3
GOUV9-01	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration par tranche d'âge	8	8
GOUV9-02	< 40 ans	0	0
GOUV9-03	40/49 ans	0	1
GOUV9-04	50/59 ans	4	2
GOUV9-05	> 60 ans	4	5
GOUV25	Taux global de renouvellement des conseils dans l'année (nouveaux membres élu sur total de membres)	25 %	12,5 %
GOUV26	Taux de participation aux conseils	95 %	94 %

3.9 PLAN DE VIGILANCE

3.9.1 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 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 consultable sur le site dédié^[1].

3

3.9.2 Présentation du plan de vigilance

3.9.2.1 Définition du plan de vigilance

« Le plan comporte les mesures de vigilance raisonnables 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 et 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.

- 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 à 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.

3.9.2.2 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,

2/ La santé et la sécurité des personnes

a) Définitions

L'OMS définit la santé comme « l'état complet de bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité ».

La sécurité désigne l'ensemble des dispositions destinées à assurer la protection des personnes et des biens de façon à se trouver dans une situation dans laquelle l'ensemble des risques est acceptable.

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

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

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

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 ou de toute autre personne.

3/ 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).

3.9.3 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.

3.9.3.1 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.

3.9.2.3 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 ses sous-traitants.

Il s'agit des dirigeants, employés, des travailleurs temporaires, du personnel détaché ou non, des fournisseurs, des sous-traitants, des clients et de toute autre personne impliquée.

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 ;
 - sur les clients *via* l'activité, les financements octroyés, les investissements réalisés, les produits et les services proposés ;
 - 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.

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, les fournisseurs, les clients ou 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, le harcèlement ;
- 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.

3.9.3.2 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 par le 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 catégorie dont les principales sont « fournisseurs essentiels » et/ou « sensibles ». Cette classification se fait dans le cadre des règles liées notamment à l'identification de l'externalisation des prestations selon les règles définies par le groupe. Pour les appels d'offres, 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 Entreprises de Services du Numérique. Euro-Information en effectue une réactualisation régulière.

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

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'appliquet 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'appliquet - 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.

[1] Le risque brut est défini sans prendre en compte l'environnement de contrôle.

[2] Conseil national des activités privées de sécurité.

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], 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 entité métier 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

De manière générale, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour principe de faire très peu appel à l'externalisation, et ce, dans tous les domaines, y compris informatique. À ce titre, sont conservés au sein du groupe les activités stratégiques et le cœur de métier, la priorité étant donnée aux expertises internes.

L'externalisation hors du groupe est circonscrite à des processus spécifiques nécessitant une expertise particulière ou permettant de répondre aux besoins spécifiques d'entités.

Lorsque Crédit Mutuel Alliance Fédérale recourt à l'externalisation, cela lui permet de maîtriser ses coûts tout en maintenant le niveau de qualité et de sécurité attendu, tant d'un point de vue utilisateur que réglementaire, d'être réactif vis-à-vis des évolutions du marché et de rester flexible face aux demandes et besoins des métiers. De plus, la démarche d'externalisation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'inscrit dans le respect des principes universels en matière de droits de l'homme, de normes de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption.

Le cadre procédural relatif au contrôle des activités externalisées élaboré par la direction de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'articule autour d'une politique générale qui établit le cadre du dispositif ainsi que d'une procédure opérationnelle intégrant neuf annexes détaillant le processus et le rôle des différentes parties prenantes. Ces documents sont actualisés en tant que de besoin. Le processus d'externalisation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, conformément aux dispositions réglementaires (art 239 du décret 3 novembre 2014) s'inscrit dans une politique formelle de contrôle des prestataires (procédure, contrôle, reporting). Chaque entité mettant en place un dispositif de sous-traitance doit établir 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 définisse, à travers des clauses et annexes spécifiques, les modalités d'application, à savoir : les niveaux de qualité, de sécurité et de performance des services attendus, un reporting régulier de l'activité et de la situation financière du prestataire, l'existence de mécanismes de secours et le plan de réversibilité en cas d'interruption de la prestation.

Les exigences réglementaires relatives à la protection des informations confiées et à l'accès pour la supervision : BCE / ACPR (ou l'AMF) aux informations liées à l'externalisation, doivent également être reprises. Plus généralement, le contrat doit se conformer aux lois et règlements applicables à l'entité.

Chaque entité est tenue d'obtenir la signature de la charte des relations fournisseurs pour chaque prestation essentielle externalisée.

3.9.3.3 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 2022, 64 % des collaborateurs du CIC [SOT105] ont suivi dans son intégralité un e-learning sur le RGPD (Règlement Général de Protection des Données Personnelles) et la CNIL.

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 la sécurité informatique. Ainsi, s'appuyant sur la norme ISO 27001 : 2017, un système de management de la sécurité de l'information SMSI est déployé sur l'ensemble des sites de production. La norme ISO 27001 : 2017 apporte un cadre de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration d'un SMSI dans le temps. Le SMSI prend en compte le contexte externe et interne, les besoins et attentes des parties intéressées.

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 ISO9001 (Système de Management de la Qualité) - ISO27001 (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.

La sécurité est en permanence 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. La détection et réponse aux incidents de sécurité est réalisée par l'intermédiaire de la Tour de Contrôle Sécurité. Une équipe *Red Team* a été créée avec pour principales missions d'identifier les failles de sécurité potentielles, de tester les moyens de détection et de réponse face aux attaques et d'apporter la vision « hackers éthiques » aux équipes de développement.

Différents indicateurs de suivi sont mis en place tels que :

- le taux de disponibilité des principales applications TP⁽²⁾ qui est de l'ordre de près de 100 % en 2022 [SOT102] ;
- le nombre de sinistres informatiques dont le coût est supérieur à 1 000 euros [324 sinistres en 2022] [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, via des formations internes et une information disponible sur l'intranet.

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, incluant 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) Clients fragiles et vulnérables

La politique du CIC s'inscrit dans celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui 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 : 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 ;

(1) Règlement général pour la protection des données.

(2) TP : Transactionnel process (applications majeures utilisées par le réseau bancaire).

- en se dotant d'un organe de gouvernance centrale dédié, le comité clientèle fragile ou vulnérable, afin de garantir l'effectivité de la mise en œuvre des obligations réglementaires et des bonnes pratiques concernant la protection de la clientèle fragile ou vulnérable et promouvoir l'inclusion bancaire.

À l'instar des années précédentes, c'est sous l'égide du comité clientèle fragile ou vulnérable que la mise en œuvre des préconisations de l'OIB – Banque de France, des attentes des pouvoirs publics et des recommandations de l'ACPR issues des contrôles diligentés en 2019, 2020 et 2021 concernant la clientèle fragile et le plafonnement des frais bancaires, s'est poursuivie.

Les actions mises en place et ayant le plus d'impact sont décrites ci-dessous :

- un dispositif de détection de la fragilité prédictive, basé sur un modèle statistique, a été déployé en novembre 2022. Les dossiers des clients ainsi détectés sont proposés aux chargés de clientèle *via* l'applicatif de gestion des débiteurs afin de mettre en place les mesures adéquates d'accompagnement ;
- un réseau de référents clientèles vulnérables et fragiles a été mis en place pour répondre aux attentes du pôle commun ACPR-AMF : interlocuteur privilégié des agences, le référent contribue à la diffusion et mise en œuvre des bonnes pratiques à l'égard des clientèles vulnérables et fragiles (en particulier les seniors vulnérables isolés, tiers protégés) concernant notamment la commercialisation de l'épargne financière. Il veille également à l'adéquation des propositions commerciales et équipements aux besoins des clientèles concernées.

En 2022, comme les années précédentes, 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.

f) Accessibilité aux services bancaires

Dans le cadre de la réglementation sur l'accessibilité des établissements recevant du public aux personnes handicapées, un registre public d'accessibilité est en place dans tous les points de vente afin d'informer le public du degré d'accessibilité du lieu ainsi que des dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, de bénéficier des prestations de l'agence. Par ailleurs, le CIC met à disposition sur tous les territoires où il est présent plus de 2 000 DAB dont 99 % sont accessibles aux malvoyants.

Des relevés de compte en braille sont mis à disposition. Le CIC s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'accessibilité pour rendre ses sites et ses applications accessibles à tous, y compris aux seniors ou aux personnes handicapées ou ayant des limitations fonctionnelles, sur tout type de support (ordinateur, smartphone, tablette, etc.). Ainsi, un service d'interprétation de la langue des signes à distance est mis à disposition des clients déficients auditifs. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par chat ou par vidéo-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. Par ailleurs, les clients sourds ou malentendants ayant souscrit un abonnement téléphonique auprès du CIC peuvent désormais bénéficier d'une heure gratuite par mois de traduction, conformément à la réglementation.

En parallèle, une veille technologique régulière est effectuée sur les outils techniques et la sensibilisation à l'accessibilité a été intégrée dans le cursus de formations internes suivi par les équipes en charge de développement informatique. Certains collaborateurs sont désormais experts en accessibilité. Ils accompagnent les projets à tous les stades, audient sites ou applications à la demande et traitent les

retours des clients. Le niveau d'accessibilité du site [cic.fr](https://www.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 :

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

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 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 pour faciliter le suivi et conserver des pistes d'audit. Depuis décembre 2020, cet outil a évolué pour intégrer la nouvelle classification des réclamations et renseigner précisément les nouveaux questionnaires ACPR Banque et Assurance.

La priorité donnée à la satisfaction des clients en toute circonstance explique l'intérêt marqué du Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour l'amélioration constante du traitement des réclamations clients. 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 directeur général adjoint du CIC, en vue de piloter les réclamations et coordonner les services relations clientèle des différentes entités. Début 2020, ce dispositif est renforcé par la création du comité réclamations clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce comité définit les actions à mettre en œuvre sur la base d'une analyse qualitative et quantitative complète des réclamations et sur la base de la synthèse des points à améliorer détectés dans le cadre du traitement des réclamations.

Enfin, depuis fin avril 2021, une enquête de satisfaction est adressée à chaque client réclamant à l'issue de sa réclamation afin de connaître son ressenti quant au traitement de sa réclamation et les améliorations souhaitées.

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

Des politiques sectorielles sont formalisées afin de définir les modalités d'intervention des activités pour les secteurs minier, charbon, hydrocarbure, mobilité, défense et sécurité, énergie nucléaire civile 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. C'est le cas de la politique hydrocarbure révisée en 2022.

Des grilles d'analyses, soit spécifiques à un secteur d'activité, soit générales pour tous les secteurs qui ne sont pas soumis aux politiques sectorielles, intègrent les notations extra-financières des contreparties analysées lors des décisions d'octroi des opérations bancaires et financières.

En 2021, un pilote sur l'intégration des critères ESG dans la décision d'octroi de financement au sein du réseau entreprises avait été lancé auprès du CIC Lyonnaise de Banque pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros. Une grille d'application a été réalisée comprenant les critères ESG et les critères liés aux différentes politiques sectorielles afin d'analyser l'engagement ESG des GME et des grandes entreprises. Le processus a été validé en 2022 et déployé dans les autres banques 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.

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 portefeuilles annuelle.

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 serre au travers de 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 sociétale de Crédit Mutuel Equity, qui regroupe l'ensemble des activités de Capital Investissement, fait partie intégrante de sa doctrine d'investissement, qui a été enrichie au cours de l'année. Dans le cadre du renforcement de cette démarche, Crédit Mutuel Equity a développé une méthode d'évaluation et un outil d'analyse, afin d'accompagner la transformation des entreprises de son portefeuille, sur les enjeux ESG. Le résultat de cette analyse ESG fait partie intégrante du dossier adressé au Comité d'Investissement et doit recevoir l'avis préalable du Directeur en charge des missions ESG. Les points d'amélioration identifiés et le plan d'actions défini en concertation avec l'équipe dirigeante font l'objet d'un suivi durant toute la période de détention de la participation.

Pour compléter cette démarche, un comité ESG peut être sollicité pour un avis à formaliser en fonction d'un besoin d'éclairage ou de prise de position préalable nécessaire du fait d'un secteur d'activité sensible, d'un litige ESG significatif identifié, ou de tout autre problématique remettant en cause l'opportunité d'investissement dans sa dimension ESG.

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. Conformément aux dispositions des articles 3 et 4 du règlement SFDR *Disclosure*, Crédit Mutuel Capital Privé publie sur son site sa politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans le processus d'investissement.

[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.

Finance responsable et durable

Le 10 mars 2021, le règlement européen SFDR, est entré en vigueur. Il prévoit l'obligation pour les acteurs des marchés financiers et les conseillers financiers qui fournissent des conseils en investissement ou des conseils en assurance relatifs à des produits d'investissement fondés sur l'assurance, indépendamment de la conception des produits financiers et du marché cible, de publier des politiques écrites sur l'intégration des risques en matière de durabilité et de garantir la transparence de cette intégration.

Le CIC propose, dans le cadre de ses offres d'épargne financière, des services de conseil en investissement et de conseil en assurance.

Pour répondre à cette obligation pour l'ensemble des entités concernées dont le CIC, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a défini une politique générale relative l'intégration des risques en matière de durabilité et la prise en compte des incidences négatives en termes de durabilité dans le conseil en investissement et en assurance.

Cette politique est disponible sur le site internet du CIC.

De plus, le règlement exige des gestionnaires d'actifs qu'ils fournissent des informations sur les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance de leurs investissements, et leur impact sur la société et la planète. Les fonds sont classés dans l'une des trois catégories, articles 6, 8 ou 9, en fonction de l'objectif de durabilité :

- article 6 : l'article de la transparence, le prospectus devant précisé si le fonds intègre ou non le risque de durabilité ;
- article 8 : les produits qui favorisent la durabilité environnementale et sociale en intégrant la durabilité de manière contraignante ;
- article 9 : les fonds à impact qui se fixent des objectifs extra-financiers (investissement durable ou réduction des émissions carbone).

Ce règlement a pour objectif de fournir une plus grande transparence ainsi qu'une grille de comparaison de l'offre de fonds d'investissement, au niveau de leur approche environnementale, de gouvernance et sociale. Les investisseurs identifient ainsi plus facilement les produits et disposent d'une documentation extra-financière avec des standards minimums au niveau européen.

Pour les sociétés de gestion, la mise en place de la réglementation SFDR est l'occasion de réaffirmer leurs engagements et leur implication forte en matière de finance responsable.

Ainsi, l'investissement responsable couvre progressivement l'ensemble des activités de Crédit Mutuel Asset Management, au travers d'un dispositif d'intégration ESG pour la plupart des fonds et d'une démarche ISR pour une gamme de fonds ciblée à destination de la clientèle. Elle a aujourd'hui pour ambition que la majeure partie de ses fonds ouverts respectent les critères de l'article 8 ou de l'article 9 du règlement européen SFDR.

Chacun des pôles du groupe La Française, actifs financiers ou immobiliers, classe plus de la moitié de ses encours en article 8 ou 9 SFDR, c'est-à-dire dans des fonds qui respectent des critères de durabilité ou se donnent des objectifs de performance environnementaux ou sociaux.

BLI - Banque de Luxembourg Investments a renforcé la place de l'ESG au sein de son offre de solutions de placement. La classification apportée par le règlement SFDR s'inscrit dans cette dynamique et formalise des pratiques existantes. Plusieurs fonds de la gamme BLI répondent déjà aux exigences de l'article 8 ou 9 de la réglementation SFDR. L'objectif est que la majeure partie de la gamme tende vers ces classifications à terme.

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. En complément, 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.

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 avec 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. Une attention particulière est portée au respect des meilleures pratiques de l'éthique professionnelle et en particulier, au strict respect des principes relatifs à la corruption sous toutes ses formes, notamment concernant les pratiques en matière de cadeaux et autres avantages.

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 2020) ;
- l'application de pratiques cohérentes au sein d'autres filiales d'Euro-Information à savoir EIS, EPS, ETVS, EP3C et EIDS dès lors qu'ils ont des achats spécifiques à réaliser.

Les équipes juridiques, achats, risques opérationnels, contrôle périodique et contrôle permanent sont représentées au comité suivi fournisseurs avec en invité régulier une personne de l'audit interne d'Euro-Information. La direction Euro-Information est informée des travaux du comité suivi fournisseurs. Un formulaire permet de noter la qualité de la prestation. Il intègre depuis 2020 des critères d'escalades et/ou de plan d'actions à mener selon les notes obtenues.

Dans le cadre du processus d'identification des prestations, les risques de réputation RSE et de non-conformité RSE, en lien avec les politiques sectorielles, sont intégrés à l'analyse du risque depuis 2020.

Les notations financières et qualité sont effectuées chaque année.

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

3/ Dans la relation avec les salariés

Des relations basées sur l'éthique et la déontologie

Crédit Mutuel Alliance Fédérale promeut certaines valeurs et principes tels que la solidarité, la liberté, la responsabilité et la protection de l'environnement, 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 notamment fixés par le règlement intérieur et ses trois annexes dont le recueil de déontologie ;
- le code d'éthique et de déontologie, modifié 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 aux directeurs d'agence ainsi qu'à un certain nombre de responsables des sièges et métiers du CIC. Son périmètre a été élargi depuis 2020 à l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en France comme à l'étranger dont celles du CIC. L'outil dédié ETHIK est enrichi d'un focus portant chaque année sur une thématique différente. Pour 2022, il s'agit de la protection du climat et de l'environnement ;
- 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 a été déployé depuis 2022,
 - 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 place :

- 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, signature d'un accord-cadre de groupe sur la qualité de vie au travail en octobre 2020, 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 les discriminations : charte relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, 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

Le CIC participe à l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le cadre de son plan stratégique *ensemble#nouveau monde 2019-2023* !, à réduire de 30 % son empreinte carbone interne France. C'est dans ce contexte qu'une démarche de gestion méthodique de l'énergie a été mise en place (certification ISO 5001 délivrée par l'AFNOR en 2020 et confirmée en 2021).

Grâce à 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 84,2 % et 98,1 % à fin décembre 2022 ;
- gestion des déchets : procédure « collecte des cartouches imprimantes usagées », dispositif de tri sélectif (recyclage des papiers, récupération des batteries usagées...) ;
- réduction de la consommation numérique : en 2022, l'opération *Eco Clean Up Week* a été renouvelée pour la 4^e fois. Elle invite les collaborateurs à optimiser leur empreinte carbone numérique grâce à la réduction et à la suppression des fichiers et le nettoyage des messageries électroniques. Près de 90 tonnes de CO₂ ont ainsi été économisées au niveau des banques CIC.

3.9.3.4 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.), 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 lui donne la possibilité de recourir aux autorités externes (AMF, ACPR, etc) ou judiciaires, voire aux médias en cas de situation d'urgence. Ce dispositif est supervisé par la direction de la conformité et, depuis 2022, par la DRH groupe qui en assure le reporting régulier.

3.9.3.5 Le dispositif de suivi

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

Bilan d'application du code d'éthique et de déontologie « ETHIK 2022 »

Le bilan 2022 a été marqué par une participation soutenue de 98,1 % des 3 963 responsables concernés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, avec une légère hausse (97,8 % en 2021). Il a permis de vérifier que les règles de bonne conduite énoncées dans le code d'éthique et de déontologie étaient respectées, avec des évaluations allant de 4,4 à 4,9 sur une échelle croissante graduée de 0 à 5 et une moyenne générale stable de 4,7 sur 5. Il a mis en valeur les relatives difficultés de mise en œuvre qui pouvaient être rencontrées sur certains thèmes tels que la protection et le respect de l'environnement ou encore 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.

En complément, un focus permet de développer un thème lié à l'une de ces règles. Pour 2022, il est dédié à la protection du climat et de l'environnement.

Suivi des modules d'autoformation

Par ailleurs, en 2022, 85 % des formations à distance sur les règles de déontologie qui évoquent 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, 78 % des formations de 1^{er} niveau et 89 % des formations approfondies ont été terminées par les collaborateurs du CIC inscrits. Fin 2022, 93 % des collaborateurs inscrits à un module de formation « prévenir les discriminations et favoriser la diversité » ont terminé leur formation en 2022.

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.

Au niveau des banques CIC, le nombre de réclamations est de 12 135 en 2022 (SOT106). 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 0,49 pour 1000 clients.

S'agissant de la médiation, le nombre de saisines du médiateur du groupe augmente de 17 % en 2022. Le nombre de dossiers recevables (éligibles à une médiation) progresse de 90 % et représente 34 % des saisines en 2022 contre 21 % en 2021.

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 clientèle fragile au niveau du CIC a progressé de 5 % entre 2021 et 2022.

Autres indicateurs (liste non exhaustive)

Charte fournisseur

4 033 chartes sont signées par des fournisseurs de CCS et plus de 220 fournisseurs d'Euro-Information (SOT100) à fin décembre 2022.

Financements de projets

Parmi les 37 projets financés en 2022, 26 sont classés en catégorie B, 9 en catégorie C et 2 en catégorie A.

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

ISR

De manière globale et selon les classifications du règlement européen SFDR, les encours de Crédit Mutuel Asset Management se répartissent au 31 décembre 2022 comme suit :

- les fonds art. 9 – Class AMF I : 196 millions d'euros ;
- les fonds art. 8 – Class AMF I et II : 58 410 millions d'euros.

Ces classifications représentent 84,6 % des encours de Crédit Mutuel Asset Management au 31 décembre 2022.

Les fonds classés article 9 et article 8 du groupe La Française représentent respectivement 17,2 milliards d'euros et 6 milliards d'euros, soit globalement 51 % des encours du groupe La Française.

Concernant les fonds gérés par BLI (Banque de Luxembourg Investments), les encours avec label atteignent 5,4 milliards d'euros. Au 31 décembre 2022, les encours totaux se répartissent comme suit :

- les fonds art. 9 : 78 millions d'euros ;
- les fonds art. 8 : 12,9 milliards d'euros.

3.9.4 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 : la direction de la conformité, les 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 2022, le CIC a continué de renforcer les dispositifs de prévention, d'atténuation et de gestion des risques.

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

- le déploiement d'une grille intégrant des critères ESG pour les demandes de financement des clients du marché entreprise GME/GE du réseau des banques CIC ;
- la révision de la politique sectorielle hydrocarbures plus exigeante ;
- le lancement de travaux pour définir l'engagement du groupe dans la préservation de la biodiversité.

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

- s'agissant du code d'éthique et de déontologie : l'application ETHIK est depuis 2021 accessible en cinq langues (français, anglais, espagnol, allemand et néerlandais belge). Depuis 2021, des questions complémentaires sont posées, sur un thème différent chaque année, lié à une des règles de conduite. En 2022, le focus du bilan ETHIK porte sur la protection du climat et de l'environnement ;
- la formation en *e-learning* de l'ensemble des salariés pour prévenir les discriminations et favoriser la diversité ;
- la création de la mission Handicap groupe rattachée au pôle diversité, inclusion et engagement de la direction des ressources humaines de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Entourée de relais internes sur tout le territoire -les référents handicap de proximité-, elle a pour objectif de piloter la politique handicap du groupe et de garantir la bonne application de l'accord en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants signé en décembre 2021 ;

- la signature de l'accord cadre portant sur l'égalité salariale entre les hommes et les femmes afin d'accélérer le processus de correction des éventuels écarts collectifs salariaux entre les femmes et les hommes ;
- la signature d'un avenant à l'accord de groupe qui améliore le régime de prévoyance et de frais de santé ;
- la signature d'un avenant à l'accord sur le droit syndical dans les entreprises relevant de la convention de groupe qui enrichit les dispositions existantes concernant la valorisation et de reconnaissance du rôle des organisations syndicales et des instances représentatives du personnel dans leurs attributions respectives, leurs contributions au dialogue social et plus globalement leur rôle de partie prenante dans la vie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la valorisation des compétences acquises dans le cadre du mandat et leur prise en compte dans la suite du parcours professionnel, l'anticipation du parcours professionnel à l'issue des mandats.

Dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs :

- la poursuite des travaux visant à fiabiliser les données légales des fournisseurs et sous-traitants et à améliorer la connaissance de ceux-ci (KYS). L'objectif est de mettre en place un processus achat unique pour toutes les filières achats de Crédit Mutuel Alliance Fédérale avec un outil dédié à l'entrée en relation avec les fournisseurs ;
- concernant Euro-Information : la mise en œuvre de travaux pour améliorer les analyses, les contrôles et reporting des contrats fournisseurs et renforcement de son comité de suivi fournisseurs ;
- au niveau de CCS, avec une meilleure prise en compte de la politique RSE des fournisseurs invisibles à chaque étape de la relation : dans la rédaction des cahiers des charges (exemple : ménage en journée), lors de procédure d'appels d'offre (cotation des critères RSE dans les réponses), à l'occasion des revues de comptes (point « évolution de la politique RSE du fournisseur » intégré dans l'ordre du jour type).

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-sociale-de-l-entreprise.html

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 reportings, initialement élaborée et actualisée par un groupe de travail national sur la responsabilité sociétale et environnementale réunissant les différentes fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du groupe Crédit Mutuel.

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

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

- l'article 225 de la loi Grenelle II 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 II 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 (pour le micro-crédit) 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

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 Banque de Luxembourg Investments (BLI). En 2021, les deux filiales de la Banque de Luxembourg, BLI et Conventum Asset Management, ont fusionné sous la bannière BLI. Conventum Asset Management n'était pas dans le périmètre consolidé du CIC.

Ce périmètre représente 95 % des effectifs du groupe 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.

Le budget mécénat a 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 d'électricité et gaz de chaud et froid issues des réseaux urbains : les consommations sont issues des fichiers fournis par les fournisseurs. Seules les données concernant les régions 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 groupe 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 ;
- consommations mensuelles manquantes (proportionnellement aux mois saisis dans l'outil CONSOS) ;
- 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 de l'année n-1 au 31 octobre de l'année n ;
- consommation de papier à usage interne : elle résulte des informations fournies par SOFEDIS (centrale d'achat de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), de CCS pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le groupe Crédit Mutuel ;
- consommation de papier à usage externe : en dehors des données de SOFEDIS, sont prises en compte les informations transmises par des entités de la filière informatique du groupe : Euro-Information Production et Euro P3C (envois de chèques, de cartes bleues, des extraits de compte) et de fournisseurs autres notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication ;
- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les nombres de litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par CCS en charge de la gestion des flottes, sur la base des données obtenues à partir des cartes de règlement du carburant ou sur la base du suivi interne des entités consommatrices.

Exclusions

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

- l'utilisation durable des ressources et 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 ;
- les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives [loi n°2022-296 du 2 mars 2022].

3.11 TABLE DE CONCORDANCE

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code du commerce	Les indicateurs du CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
Modèle d'affaires	MA
Risques extra-financiers	R/O
Politiques menées/résultats de ces politiques	R/O
1° INFORMATIONS SOCIALES :	
a) Emploi :	
■ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge, par statut (cadre / non-cadre), par type de contrat et par zone géographique	SOC01_bis, SOC01, SOC02, SOC05 à SOC08, 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 :	
■ la prévention et gestion des déchets	ENV39
■ les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	ENV39, ENV43
■ les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	-
■ l'utilisation durable des ressources	ENV39
■ 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 du 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, 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	ENV50
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, ENV53, SOT63, SOT65, SOT69
■ l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ⁽²⁾	SOT16, SOT17, SOT19A, SOT20A, 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	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
■ les indicateurs non adaptés à l'activité banque du groupe 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 ⁽³⁾	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) Compte tenu de la publication tardive de la loi (23 octobre 2018), le thème de l'évasion fiscale n'est pas détaillé au sein du document. En revanche, le CIC respecte ses obligations réglementaires en matière fiscale et assure une vigilance renforcée à la conformité fiscale de ses clients.

3.12 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Exercice clos le 31 décembre 2022

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n° 3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société [ci-après « entité »], nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 [ci-après la « Déclaration »] aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce [ci-après les « Informations »] préparées selon les procédures de l'entité [ci-après le « Référentiel »], présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'organisme tiers 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux 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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)^[1].

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce et 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre novembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de quinze semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. 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.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

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

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques : Absence de mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et d'investissements et non prise en compte des risques liés au changement climatique nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : CIC 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 ;
- 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été notamment menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et à l'échelle de la banque de financement. Ces travaux couvrent entre 11 % et 20 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (12 % des effectifs, 11 % des consommations d'énergie et 20 % des autorisations de financement) ;
- 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.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 12 avril 2023

L'Organisme Tiers Indépendant

EY & Associés

Caroline Delérable

Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

INFORMATIONS SOCIALES

Informations quantitatives

(incluant les indicateurs clé de performance et taux de couverture)

- Part de salariés formés à la transformation digitale (%). (12 % des effectifs)
- Taux de rotation des employés (%). (12 % des effectifs)
- Part de femmes à des postes d'encadrement et de gouvernance (%). (12 % des effectifs)
- Part de la masse salariale dédiée à la formation (%). (12 % des effectifs)

Informations qualitatives

(actions ou résultats)

- Plan de formation des collaborateurs dont le Passeport digital.
- Les actions menées en faveur de la parité hommes/femmes.
- Les actions en faveur de la mobilisation des collaborateurs.

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Informations quantitatives

(incluant les indicateurs clé de performance et taux de couverture)

- Consommation d'énergie électrique, de gaz, de fioul, réseaux urbains de vapeur d'eau et d'eau glacée (kWh). (11 % des consommations d'énergie)
- Taux de croissance des engagements des financements de projets d'énergies renouvelables (%). (20 % du montant des autorisations de financement)

Informations qualitatives

(actions ou résultats)

- Les actions de 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.
- Les mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et des investissements.
- La prise en compte des risques liés au changement climatique.



WWW.CIC.FR



CIC – Société anonyme au capital de 611 858 064 euros - 6, avenue de Provence - 75009 Paris
Swift CMCIFRPP – Tél. : 01 45 96 96 96 – www.cic.fr – RCS Paris 542 016 381 – N° ORIAS 07 025 723 [www.orias.fr]
Banque régie par les articles L511-1 et suivants du Code monétaire et financier
pour les opérations effectuées en sa qualité d'intermédiaire en opérations d'assurance