



# **CRÉDIT MUTUEL MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE**

## **RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE - RAPPORT 2015**

.....

**Crédit  Mutuel**

**Maine-Anjou, Basse-Normandie**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>La stratégie de développement durable : la banque au service de tous .....</b>	<b>6</b>
1.1	Le cœur coopératif .....	6
1.2	Une solidité économique .....	7
1.3	La contribution au financement des territoires et à l'emploi .....	8
<b>2</b>	<b>Une politique sociale ambitieuse guidée par les valeurs mutualistes .....</b>	<b>11</b>
2.1	Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs : .....	11
2.2	L'emploi, la politique de formation, la promotion sociale.....	12
<b>3</b>	<b>Le développement des préoccupations environnementales .....</b>	<b>14</b>
3.1	La réduction de l'empreinte écologique .....	14
3.2	La participation à la transition énergétique .....	17
3.3	La gestion des risques environnementaux et sociétaux.....	17
<b>4</b>	<b>L'implication dans la cité : l'affirmation de ses engagements sociétaux. ....</b>	<b>18</b>
4.1	La loyauté des pratiques.....	18
4.2	Accompagner les sociétaires clients et soutenir l'entraide .....	20
4.3	Une offre d'investissement social fondée sur des critères « extra-financiers ».....	23
4.4	La solidarité et la coopération internationales.....	23
<b>5</b>	<b>Note méthodologique : .....</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Les tableaux - données chiffrées. ....</b>	<b>29</b>
6.1	La gouvernance .....	29
6.2	Le social.....	30
6.3	L'environnement .....	32
6.4	Le sociétal .....	33
<b>7</b>	<b>Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant.....</b>	<b>35</b>

## La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise - RSE

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) relie les fondamentaux coopératifs (entraide, solidarité, responsabilité). Le souci de l'accessibilité et de la qualité des produits et services pour tous, nécessite de conjuguer efficacité économique et lutte contre toutes les formes d'exclusion. La solidarité avec un territoire et entre les générations, inclut l'aide à l'emploi, la préservation de la qualité de vie et donc celle de l'environnement. La responsabilité collective ne peut se faire que par la participation et la responsabilisation réciproque de tous les acteurs.

Préserver notre identité, promouvoir notre originalité, c'est développer une RSE coopérative. La forte présence du Crédit Mutuel dans les régions, sa proximité avec les différents acteurs et sa volonté permettent ainsi de répondre au mieux aux attentes de nos clients et de nos 7,6 millions de sociétaires. La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie participe ainsi pleinement à cet objectif sur son territoire et au service de plus de 530 000 sociétaires.

Le contexte économique et sociétal 2015 reste marqué par un renforcement des contraintes prudentielles, des exigences des consommateurs et des citoyens en matière de transparence des entreprises, un ralentissement économique et des préoccupations environnementales fortes. Lors de la COP21 la signature de l'appel de Paris pour le climat témoigne de la prise en compte des enjeux environnementaux. De même la réalisation du deuxième Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) a permis de faire le point sur les progrès envisagés et de définir de nouveaux objectifs. Dans le même esprit, la conduite des « audits énergétiques » aura induit des recommandations applicables concrètement. Ainsi, l'inclusion financière, la croissance solidaire et la réduction de notre empreinte carbone restent des priorités importantes pour l'ensemble des groupes régionaux et filiales du Groupe Crédit Mutuel.

La démarche de développement durable mise en œuvre au sein du Groupe traduit ainsi une prise de conscience globale et partagée en réaffirmant les valeurs fondatrices du Crédit Mutuel. Ces valeurs si nécessaires à nos sociétés et si modernes continuent de guider notre fonctionnement quotidien et nos ambitions.

Nous poursuivons l'ambition d'insérer nos actions au sein d'une démarche RSE globale. Dans ce contexte de pression grandissante sur la responsabilité des banques au regard des grands enjeux de société, le groupe a voulu réaffirmer sa principale identité coopérative.

Le rapport présente :

- une illustration partielle de la diversité des actions menées ;
- des tableaux chiffrés consolidant les indicateurs quantitatifs extra-financiers retenus nationalement par le groupe ;
- une note méthodologique rappelant le dispositif mis en place pour consolider les informations, tant qualitatives que quantitatives des entreprises du groupe et discutées avec l'organisme

tiers indépendant, permet ainsi de présenter leur conformité avec les obligations de l'article 225 de la loi Grenelle2 et une meilleure définition de nos ambitions à moyen terme.

La prise en compte des impacts des activités du Groupe Crédit Mutuel et la responsabilité qui en découle sont appréciées à la fois dans l'exercice des métiers bancaires et en tant qu'entreprise coopérative.

Au quotidien, cela s'exprime par des actions concrètes :

- être à l'écoute de ses sociétaires et leur donner la parole ;
- renforcer la compétence des administrateurs qui représentent les sociétaires au sein du Conseil d'administration de chacune des caisses locales ;
- entretenir une relation privilégiée avec ses sociétaires et ses clients, mais aussi innover pour répondre à leurs besoins ;
- mobiliser ses élus et salariés autour de projets qui ont du sens ;
- s'engager aux côtés des associations de son territoire ;
- ou encore préserver l'environnement et limiter l'utilisation des ressources naturelles.

## **1 La stratégie de développement durable : la banque au service de tous**

A l'initiative de plusieurs administrateurs régionaux et nationaux représentant les sociétaires, le Groupe Crédit Mutuel s'est engagé de longue date dans une réflexion sur la responsabilité sociétale de l'entreprise et le développement durable au regard de sa double dimension économique et coopérative. Une démarche formalisée depuis plus de 10 ans a permis progressivement de construire et d'enrichir la collecte et les consolidations des différents engagements et actions mis en œuvre. Ce reporting, initialement inspiré des grands principes coopératifs répond largement aujourd'hui au cadre légal rendu progressivement obligatoire. Les bilans coopératifs et autres rapports de la vie mutualiste déjà existants dans les différentes Fédérations régionales permettent aujourd'hui de se conformer ainsi plus facilement à ces nouvelles obligations légales. La mobilisation de tous les acteurs du Crédit Mutuel, des caisses locales jusqu'aux filiales bancaires ou techniques a permis au fil des années de renforcer notre expertise collective, de fiabiliser le recueil d'informations, d'automatiser en partie la collecte d'indicateurs (depuis 2014) et de fixer des objectifs de progrès.

### **1.1 Le cœur coopératif**

La responsabilité sociale et environnementale du Crédit Mutuel est en grande partie influencée par la nature de son organisation coopérative ; elle s'exprime aussi dans l'ensemble de ses filiales. La double qualité de sociétaire et client permet aux utilisateurs-copropriétaires de contribuer à la gestion de l'entreprise et à la définition de ses choix stratégiques. Dans cette relation de proximité avec le sociétaire-client, qui n'est pas un simple consommateur, la caisse locale constitue le maillon fort et le socle premier de la gouvernance coopérative. La réflexion nationale engagée en 2015 sur la révision coopérative et la mise en place d'indicateurs permettant de répondre à cette nouvelle obligation s'inscrivent dans la gestion du mouvement. C'est ce qui a été fortement réaffirmé en 2014 par une signature très clairement coopérative dans les campagnes de promotion commerciale et de communication institutionnelle. Ainsi, la grande campagne média (Télévision nationale et Presse Quotidienne Régionale) diffusée en 2015 invitant tous les sociétaires du Crédit Mutuel à se mobiliser pour participer à l'assemblée générale de leur caisse locale a été renouvelée en préambule de la tenue des assemblées générales de 2016.

Chaque année, les 86 caisses locales du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie organisent chacune leur assemblée générale et permettent aux 530 000 sociétaires-clients selon le principe « un homme, une voix » d'élire leurs représentants : 329 femmes et 625 hommes, soit au total 954 élus bénévoles. Le nombre de sociétaires participants ou représentés aux assemblées générales dépasse les 45 000 sociétaires soit une moyenne globale d'un peu plus de 8,49 %.

Le Crédit Mutuel veille à une bonne représentativité des administrateurs. Les Fédérations sollicitent une plus grande participation active des femmes, incitent les plus jeunes à s'impliquer dans la vie de leur caisse locale, sensibilisent les élus (guides sur le recrutement, la parité, la diversité) et encouragent le renouvellement des générations (limite d'âge).

En 2015, dans la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, 38.3 % des nouveaux élus des caisses locales sont des femmes. Et 20 % des nouveaux présidents de caisses locales sont des femmes.

Lors des assemblées générales les cinq fortes spécificités du Crédit Mutuel sont évoquées aux sociétaires :

- pas d'actionnaires : le sociétaire est copropriétaire de sa Caisse ;
- une personne, une voix : le sociétaire élit ses représentants lors de l'assemblée générale ;
- proximité : dialogue et accompagnement ;
- autonomie des Caisses locales : conseils et solutions dans l'intérêt du client ;
- pas de commissionnement : conseils et solutions dans l'intérêt du client.

## 1.2 Une solidité économique

Dans un environnement économique international tendu et très compétitif, le groupe Crédit Mutuel a consolidé ses fondamentaux, notamment grâce à la qualité du service de proximité aux sociétaires aidé en cela par la qualité du travail de l'ensemble de ses filiales. En développant les réponses faites à toutes ses clientèles au bénéfice des économies régionales, le groupe Crédit Mutuel s'est classé aux premiers rangs des banques françaises et européennes les plus sûres.

Le Crédit Mutuel se classe numéro 1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client 2015 BearingPoint – TNS Sofres. Cette distinction, remportée pour la 9<sup>ème</sup> fois, témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires. Le thème de cette 12<sup>ème</sup> édition « Expérience client : le choc de simplification » reflète la nécessité pour l'entreprise de proposer des produits toujours plus faciles à comprendre et à utiliser. Cette simplification, le Groupe Crédit Mutuel en a fait une priorité et un nouveau facteur de différenciation, à la grande satisfaction de ses clients.

Le groupe Crédit Mutuel vient de remporter pour la quatrième fois le Trophée du meilleur groupe bancaire français. Cette récompense lui est décernée par le magazine britannique World Finance. Vitrine de l'actualité financière et économique depuis 1994, ce bimestriel est reconnu pour la qualité de ses analyses et de ses contributeurs. Il récompense, depuis 2007, les meilleures pratiques dans les domaines de la finance et des affaires.

Le 16 septembre, le groupe Crédit Mutuel se voit aussi décerner le titre de « Best ESG (Environnemental, social, governance) risk management team » par le magazine britannique Capital Finance International, un titre attestant de la bonne maîtrise des risques en matière de responsabilité sociale.

Le groupe Crédit Mutuel a été classé au 35<sup>ème</sup> rang du Top 1000 de The Banker (édition de juillet 2015) selon le critère du ratio « Tier 1 ». La qualité du service au client s'appuie aussi sur une exigence de clarté et sur une assurance de sécurité liée à la solidité financière. Clé du développement, la satisfaction de la clientèle fait l'objet d'études régulières sur les principaux marchés du groupe, permettant d'identifier les évolutions et de mettre en place les actions à conduire.

Malgré une situation économique et sociale difficile, la collecte en dépôts comptables a fortement progressé, gage de confiance dans des établissements de proximité permettant de développer les

crédits. Le Crédit Mutuel peut ainsi mettre à la disposition des particuliers et des entreprises des solutions de financement simples et accessibles (crédits d'équipement, prêts à la création d'entreprise...) répondant à leurs attentes. Dans la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, les prêts à l'habitat représentent un encours de 6,1 milliards d'euros, sur un total de 11 milliards d'euros d'encours de crédits à la clientèle.

Dans un contexte de ralentissement général de l'activité économique nationale, les crédits d'équipement octroyés par la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie représentent un encours global de 1,4 milliard d'euros et contribuent ainsi au financement de l'économie du territoire de la Fédération. Le financement aux collectivités territoriales continue de se développer. L'accompagnement des collectivités s'est toujours fait par la commercialisation de produits simples. Le soutien a été continu, y compris dans les périodes difficiles de 2008.

### 1.3 La contribution au financement des territoires et à l'emploi

L'ancrage local du Crédit Mutuel, sa stratégie clairement tournée vers la banque de détail, sa gestion coopérative prudente et sa solidité financière ont permis notamment de développer les crédits aux PME, TPE.

La banque de détail, cœur de métier du Groupe, représente près de 72 % du PNB et confirme la pertinence d'un modèle de développement où proximité et écoute du client jouent un rôle central. L'ensemble des salariés et élus, grâce à leur mobilisation, renforce la solidité financière du groupe, lui apportant sécurité et pérennité et contribue activement à une bancarisation effective pour l'ensemble de la population française.

Le renforcement du maillage territorial des implantations des différents guichets bancaires du Groupe au fil des années a permis une présence diversifiée et forte dans l'ensemble de nos Régions. Véritable acteur de cohésion sociale et économique de nos territoires, le groupe Crédit Mutuel propose ainsi ses produits et services dans près de 6 000 points de contacts en France et à l'étranger.

Offrir aux sociétaires-clients des services de qualité en tout point du territoire et adaptés à chacun est donc un objectif permanent. Avec ses 177 points de vente et renforcée par le réseau de ses points relais, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie est très présente dans les communes rurales. 85 % des points de présence de la Fédération sont implantés dans une commune de moins de 5 000 habitants.

Afin d'améliorer la qualité, plus de 5 000 clients de la Fédération ont été interrogés en 2015. Ils ont répondu à plusieurs études sur les questions d'image, de satisfaction sur les produits, les services et les assemblées générales. En interne, le plan de contrôle des caisses locales (Mission Audit Global) intègre un questionnaire détaillé sur le respect des procédures de protection de la clientèle. L'organisation du traitement des réclamations et la capacité des titulaires de cartes professionnelles (assurances, immobilier, agrément AMF sur épargne financière) est suivie.

Afin de faciliter le financement et l'accès au crédit bancaire pour les Très Petites Entreprises (TPE), des procédures spécifiques ont été développées notamment avec deux sociétés de garantie Oséo/BPI France et France Active garantie.

En complément de l'offre « classique » des banques, le groupe Crédit Mutuel développe également des partenariats avec les réseaux de l'ADIE et d'Initiative France. Fondé il y a 30 ans, Initiative France est un réseau associatif majeur de financement et d'accompagnement des créateurs, repreneurs et développeurs d'entreprises. Il s'appuie localement sur 228 plateformes Initiative qui remplissent deux grandes missions :

- attribuer des prêts d'honneur (sans intérêt ni garantie) qui viennent renforcer les fonds propres des créateurs et repreneurs d'entreprise.
- accompagner les nouveaux entrepreneurs dès la conception de leur projet entrepreneurial jusqu'à sa réalisation, notamment par des parrains issus du monde de l'entreprise.

Le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie intervient pour la création d'activité et d'emploi :

- en leur facilitant l'accès au crédit et en leur apportant un soutien technique et financier. Lors de l'étude des dossiers d'investissement, la décision d'engagement du Crédit Mutuel intègre la dimension de préservation de l'emploi et de l'outil de production sur le territoire ;
- avec des outils de financement (prêts d'honneur de Créavenir) ; avec un produit spécifique : "PEL Quattro : professionnels demain". Il s'agit d'un produit d'épargne dédié aux apprentis et salariés se préparant à créer ou reprendre leur entreprise ;
- sous la forme d'enveloppes financières attribuées à des prêts d'honneur. Ces prêts d'honneur permettent d'aider à la mise en place de projets professionnels en partenariat avec des organismes tiers. A côté de l'aide financière, les chambres consulaires par exemple, assurent la formation et le suivi post-crédit des créateurs ou repreneurs d'entreprises. En 2015, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a accompagné 48 projets présentés par 18 organismes, soit plus de 400 000 € de prêts à un taux de 0 % ;
- avec Volney Développement SAS, une société de capital-risque filiale de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie. Elle représente en 2015 un portefeuille de 3 180 salariés dans 31 entreprises. Sa mission est d'accompagner le développement dans la durée les entreprises de petite taille sur le territoire ;
- avec Volney Bocage SAS, autre société filiale de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, dont l'objet permet aux Jeunes Agriculteurs de bénéficier d'un portage temporaire de terres agricoles. Elle soutient ainsi la réalisation des projets d'installation de ces jeunes agriculteurs, parfois remis en cause par l'achat de terrains « foncier non bâti ». Depuis sa création en 2013, Volney Bocage SAS a ainsi accompagné l'installation de 29 jeunes agriculteurs (dont 7 en cours de signature), assure ainsi le portage de 367 hectares de terres agricoles (non compris les 120 hectares en cours de signature), dans le respect des prix des terres afin de ne pas encourager toute spéculation ;
- en partenariat avec les réseaux reconnus d'accompagnement tels que France initiative, B.G.E. (ex Réseau boutiques de gestion), France active. Ces réseaux visent à créer et consolider des emplois en priorité pour ceux qui en sont exclus – demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, personnes handicapées, etc. Ils interviennent en bonne intelligence en fonction des montants de prêt, du montant global du projet et des capacités financières du créateur.

Des partenariats avec des organismes de tutelle ont aussi permis d'améliorer l'accès aux services bancaires des personnes majeures protégées. Ainsi, depuis de nombreuses années, le Crédit Mutuel



Maine-Anjou, Basse-Normandie développe son expertise et adapte ses produits (cartes bancaires adaptées, téléphones sécurisés...) pour accompagner 11 020 majeurs sous tutelle.

Enfin, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie agit pour développer le logement social sur son territoire. Elle possède une expertise reconnue au service des opérateurs de logement social HLM. En 2015, notamment dans la Mayenne et la Manche, 13,3 millions d'euros ont été accordés pour la construction de 117 logements. L'encours des « Prêts Locatifs Sociaux » et des « Prêts Sociaux Location Accession » atteint 63,5 millions d'euros en 2015.

## **2 Une politique sociale ambitieuse guidée par les valeurs mutualistes**

Rouages essentiels de toute activité économique, les femmes et les hommes qui font le Crédit Mutuel bénéficient d'une attention particulière. Les 1 726 salariés du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie bénéficient d'accords salariaux favorables en matière de politique sociale et plus particulièrement de protection sociale, de durée des congés ou de formation continue.

Grâce aux politiques de formation, à la qualité de la relation humaine, la mise en œuvre des valeurs mutualistes se traduit dans des pratiques et une offre commerciale responsables.

La politique sociale globale du groupe est guidée par les valeurs mutualistes et coopératives du Crédit Mutuel. Elle se traduit notamment par un système de rémunération non commissionnée et complété par un dispositif d'intéressement et de participation favorable aux salariés. Dans le cadre du Plan à Moyen Terme initié en 2013, plusieurs projets concernent les Ressources Humaines. Ils visent à développer l'employabilité, l'équilibre intergénérationnel et la parité, améliorer les pratiques de management et la prospective sur les métiers. Une enquête sur le sujet de l'employabilité a été conduite en 2015. Elle a ainsi permis de mesurer la compréhension de ce sujet par l'ensemble des collaborateurs. Et permet maintenant de rendre concret ce projet du plan à moyen terme « vision 2018 ».

### 2.1 Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs :

La politique des ressources humaines de l'entreprise s'attache à développer des actions de prévention et de suivi au niveau de la sécurité et de la santé des collaborateurs. La fréquence et le niveau de gravité relatifs aux accidents du travail ne sont pas reportés explicitement mais leur faible total et les données nécessaires aux calculs sont publiés.

2015 a été marquée par la réalisation d'un projet sur la qualité de vie au travail. Le projet conduit avec l'aide d'un médecin du travail a initié la mise en place d'un Service Social en Entreprise (étude, recherche, contrat, communication) et la collaboration avec un psychologue du travail. Ce service social présenté à l'ensemble des collaborateurs du groupe de Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie est disponible en ce début d'année 2016. En plus d'une présentation de ce service lors de diverses réunions, une plaquette a été remise à chaque salarié.

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

Le conseil d'administration de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie comprend en son sein, en plus des vingt-huit administrateurs élus par les caisses locales, quatre salariés directement élus par les salariés. L'élection de ces salariés s'effectue par collèges (salariés « hors convention », salariés « cadres » et non cadres). Le comité d'établissement dispose d'une voix au sein de ce conseil. Il désigne deux membres pour siéger.

Le Crédit Mutuel organise un dialogue social régulier avec les partenaires sociaux et dans la continuité de la précédente signature de juin 2012 actualisée en septembre 2013 de la convention portant sur le droit syndical et le dialogue social avec l'ensemble des six organisations syndicales représentatives. Par ailleurs, les instances paritaires de branche qui assurent un suivi et une veille en matière de formation et d'emploi (CPNE, Observatoire des Métiers) participent également à la réflexion sur les évolutions des métiers. En corolaire à une gestion décentralisée des ressources humaines, l'Observatoire des métiers de la branche Crédit Mutuel constitue un lieu d'échange des bonnes pratiques en la matière. En 2015, la thématique principale a été la gestion de la mobilité (fonctionnelle et géographique) au sein du groupe.

Dans la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, les accords signés en 2015 concernent :

- l'accord salarial annuel (NAO) 19 février 2015,
- accord Enveloppe Egalite Professionnelle (NAO) 19 février 2015,
- accord journée de solidarité 14 Novembre 2015.

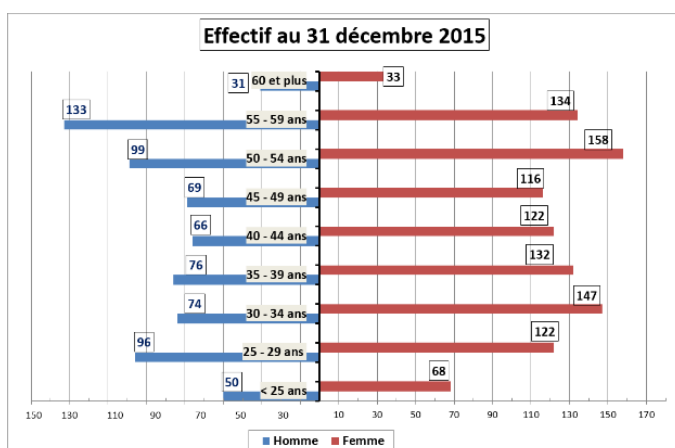
Aucun accord sur la santé et la sécurité au travail n'a été signé en 2015.

Et des sujets sont en cours de négociation, ils concernent :

- le compte Epargne Temps : Avenant en négociation (lien avec retraites complémentaires),
- évolution de carrière des représentants du personnel : avenant (ou refonte) en cours (en lien avec loi Rebsamen),
- et un avenant concernant l'accord sur les forfaits jours pour inclure de nouveaux emplois.

## 2.2 L'emploi, la politique de formation, la promotion sociale

La gestion durable des ressources humaines au Crédit Mutuel consiste non seulement à respecter les enjeux de la diversité, à viser le développement des compétences, mais aussi à favoriser l'autonomie et la promotion sociale. De nombreuses démarches s'inscrivant dans ces objectifs ont déjà été mises en œuvre : la formation professionnelle comme vecteur de développement des compétences et de promotion sociale, la diversité des recrutements ou encore une meilleure prise en compte de la parité.



Les salariés travaillent sur l'ensemble des territoires couverts par la Fédération : la Manche, la Mayenne, le Segréen, l'Orne et la Sarthe.

Cependant, d'autres leviers doivent encore être développés et renforcés tels que la gestion des âges de la vie, l'intégration des personnes handicapées. Concernant les personnes en situation de handicap, le Crédit Mutuel de Maine-

Anjou et Basse-Normandie a pour ambition de proposer des emplois à ces personnes. Les deux accords (signés en 2013) avec des groupements d'employeurs de la Mayenne et de la Sarthe sont toujours appliqués.

La promotion sociale déclinée aux différents niveaux de responsabilité des groupes régionaux repose sur un investissement continu et significatif en formation (72.48 % des salariés ont suivi une formation en 2015 représentant une moyenne de sept jours de formation par salarié) et des temps importants d'auto-formation (notamment via les outils intranet).

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie développe une politique de partenariats avec les écoles et a ainsi accueilli plus de 80 stagiaires et alternants en 2015.

Elle repose aussi sur un dialogue social de qualité et une organisation non centralisée favorisant l'autonomie et la reconnaissance collective. Cette politique renforce ainsi la capacité de mobilité des salariés qui peuvent notamment passer de fonction support à des fonctions plus commerciales d'animation ou d'encadrement. Soutenir l'emploi, valoriser et fidéliser les équipes (96 % de CDI), diversifier les recrutements et faire progresser l'égalité des chances en sont les principaux enjeux. L'emploi ne constitue pas une variable d'ajustement mais reste un objectif stratégique.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie reste attentive au sujet de l'égalité professionnelle Hommes/Femmes et aux liens entre les générations de jeunes et de seniors. Ainsi la poursuite de la politique d'égalité professionnelle a permis de continuer à faire progresser la proportion des femmes parmi les cadres et les dirigeants : le pourcentage de femmes parmi les salariés de statut cadre est de 37 % en 2015.

L'ambition de la politique de rémunération est d'assurer l'équité. Ainsi, une enveloppe spécifique points "égalité professionnelle" a été reconduite en 2015. La procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution par rapport aux objectifs partagés avec les collaborateurs conduite chaque année permet aux responsables d'encadrement de procéder à l'analyse de la situation des collaborateurs quant à l'exercice de leur fonction et leur positionnement dans les fourchettes de rémunération relevant des différentes dispositions conventionnelles.

### **Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT**

Du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le Groupe n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants. Il est néanmoins conscient des engagements pris dans le cadre de Global Compact et s'interdit de recourir au travail des enfants comme au travail forcé, au sens des conventions de l'OIT.

La responsabilité sociale a aussi été mise en œuvre dans la politique d'achat qui passe en grande partie par les centres de métiers fournisseurs du groupe comme Euro Information, SOFEDIS, CM-CIC Services. Ce dernier, en charge de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offres pour les fournisseurs de moyens généraux avec un accent particulier sur le travail dissimulé et demande à chaque revue de compte (a minima annuelle mais plutôt semestrielle) avec les prestataires ce qui est fait chez eux pour la RSE. Au Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, la politique de sous-traitance consiste à privilégier les fournisseurs locaux. Par ailleurs, plusieurs prestations sont confiées à des ESAT : fourniture de papier, entretien des espaces verts, gestion des déchets DEEE, etc.

Le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie promeut également l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.

### **3 Le développement des préoccupations environnementales**

Nous travaillons pour une meilleure gestion des ressources, la réalisation d'économies d'énergie, la réduction des nuisances, étapes essentielles dans l'avancée vers une économie circulaire, un concept économique qui s'inscrit dans le cadre du développement durable et dont l'objectif est de produire des biens et des services tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie.

#### **3.1 La réduction de l'empreinte écologique**

En qualité de société de services, les activités polluantes du Crédit Mutuel ont des impacts environnementaux limités. Néanmoins, des axes de progrès liés à son propre fonctionnement ont été identifiés et des axes d'améliorations ont été objectivés en tenant compte de la nature de notre activité (réduction de la consommation de papier accélérée par une dématérialisation de nombreux documents, recyclage des consommables bureautiques, meilleure maîtrise des déplacements et de la consommation d'énergie liée à l'éclairage, au chauffage à la mise en veille des ordinateurs, etc.)

La réflexion sur des objectifs de réductions des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) lancée dès 2012 dans l'ensemble des entités assujetties par la loi s'est accompagnée par la formalisation d'outils de collecte automatisée et de reporting. Il a été possible de définir des objectifs communs et adaptés à chaque entreprise notamment en fonction de son implantation géographique, de ses bâtiments... Les bilans des émissions 2014 ont été réalisés dans la plupart des entreprises du groupe. Ils ont notamment été l'occasion d'anticiper d'éventuelles mesures correctives.

Plusieurs initiatives ont été prises en matière de maîtrise des déplacements : l'automatisation de l'inscription au site internet de covoiturage lors des sessions de formation est systématiquement proposée aux salariés qui sont ainsi encouragés à se déplacer en partageant les moyens de transport.

Afin d'économiser les déplacements, les salariés ont à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion : conférence téléphonique, par l'outil « Lynk » qui a progressivement remplacé « Office Communicator », « Live meeting », « Roundtable », visioconférence. Ces outils sont, par exemple, utilisés chaque vendredi pour éviter aux chargés d'affaires « entreprise » situés dans chacun des départements du territoire de la Fédération de Maine-Anjou et Basse-Normandie, de se déplacer pour présenter leurs dossiers au « comité crédits » se tenant au siège de la Fédération. L'équipement en postes de travail avec des caméras permettra aussi d'aider à la progression du nombre de réunion sous forme « visio ».

Les flottes automobiles sont revues avec des critères de limitation des impacts environnementaux (moindres cylindrées et rejets de CO2).

Après avoir généralisé le suivi des consommations énergétiques (CONSOS) en 2014, la fiabilisation de cette application informatique (CONSOS) en 2015 permet ainsi une bonne sensibilisation des collaborateurs « Responsables Engagement et Technique » de chaque caisse locale de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie. Elle est dorénavant couplée avec l'application

de la gestion des plans de chaque lieu d'exploitation (BAT). Cela permet ainsi de suivre au mieux les dépenses énergétiques liées à l'exploitation des locaux.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a identifié des axes de progrès liés à son propre fonctionnement. Elle s'est fixé des axes d'améliorations :

- réduction de la consommation de papier accélérée par une dématérialisation de nombreux documents ;

La consommation de papier est restée stable à 403 tonnes (+0,14 % par rapport à 2014). Il est à noter la stabilité de la consommation malgré les nombreuses obligations réglementaires qui imposent l'envoi de documents à nos clients-sociétaires. La part du papier recyclé, par rapport au papier acheté passe de 22.60 % à 29.19 %. De plus à partir de la dernière partie de l'année les formules de chèques sont dorénavant imprimées sur du papier recyclé ou en provenance de forêts gérées durablement. Cette décision a fait suite aux études menées afin de garantir tous les niveaux de solidité et de sécurité aux formules de chèques ainsi produites.

Au Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, en 2015 plus de 53 % du poids total de papier est constitué de papier recyclé ou de fibre issue de forêts gérées durablement (Label FSC ou PEFC). Ceci en augmentation de plus de 5 % par rapport à 2014.

A fin 2015, 98 200 clients de la Fédération ont choisi de ne plus recevoir de documents papiers (notamment les extraits de relevé de compte). Cela a entraîné une diminution de 20,6 % de la consommation de papier pour l'édition et l'envoi des extraits de relevé de comptes.

- recyclage des consommables bureautiques :  
le poids des déchets diminue et le taux de recyclage atteint 87 % en 2015. L'application systématique d'un principe de tri mise en place dans chaque lieu de travail de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie permet ainsi de recycler la quasi-intégralité des papiers et cartons.  
Sur l'ensemble des caisses locales, le poids total des déchets a baissé de presque 9 tonnes en 2015, passant de 150,75 tonnes en 2014 (dont 86,20 tonnes recyclées et 56,6 tonnes de déchets incinérés avec revalorisation énergétique) à 141,82 tonnes en 2015 (dont 84,90 tonnes recyclées et 52,80 tonnes de déchets incinérés avec revalorisation énergétique).  
En 2015, les 91,1 tonnes de papiers recyclés (achetés ou utilisés pour les chéquiers par exemple) ont correspondu à 1 520 arbres épargnés. (Calculé sur la base de 60 kilogrammes pour 1 arbre). Le recyclage du papier (en 2015) correspond à 1 050 arbres.

Plus de 75 % des cartouches d'encre achetées sont d'origine « recyclées » pour l'ensemble de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie en 2015. Cela correspond à l'achat total de 3 753 cartouches d'encre dont 2 823 sont d'origine recyclée.

- meilleure maîtrise des déplacements :  
L'utilisation des équipements de visio-conférences, disponibles dans deux salles du siège de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, a conduit à éviter presque 300 déplacements (de deux personnes en moyenne).

Au-delà de l'utilisation toujours possible par les salariés du site dédié au co-voiturage, le renouvellement perpétuel du parc automobile de la Fédération permet de réduire le taux d'émission de CO<sub>2</sub> des véhicules, l'encouragement aux salariés en formation de faire route commune, l'incitation très forte d'utiliser les transports en commun lors de l'assemblée générale de la fédération sont autant d'éléments permettant la réduction du nombre de déplacements.

- réduction de la consommation d'énergie : éclairage, chauffage, informatique :  
les services centraux en charge de la rénovation et de l'entretien du parc immobilier de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie appliquent les normes de réduction de consommations énergétiques définies les années passées. Pour mémoire : atteindre les coefficients d'étanchéité à l'air de 1,7 m<sup>3</sup>/h/m<sup>2</sup> et atteindre les performances fixées par la RT2012/rénovation même si les bâtiments ne sont pas soumis à cette obligation. Concernant les nouveaux chantiers de rénovation immobilière, un objectif de réduction de 20 % des consommations énergétiques est fixé.

Un test d'étanchéité à l'air est réalisé sur les bâtiments en cours de chantier. Cela permet d'identifier et de colmater les fuites avant les travaux d'agencements. Les tests d'étanchéité en fin de chantier ont été réalisés systématiquement.

Pour mémoire, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a défini un cahier des charges en matière de réduction de consommation d'énergie. Il s'applique à toute rénovation ou construction et comprend :

- éclairage LED,
- détecteur de présence/ luminosité,
- horloge crépusculaire avec programmation séparée des zones d'éclairage et des enseignes LSB (Libre-Service Bancaire 24/24) et accueil (arrêt 22H-7H),
- réglage des climatisations/chauffage avec températures mini/maxi (20-25),
- les portes automatiques sont équipées d'ouverture variable pour pouvoir limiter les déperditions thermiques,
- sur les peintures et colles, le cahier des charges immobilier précise le niveau A+ pour les COV (Composé Organique Volatiles) lié aux conditions d'hygiène et de sécurité sur le lieu de travail,
- lors des chantiers, une étude d'opportunité est menée sur les protections solaires.

De par son activité, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie n'est pas directement concernée par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière.

Enfin, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie soutient l'action d'associations qui interviennent sur le territoire avec des projets de préservation de l'environnement et reste attentive à la présentation de ces projets.

### 3.2 La participation à la transition énergétique

Depuis plusieurs années, le Crédit Mutuel fait preuve d'incitations en matière environnementale au niveau local et régional. Il a su développer des produits spécifiques : en dehors des éco-prêts à taux zéro, sont proposés des crédits économie d'énergie court et long terme.

Il participe activement à l'émergence de nouvelles formes de logement, regroupées sous l'appellation « habitat participatif », qui pourraient constituer une troisième voie entre habitat individuel et collectif. Le groupe soutient par ailleurs le développement des énergies renouvelables et alternatives, et a financé plusieurs investissements dans la méthanisation et la création de parcs éoliens. Toutefois, le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie n'a pas la volonté d'accompagner les projets dont la nature conduirait à diminuer les surfaces dédiées à la production de nourriture au profit de la production d'énergie.

Trois sites du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie sont équipés de panneaux photovoltaïques (dont le siège à Laval). La production d'électricité pour 2015 approche les 80 000 kWh.

Sans présenter de vulnérabilité particulière aux aléas du changement climatique, le groupe a commencé à déployer une expertise en matière de maîtrise des consommations énergétiques. Une réflexion et des études au niveau de CM-CIC Services Immobilier (qui gère une grande partie du parc immobilier du groupe) ont déjà été initiées sur l'application de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (loi DDADUE) instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique ou d'une mise en conformité avec la norme ISO 50001 pour les grandes entreprises avant le 5 décembre 2015. La date limite a été reportée à mi 2016. Toutefois la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a respecté le délai initial et ainsi pris connaissance des résultats de cet audit en début d'année 2016. Elle établit en conséquence un plan d'intervention qui prend en compte de mesures et adaptations permettant de réduire l'empreinte énergétique liée à la vie de ses locaux professionnels.

### 3.3 La gestion des risques environnementaux et sociétaux

Les questions de la sous-traitance, des relations avec les fournisseurs et la prise en compte de leurs impacts sociaux et environnementaux sont progressivement intégrées dans les politiques d'achat mises en œuvre dans les groupes. Peu d'activités sont externalisées et le groupe Crédit Mutuel fait plutôt appel à des fournisseurs qui presque exclusivement se situent en France maîtrisant ainsi davantage le transfert de risque.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a investi dans des fonds de dépollution de terres industrielles polluées, et maintient son engagement de 5 millions d'euros (réalisé initialement en 2013) dans un FCPR (Fond Commun de Placement à Risque) sur des infrastructures énergétiques à base de solaire.

Par ailleurs la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie n'a aucune provision ni garantie pour risque en matière d'environnement pour l'exercice 2015.



#### **4 L'implication dans la cité : l'affirmation de ses engagements sociétaux.**

La RSE doit s'entendre aussi comme le respect des attentes des parties prenantes autres que les seuls objectifs financiers. A ce titre de nombreuses structures de décision de l'entreprise commencent à intégrer la dimension RSE dans leurs pratiques. Dans la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, une commission fédérale dédiée à la RSE initiée par le conseil d'administration de la Fédération, est constituée d'administrateurs issus du territoire. Sa vocation principale est de prendre connaissance de la consolidation des données RSE, de recenser et favoriser les plans d'actions liés à l'environnement.

##### **4.1 La loyauté des pratiques**

Outre les différents codes et chartes mis en œuvre au sein des entreprises du groupe, un dispositif efficace de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LAB/FT) conforme aux exigences réglementaires a été mis en place. Il s'appuie notamment sur les correspondants LAB/FT au sein de chaque entité en France comme à l'étranger. L'application des contrôles (périodique, permanent et de conformité) vise à s'assurer de la couverture des risques et de la bonne cohérence des procédures mises en place.

Enfin le groupe national ne dispose pas d'implantation dans les Etats ou territoires dits « non coopératifs », dont la liste est régulièrement publiée par le gouvernement français. Les opérations susceptibles d'être réalisées par les clients vers des pays, dont le Groupe d'action financière internationale (GAFI) souligne les insuffisances, font par ailleurs l'objet de mesures de vigilance renforcée. Les résultats de l'application du dispositif sont présentés régulièrement aux comités de contrôle permanent, aux comités d'audit et aux conseils d'administration des groupes régionaux.

Le Crédit Mutuel est présent en Belgique, au Luxembourg, en Suisse et à Monaco au travers de ses filiales étrangères y compris dans des activités de banque de détail domestique. Cette présence est connue de tous et mentionnée en bonne place dans les outils de communication du groupe (rapports annuels et sites Internet). Les pays concernés sont nos voisins directs et le Crédit Mutuel, du fait de son organisation et de son histoire, entretient avec eux des liens naturels depuis de nombreuses années. Les filiales étrangères de ces pays ne représentent qu'une part marginale du PNB du groupe. Enfin, pour remplir l'objectif de transparence internationale qu'il s'est fixé, le groupe s'est organisé pour que toutes les activités respectent les règles fiscales et de conformité.

Le groupe a mis en place des moyens de sécurité renforcés pour les opérations des clients sur internet. Par ailleurs, Euro Information (E-I), filiale informatique du groupe Crédit Mutuel-CIC, possède des équipes dédiées dont le métier consiste à mettre à jour en permanence les logiciels, les « patchs » de sécurité,...et mène une veille permanente contre les pratiques délinquantes en matière de services bancaires à distance. Le niveau de sécurité est régulièrement audité par des auditeurs externes. E-I a aussi développé un module spécifique, la Barre de confiance CM qui s'installe dans le navigateur-Firefox, Chrome ou Internet Explorer- et sécurise la navigation : dès qu'il décèle un site de phishing, le module bloque la page et suggère au client d'en sortir immédiatement. Enfin, une adresse mail spécifique, [phishing@creditmutuel.fr](mailto:phishing@creditmutuel.fr) permet à toute personne qui pense avoir identifié un site frauduleux de contacter Euro Information et d'obtenir une réponse systématique.

Garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'organisation et ses parties prenantes (cf. note méthodologique) participe aussi de la RSE.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a mis en place en 2008 la charte de l'administrateur. Cette charte précise les missions de l'administrateur. Il est le garant de l'éthique mutualiste et de sa mise en œuvre. Il est aussi, à son niveau, responsable vis-à-vis des sociétaires et des salariés de la pérennité et du développement du Crédit Mutuel. A ce titre, il doit veiller à ce que les grandes orientations concilient l'intérêt du sociétaire et celui du Crédit Mutuel. L'administrateur assume pleinement ses responsabilités de gestionnaire en contrôlant la validité des décisions prises par les salariés dans le cadre des délégations accordées. Au même titre que les salariés, les administrateurs sont tenus au secret professionnel.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie applique les dispositions d'un code de déontologie. Ce code de déontologie définit les règles de bonne conduite que chaque salarié doit respecter selon notamment les responsabilités exercées. Au sujet de la relation avec la clientèle, ce code est fondé sur le respect des principes généraux suivants :

- l'obligation de confidentialité : discrétion et respect du secret professionnel,
- la qualité du service : primauté des intérêts du client, devoir de conseil, compétence et diligence dans l'exécution des opérations,
- la connaissance du client et de ses opérations pour lutter contre le blanchiment, le financement du terrorisme, les abus de marché et le conflit d'intérêt.

Le préambule de ce code rappelle notamment que le Crédit Mutuel s'engage à construire avec ses clients des relations personnalisées fondées sur l'écoute, la confiance et la transparence, tout en étant attentif aux besoins et à la situation de chacun.

Par ailleurs, les collaborateurs qui occupent des fonctions sensibles sont soumis à des règles professionnelles renforcées plus strictes encadrant et limitant notamment leurs opérations personnelles.

Engagé dans une démarche de transparence et de « clarté » de la relation avec ses sociétaires-clients, le groupe national affirme sa volonté de mettre l'information et des conseils pratiques au service de tous et accessibles à tous.

Les engagements pris avec les associations de consommateurs dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (dont le Crédit Mutuel est membre titulaire) sont tenus. Des guides « clarté » et des conventions sur les tarifications des opérations et services applicables notamment aux particuliers, aux professionnels et entreprises, aux agriculteurs et aux associations sont régulièrement édités.

Partenaire privilégié du monde associatif, le groupe s'est associé au portail « Territorial » pour diffuser de l'information (réglementaire, juridique, actualités...) sur le milieu associatif. Il poursuit le développement de son propre site « Associathèque » dont la fréquentation pour l'année 2015, en progression régulière révèle l'intérêt : 248 600 pages vues en moyenne par mois sur l'année 2015 soit une progression de 18% et 76 300 visiteurs en moyenne par mois toujours en 2015, (+ 28 %)

Les associations y trouvent grand nombre d'informations (guides pratiques, actualités, « boîte à outils », études...) s'adressant à un public large : solidaires, sportives, éducatives, culturelles ou de service à la personne, nombreuses sont les associations y témoignant de leur confiance.

#### 4.2 Accompagner les sociétaires clients et soutenir l'entraide

Fidèle à ses engagements coopératifs et mutualistes, le Crédit Mutuel propose des solutions pour soutenir l'insertion économique et sociale des personnes en difficulté. Grâce notamment à leurs administrateurs bénévoles, les caisses locales savent souvent trouver de bonnes solutions et donner les « coups de pouce » nécessaires à leurs sociétaires-clients au travers de solutions individualisées voire de crédits adaptés ou encore d'extournes de frais d'intervention. Fortement engagé dans les dispositifs de crédits accompagnés, le Crédit Mutuel a su développer des partenariats là où il lui semblait préférable de se rapprocher d'associations compétentes et expérimentées.

Élus bénévoles et salariés de la banque coopérative animent les structures qui organisent la solidarité interne : Comités d'aide économique et sociale, Commissions de solidarité, Caisses solidaires. Ils travaillent de concert avec des associations et structures sociales pour accompagner les personnes fragilisées. Une attention toute particulière est apportée aux situations personnelles ou professionnelles qui changent brutalement ou accidentellement : maladie, perte d'emploi, « accidents de la vie ».

Le programme Facil'Accès, mis en place dès 2009, est en cours d'adaptation afin de mieux prendre en compte les besoins de la clientèle fragile, et correspondre à la nouvelle offre réglementée. Ce programme doit permettre à une population de personnes interdites de chèques de rester « bancarisée » grâce à des cartes de paiement et de retrait interbancaires à autorisation systématique. Des partenariats avec des organismes de tutelle ont aussi permis d'améliorer l'accès aux services bancaires des personnes majeures protégées.

Le guide, développé par la Fédération, listant les bonnes pratiques pour aider les directeurs de caisses locales et les chargés de clientèle à apporter des réponses concrètes et adaptées aux sociétaires en situation de précarité, sera revu pour s'adapter à la nouvelle offre réglementée par les pouvoirs publics dite « d'inclusion bancaire ».

Face aux difficultés rencontrées par les personnes subissant des problèmes graves de santé, la convention AERAS mise en œuvre dans les caisses permet de faciliter l'accès à l'assurance et au crédit.

L'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) est un droit à déduction sur la cotisation d'assurance complémentaire santé, financé par l'Etat. Les caisses locales adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie font bénéficier de cette aide à 1 886 personnes.

Suite à l'explosion de l'usine AZF de Toulouse, le Crédit Mutuel a été, dès 2001, la première banque à expérimenter le microcrédit personnel avec le système de « crédits projets personnels garantis », en partenariat avec le Secours Catholique. Le microcrédit s'est depuis inséré dans un dispositif d'Etat, géré par le Fonds de cohésion sociale (FCS) qui impose en contrepartie que les bénéficiaires soient prescrits et accompagnés, notamment par des associations bénévoles. La garantie du FCS permet

d'offrir des conditions de crédit très raisonnables, au niveau du marché, alors que la sinistralité prévisionnelle (et désormais constatée) atteint le double voire le triple des crédits consommation du marché (plus de 10 % des dossiers ont à ce jour présenté un ou plusieurs impayés). Le Crédit Mutuel prend à sa charge de 50 % du risque sur ces crédits. Le Fonds de cohésion sociale complète la couverture du risque par convention avec la Caisse des Dépôts et Consignations. Des conventions de même nature ont été signées avec d'autres partenaires et notamment Familles Rurales afin de permettre un accès au microcrédit social en dehors des zones urbaines.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a créé en 2007, la Caisse de Crédit Mutuel Solidaire de Maine-Anjou et Basse-Normandie. Elle met en place des crédits à des personnes en situation précaire avec ou sans la garantie du FCS. Au total, en 2015, Crédit Mutuel Solidaire a ainsi aidé plus de 100 personnes/familles par l'octroi de micro-crédits sociaux règlementés et « crédits solidaires MABN » pour un montant total de plus de 200 000 euros, en grande partie pour répondre aux besoins de mobilité des demandeurs pour favoriser leurs possibilités de travail.

Pour prévenir le surendettement, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie dispose d'un outil d'alerte « le guide des pratiques mutualistes (GPM) ». D'autres procédures semblables existent dans d'autres fédérations.

La Fédération gère les comptes des clients qui sont sous mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP). Au 31 décembre 2015, cela concerne 200 comptes.

Enfin, le Crédit Mutuel a mis sur pied une plateforme nationale dédiée au traitement du surendettement, qui gère un encours les dossiers en phase de remboursement de dettes ré-étalées, découlant de mesures conventionnelles ou judiciaires. Les différentes actions entreprises par le Crédit Mutuel permettent ainsi de limiter le surendettement de ses clients et les inscriptions au Fichier des incidents de paiements (FICP).

Par ailleurs, notamment au sein des instances bancaires nationales et au sein des organismes consultatifs (CCSF...), le Groupe Crédit Mutuel s'est prononcé très clairement en faveur d'une solution d'alerte et de prévention du surendettement qui ne soit pas un fichier positif fichant des millions de consommateurs. Il s'agit de prévenir le surendettement « contraint » ou « actif » des ménages de revenus modestes et moyens, en disposant d'un indicateur d'alerte de l'endettement préexistant au moment de l'octroi d'un nouveau crédit. Des propositions très concrètes ont ainsi été portées par le groupe Crédit Mutuel auprès des pouvoirs publics pour faire évoluer la réglementation et les dispositifs nationaux en faveur de la protection du consommateur.

A côté de cet engagement historique dans le soutien à une activité économique dynamique et responsable et à l'aide à l'insertion économique et sociale, le groupe national est très impliqué dans le domaine de la culture, de la musique et du patrimoine, mais aussi dans la lutte contre l'illettrisme et pour la lecture.

Dans le cadre du pôle « Lecture », c'est l'axe « vaincre l'illettrisme » qui a recueilli le plus de financements (39 % des montants alloués par la Fondation auxquels s'ajoutent les cofinancements de la part des Caisses ou des Fédérations). Le pôle « Lecture » de la Fondation du Crédit Mutuel a mobilisé une partie de son budget pour lancer le 1er juillet la 2<sup>ème</sup> édition du Prix de l'Innovation Lecture « Innover pour lire ». Doté de 30 000 €, et ouvert à toutes les associations, qu'elles soient ou non

soutenues par la Fondation du Crédit Mutuel, ainsi qu'aux personnes physiques partenaires d'associations, ce Prix vise à récompenser deux projets à la fois innovants et porteurs de lien social en matière de lecture.

En 2011, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a créé une fondation d'entreprise dans le but d'apporter une aide aux personnes menacées ou fragilisées par des états de dépendance notamment liés au vieillissement et de favoriser le développement de relations intergénérationnelles. Cette fondation est dotée d'un million d'euros par an jusqu'en 2015. En fin d'année 2015, les travaux de construction d'une résidence d'hébergement temporaire sont bien avancés laissant envisager une mise en exploitation au milieu de l'année 2016. Avec la commune de Brecey, dans le département de la Manche et Logimanche (le bailleur social), la Fondation d'Entreprise du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie – ESCALYS - met ainsi en application son objet. La Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, fondateur de la Fondation, a décidé de proroger la Fondation pour les années futures, permettant ainsi de mettre en œuvre le projet de Brecey et d'étudier d'autres projets pour les années à venir.

Il y a plus de 20 ans, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a créé l'association Créavenir. Cette association a pour but d'encourager toute initiative en faveur du développement économique, social, culturel s'inscrivant dans les principes d'action du Crédit Mutuel. Ces 12 dernières années, elle a soutenu près de 4 500 projets, pour un montant de plus de 2,6 millions d'euros de dons et de 4,2 millions d'euros de prêts d'honneur. En 2015 Créavenir a soutenu 493 projets dont 337 projets sous forme de subventions d'un montant total de 243 000 euros et 156 prêts d'honneur pour 295 000 euros.

Plus généralement en direct et à l'aide des structures de son périmètre, au total, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, et donc ses caisses locales adhérentes, ont soutenu en 2015 plus de 2 500 actions locales (partenariats sportifs, culturels, sociaux...),

Quelques exemples :

- le Crédit Mutuel est attentif aux projets d'insertion par l'emploi. Les soutiens se font par l'intermédiaire des caisses locales, de la Caisse de Crédit Mutuel Solidaire, de Créavenir.
- dans le cadre de Créavenir le volet "Un projet pour ma vie" a permis la création d'au moins 40 micro-activités et donc la création d'au moins le propre emploi du demandeur. Ce sujet sera développé spécifiquement, dans Créavenir, en 2016 avec la création d'un "appel à projet" sur l'insertion et la réinsertion professionnelle (insertion par l'emploi) pour un budget de 50 000 euros.
- le partenariat initié en 2014 avec les sapeurs-pompiers a été généralisé en 2015. Ainsi un partenariat a été conclu sur chacun des quatre départements de la Fédération avec les sapeurs-pompiers (SDIS et UDSP) dont l'objet est de diffuser la formation de premier niveau aux "gestes qui sauvent". 15 formations impliquant 15 caisses locales ont été réalisées en 2015. Elles ont réuni plus de 3 000 personnes. Cette opération, totalement financée par le Crédit Mutuel, obtient un vif succès auprès du public formé.
- au-delà du soutien financier, de nombreux élus et salariés se mobilisent pour aider les organisateurs sur les événements dont le groupe est partenaire : événements sportifs (Alençon Médavy, les Boucles de la Mayenne, le Marathon et les 10 kilomètres des Ecluses de la Mayenne, le cross « Ouest-France » au Mans) ou culturels (les Talents du Maine,

les Traversées de Tatihou, la Fête de la Musique à Laval et au Mans, le Festival des 3 Eléphants) ;

- les salariés ont la possibilité de participer aux collectes de sang sur leur temps de travail.

#### 4.3 Une offre d'investissement social fondée sur des critères « extra-financiers »

Le placement sous forme d'Investissement Socialement Responsable (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. En influençant la gouvernance et le comportement des acteurs, l'ISR favorise une économie responsable.

De nombreux fonds sont cette année encore, labellisés par Novethic, garantissant aux investisseurs transparence et traçabilité dans leurs placements.

Le groupe Crédit Mutuel souscrit totalement à cette définition proposée en 2013, par l'AFG (Association Française de la Gestion financière) et le FIR (Forum pour l'Investissement Responsable). Cette définition, courte, simple, compréhensible par le grand public facilitera une plus grande transparence pour les fonds ISR ouverts au public et permettra sans doute la création d'un label national ISR. CM-CIC Asset Management (filiale du groupe) par ailleurs membre du FIR depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR), de l'ICGN (International Corporate Governance Network) et du programme eau de CDM (Carbon Disclosure Project), promeut le code de transparence AFG-FIR depuis sa création et depuis 2012 les « PRI » (Principes pour l'Investissement Responsable).

Au total, les entreprises qui composent les fonds ISR gérés par les trois principales sociétés de gestion dédiées (du groupe Crédit Mutuel) sont sélectionnées de manière dynamique et représentent un total de plus de 6 milliards d'euros d'encours collectés par plusieurs fonds notamment labellisés par Novethic. Les sociétés de gestion du groupe Crédit Mutuel exercent pleinement leurs droits de vote afin d'encourager les sociétés à respecter de meilleures pratiques en termes d'environnement et de gouvernance. Les entreprises d'asset management du groupe seront vigilantes et actives dans le débat sur la création du label ISR national que souhaitent de nombreux acteurs et que le Gouvernement vient d'annoncer.

#### 4.4 La solidarité et la coopération internationales

Enfin, le groupe national est engagé dans de nombreuses actions sociétales en faveur d'un développement durable des économies locales et en faveur de l'émancipation des populations de pays émergents. Depuis plus de 30 ans, le Centre International du Crédit Mutuel (CICM) aide les populations de plusieurs pays en développement et crée les moyens d'une prise en main par les communautés locales de leur développement économique et social.

Comme les années passées, en 2015, dans un contexte politique difficile sur l'ensemble du continent africain, le Centre International du Crédit Mutuel a réaffirmé sa feuille de route : poursuivre les engagements pris, améliorer la couverture des risques dans l'ensemble des banques aidées en Afrique ou en Asie du sud-est, tendre à rendre les réseaux autonomes.

La bancarisation développée par le CICM s'adresse en grande partie aux oubliés de la croissance pour des raisons géographiques ou sociales, comme dans les zones d'Afrique de l'ouest où la bancarisation est de l'ordre de 7 %. En permettant l'accès au crédit et à l'épargne aux plus démunis, au paysan qui peut ainsi acquérir du matériel et changer son mode de production et sa vie, les réseaux appuyés par le CICM font vivre la coopération.

« Différence » le magazine du CICM, permet depuis plus de dix ans de faire connaître la richesse des actions menées sur le terrain par le CICM et ses réseaux partenaires en faveur de la bancarisation des plus démunis. Distribué à la fois dans les 18 fédérations du Crédit Mutuel et dans les sept réseaux partenaires du CICM, il permet de toucher un large éventail de lecteurs, sociétaires, clients et salariés.

Au total, par ses actions, le groupe Crédit Mutuel souhaite ainsi promouvoir la coopération, qui de par son fonctionnement, est une école de démocratie car elle favorise l'autonomie, la responsabilité et la solidarité.

## 5 Note méthodologique :

Le groupe Crédit Mutuel considère la responsabilité sociétale de l'entreprise comme une façon de réaffirmer son identité et de renforcer sa distinction coopérative. Conscient des enjeux de notre société, le groupe s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs RSE afin de mieux identifier les comportements et contributions de nos établissements à notre société et d'en rendre compte.

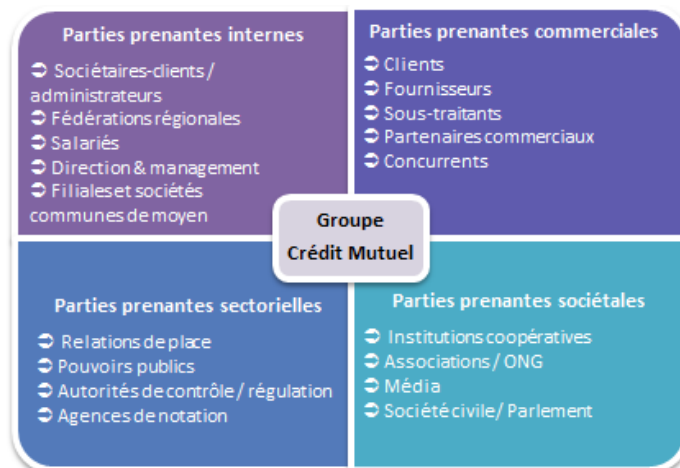
La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du Groupe national du Crédit Mutuel a été facilitée par la mise en place d'outils de reporting, l'organisation de réunions ou de formations spécifiques et par la diffusion d'une newsletter hebdomadaire dédiée à la RSE. Diffusée depuis près de 6 ans, cette lettre contient une veille informative générale et concurrentielle ainsi que la mise en valeur des bonnes pratiques des différentes entreprises du groupe afin de développer une pédagogie active sur la RSE. Ces informations hebdomadaires ont été rendues disponibles à l'ensemble des salariés et à la plupart des élus sur les différents systèmes intranet des entreprises du Groupe, ce qui représente un potentiel de près de 100 000 lecteurs. La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie participe à la diffusion de cette lettre, tant à destination des salariés que vers les administrateurs. Début 2015, des informations de cette newsletter ont été mises en ligne sur le site national du groupe à destination de l'ensemble des sociétaires, clients et internautes.

La méthodologie de mesure et de reporting, élaborée depuis 2006, a été étendue progressivement à l'ensemble du périmètre bancassurance du groupe et actualisée régulièrement par un groupe de travail national sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale réunissant les différentes Fédérations régionales du Crédit Mutuel, dont le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie et les principales filiales du groupe. Au niveau national, la mission RSE est rattachée au service Relations institutionnelles de la Direction générale de la Confédération nationale du Crédit Mutuel. Un réseau d'une vingtaine de correspondants des Fédérations et des principales filiales du groupe se réunit régulièrement pour élaborer les modalités de reporting et proposer des objectifs. Au sein des entités régionales ou filiales, plusieurs personnes peuvent être concernées et mobilisées par la RSE, tant dans sa réflexion générale que par son aspect reporting. Il est difficile de chiffrer exactement les moyens mis en œuvre car la RSE est une responsabilité transversale et peut concerner de nombreuses personnes de manière partielle ou temporaire. Néanmoins au sein de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, l'équivalent d'une unité de travail est exclusivement consacré à la RSE, indépendamment de la mobilisation de l'ensemble des acteurs salariés et élus sur ce sujet.

Le groupe national se réunit au minimum six fois par an et permet aux différentes entités du groupe Crédit Mutuel de mettre en commun les initiatives internes, les bonnes pratiques et de réfléchir sur la bonne mise en œuvre de la RSE dans les entreprises. Dans ce cadre, des échanges avec les parties prenantes et les autres banques coopératives ont aussi permis d'échanger notamment sur les indicateurs de gouvernance. Un socle commun d'indicateurs a été défini au sein de ce groupe.

Représentants les sociétaires de la Fédération, premiers destinataires des engagements du groupe, nos 954 administrateurs sont également les premiers porte-parole des attentes de la société. Conscient de cette richesse, le groupe s'applique à en développer la vitalité, la diversité et la participation active.





La méthodologie de reporting retenue, fruit d'un travail collectif, organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre, et les contrôles effectués. Elle s'adresse au collecteur du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, qui sollicite différents experts. Elle formalise la piste d'audit pour les vérifications internes tant qu'externes.

Au final, c'est un outil commun de collecte à l'ensemble du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie qui est mis en œuvre annuellement. La collecte comporte au total plus de 300 items régulièrement revus permettant de renseigner les 42 informations réclamées par l'article 225 de la loi Grenelle 2 mais aussi de nombreux indicateurs complémentaires sur la vie coopérative et démocratique du groupe.

Les informations publiées reflètent la volonté de meilleure connaissance et de transparence du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie. Les informations qualitatives permettent de décrire ou illustrer les actions ou les engagements pris par tout ou partie du groupe et témoignent de son engagement continu en matière de RSE. Les indicateurs quantitatifs permettent d'apprécier l'évolution des informations. En 2015, les indicateurs de la collecte 2014 ont fait l'objet d'une attestation et d'une vérification de leur fiabilité par l'« organisme tiers indépendant » (OTI) afin d'attester de leur présence et leur conformité aux obligations relatives à l'article 225 de la loi Grenelle 2.

La collecte des données 2015 a été annoncée dès l'automne afin de mobiliser l'ensemble des services concernés, organiser les paliers de remontées d'information et les contrôles de cohérence. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Il a pu être nécessaire de retraiter, suite à des vérifications de périmètre, de méthode ou de base de calcul, certains chiffres de l'année antérieure (ex. base des cartes Insee pour la qualification des implantations en zone rurale...). De manière générale, dans les cas de partenariats ou de prestations, les informations directement fournies par les partenaires sont privilégiées.

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

- l'article 225 de la loi Grenelle 2,
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011),
- l'OIT (recommandation 193 relative aux coopératives)

- l'OCDE (principes directeurs)
- le Global Reporting Initiative (version4)
- les échanges réguliers avec les parties prenantes (assemblées générales de sociétaires, ONG, agences de notation extra-financières...)
- les réflexions collectives sur les pratiques de RSE dans les banques coopératives européennes (EACB.) et les autres secteurs coopératifs.

et sur les engagements pris par le groupe au niveau national et/ou Fédéral :

- principes de l'Alliance coopérative internationale (ACI),
- charte de l'identité coopérative de CoopFR adoptée en 2010,
- pacte mondial/Global compact (membre depuis avril 2003),
- principes pour l'investissement responsable (PRI),
- code de transparence Association française de gestion financière - Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR),
- manifeste de l'entreprise responsable du world forum,
- label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES),
- label Novethic investissement socialement responsable (ISR)
- label Finansol sur les produits solidaires.

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

Les informations relatives au microcrédit sont des données fournies par les principaux partenaires du groupe, à savoir l'Adie, France Active avec un détail possible par Fédération sauf Initiative France qui communique des chiffres globalisés Crédit Mutuel et CIC (le coefficient de progression national pouvant être appliqué au niveau régional).

Du fait de la nature des activités du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, les nuisances sonores, l'impact sur l'utilisation des sols, la pollution des sols ou autres formes de pollutions sur les lieux d'implantation n'apparaissent pas significatifs. Le groupe n'a pas non plus d'impact majeur sur la biodiversité. Cependant ces enjeux ont été nouvellement intégrés dans la réflexion globale RSE sans être inclus dans ce présent rapport.

Au total, le périmètre global retenu intègre toutes les activités banques, assurances, téléphonie du groupe soit 100 % du total des effectifs du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie.

Pour le détail de la composition des périmètres, il convient de se reporter aux périmètres déclarés dans les rapports des entités déclarantes.

<b>Volet</b>	<b>Indicateur de mesure</b>	<b>Taux de couverture</b>	<b>Exclusions de périmètre</b>
Gouvernance	Nombre de sociétaires	100 %	néant
Social	Nombre de salariés en ETP	100 %	néant
Sociétal	Nombre de salariés en ETP	100 %	néant
Environnemental	Nombre de salariés en ETP	100 %	néant

Plusieurs indicateurs font l'objet d'une revue de la publication, d'un audit des données (sur site ou à distance) sur la base de revue analytique, de tests substantifs par échantillon, de comparaison avec des ratios de performance sectoriels, d'entretiens et d'un rapport d'assurance comprenant l'attestation de présence et l'avis sur la sincérité par les commissaires aux comptes choisis comme organismes tiers indépendants.

## Données Chiffrées

### 6 Les tableaux - données chiffrées.

#### 6.1 La gouvernance

REPORTING RSE 2015 / GOUVERNANCE		CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2015	2014
<b>LES ADMINISTRATEURS</b>			
GOUV03	Nombre de Caisses locales	86	87
GOUV04	Nombre d'élus - Caisses locales	954 <sup>(1)</sup>	971 <sup>(1)</sup>
	dont femmes	329	324
GOUV05	Nombre d'élus – Fédérations	34	34
<b>Participation</b>			
GOUV09	Taux de participation aux Conseils des Caisses locales	92,02%	80.02%
GOUV13	Taux de participation aux Conseils des Fédérations	86,98%	93.49%
GOUV27	Taux de renouvellement des administrateurs des Caisses locales	6,29%	5.36%
<b>Représentativité et parité</b>			
GOUV33	% de femmes parmi les administrateurs	33,60%	32.44%
GOUV34	% de femmes parmi les nouveaux présidents	20%	40%
GOUV35	% de femmes parmi les présidents	20%	19.32%
<b>Formation</b>			
GOUV56	Nombre total d'heures dispensées	4 300	1 897
GOUV58	% d'administrateurs formés	76%	73%
GOUV59	Durée de formation par administrateur formé (h)	6	3
<b>Participation aux Assemblées générales locales</b>			
GOUV61	Nombre de clients des Caisses locales	661 084	654 369
GOUV62	dont particuliers majeurs et personnes morales	548 459	542 132
GOUV63	Nombre de sociétaires	531 277	520 831
GOUV64	progression du sociétariat sur l'année	2,01%	2,76%
GOUV65	% de sociétaires parmi les clients non mineurs	97%	96%
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	45 122	53 801
GOUV70	% de participation aux votes	8,49%	10,33%

(1) Situation arrêtée au 1<sup>er</sup> juillet

6.2 Le social

	REPORTING RSE 2015 / INFORMATIONS SOCIALES	CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2015	2014
	<b>Emploi</b>		
	<b>Effectif PPH et ETP</b>		
SOC01	Effectif total en PPH	1 726	1 726
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	1 726	1 726
SOC02	dont France en ETP	1 677	1 674
SOC05	dont non cadres en PPH	1 201	1 193
SOC07	dont femmes en PPH	1 032	1 026
SOC12	% de salariés en CDI	95,89%	95,48%
	<b>Recrutement</b>		
SOC13	Nombre total d'embauches	199	195
SOC15	dont femmes	110	119
SOC16	dont CDI	103	96
	<b>Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation</b>		
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	92	111
SOC20	dont licenciements	5	8
SOC22	Existence de plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi ?	non	non
	<b>Organisation, durée du travail et absentéisme</b>		
	<b>Organisation du temps de travail (effectif Cdi)</b>		
SOC28	Temps partiel/ plein	11%	12%
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	1 552	1 541
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	174	185
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	90%	89%
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	10%	11%
	<b>Absentéisme et ses motifs</b>		
SOC38	<b>Nombre total de jours d'absence</b>	16 067	13 277
SOC39	dont Maladie	10 485	8 402
SOC40	dont Accidents de travail	286	227
SOC43	Nombre de déclarations de maladies professionnelles	0	0
	<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>		
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	5	9
	<b>Formation et insertion professionnelle</b>		
SOC47	% de la masse salariale dédié à la formation	6,36%	5,44%
SOC50	Nombre d'heures totales consacré à la formation des salariés	56 928	46 969

<b>Egalité des chances</b>			
<b>Egalité professionnelle Homme-Femme</b>			
SOC60	% de femmes parmi les cadres	37%	35%
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	19%	41%
<b>Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail</b>			
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	26	27
SOC79	Nombre de consultation des représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE)	26	27
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>			
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	54	39
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,13%	2,26%
<b>Dialogue social</b>			
<b>Rémunérations et leur évolution</b>			
SOC73	Masse salariale brute (M€)	60,4 M€	59,9 M€
SOC74	Rémunération annuelle moyenne brute (€) - tous statuts	36 019 €	35 681 €
SOC75	Rémunération annuelle moyenne brute (€) - statut non cadres	29 250 €	29 295 €
SOC76	Rémunération annuelle moyenne brute (€) - statut cadres	50 591 €	49 039 €
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes des CDI (M€)	59,612M€	58,8 M€
SOC108	Rémunération annuelle totale brute des CDI non cadres (M€)	33,05 M€	32,67 M€
SOC109	Rémunération annuelle totale brute des CDI cadres (M€)	26,56 M€	26,14 M€
<b>Charges sociales</b>			
SOC80	Montant global des charges sociales versées (M€)	40,6 M€	40,3 M€
<b>Relations professionnelles et bilan des accords collectifs</b>			
SOC83	Quels accords ont été signés en 2012 ?	Cf texte	Cf texte

6.3 L'environnement

	REPORTING RSE 2015 / INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2015	2014
	<b>Consommation de ressources</b>		
	<b>Eau (m3)</b>		
ENV04	CONSOMMATION D'EAU (m3)	13 485	13 481
	<b>Energie (MWh)</b>		
ENV05	CONSOMMATION TOTALE D'ENERGIE (MWh)	12 009	11 583
	<b>Papier (tonnes)</b>		
ENV09	CONSOMMATION DE PAPIER (Tonnes)	403,2	402,6
	<b>Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre</b>		
ENV12	Achats/Fournisseurs % de papier recyclé à l'achat (entrée)	28,58%	22,64%
	<b>Actions en faveur de la réduction des émissions</b>		
ENV31	Nombre de matériel de visio conférence	2	2
ENV32	Nombre de visio conférence (ex : Tandberg)	288	247
ENV34	Nombre de documents et de pages numérisés en tonnes de papier évité	57,2	50,4
ENV35	Production électricité photovoltaïque : nombre de KWh produits et revendus	79 286	90 115
	<b>Déchets</b>		
ENV39	Quels dispositifs ont été mis en place en 2012 pour réduire la consommation de ressources, papier, déchets... ?	Cf texte	Cf texte
	<b>Actions de sensibilisation</b>		
ENV43	Actions mises en place pour informer et former les salariés à la protection de l'environnement	Cf texte	Cf texte
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE (en ETP)	0,70	0,70

6.4 Le sociétal

	REPORTING RSE 2015 / INFORMATIONS SOCIETALES	CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2015	2014
	<b>Impact territorial, économique et sociétal</b>		
	<b>Impact territorial</b>		
SOT01	Nombre de points de vente Groupe Crédit Mutuel	177	177
SOT07	% de points de vente en zone rurale	85%	81%
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	100%	100%
	<b>Microcrédit</b>		
	<b>Microcrédit personnel accompagné (partenariat)</b>		
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	90	103
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (€)	187 542 €	202 382 €
SOT11	Montant moyen des microcrédits financés (€)	2 084 €	1 965 €
	<b>Microcrédit professionnel intermédié</b>		
	<b>Soutien à l'Adie</b>		
SOT16	Nombre de dossiers traités	0	0
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (M€)	0	0
	<b>Soutien à France Active Garantie (FAG) (*)</b>		
SOT18a			
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	42	41
SOT20A	Montants garantis (€)	719 389 €	731 709 €
	<b>Soutien à Initiative France (NACRE) (*)</b>		
SOT19B	Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	24	29
SOT20B	Montants prêtés (€)	92 500 €	122 500 €
	<b>Soutien à Initiative France (Prêts Complémentaires) (*)</b>		
SOT22	Nombre de Prêts bancaires complémentaires accordés	NS	NS
SOT23	Montant des Prêts bancaires complémentaires accordés (€)	625 193 €	853 700 €
	<b>Microcrédits de proximité</b>		
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	215	156
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (€)	494 916 €	425 332 €
	<b>ISR</b>		
SOT28	Encours ISR (€)	237 523 €	315 346 €



	<b>Epargne solidaire</b>		
	<b>Livrets d'Epargne pour les Autres (LEA)</b>		
SOT33	Encours hors capitalisation - Livrets d'Epargne pour les Autres (LEA)	545 511 €	423 897 €
	<b>Epargne salariale solidaire</b>		
SOT37	Encours de l'épargne salariale solidaire (€)	2 836 245 €	2 260 102 €
	<b>Autres indicateurs d'impact</b>		
	<b>Marché des associations</b>		
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	18 323	18 066
	<b>Mécénat et sponsoring</b>		
SOT49	Budget Fondation Crédit Mutuel	119 000 €	123 000 €
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (M€)	2,378 M€	2,448 M€
	<b>Eco-prêts à taux zéro</b>		
SOT63	Nombre de prêts « Eco-prêt à taux zéro (EcoPTZ) accordés	369	349
SOT65	Montant total des prêts accordés (M€)	6,505 M€	5,853 M€
SOT64	Montant moyen des prêts accordés (€)	74 098 €	75 210 €
	<b>Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique</b>		
SOT69	Nombre de projets financés (Professionnels et agriculteurs)	18	8
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (M€)	63,544 M€	69,612 M€
	<b>Médiation</b>		
SOT75	Nombre de dossiers éligibles	55	59
SOT78	Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	58%	58%
	<b>INDICATEURS D'IMPACT ECONOMIQUE DISPONIBLES DANS LES RAPPORTS DE GESTION</b>		
SOT83	Encours crédit à la clientèle (M€)	10 976 M€	10 621 M€
SOT84	Crédit à l'habitat (M€)	6 110 M€	5 855 M€
SOT85	Crédit à la consommation (M€)	521 M€	521 M€
SOT86	Prêt d'équipement (TPE) (M€)	1 441 M€	1 436 M€

(\*) Données communiquées par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel

## **Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion**

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du Groupe Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1058<sup>1</sup>, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

### **Responsabilité du Groupe**

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

### **Indépendance et contrôle qualité**

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

---

<sup>1</sup> dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

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

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 5 personnes entre mi-février et début mars pour une durée d'environ 3 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>2</sup>.

### I - Attestation de présence des Informations RSE

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

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

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

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

---

<sup>2</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

**CMMABN**

*Exercice clos le  
31 décembre 2015*

précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre 5 « Note méthodologique » du rapport de gestion.

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

## **II - Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE**

### **Nature et étendue des travaux**

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

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

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

## CMMABN

Exercice clos le  
31 décembre 2015

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes<sup>3</sup>, nous avons au niveau des différentes Directions du Groupe<sup>4</sup> :

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

L'échantillon ainsi sélectionné représente 100 % des effectifs et 100 % des informations quantitatives environnementales.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance du Groupe.

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

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

---

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

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

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

**Informations relatives à la gouvernance** : nombre de caisses locales, nombre de nouveaux administrateurs – caisses locales, nombre de nouveaux administrateurs – femmes – caisses locales, nombre total d'heures de formation dispensées aux administrateurs.

<sup>4</sup> Direction Engagements Informatique & Logistique, Direction Communication et Vie Institutionnelle, Direction Ressources Humaines, Direction Développement, Direction de l'Audit et du Contrôle, et l'Organisation Secrétariat Général.

**CMMABN**

*Exercice clos le  
31 décembre 2015*

non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

### **Conclusion**

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

*Fait à Paris La Défense, le 15 avril 2016*

L'organisme tiers indépendant

**M A Z A R S S A S**

*[Signature]*

---

**Crédit  Mutuel**

**\_\_\_\_\_ Maine-Anjou, Basse-Normandie \_\_\_\_\_**