



NOUS SOMMES PLUS QU'UNE BANQUE !

CRÉDIT MUTUEL MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE

**RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
DE L'ENTREPRISE - RAPPORT 2017**



Maine-Anjou, Basse-Normandie



**Fédération du Crédit Mutuel
de
Maine-Anjou et Basse-Normandie**

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

-0-

Rapport RSE 2017

Table des matières

1	La stratégie de développement durable : la banque au service de tous	6
1.1	Le cœur coopératif	6
1.2	Une solidité économique	7
1.3	La contribution au financement des territoires et à l'emploi	7
2	Une politique sociale ambitieuse guidée par les valeurs mutualistes	10
2.1	Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs	10
2.2	L'emploi, la politique de formation, la promotion sociale.....	11
3	Le développement des préoccupations environnementales	13
3.1	La réduction de l'empreinte écologique	13
3.2	La participation à la transition énergétique	16
3.3	La gestion des risques environnementaux et sociétaux.....	17
4	L'implication dans la cité : l'affirmation de ses engagements sociétaux.	18
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.....	24
5	Note méthodologique	25
6	Les tableaux - données chiffrées.	29
6.1	La gouvernance	29
6.2	Le social 30	
6.3	L'environnement.....	32
6.4	Le sociétal	33
7	Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant.....	35

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 7,7 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 550 000 sociétaires.

L'année 2017 a vu se préciser les modalités de mise en œuvre de la loi de transition énergétique de juillet 2016, notamment sur les évolutions à venir en matière de données extra-financières. De plus les textes sur la révision coopérative se sont précisés et cette dernière se mettra progressivement en place au cours des prochaines années.

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 Grenelle 2 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 13 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 signature très clairement coopérative des campagnes de promotion commerciale et de communication institutionnelle se poursuit depuis 2015. Elle se traduit notamment par la mise en avant des valeurs fondatrices du Crédit Mutuel au travers de la vie d'une famille « Crédit Mutuel ». En 2018, elle célébrera le bicentenaire de la naissance de Frédéric Guillaume Raiffeisen pionnier de la banque coopérative et inspirateur du Crédit Mutuel.

Chaque année, les 87 caisses locales du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie organisent chacune leur assemblée générale et permettent aux 545 000 sociétaires-clients selon le principe « un homme, une voix » d'élire leurs représentants : 334 femmes et 581 hommes, soit au total 915 élus bénévoles. Le nombre de sociétaires participants ou représentés aux assemblées générales dépasse les 36 600 sociétaires soit une moyenne globale d'un peu plus de 7 %.

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 2017, dans la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, 38 (soit 55.88 %) des nouveaux élus des caisses locales sont des femmes.

Au sein des conseils d'administration de chaque caisse locale, les élus, au côté des salariés, contribuent à promouvoir les spécificités du Crédit Mutuel :

- 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.

La solidarité de notre mouvement coopératif et mutualiste s'appuie sur la connaissance et le partage de ses valeurs et de son fonctionnement. La formation est là pour accompagner les élus tout au long de leur mandat.

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 confirme son classement aux premiers rangs des banques françaises et européennes les plus sûres.

La collecte en dépôts comptables continue sa progression, 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 6,8 milliards d'euros, sur un total de près de 12 milliards d'euros d'encours de crédits à la clientèle.

Les crédits d'équipement octroyés par la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie représentent un encours global de 1,52 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.

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, 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 174 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. 66 % 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 12 000 clients de la Fédération ont été interrogés en 2017. 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) sont suivies.

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 des plateformes « d'Initiatives » 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 ;
- 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-crédation des créateurs ou repreneurs d'entreprises. En 2017, la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a accompagné 35 projets présentés par 16 organismes, soit plus de 282 000 € de prêts à un taux de 0 % ;
- avec Volney Développement SAS, une société de capital-risque filiale détenue à 90 % par la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie. Elle représente en 2017 un portefeuille de 3 570 salariés dans 34 entreprises. Sa mission est d'accompagner le développement dans la durée des entreprises de petite taille sur le territoire ;

- avec Volney Bocage SAS, autre société filiale détenue à 100 % par 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 45 jeunes agriculteurs, assure ainsi le portage d'environ 780 hectares de terres agricoles, 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 des prêts, 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 11 700 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 2017, notamment dans la Mayenne et la Manche, 13,8 millions d'euros ont été accordés pour la construction de 94 logements. L'encours des « Prêts Locatifs Sociaux » et des « Prêts Sociaux Location Accession » atteint presque 63,3 millions d'euros en 2017.

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 1 658 salariés, personnes physiques, 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 contribué à valider et favoriser la mise en œuvre des évolutions des politiques de ressources humaines prévues dans le 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.

Le Service Social en Entreprise initié en 2015 a été totalement opérationnel en 2016. Il est constitué de quatre assistantes sociales et d'un psychologue du travail.

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'entreprise dispose d'une voix au sein de ce conseil. Il désigne deux membres pour siéger.

Dans la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, les accords signés en 2017 concernent :

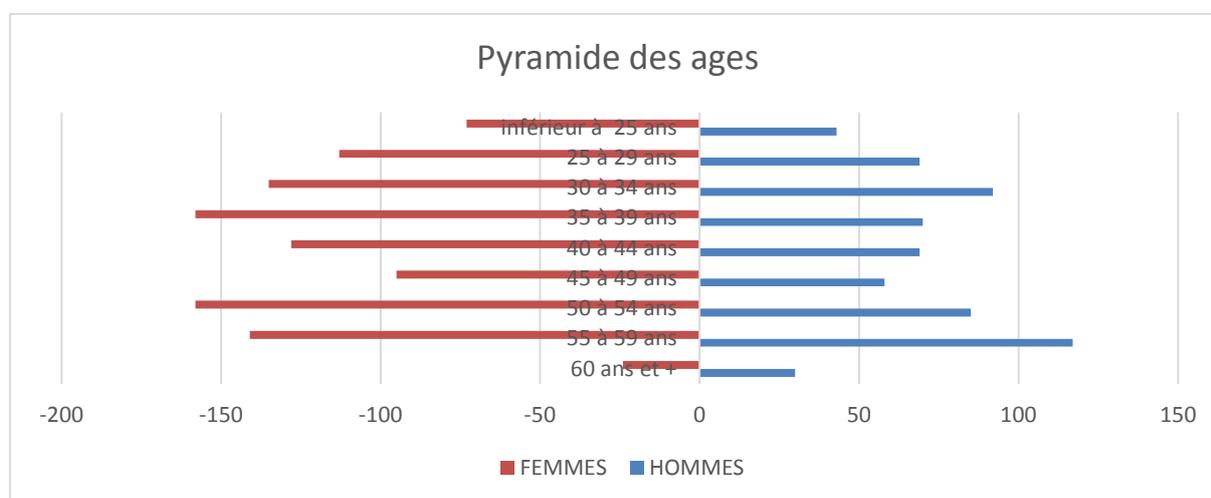
- Accord NAO 2017 : accord 09/02/2017 ;
- Accord spécifique relatif à la convention collective : 15/03/2017 ;

- Avenant n°2 à l’annexe 1 de la convention collective signée le 3 avril 1992 sur la grille de classification : 15/03/2017 ;
- Plan d’Epargne Entreprise (PEE) : 28/04/2017 ;
- accord spécifique relatif à un supplément d’intéressement : 28/04/2017 ;
- accord intéressement 2017-2018-2019 : 21/06/2017 ;
- accord participation 2017-2018-2019 : 21/06/2017 ;
- Journée de solidarité 2018 : 12/10/2017 ;
- Avenant n°1 à l’accord collectif relatif au régime de prévoyance du 19 décembre 2008 : 19/10/2017 ;
- avenant n°1 à l’accord d’entreprise relatif au P.E.E.E 20/12/2017.

Aucun accord sur la santé et la sécurité au travail n’a été signé en 2017.

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 (86.43% des salariés ont suivi une formation

en 2017 représentant une moyenne d'environ cinq 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 86 stagiaires et alternants en 2017.

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 fonctions supports à des fonctions plus commerciales d'animation ou d'encadrement. Soutenir l'emploi, valoriser et fidéliser les équipes (95 % 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 40 % en 2017.

L'ambition de la politique de rémunération est d'assurer l'équité. Ainsi, une enveloppe spécifique points "égalité professionnelle" a été reconduite en 2017. 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 rémunération.

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 du Crédit Mutuel ont des impacts environnementaux directs limités. Néanmoins, des axes de progrès liés à son propre fonctionnement ont été identifiés et des axes d'amélioration 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 réduction des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) lancée dès 2012 a conduit ainsi que le prévoyait la réglementation à une nouvelle analyse du bilan des émissions de gaz à effet de serre effectué en fin d'année 2015 sur les émissions de 2014.

Le bilan réalisé concerne l'ensemble des entités du groupe de Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie et donc de l'emploi de l'ensemble des personnes détachées.

	Tonnes de CO2 déclarée 2011	Tonnes de CO2 2011 corrigé des facteurs d'émission ou de périmètre	Tonnes de CO2 2011 corrigé des facteurs d'émission et des surfaces	Tonnes de CO2 2014	Ecart en Tonnes	% Réalisé
Emission directe GAZ (3) (1)	584	547	535	425	-110	-20,56%
Emission directe Fioul (3)	112	112	110	69	-41	-37,01%
Emission directe Véhicules	96	96	96	62	-34	-35,42%
Emissions directes fugitives	32	32	32	0	-32	-100,00%
Emission indirecte électricité (1) (3)	584	798	781	768	-13	-1,60%
Emissions liées au papier (2) (1)	159	396	396	370	-26	-6,57%
Emissions évitées photovoltaïque	0	0	0	-7	-7	
Emissions évitées GED	-6.5	-6.5	-6,5	-43	-37	561,54%
Total	1 567	1 981	1 943	1 644	-299	-15,37%
Objectif Global fixé en 2011						-8,60%
<i>Surfaces</i>			69 146	67 630	1 516	2,19%

L'évolution des émissions concernant les activités du Crédit Mutuel montre une atteinte du résultat meilleure que celle envisagée en 2011. Ainsi le Crédit Mutuel a réduit ses émissions de presque 300 tonnes de CO2 (-15,37%) à périmètre constant.

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-Skype » 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. Un équipement dans tous les sites a été réalisé sur deux à trois postes de travail par site avec des caméras grand angle et un dispositif micro/amplificateur pour la sonorisation. Cela permet des échanges entre les caisses et les bureaux qui en dépendent ainsi que vers les structures du siège en facilitant les réunions 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) depuis 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'amélioration :

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

La consommation de papier a augmenté pour atteindre 392 tonnes (+3,70 % par rapport à 2016). Il est à noter que l'augmentation de la consommation s'explique en partie par 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 36,64 % à 33,52 %. Les formules de chèques sont imprimées sur du papier recyclé ou en provenance de forêts gérées durablement.

Au Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, en 2017, presque 54 % du poids total de papier est constitué de papier recyclé ou de fibres issues de forêts gérées durablement (Label FSC ou PEFC). Ce chiffre est stable par rapport aux années antérieures

A fin 2017, 168 414 clients de la Fédération ont choisi de ne plus recevoir de documents papiers (notamment les extraits de relevé de comptes) en augmentation de 40 % par rapport à 2016 (119 091 clients). Cela contribue à réduire la consommation de papier pour l'édition et l'envoi des extraits de relevé de comptes.

- recyclage des consommables bureautiques :
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.
De même au niveau du siège, toutes les factures sont reçues en format numérique ou numérisées à réception dans l'application « PIEFOU ». Leur intégration permet d'éviter les impressions de « bons à payer ». Le paiement est intégré et effectué dans le processus de gestion de cette application.

- recyclage des consommables bureautiques :
L'application systématique d'un principe de tri mis en place dans chaque lieu de travail de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie permet de recycler la quasi-intégralité des papiers et cartons.
Sur l'ensemble des caisses locales, le poids total des déchets a augmenté d'un peu plus de 8 tonnes en 2017, passant de 135,42 tonnes en 2016 (dont 81,30 tonnes recyclées et 50 tonnes de déchets incinérés avec revalorisation énergétique) à 144,11 tonnes en 2017 (dont 91,8 tonnes recyclées et 50,8 tonnes de déchets incinérés avec revalorisation énergétique).
En 2017, les 131,3 tonnes de papiers recyclés (achetés ou utilisés pour les chéquiers par exemple) ont correspondu à 2 187 arbres épargnés. (Calculé sur la base de 60 kilogrammes pour 1 arbre). Le recyclage du papier 91,8 tonnes (en 2017) correspond à 1 530 arbres.

Plus de 81 % 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 2017. Cela correspond à l'achat total de 4 409 cartouches d'encre dont 3 593 sont d'origine « recyclées ».

- meilleure maîtrise des déplacements :
L'utilisation des équipements de visio-conférence, disponibles dans deux salles du siège de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, a conduit à éviter presque 1 090 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 CO₂ 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. Un achat de véhicule « 100% électrique » pour le service courrier est prévu.

- 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 m³/h/m² 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.

Nous veillons à détecter les éventuelles fuites d'eau. L'implantation des différents sites d'exploitation est reliée au réseau public de distribution d'eau et n'entraîne en conséquence pas de contraintes d'approvisionnement.

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 à 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 2017 atteint presque 78 000 kWh en augmentation de 20 % par rapport à 2016 (64 000 kWh). Un projet d'une deuxième tranche

d'équipement photovoltaïque a été décidé sur le site du siège de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie pour une utilisation en autoconsommation.

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 Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie a pris connaissance des résultats de cet audit en début d'année 2016. Elle établit en conséquence un plan d'intervention qui prend en compte des mesures et adaptations permettant de réduire l'empreinte énergétique liée à la vie de ses locaux professionnels.

Elle ouvre un projet majeur de rénovation du siège social, dont l'un des critères sera l'amélioration de l'isolation et de l'étanchéité du bâtiment associée à une baisse de la consommation énergétique.

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 un engagement significatif (5 millions d'euros réalisé initialement en 2013) dans un FCPR (Fonds 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 2017.

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.

Les objectifs d'implication de la fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie sur son territoire se traduisent par de nombreuses actions coordonnées au sein d'un comité territoire qui regroupe notamment les salariés « chargé d'affaire territoire » et le volet territoire développé lors de la réunion des différents conseils d'administration des caisses locales.

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 détecte 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 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 utilise la centrale d'achat « SOFEDIS » dont les critères d'achat sont définis dans le cadre du groupe. Nous intégrons dans les conditions d'achat et les contrats passés avec nos fournisseurs les critères de respect liés notamment à la loi « Sapin II » du 9 décembre 2016. L'ensemble des salariés et de élus sont sensibilisés aux principes de lutte anti blanchiment et de lutte contre la corruption par le biais d'autoformation ou de séances de formation.

Le code de déontologie prend en compte les questions de type corruption en abordant notamment les cadeaux, les avantages. Par ailleurs des dispositifs d'alertes internes permettent le recueil de signalements de pratiques contraires à la déontologie.

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.

Les règles de déontologie s'appliquant aux administrateurs ont été présentées au Conseil d'administration de la Fédération ainsi qu'à l'ensemble des présidents de caisse lors de la Conférence

des Présidents à l'automne dernier. Une charte éthique a été adoptée le 24 septembre 2016 par le conseil d'administration de la Fédération. Elle rappelle les engagements du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie et les règles de comportement et de bonne conduite qui en découlent. Elle complète les dispositions appliquées précédemment et précisées notamment dans les codes de déontologie des élus et des salariés. Fédératrice, elle fixe un cadre général qui s'applique à tous, élus et salariés. Publique, elle sert de référence à nos sociétaires et clients comme aux non-clients, aux organes de contrôle et aux agences de notation pour apprécier la conformité entre nos engagements et nos actes.

Un comité d'éthique a été installé en fin d'année 2017. Composés d'administrateurs, de salariés, animé par le déontologue et assisté des fonctions supports, ce comité est le garant de la charte d'éthique. Il propose des actualisations, effectue la veille en matière d'éthique et peut être consulté sur toute question d'interprétation de la charte et sur tout cas particulier au titre duquel son avis pourrait être souhaité.

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. Cette diffusion s'effectue notamment à l'aide du site internet « Associathèque ». Les associations y trouvent un grand nombre d'informations (guides pratiques, actualités, « boîte à outils », études...) s'adressant à un public large. Les associations solidaires, sportives, éducatives, culturelles ou de service à la personne, sont nombreuses à utiliser et faire confiance à Associathèque.

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 dans les domaines 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 3 854 personnes.

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 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 Fonds de Cohésion Sociale. Au total, en 2017, Crédit Mutuel Solidaire a ainsi aidé un peu plus de 137 personnes/familles par l'octroi de micro-crédits sociaux réglementés et « crédits solidaires MABN » pour un montant total de plus de 278 000 euros, en grande partie pour répondre aux besoins de mobilité des demandeurs avec pour objectif notamment de favoriser leurs possibilités de travail.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie teste un dispositif d'accompagnement ayant pour but de mettre en relation les clients fragiles avec une personne qui pourra les aider à rebondir et à mieux gérer leur budget.

Grâce à un nouveau dispositif testé en 2017 « le fonds de solidarité jeunes », les caisses locales ont pu soutenir plus de 15 jeunes en difficulté dans la poursuite d'études, la recherche d'emploi ou la vie quotidienne en l'absence de soutien parental.

La Fédération gère les comptes des clients qui sont sous mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP). Au 31 décembre 2017, cela concerne 179 comptes.

Enfin, le Crédit Mutuel a mis sur pied une plateforme nationale dédiée au traitement du surendettement. Cette plateforme gère 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. La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie contribue à hauteur de 120 000 euros aux projets de la Fondation.

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 a été dotée d'un million d'euros par an jusqu'en 2015. En 2016, l'ouverture d'une résidence d'hébergement temporaire à Brecey dans la Manche a été effective. 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 un autre projet du même type dans la banlieue d'Alençon.

Dans cet esprit, la Fédération et la Fondation d'entreprise du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie ont créé l'Association Des Résidences ESCALYS (A.D.R.E.). Cette association assure la gestion des maisons d'hébergement temporaire, présente et à venir. Volney Habitat, filiale de la Caisse

Fédérale, assure la construction de ces maisons. La Fondation d'Entreprise apporte son soutien financier et fixe les orientations du groupe en matière « d'aide aux personnes menacées ou fragilisées par des états de dépendance notamment liées au vieillissement » et pour « favoriser le développement de relations intergénérationnelles ». 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 et culturel s'inscrivant dans les principes d'action du Crédit Mutuel. En 2017 Créavenir a soutenu 525 projets sous forme de subventions et prêts d'honneur pour un montant total en subventions de 314 187 euros et en prêts d'honneur de 579 532 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 2017 plus de 1 600 actions locales (partenariats sportifs, culturels, sociaux...),

Quelques exemples :

- 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),
- Le Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) a soutenu 11 projets par le biais d'un accompagnement dans le temps comme le CEAS72, la Mission Locale du Pays d'Alençon, la Ligue de l'enseignement...
- La convention de partenariat « Bourse aux apprentis » a été renouvelée. Elle vise à aider les jeunes qui commencent un apprentissage dans une entreprise ou une structure publique du territoire. Ainsi une trentaine d'apprentis reçoivent une bourse de 1 000 €, distribués sur deux ou trois ans,
- Dans le cadre du dispositif Job Coach, nous avons accueilli un travailleur handicapé pendant quelques mois qui était présent une dizaine d'heures par semaine. Job Coach a été lancé afin de contribuer à l'insertion de personnes en situation de handicap, en raison de difficultés intellectuelles ou psychiques, dans un milieu de travail ordinaire plutôt que de les placer quasi-systématiquement en ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail). Un projet auquel l'entreprise s'est portée volontaire pour la phase d'expérimentation en accueillant ce travailleur handicapé,

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. Les dépôts sont 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.

La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie travaille avec CM-CIC Asset Management qui intègre les critères liés notamment à la prise en compte de la réglementation notamment dans le cadre de l'article 173 de la loi de transition énergétique.

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. La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie contribue aussi au fonctionnement du CICM. Elle a par exemple reçu une délégation des MUCODEC (Congo) au cours de l'année écoulée.

5 Note méthodologique

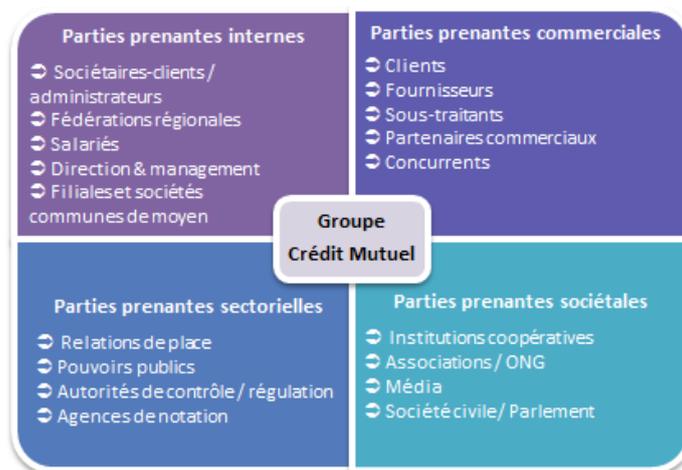
Le groupe Crédit Mutuel considère la responsabilité sociétale de l'entreprise comme une façon de réaffirmer son identité et de renforcer sa distinction coopérative. Conscient des enjeux de notre société, le groupe s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs RSE afin de mieux identifier les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

Représentant les sociétaires de la Fédération, premiers destinataires des engagements du groupe, nos 932 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 et 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 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 2017, les indicateurs de la collecte 2016 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 2017 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 (version 4)
- les échanges réguliers avec les parties prenantes (assemblées générales de sociétaires, ONG, agences de notation extra-financières...)
- les réflexions collectives sur les pratiques de RSE dans les banques coopératives européennes (EACB.) et les autres secteurs coopératifs.

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 maladie sans certificat médical, les congés maladies sans solde de longue durée, les accidents de travail et de trajet. Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...), les congés spéciaux, les congés parentaux, les congés maternité et paternité, les congés maladie enfant, les congés sabbatiques, les congés d'invalidité, 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, la pollution des sols ou autres formes de pollution sur les lieux d'implantation, la lutte contre le gaspillage alimentaire, 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 banque, assurance, 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.

Volet	Indicateur de mesure	Taux de couverture	Exclusions de périmètre
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 2016 / GOUVERNANCE	CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2017	2016
LES ADMINISTRATEURS			
GOUV03	Nombre de Caisses locales	87	87
GOUV04	Nombre d'élus - Caisses locales	915 ⁽¹⁾	932 ⁽¹⁾
	dont femmes	334	325
GOUV05	Nombre d'élus – Fédérations	34	33
Participation			
GOUV09	Taux de participation aux Conseils des Caisses locales	75,39%	74,35%
GOUV13	Taux de participation aux Conseils des Fédérations	84,71%	86,57%
GOUV27	Taux de renouvellement des administrateurs des Caisses locales	7,43%	5,69%
Représentativité et parité			
GOUV33	% de femmes parmi les administrateurs	35,62%	33,99%
GOUV34	% de femmes parmi les nouveaux présidents	100%	14%
GOUV35	% de femmes parmi les présidents	20%	20%
Formation			
GOUV56	Nombre total d'heures dispensées	5 434	3 265
GOUV58	% d'administrateurs formés	81%	78%
GOUV59	Durée de formation par administrateur formé (h)	7	4
LES SOCIETAIRES-CLIENTS			
GOUV61	Nombre de clients des Caisses locales	663 122	659 076
GOUV62	dont particuliers majeurs et personnes morales	550 049	546 588
GOUV63	Nombre de sociétaires	544 942	538 237
GOUV64	progression du sociétariat sur l'année	1,25%	1,31%
GOUV65	% de sociétaires parmi les clients non mineurs	99%	98%
Participation aux Assemblées générales locales			
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	36 611	51 020
GOUV70	% de participation aux votes	7,00%	9,48%

(1) Situation arrêtée au 1er juillet

6.2 Le social

	REPORTING RSE 2016 / INFORMATIONS SOCIALES	CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2017	2016
	Emploi		
	Effectif PPH et ETP		
SOC01	Effectif total en ETP	1 614	1 672
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	1 658	1 717
SOC02	dont France en PPH	1 658	1 717
SOC05	dont non cadres en PPH	1 144	1 188
SOC07	dont femmes en PPH	1 025	1 040
SOC12	% de salariés en CDI	95,24%	95,75%
	Recrutement		
SOC13	Nombre total d'embauches	143	213
SOC15	dont femmes	94	123
SOC16	dont CDI	50	97
	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation		
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	110	112
SOC20	dont licenciements	16	8
SOC22	Existence de plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi ?	non	non
	Organisation, durée du travail et absentéisme		
	Organisation du temps de travail (effectif Cdi)		
SOC28	Temps partiel/ plein	11%	10%
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	1 494	1 555
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	164	162
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	90%	91%
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	10%	9%
	Absentéisme et ses motifs		
SOC38	Nombre total de jours d'absence	11 048	10 343 (2)
SOC39	dont Maladie	10 718	10 135
SOC40	dont Accidents de travail	330	208
SOC43	Nombre de déclarations de maladies professionnelles	1	0
	Conditions d'hygiène et de sécurité		
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	8	6
	Formation et insertion professionnelle		
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,87%	5,61%
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	50 311	46 510

Egalité des chances			
Egalité professionnelle Homme-Femme			
SOC60	% de femmes parmi les cadres	40%	39%
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	44%	11%
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail			
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	26	24
SOC79	Nombre de consultation des représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE)	16	16
Emploi et insertion des travailleurs handicapés			
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	59	55
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,56%	3,20%
Dialogue social			
Rémunérations et leur évolution			
SOC73	Masse salariale brute (M€)	60,2 M€	61,9 M€
SOC74	Rémunération annuelle moyenne brute (€) - tous statuts	37 323 €	36 995 €
SOC75	Rémunération annuelle moyenne brute (€) - statut non cadres	30 923 €	30 081 €
SOC76	Rémunération annuelle moyenne brute (€) - statut cadres	50 582 €	51 611 €
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes des CDI (M€)	58,93 M€	60,82 M€
SOC108	Rémunération annuelle totale brute des CDI non cadres (M€)	32,93 M€	33,57 M€
SOC109	Rémunération annuelle totale brute des CDI cadres (M€)	26,00 M€	27,26 M€
Charges sociales			
SOC80	Montant global des charges sociales versées (M€)	39,70 M€	40,7 M€
Relations professionnelles et bilan des accords collectifs			
SOC83	Quels accords ont été signés en 2012 ?	Cf texte	Cf texte

6.3 L'environnement

	REPORTING RSE 2016 / INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2017	2016
	Consommation de ressources		
	Eau (m3)		
ENV04	CONSOMMATION D'EAU (m3)	14 221	17 442
	Energie (MWh)		
ENV05	CONSOMMATION TOTALE D'ENERGIE* (MWh)	11 672	11 624
	Papier (tonnes)		
ENV09	CONSOMMATION DE PAPIER (Tonnes)	391,5	377,9
	Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre		
ENV12	Achats/Fournisseurs % de papier recyclé à l'achat (entrée)	33,52%	36,64%
	Actions en faveur de la réduction des émissions		
ENV31	Nombre de matériel de visio conférence	2	2
ENV32	Nombre de visio conférence (ex : Tandberg)	1 090	740
ENV34	Nombre de documents et de pages numérisés en tonnes de papier évité	82,17	69
ENV35	Production électricité photovoltaïque : nombre de KWh produits et revendus	77 770	64 388
	Déchets		
ENV39	Quels dispositifs ont été mis en place en 2012 pour réduire la consommation de ressources, papier, déchets... ?	Cf. texte	Cf. texte
	Actions de sensibilisation		
ENV43	Actions mises en place pour informer et former les salariés à la protection de l'environnement	Cf. texte	Cf. texte
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE (en ETP)	0,70	0,70

6.4 Le sociétal

	REPORTING RSE 2016 / INFORMATIONS SOCIETALES	CMMABN	CMMABN
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	2017	2016
	Impact territorial, économique et sociétal		
	Impact territorial		
SOT01	Nombre de points de vente Groupe Crédit Mutuel	174	175
SOT07	% de points de vente en zone rurale	66%	68%
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	100%	100%
	Microcrédit		
	Microcrédit personnel accompagné (partenariat)		
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	102	107
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (€)	206 064 €	224 169 €
SOT11	Montant moyen des microcrédits financés (€)	2 020 €	2 095 €
	Microcrédit professionnel intermédié		
	Soutien à l'Adie		
-			
SOT16	Nombre de dossiers traités	0	0
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (M€)	0	0
	Soutien à France Active Garantie		
SOT18a			
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	0	0
SOT20A	Montants garantis (€)	0 €	0 €
	Soutien à France Active Garantie : dispositif NACRE		
-			
SOT19b	Nombre de prêts Nacre décaissés avec un prêt complémentaire du Groupe	0	0
SOT20b	Montants prêtés (M€)	0	0
	Soutien à Initiative France		
SOT24	Nombre de Prêts bancaires complémentaires accordés	0	NS
SOT23	Montant des Prêts bancaires complémentaires accordés (€)	0 €	0 €
	Microcrédits de proximité		
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	230	155
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (€) (1)	680 342 €	428 009 €
	ISR		
SOT28	Encours ISR (€)	228 304 €	216 900 €
	Epargne solidaire		
	Livrets d'Epargne pour les Autres (LEA)		
SOT33	Encours hors capitalisation (M€) Livrets d'Epargne pour les Autres (LEA)	860 873 €	629 991 €
	Epargne salariale solidaire		
SOT37	Encours de l'épargne salariale solidaire (€)	4 475 180 €	3 439 650 €

Autres indicateurs d'impact			
Marché des associations			
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	17 312	17 210
Mécénat et sponsoring			
SOT49	Budget Fondation Crédit Mutuel	120 160	119 000
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (M€)	1,687 M€	1,494 M€
Eco-prêts à taux zéro			
SOT63	Nombre de prêts « Eco-prêt à taux zéro (EcoPTZ) accordés	411	354
SOT65	Montant total des prêts accordés (M€)	7,381 M€	6,351 M€
SOT64	Montant moyen des prêts accordés (€)	70 565 €	79 516 €
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique			
SOT69	Nombre de projets financés (Professionnels et agriculteurs)	28	26
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (M€)	63,279 M€	62,492 M€
Médiation			
SOT75	Nombre de dossiers éligibles	15	12
SOT78	Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	5,5%	8%
INDICATEURS D'IMPACT ECONOMIQUE DISPONIBLES DANS LES RAPPORTS DE GESTION			
SOT83	Encours crédit à la clientèle (M€)	11 994 M€	11 516 M€
SOT84	Crédit à l'habitat (M€)	6 800 M€	6 431 M€
SOT85	Crédit à la consommation (M€)	533 M€	532 M€
SOT86	Prêt d'équipement (TPE) (M€)	1 527 M€	1 481 M€

7 Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant

*MAZARS SAS
61, rue Henri Regnault
92075 Paris – La Défense Cedex*

Groupe Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie

*43, Boulevard Volney
53083 Laval Cedex 9*

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

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par le Groupe (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible 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.822-11-3 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 et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 4 personnes entre février et mars 2018 pour une durée d'environ 3 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000¹.

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 de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

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

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

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

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

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

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

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes², nous avons au niveau de la Direction Engagements, Moyens de Paiement, Services bancaires, de la Direction Communication et Vie Institutionnelle et Prospective, de la Directions des Ressources Humaines, de la Direction de l'Audit et du Contrôle, de la Direction Finance – Comptabilité, Contrôle de gestion, Epargne et Assurance, de la Direction Risques, Informatique et Logistique, et du Secrétariat Général :

- 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 ;

² **Informations sociales** : Effectif et ses ventilations (hommes/femmes, CDI/CDD, cadres/non cadres, France/étranger) ; Pourcentage de femmes parmi les cadres ; Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont licenciements ; Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés ; Montant de la Masse salariale investie dans la formation ; Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation ; Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés ; Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI, : CDI non cadres et CDI cadres.

Informations environnementales : Consommation totale d'énergie ; Consommation de papier (tonnes) au global (interne et externe).

Informations sociétales : Encours géré par la Société de gestion ; Encours ISR (euros) ; Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire ; Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) ; Nombre d'OBNL clientes ; Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros).

Informations relatives à la Gouvernance : Nombre de nouveaux administrateurs - Caisses locales ; Nombre de nouveaux administrateurs - femmes - Caisses locales ; Nombre total d'heures de formation dispensées aux administrateurs des caisses locales.

- 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, considéré comme grandeur caractéristique du volet social et 100 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques du volet environnemental.

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

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

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

Conclusion

Sur la base de ces 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 au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le vingt-quatre avril 2018

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS

Anne VEAUTE

Associée

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

Crédit  Mutuel

Maine-Anjou, Basse-Normandie
