Responsabilité **Sociétale**

Informations sociales
Page 50

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
Page 55

Rapport RSE du Groupe (tableaux de reporting)
Page 63

Attestation de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)
Page 67

Tableau de concordance - Groupe Crédit Mutuel–CIC
Page 71

4

Structure des effectifs du Groupe

> Répartition par pôle

	31/12/2013			31/12/2014		
	CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total
Pôle Bancassurance France	2 690	142	**2 832**	2 614	113	**2 727**
Pôle Bancassurance Belgique	1 154	11	**1 165**	1 125	14	**1 139**
Pôle Entreprises	167	3	**170**	179	4	**183**
Pôle Assurances	227	9	**236**	227	14	**241**
Pôle Gestion pour compte de tiers	476	21	**497**	494	18	**512**
Pôle Services et activités diverses	7	0	**7**	7	0	**7**
EFFECTIF TOTAL INSCRIT DU GROUPE	**4 721**	**186**	**4 907**	**4 646**	**163**	**4 809**

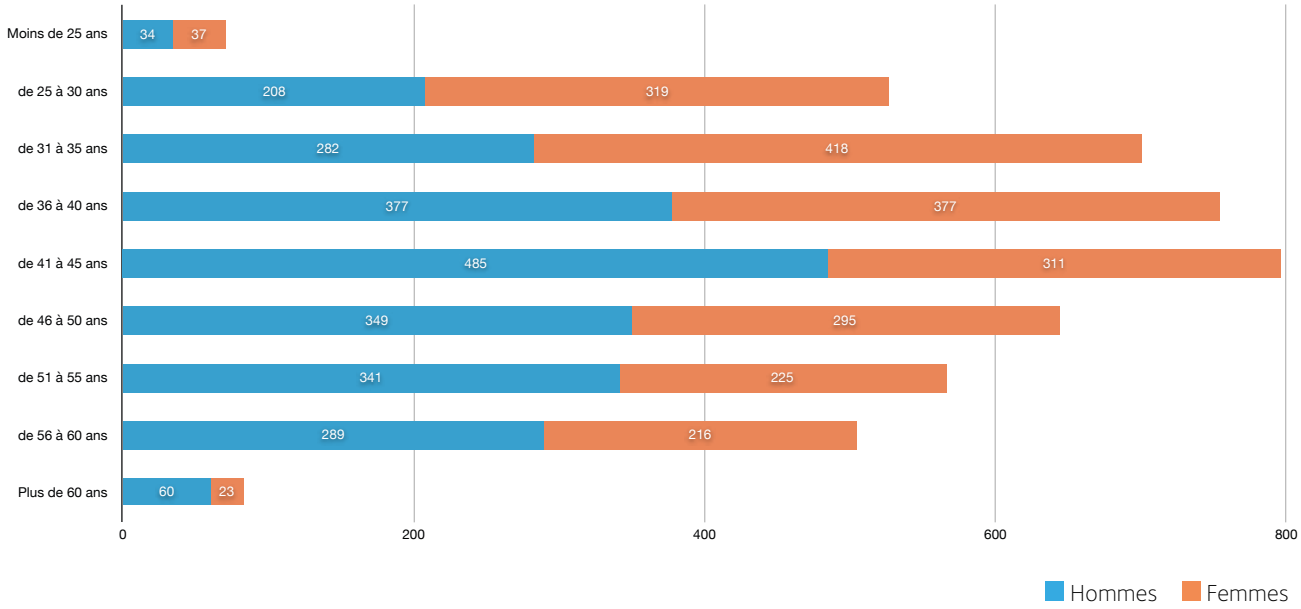
Au 31/12/2014, le Groupe compte 4 809 collaborateurs (dont 163 CDD).
Le Pôle Bancassurance France représente près de 57 % de l'effectif total, le Pôle Belgique près de 24 %, le Pôle Gestion pour Compte de Tiers 10,5 %, le Pôle Assurance 5 % et le Pôle Entreprises près de 4 %.

> Répartition des effectifs CDI par sexe et statut

	31/12/2013			31/12/2014			Évolution
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	2014/2013
Cadres	1 402	767	**2 169**	1 404	777	**2 181**	0,6 %
Gradés ou Agents de maîtrise	697	661	**1 358**	688	674	**1 362**	0,3 %
Employés	363	831	**1 194**	333	770	**1 103**	-7,6 %
TOTAL CDI	**2 462**	**2 259**	**4 721**	**2 425**	**2 221**	**4 646**	**-1,6 %**

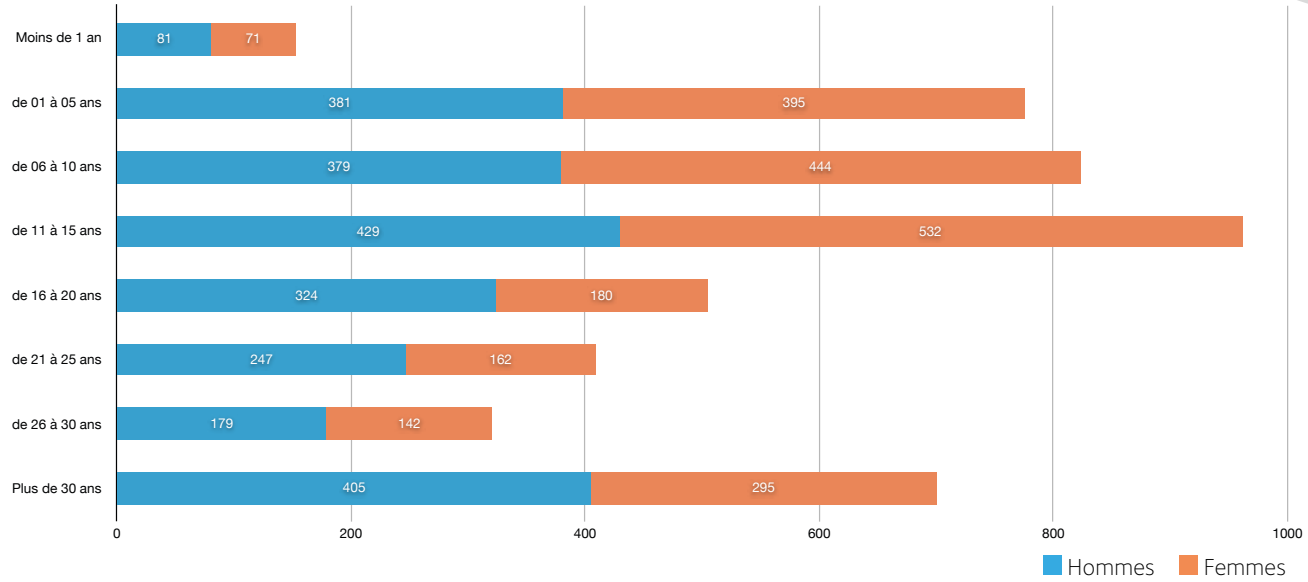
Les CDI femmes représentent près de 48 % de l'effectif.
Les Cadres représentent près de 47 % de l'effectif CDI du Groupe, les gradés/agents de maitrise 29 % et les employés près de 24 %.

> Répartition par tranche d'âge des effectifs CDI au 31/12/2014



L'âge moyen des CDI à fin 2014 est de 42 ans environ.
Près de 13 % des CDI ont moins de 31 ans, 31 % ont entre 31 - 40 ans, 43 % ont entre 41 et 55 ans et les plus de 55 ans représentent un peu moins de 13 %.

> Répartition par ancienneté des effectifs CDI au 31/12/2014



L'ancienneté moyenne des CDI à fin 2014 est de 11 ans.

> Organisation du travail

Temps partiel

	31/12/2013			31/12/2014		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	20	142	**162**	31	146	**177**
Gradés ou Agents de maîtrise	8	178	**186**	8	177	**185**
Employés/Non cadres	14	211	**225**	22	214	**236**
CDD	3	8	**11**	3	4	**7**
NOMBRE DE TEMPS PARTIELS	**45**	**539**	**584**	**64**	**541**	**605**

Les principaux motifs de temps partiels sont les congés parentaux d'éducation et les congés pour convenance personnelle.
Le nombre de temps partiels en 2014 est en progression de 3,5 % (605 collaborateurs avec 89,5 % de femmes).
Les salariés à temps partiel représentent environ 13 % de l'effectif total Groupe.

> Gestion de l'emploi

Les recrutements CDI

	2013			2014		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	143	62	**205**	82	44	**126**
Gradés ou Agents de maîtrise	18	13	**31**	8	16	**24**
Employés/Non cadres	38	85	**123**	19	31	**50**
NOMBRE D'EMBAUCHES CDI	**199**	**160**	**359**	**109**	**91**	**200**

En 2014, 63 % des embauches ont été réalisées sur des emplois cadres.
Le taux d'embauches des femmes est de l'ordre de 46 %.

> Les sorties CDI

	2013				2014			
	Cadres	Gradés	Employés	Total	Cadres	Gradés	Employés	Total
Ruptures conventionnelles	11	1	2	**14**	14	2	7	**23**
Démissions	35	13	20	**68**	73	14	18	**105**
Licenciements pour cause économique	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Licenciements pour autres causes	25	10	12	**47**	22	18	15	**55**
Départs au cours de la période d'essai	8	0	3	**11**	5	0	1	**6**
Départs en retraite ou mise à la retraite	39	37	20	**96**	41	25	24	**90**
Transfert Groupe	2	2	2	**6**	7	4	1	**12**
Décès	3	1	3	**7**	1	4	3	**8**
Invalidité	1	0	0	**1**	0	0	1	**1**
NOMBRE DE DÉPARTS CDI	**124**	**64**	**62**	**250**	**163**	**67**	**70**	**300**

> Les promotions au sein du Groupe

	2014		
	Hommes	Femmes	Total
Employés vers Gradés ou Agents de maîtrise	21	36	**57**
Gradés ou Agents de maîtrise vers Cadres	20	7	**27**
Employés vers Cadres	12	10	**22**
TOTAL	**53**	**53**	**106**

Rémunération individuelle et collective

> Rémunération individuelle moyenne

En euros

2014	Pôle Bancassurance France			Tous pôles
	Hommes	Femmes	Total	
Cadres	60 128	55 281	**59 161**	
Gradés ou Agents de maîtrise	40 233	38 210	**39 399**	
Employés/Non cadres	30 351	28 788	**29 312**	
TOTAL	**47 743**	**37 957**	**43 912**	**50 646**

> Rémunération collective

En euros

2014	Montant	Montant moyen
Participation	3 682 254	1 139
Intéressement	26 601 292	7 565
Abondement	5 504 101	1 696

Absentéisme

En jours calendaires

	2014								
	Hommes				Femmes				Total
	Cadres	Gradés	Employés	Total	Cadres	Gradés	Employés	Total	
Maladie	10 741	5 746	4 259	**20 747**	9 213	10 621	18 685	**38 519**	**59 266**
Accident du travail/trajet	98	197	25	**320**	164	214	342	**721**	**1 041**
Maternité/Allaitement/Paternité	511	341	234	**1 086**	9 420	5 270	2 963	**17 653**	**18 739**
Congés sans solde (*)	709	57	244	**1 010**	2 627	885	4 739	**8 251**	**9 261**
Autres absences (**)	1 861	466	344	**2 671**	3 673	481	1 600	**5 754**	**8 425**
TOTAL DES JOURS	**13 921**	**6 807**	**5 106**	**25 834**	**25 098**	**17 471**	**28 329**	**70 899**	**96 732**

(*) Par congés sans solde, il faut entendre les congés parentaux, sabbatiques, création d'entreprise
(**) Autres absences **rémunérées** ou **non rémunérées** : naissance, mariage, enfant malade, déménagement, ou tout autre évènement familial prévu par la Convention Collective.

L'absentéisme maladie représente 61 % des jours d'absences, la maternité/paternité 19 %, les congés sans solde près de 10 %, et les autres absences (conventionnelles) près de 9 %.
Le taux d'absentéisme maladie 2014 du Groupe est resté stable avec un taux de 3,4 %.

Formation

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

	2014		
	Hommes	Femmes	Total
Cadres	1046	536	1582
Gradés ou Agents de maîtrise	657	601	1258
Employés	334	714	1048
TOTAL	**2037**	**1851**	**3888**

Le pourcentage moyen de la masse salariale consacré à la formation continue a été de 3,63 % en 2014.

Accords d'entreprises ou avenants signés en 2014

Pôle Bancassurance France

> 3 accords ou avenants signés pour la CFCMNE et la BCMNE :

- **06/02/2014 :** Accord salarial - signé par la CFDT, la CFTC, le SNB, SUD Banques et l'UNSA
- **26/06/2014 :** Avenant à l'accord d'intéressement - signé par la CFTC et le SNB
- **15/10/2014 :** Avenant relatif à l'emploi et l'insertion des salariés handicapés au CMNE - signé par la CFDT, la CFTC, le SNB, SUD Banques et l'UNSA

Pôle Bancassurance Belgique

> 1 accord ou avenant signé pour BEOBANK :

- **19/09/2014 :** Convention collective de travail d'entreprise relative à l'effort en faveur des groupes à risque pour 2014 - signée par SETCA/BBTK, LBC, CNE et CGSLB/ACLVB

> 2 accords ou avenants signés pour BKCP Bank :

- **27/05/2014 :** Adaptation du Règlement de travail en rapport avec l'introduction d'un statut unique entre ouvriers et employés : conseil d'entreprise
- **24/06/2014 :** Plan pour l'emploi des travailleurs plus âgés au sein de l'entreprise - évaluation annuelle : conseil d'entreprise

Pôle Entreprises

> 2 accords ou avenants signés pour Bail Actea :

- **12/03/2014 :** Accord NAO
- **12/03/2014 :** Avenant N°4 au PERCO

Pôle Assurances

> 1 accord ou avenant signé pour ACMN VIE :

- **19/06/2014 :** Avenant du 19 juin 2014 à l'accord d'intéressement - signé avec le Comité d'entreprise

Pôle Gestion pour compte de tiers

> Accords ou avenants :

- **01/10/2014 :** Accord Prime de Partage et Profits (La Française des Placements et La Française Real Estate Managers), avenant à l'accord préélectoral de l'UES La Française visant à faire sortir la société La Française AM International Claims Collection de l'UES La Française, et 4 avenants visant à intégrer la société La Française Real Estate Partners au sein de l'UES La Française portant sur l'accord préélectoral, l'accord collectif ARTT et CET, l'accord congés exceptionnels pour évènements familiaux et l'accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.
- **02/01/2014 :** Avenant n° 1 à l'accord contrat de génération du 24/09/2013 relatif à la transformation de l'accord UES en accord de Groupe
- **14/02/2014 :** 3 avenants visant à intégrer les sociétés CD Partenaires, La Française AM International Claims Collection et New Alpha AM aux accords UES La Française portant sur l'intéressement, la participation et le Plan d'Epargne Entreprise
- **24/02/2014 :** Protocole d'Accord relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire
- **03/03/2014 :** Avenant à l'accord Contrat de génération du 24/09/2013 relatif à l'intégration d'un diagnostic quantitatif et qualitatif complémentaire suite à l'intégration au 1er janvier 2014 des collaborateurs de CD Partenaires et de New Alpha AM
- **16/06/2014, 27/06/2014 et 30/06/2014 :**
  8 avenants relatifs à l'adhésion et visant à intégrer la société Inflection Point aux accords UES La Française portant sur l'intéressement, la participation, le Plan d'Epargne Groupe, le protocole d'accord préélectoral, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le protocole d'Accord ARTT et CET, l'Accord Congés Exceptionnels pour Evènements Familiaux et le contrat de génération

Pôle Services et activités diverses

> 1 accord signé pour CMN TEL :

- **14/03/2014 :** Accord salarial - signé par la CGT

Gouvernance	Une gouvernance démocratique Des administrateurs élus et formés Une éthique commerciale : la satisfaction des clients comme priorité absolue Déontologie : une loyauté des pratiques
Social	Un employeur de premier rang La formation et la mobilité des collaborateurs L'égalité des chances Favoriser l'engagement des collaborateurs
Environnemental	Une démarche environnementale qui se structure Bâtiments et énergies Gestion des consommations et des déchets Déplacements
Sociétal	Une banque de proximité au service de l'économie réelle Une offre de produits responsables Accessibilité des services bancaires Solidarité, mécénat et développement du territoire

Note Méthodologique

Tableaux de reporting

Attestation de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

Tableau de concordance - Groupe Crédit Mutuel–CIC

Introduction

Les valeurs coopératives fondatrices du Crédit Mutuel : entraide, solidarité, responsabilité, trouvent aujourd'hui une acuité toute particulière dans une société bousculée par des incertitudes économiques. Ces valeurs ont rarement été si nécessaires et si modernes. Ce sont elles qui continuent de guider notre fonctionnement quotidien et nos ambitions.

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise relève de la façon dont les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités, en satisfaisant aux obligations juridiques applicables, et en allant au-delà. En France, la RSE est encadrée juridiquement notamment par la loi NRE et par la loi Grenelle 2 qui renforce fortement les devoirs des entreprises et les exigences de publication en matière sociale et environnementale.

Le CMNE travaille chaque jour pour concilier performance économique et RSE :

Gouvernance : rester une banque coopérative qui associe administrateurs et collaborateurs,
Social : favoriser l'égalité des chances, la formation, la mobilité et l'engagement des collaborateurs,
Environnemental : faire évoluer ses pratiques (énergies, bâtiments, dématérialisation des supports papier...),
Sociétal : être au service du développement de ses territoires (offre produits, liens avec les acteurs associatifs locaux, fondation d'entreprise...).

Le CMNE s'applique depuis plusieurs années à parfaire d'une part son **reporting RSE** (élaboration et suivi du bilan de gaz à effet de serre, optimisation des processus et renforcement de l'expertise collective, association de l'ensemble des filiales aux réflexions et intégration au reporting qui répond aux obligations de la loi Grenelle 2) ; et d'autre part, sa **communication RSE** en interne (sensibilisation des collaborateurs et des administrateurs au développement durable via un portail intranet dédié, veille informative interne via une newsletter nationale) et en externe (présentation des grands axes RSE dans un e-book dédié et publié sur les pages institutionnelles de notre site cmne.fr).

Gouvernance

Une gouvernance démocratique

Au Crédit Mutuel, la relation de proximité entre le client-sociétaire et la Caisse locale constitue le maillon fort de notre gouvernance. **Les assemblées générales des Caisses locales** permettent à près de 600 000 sociétaires selon le principe « un homme = une voix », d'élire leurs représentants, c'est-à-dire près de 1 600 administrateurs.

Chaque année le CMNE renforce l'interactivité des assemblées générales (AG « Portes Ouvertes », temps forts...) pour renforcer la participation des sociétaires à la vie démocratique de l'entreprise. L'implication effective varie toutefois selon le lieu d'implantation de la Caisse locale (zone rurale, urbaine, ancienneté, dynamisme associatif environnant). Le taux de participation aux assemblées générales avoisine les 4 %.

Des administrateurs élus et formés

Sur l'ensemble de nos territoires, les administrateurs s'investissent bénévolement au service des Caisses locales : 30 % sont des femmes, l'âge moyen est de 58 ans et plus des 2/3 sont dans la vie active. Par ailleurs cette année, le CMNE a accueilli 71 nouveaux administrateurs dont 30 % ont moins de 45 ans.

Pour aider les administrateurs à mieux exercer leur rôle, **la formation** constitue un moyen privilégié. En 2014, le plan de formation s'articulait autour de trois axes : comprendre le fonctionnement bancaire et les orientations du CMNE ; faire vivre le mutualisme et exercer pleinement son rôle d'élu ; comprendre le monde contemporain. Ce programme a donné lieu à près de 2 800 heures de formation.
Ces sessions de formation contribuent au développement de leurs compétences techniques, financières, d'animation et de prise de décision. Elles les accompagnent dans leur rôle de porte-parole des clients-sociétaires et de contributeur au rayonnement de la Caisse locale.

Une éthique commerciale : la satisfaction des clients comme priorité absolue

Dans un environnement économique international tendu et très compétitif, le Groupe Crédit Mutuel a consolidé ses fondamentaux, notamment grâce à la qualité du service de proximité aux clients-sociétaires, mais aussi à la qualité du travail de l'ensemble de ses filiales. En développant les réponses faites à toutes ses clientèles au bénéfice des économies régionales, le Groupe Crédit Mutuel s'est classé aux 1ers rangs des banques françaises et européennes les plus sûres.

Sur le plan national, l'année 2014 a été particulièrement riche en distinctions et récompenses : n°1 du secteur Banque au podium de la Relation Client Bearing Point (obtenu à plusieurs reprises) ; le trophée du meilleur groupe bancaire français du magazine World Finance (pour la 3ème fois) ; et plus récemment banque de l'année par le magazine The Banker. À cela, il convient d'ajouter la bonne position dans le baromètre d'image Posternak IFOP à la 7ème place des entreprises les plus appréciées des français et la banque la mieux placée depuis 3 ans.
En Belgique, Beobank, filiale du Groupe CMNE, est élue 2ème meilleure banque de l'année. En se hissant à la seconde place, derrière Argenta et devant Belfius, Beobank devance toutes les grandes enseignes concurrentes au concours de la « Meilleure banque de l'année » en Belgique [1].

En 2014, le CMNE a décidé de mettre en avant les éléments majeurs qui marquent sa différence au travers de **5 engagements**, à savoir : conseil, efficacité, qualité, transparence & clarté, responsabilité. Ils illustrent de manière concrète les services offerts à nos clients-sociétaires et les valeurs du Groupe. Nos clients sociétaires ont pu apprécier la présentation de ces 5 engagements lors des assemblées générales.

Par ailleurs et dans le même esprit, le CMNE souhaite faire des réclamations clients un levier d'optimisation de ses processus, une source d'opportunité commerciale. Il veut renforcer les liens avec ses clients-sociétaires et améliorer la fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction de la clientèle.

[1] Ce concours organisé par Comparebanque.be et Bankshopper.be a réuni 35 banques et recueilli le vote de 50 000 personnes.

Déontologie : une loyauté des pratiques

Ouvert à tous, le CMNE s'engage à construire avec ses sociétaires et clients, des relations personnalisées fondées sur l'écoute, la confiance et la transparence, tout en étant attentif aux besoins et à la situation de chacun.

Le code de déontologie regroupe les engagements comportementaux, moraux et éthiques, ainsi que les règles générales de bonne conduite et les devoirs particuliers des collaborateurs du CMNE.
Le code **« droits et devoirs des élus »** rappelle notamment qu'ils sont représentatifs du sociétariat de leur Caisse locale et qu'ils veillent aux intérêts des sociétaires. Bénévoles, ils sont tenus au secret bancaire. Force de propositions, ils sont à l'écoute de leur environnement, font part des informations émanant des sociétaires et apportent leur connaissance du marché local.

Engagé dans une démarche de transparence de la relation avec ses clients-sociétaires, le CMNE affirme sa volonté de mettre l'information et des conseils pratiques au service de tous et accessibles à tous. Des **fiches « clarté »** et des **« conventions sur les tarifications des opérations et services »** sont régulièrement éditées.

Par ailleurs, 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 (dont il est membre depuis avril 2003) et promeut le **respect des conventions de l'OIT** dont la liberté d'association et du droit de négociation collective, l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, l'élimination du travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants.

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

Le Groupe Crédit Mutuel a instauré 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 qui mettent à jour les logiciels, intègrent les patches de sécurité et mènent 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.

Pour lutter contre le phishing, E-I a développé un module spécifique, la « barre de confiance Crédit Mutuel » qui s'installe dans le navigateur et sécurise la navigation. Le CMNE a renforcé la communication sur le phishing, avec la création et l'actualisation régulière d'un guide pratique sur la sécurité disponible sur le site cmne.fr, la diffusion d'un message de sensibilisation *« le phishing, qu'est-ce que c'est ? »* à l'ouverture du compte en ligne, ainsi que l'envoi d'une newsletter dédiée à plus de 230 000 destinataires.

Social

Un employeur de premier rang

Le CMNE considère que les hommes et les femmes du Groupe représentent l'atout essentiel de son développement. C'est une entreprise où la fierté d'appartenance est importante. Le pôle Bancassurance France est le **11ème employeur de la région Nord-Pas de Calais** (Source : CCI Région Nord de France au 31 décembre 2013), mais est également présent en Picardie et Champagne-Ardenne. Il offre des emplois pérennes et stables (plus de 96 % des salariés en CDI).

Attirer les talents reste un enjeu majeur pour l'avenir du Groupe CMNE. C'est pourquoi il continue à développer ses relations avec les écoles et les universités (EDHEC, HEI, ISA, Lille I et II) et l'accueil de jeunes en contrat d'alternance ou en stage de longue durée dans le cadre de leurs études supérieures (bac +5).

Dans le cadre de la loi de sécurisation de l'emploi, le CMNE a mis en place, après partage et présentation auprès des instances de représentation du personnel concerné, une Base de Données Unique (BDU) qui couvre l'ensemble des documents remis de manière récurrente au Comité d'Entreprise du périmètre social CFCMNE/BCMNE. Elle est accessible en accès continu et permanent par l'ensemble des délégués syndicaux, membres du Comité d'entreprise et du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

La formation et la mobilité des collaborateurs

La formation des collaborateurs constitue un investissement prioritaire tout au long de leur parcours professionnel. Elle permet d'accompagner les évolutions de l'organisation et les avancées technologiques, d'assurer le transfert des compétences et le partage des connaissances. À ce titre en 2014, avec 8 550 jours/homme de formation, le pôle Bancassurance France a investi 3,97 % de sa masse salariale au titre de la formation professionnelle continue.

En complément du plan de formation et des outils à distance déjà existants, le service formation du CMNE a mis en ligne une plate-forme de partage de supports de formation de formats courts « 10 minutes/10 slides ». L'objectif du format « 10/10 » est de mettre à disposition des managers des contenus aux formats courts et dynamiques, basés sur des thématiques techniques mais aussi sur des sujets d'actualité.

La dynamique de **la mobilité des salariés** aussi bien géographique que fonctionnelle se poursuit au sein du pôle Bancassurance France, soit 880 mobilités depuis 2012 : 545 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité géographique permettant de donner un nouvel élan à leur carrière, et 335 collaborateurs ont changé de fonction grâce à différentes passerelles métiers.
Certains métiers vont continuer à se développer dans les années à venir en raison du renforcement des obligations réglementaires et du développement du multi-accès. De nouveaux besoins devraient se préciser et ouvrir de nouvelles opportunités de mobilité.

En matière de santé et de sécurité, des accords ont été signés et notamment fin 2011 un accord relatif à **la prévention du stress au travail et des risques psychosociaux**. Dès 2012, le CMNE a mis en place un numéro vert (service d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique à disposition de tous les salariés) une sensibilisation/information du management, une formation des chargés RH et des membres du CHSCT. Dans le cadre de l'application des engagements pris dans cet accord, un bilan de l'ensemble des actions est présenté aux Organisations Syndicales en vue de la négociation d'un nouvel accord sur ce sujet à conclure début 2015. Il permettra de poursuivre les mesures prises et/ou les renforcer le cas échéant.

Depuis le printemps 2014, les collaborateurs du pôle Bancassurance France bénéficient des services d'une conciergerie, via une permanence physique au siège de Lille, des livraisons dans les points de vente, une permanence téléphonique et un site Internet. Cet outil permet aux salariés d'accéder à un ensemble de prestations de service du quotidien. Il améliore la qualité de vie au travail, dope l'attractivité de l'entreprise, fidélise les salariés et contribue à l'économie locale. En 2014, ce sont plus de 16 000 commandes passées : 10 000 dans les services fédéraux et 6 000 dans le réseau.

L'égalité des chances

Le CMNE encourage **l'égalité femmes/hommes** : un nouvel accord sur ce thème a été signé fin 2013. La proportion des femmes parmi les cadres et les dirigeants atteint 32 % et elles sont 21 % parmi les promotions cadres (sur le périmètre France du Groupe CMNE).

Après un bilan positif d'un premier accord en faveur de **l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées,** le CMNE a renouvelé ses engagements en concluant en octobre 2014 avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives un nouvel accord pour une durée de 3 ans. Ces principaux objectifs sont la sensibilisation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, le développement des partenariats et la participation de l'entreprise aux opérations et initiatives menées en faveur de l'insertion et du recrutement de travailleurs handicapés, l'accompagnement des salariés dans leur démarche de reconnaissance du handicap, l'amélioration des conditions de vie des salariés en situation de handicap et l'accessibilité des locaux.

Dans le cadre du Handicap, la Compagnie ACMNE Vie mène une réflexion sur la thématique « Comment passer d'une obligation légale à une dynamique de projet ». Elle a également mis en place un diagnostic sur l'emploi et la situation professionnelle des personnes handicapées.

Conscient que la diversité des âges est aussi une richesse et une source de performance, le CMNE mène des actions spécifiques concernant l'emploi des jeunes et des seniors. Un accord **contrat de génération** a été signé afin de faciliter l'insertion durable des jeunes (moins de 26 ans) dans l'emploi par un accès à un contrat à durée indéterminée ; de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés âgés (plus de 55 ans) ; et d'assurer la transmission des savoirs et des compétences. Un an après la signature de cet accord, le CMNE a réalisé un bilan des réalisations. Parmi les actions mises en œuvre, on citera : un taux d'embauche de jeunes de moins de 26 ans conforme à l'objectif (entre 40 et 50 %). Dans le cadre de la politique alternance et d'une logique de pré-recrutement, sur les 77 contrats en alternance, 35 embauches ont été réalisées. Le tutorat est ouvert aux non managers avec 12 tuteurs (29 % pour un objectif de 25 %), 19 tuteurs de plus de 45 ans (46 % pour un objectif de 50 %) et 6 tuteurs de plus de 55 ans (14 %).
Dans le domaine du **logement social**, La Française propose aux collaborateurs, en complément des services dits ouverts, les services contingentés existants (prêts travaux et accession et logement locatif social). Une attention toute particulière est portée sur les jeunes, pour qui l'accès à un logement est difficile. L'aide Mobili-jeune et l'accès aux résidences temporaires des services Action Logement sont proposés systématiquement par la DRH aux étudiants en alternance ou en stage d'au moins 6 mois à leur arrivée dans le Groupe.

Favoriser l'engagement des collaborateurs

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

- D'accompagner une association dans le cadre de sa **Fondation d'entreprise** par le parrainage de dossiers (ils suivent l'évolution du projet et en dressent le bilan) ou par le mécénat de compétence dans le cadre duquel ils apportent compétence, temps, savoirs,... à la réalisation même du projet.
- Dans le cadre d'un partenariat noué entre la Fondation CMNE et le réseau Étincelle, **le mécénat de compétences** est mis en œuvre pour la première fois en 2014. Un module « La Banque et moi... » est animé par des formateurs et des directeurs de Caisses locales. Cette formation est adaptée spécifiquement au public de jeunes éloignés du marché de l'emploi, souvent en déshérence sociale et en recherche d'orientation professionnelle. Cette formation permet de répondre à leurs questions tant personnelles sur la banque que sur son rôle d'accompagnement auprès des entreprises.
- De solliciter **un congé solidaire** pour apporter leurs compétences dans des actions de terrain (soutien scolaire, formation pour adultes ou protection de la nature) dans le cadre d'un partenariat signé en 2010 avec l'ONG Planète Urgence.
- D'accueillir et de suivre individuellement de jeunes diplômés de l'enseignement supérieur en difficulté d'insertion, issus de l'immigration pour la plupart, au travers d'**un groupe dynamique d'embauche** du Réseau Alliances. Le CMNE est présent dans ce réseau depuis cinq ans et, parmi les jeunes accompagnés par la banque, 80 % d'entre eux ont trouvé un emploi.

Environnemental

Une démarche environnementale qui se structure

Pour le Crédit Mutuel, apporter une réponse aux défis écologiques actuels est un autre axe d'expression de la responsabilité d'une banque coopérative. À cette fin, le Groupe s'est engagé dans une démarche de structuration avec pour objectif de réduire son empreinte environnementale. **Un bilan des émissions de gaz à effet de serre** de la CFCMNE a été réalisé en 2012 accompagné d'un plan d'action à 3 ans articulé autour de trois axes : réduire la consommation énergétique ; réduire les émissions liées à l'usage professionnel des véhicules ; réduire la consommation de papier blanc.

La responsabilité sociale a aussi été mise en œuvre dans la **politique d'achat** qui passe en partie par les centres de métiers fournisseurs du Groupe Crédit Mutuel–CIC comme Euro Information SOFEDIS, CM–CIC Services. Ce dernier, en charge

de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offre pour les fournisseurs de moyens généraux avec un accent particulier sur le travail dissimulé et demande à chaque revue de compte (a minima annuelle mais plutôt semestrielle) avec les prestataires ce qui est fait chez eux pour la RSE.

Au sein d'Euro Information, le processus fournisseurs fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'AFAQ [2]. Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseur. Le service achat demande le rapport RSE afin de connaître la politique RSE du fournisseur. Sur le circuit du matériel, EI couvre la chaîne de l'achat jusqu'au recyclage, destruction, récupération des déchets dans les cinq domaines d'activité : terminaux, monétique, libre-service bancaire, vidéo et téléphonie.

Pour encourager les comportements respectueux de l'environnement au sein du Groupe et présenter les engagements de l'entreprise et des collaborateurs, **un portail Développement Durable** est proposé dans l'Intranet des collaborateurs et des administrateurs dans lequel sont publiés des actualités, les actions menées par le Groupe et un espace éco-gestes.

Le présent rapport est imprimé sur papier recyclé avec des encres à base végétale.

Bâtiments et énergies

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. Conscient des enjeux, il mène une réflexion sur l'application de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union Européenne dans le domaine du développement durable (loi DDADUE) instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique pour les grandes entreprises avant le 5 décembre 2015.

C'est dans cette optique que dès 2013 **un audit énergétique** a été réalisé pour les bâtiments du siège social du Pôle Bancassurance France. L'objectif est d'analyser la courbe des consommations énergétiques par poste (électricité, gaz, fioul), d'identifier les bâtiments énergivores et d'établir une stratégie en associant les paramètres énergétiques avec les impératifs techniques, budgétaires et organisationnels du CMNE.

Dans le cadre du projet Nouvel Espace Siège, la rénovation du siège du pôle Bancassurance France prend en compte certaines propositions d'améliorations énergétiques préconisées dans le rapport de cet audit énergétique : la mise en place de la GTC (Gestion Technique Centralisée), des détecteurs de présence dans les sanitaires, une isolation renforcée...

À l'occasion du changement de siège social, La Française a quant à elle acquis un immeuble en cours de réhabilitation complète, livrable fin 2015. Il dispose d'une desserte exceptionnelle par les transports en commun (Métro, BUS, SNCF) et aura toutes les caractéristiques d'un immeuble neuf, en particulier sur le plan environnemental, visant des certifications HQE® Excellent, BREEAM Excellent, une labellisation BBC Rénovation, et répondant au Plan Climat de la Ville de Paris. Après ce déménagement, La Française réalisera son bilan carbone en 2017.

Gestion des consommations et des déchets

Le CMNE encourage la mise en place de comportements responsables en matière de consommation d'énergie ou de papier. La dématérialisation des relevés de compte, la diffusion de Documents Via Internet (DVI), le développement de la Gestion Électronique des Documents (GED), l'impression de supports internes de communication sur du papier recyclé sont autant d'exemples de comportements plus écologiques. À titre d'illustration, il est à noter que pour le pôle Bancassurance France et la BCMNE, l'ensemble des chéquiers est fabriqué avec du papier recyclé depuis fin 2012 ; que le déploiement progressif de la GED des factures en 2014 devrait permettre d'atteindre les 100 % de factures dématérialisées en 2015.

Depuis 2007, le CMNE est un partenaire d'Elise (Entreprise Locale d'Initiatives au Service de l'Environnement), référence en matière de **collecte et de recyclage du papier**. Les corbeilles Elise mises à disposition des collaborateurs contribuent à la protection de l'environnement et agissent pour l'économie de la région. Dès 2015, Elise sera le fournisseur unique pour une meilleure gestion.

Au cours de l'année 2014, **le traitement des déchets** a fait l'objet de décisions significatives modifiant leur traitement et favorisant le recyclage, dont la mise en place de sacs distincts pour le papier et les DIB (Déchets Industriels Banals), le tri des gobelets et des piles. En 2015, une visite qualité sera programmée sur chaque site avec pour objectifs de : s'assurer que le tri est bien réalisé par le personnel CMNE et l'entreprise de nettoyage ; la mise en place de corbeilles papiers, cartouches, piles ; la sensibilisation des collaborateurs ; le contrôle d'un lieu unique de stockage ; la création d'une fiche qualité par site... Des réunions mensuelles de suivi des tonnages déchets par site seront programmées en vue de la mise en place d'un plan d'actions.

Afin de **réduire la consommation d'eau**, des dispositifs sont mis en œuvre au sein de nos entités : chez Beobank, une surveillance mensuelle de la consommation est en place pour le siège et les bureaux. Dès 2015, le pôle Bancassurance France disposera non plus d'un relevé annuel mais mensuel avec analyse trimestrielle pour un meilleur suivi des consommations.

Déplacements

Plusieurs initiatives ont été prises en matière de maîtrise des déplacements : de manière générale, et afin d'économiser les déplacements, les collaborateurs ont à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion : conférence téléphonique par « office communicator », « live meeting » avec option possible « roundtable », visioconférence...

Dans le cadre du plan d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, les flottes automobiles sont revues avec des critères de plus en plus restrictifs notamment **la réduction du taux de CO_2 des véhicules** (moindres cylindrées et véhicules hybrides) : le taux moyen de g CO_2/km en 2014 est de 123 g CO_2/km contre 150 g CO_2/km en 2011 (-27 g CO_2/km).

Autre levier d'action, la sensibilisation à l'utilisation des **transports collectifs** : elle est accompagnée de l'aide au transport domicile/lieu de travail (cette aide est appliquée pour les abonnements émis par la SNCF et les entreprises de transport public, mais également des abonnements à un service public de location de vélos). En 2014, 505 collaborateurs en ont bénéficié contre 435 en 2011.

[2] Dernier audit : juin 2014

Sociétal

Une banque de proximité au service de l'économie réelle

Banque de proximité, **le maillage territorial** des implantations des différents guichets bancaires du CMNE reste diversifié et se renforce. Il propose ses produits et services dans 540 points de contacts en France et en Belgique, mais également 15 centres d'affaires dédiés aux entreprises.

Bien présent dans les zones péri-urbaines, le CMNE n'a délaissé aucune zone d'habitation. Ainsi, en 2014, 23,2 % de ses implantations sont localisées en zone rurale (en intégrant les communes de moins de 5.000 habitants [3]) et un quart des **zones franches urbaines** est desservi par une enseigne du Groupe.

Son ancrage local, sa stratégie clairement tournée vers la banque de détail, sa gestion coopérative prudente et sa solidité financière ont permis notamment de **développer les crédits aux professionnels** dont l'encours est à 1,721 milliard pour le pôle Bancassurance France (crédits d'investissement et de fonctionnement). Véritable soutien du tissu économique local, le CMNE participe ainsi activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi.

Notre offre de produits responsables

Le CMNE propose des solutions pour épargner et investir différemment :

- **Livret d'Épargne pour les Autres**, un livret solidaire qui permet aux clients de reverser tout ou partie de leurs intérêts à une association humanitaire. Les clients choisissent la ou les associations bénéficiaires. On citera à titre d'exemples : Vaincre la Mucoviscidose, Ludopital, l'Association des Paralysés de France, le Secours Populaire, l'Association Petits Princes, le Secours Catholique, Habitat Humanisme, Médecins Sans Frontières…
- **Livret pour les Autres Associations** : un livret d'épargne ordinaire productif d'intérêts versés à des associations définies, en totalité ou partiellement.
- **Crédits d'économie d'énergie et Éco PTZ**, produits spécifiques pour financer les projets environnementaux. En 2014, on comptait un encours de 13 millions d'euros pour les CREDINERGIE et 25 millions pour les ECOPTZ.
- Avec six autres investisseurs et la Caisse des dépôts et consignation, Suravenir et le CMNE ont lancé en 2014 **un fonds dédié à l'achat et à la gestion de biens immobiliers en viager**, doté de 120 millions d'euros. Ce fonds Certivia vise à proposer une réponse à la problématique du vieillissement de la population, à la tendance de diminution relative des revenus des personnes âgées, au niveau élevé des prix de l'immobilier rendant difficile l'exercice d'une solidarité intergénérationnelle. Ce fonds valorise le patrimoine des personnes âgées en leur procurant un supplément de revenu tout en leur permettant le maintien à domicile. Il sera géré notamment par La Française REM.
- **Une offre d'investissement socialement responsable (ISR)** : Dès 2009 La Française a développé une politique ISR volontariste et une expertise avec des partenaires spécialisés. Constatant que le monde qui nous entoure connaît des évolutions constantes à des rythmes de plus en plus rapides, la gestion de l'épargne doit également évoluer. À travers le partenariat noué avec Inflection Point Capital Management (IPCM) pour la gestion de l'ensemble de sa gamme actions, La Française a donné un signal fort de son engagement pour un investissement stratégique et de long terme qui s'incarne dans la philosophie du Strategically Aware Investing développée par IPCM (Stratégie Avancée d'Investissement–SAI), approche consistant à intégrer à tous les niveaux du processus d'investissement l'analyse financière, l'analyse ESG et l'analyse stratégique.

Dans le cadre de sa participation active à la promotion de l'ISR, La Française a organisé un débat avec Green Cross France et Territoires sur le thème « Energie et Climat, les politiques et les investisseurs face aux défis ». Elle a par ailleurs décidé la création de deux fonds : l'un à portée caritative baptisé « LFP trésorerie Partage-SOS Sahel » pour aider à la sécurité alimentaire et nutritionnelle des populations africaines par le reversement de la moitié des frais de gestion à SOS SAHEL ; l'autre fonds patrimonial ORFI Colors pour lequel elle a aussi décidé de reverser 20 % des frais de gestion fixes à AIDES, association de lutte contre le sida.

Accessibilité des services bancaires

En complément de l'offre « classique » bancaire, le CMNE intervient pour la création d'activité et d'emploi financée par **le microcrédit professionnel intermédié** à travers les réseaux France active et Initiative France ainsi que les financements dans le cadre du dispositif Nacre [4].

Le CMNE est également présent depuis 2005 par le biais de la Caisse Solidaire qui a mis en place **le microcrédit personnel accompagné** pour venir en aide à des personnes qui se sont vu refuser un prêt bancaire. Le microcrédit doit obligatoirement être socialement accompagné. Ainsi, le partenariat avec la Caisse Solidaire est une alliance d'expertise, à la fois sociale et financière, permettant la conduite du projet de vie afin d'assurer un meilleur avenir aux plus démunis. 223 conventions de partenariat ont été signées, pour la moitié avec des centres communaux d'actions sociales (CCAS). D'année en année, dans un contexte économique morose, le nombre de microcrédits ne cesse d'augmenter : plus de 40 % des demandes de prêt émanent des CCAS, dont 84 % d'entre elles concernent l'emploi et la mobilité.

Pour garantir à tous la possibilité d'ouvrir un compte bancaire à un tarif accessible et au-delà des services bancaires de base dans le cadre de la charte du Conseil National du Crédit, le CMNE a mis à disposition dès 2006 le service « **Facil'Accès** ». Il offre des moyens de paiement alternatifs aux personnes interdites de chéquier, en leur permettant l'accès à des cartes de retrait interbancaires sécurisées et à autorisation préalable obligatoire. Depuis l'entrée en vigueur du décret le 1er octobre 2014, Facil'Accès a évolué pour devenir la convention réservée à la clientèle fragile.

[3] La base cartographique mise en œuvre par la Datar en octobre 2012, n'a pas bougé en 2013-2014

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

Solidarité, mécénat et développement du territoire

La Fondation d'entreprise CMNE pilote la politique de mécénat. Les fonds sont redistribués au profit du développement de ses territoires, et ce dans trois domaines : la culture & la connaissance, la lutte contre les exclusions et le soutien à la création d'entreprise.

À titre d'illustration pour l'année 2014, il est à noter que :

- La fondation CMNE fut mécène principal de l'exposition « Sésostris III, un pharaon de légende » au Palais des Beaux-Arts de Lille en tant qu'**événement culturel de rare envergure**. Cette exposition s'adressait à un large public avec le souhait de lui faire partager la passion de l'Égypte ancienne à travers une collection d'une qualité exceptionnelle, un événement régional unique. Par cet engagement, la Fondation d'entreprise accompagne le rayonnement et le développement culturel de notre région.
- La remise de 50 bourses d'études aux étudiants de l'Edhec et de l'Espeme, bourses en faveur de **la diversité sociale et culturelle** sur le campus. Depuis 2010, le CMNE s'est engagé, avec l'Edhec, à aider les jeunes dans la région Nord.
- La fondation a également lancé en 2014 un appel à projet en faveur de **l'insertion professionnelle des jeunes** en difficulté avec une enveloppe globale de 200 000 euros. Cette action qui a récompensé 15 associations s'inscrit dans la volonté de la fondation d'agir en faveur de l'action sociale sur son territoire durement touché par le chômage des jeunes.

À côté de cet engagement, le CMNE par le biais de **la fondation du Crédit Mutuel Pôle Lecture** soutient des projets de **lutte contre l'illettrisme** et pour la lecture. Parmi les dossiers 2014, on citera le soutien à l'Association La boîte à mots, qui met en place des ateliers d'écriture et de lecture dans les écoles, collèges, centres sociaux, foyers et terrains d'accueil des gens du voyage. Elle permet d'établir des relations entre des enfants et des adultes bénévoles en établissant une correspondance épistolaire entre eux et ceci avec une garantie de confidentialité.

Note méthodologique

Le Groupe Crédit Mutuel considère la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) 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 CMNE a été facilitée par l'organisation de réunions spécifiques, la mise en place d'un portail dédié sous Intranet, où est notamment diffusée la newsletter hebdomadaire dédiée à la RSE rédigée depuis près de 6 ans par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel. 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. Début 2015, des informations de cette newsletter seront 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 RSE réunissant les différentes Fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du Groupe, dont le CMNE. 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 du CMNE, plusieurs personnes sont concernées et mobilisées par la RSE plus particulièrement 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.

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. Il a permis de définir un socle commun d'indicateurs.

Représentants les 1 029 241 clients-sociétaires premiers destinataires des engagements du CMNE, nos 1 600 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...

Parties prenantes internes
- Sociétaires-clients / administrateurs
- Fédérations régionales
- Salariés
- Direction et management
- Filiales et sociétés communes de moyens

Parties prenantes commerciales
- Clients
- Fournisseurs
- Sous-traitants
- Partenaires commerciaux
- Concurrents

Parties prenantes sectorielles
- Relations de place
- Pouvoirs publics
- Autorités de contrôle / régulation
- Agences de notation

Parties prenantes sociétales
- Institutions coopératives
- Associations / ONG
- Media
- Société civile / Parlement

La méthodologie de reporting retenue, fruit d'un travail collectif, organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre, et les contrôles effectués. Elle s'adresse aux collecteurs du CMNE et de ses filiales contribuant au reporting, et peut solliciter 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 CMNE 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 CMNE. Les informations qualitatives permettent de décrire ou d'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. Dès 2012, plusieurs indicateurs ont fait l'objet d'une attestation et d'une vérification de leur fiabilité par les commissaires aux comptes 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 2014 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. Par rapport à l'exercice précédent, les nouvelles informations collectées visent en particulier à contextualiser les indicateurs utilisés (indicateurs sociaux spécifiques aux effectifs employés en France, part de l'ISR labellisé dans l'ensemble de l'investissement socialement responsable, lui-même rapproché des encours gérés par les filiales spécialisées). De manière générale, dans les cas de partenariat ou de prestation, 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,

ainsi que 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 [5],
- 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),
- Transparency international France,
- 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 ou alternance : les congés maladie indemnisés, les congés maladie non indemnisés, les congés maladies sans certificat médical, les accidents de travail et de trajet, les congés spéciaux, les congés maladie enfant, les congés sans solde de longue durée (durée supérieure à un mois), les congés sabbatiques, les congés parentaux, et les congés d'invalidité. Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...) et les congés de maternité et de paternité. Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre pas les subventions Fongecif et la formation en alternance.

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

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

Au total, le périmètre global retenu intègre toutes les activités du CMNE soit 100 % du total des effectifs.

Volet	Indicateur de mesure	Taux de couverture	Exclusions de périmètre
Gouvernance	Nombre de sociétaires	100 %	Pas d'exclusion : l'ensemble du cœur coopératif est repris dans le périmètre.
Social	Nombre de salariés en ETP	100 %	Ensemble Groupe Ensemble Groupe France Ensemble Groupe (hors indicateur papier sur périmètre pôle Bancassurance France)
Sociétal		100 %	
Environnemental		100 %	

26 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, tests substantifs par échantillon, 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.

REPORTING RSE 2014 / GOUVERNANCE				
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	CMNE 2014	CMNE 2013	GRENELLE 2 (2012) art. R 225-105
	Les administrateurs			
GOUV03	Nombre de Caisses locales	154	155	
GOUV04	Nombre d'élus - **Caisses locales**	1 578	1 586	
GOUV05	*dont nombre d'élus* - **Fédération**	18	18	
Participation				
GOUV09	Taux de participation aux Conseils des **Caisses locales**	80 %	80 %	
GOUV13	Taux de participation aux Conseils de la **Fédération**	90 %	90 %	
Renouvellement				
GOUV14	Nombre de nouveaux élus - Caisses locales	71	75	
GOUV15	*dont femmes*	*32*	*28*	
GOUV27	Taux de renouvellement des administrateurs des **Caisses locales**	4,50 %	4,68 %	
GOUV28	Taux de renouvellement des administrateurs de la **Fédération**	0,00 %	0,00 %	
GOUV22	Moyenne d'âge des élus - Caisses locales	58	57	
Représentativité et parité				
GOUV33	% de femmes parmi les administrateurs (**Caisses locales** et **Fédération** confondues)	30 %	29 %	
GOUV34	% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	45 %	37 %	
GOUV35	% de femmes parmi les nouveaux Présidents	16 %	23 %	
Formation				
GOUV56	Nombre total d'heures dispensées	2 784	3 923	
GOUV58	% d'administrateurs formés	nd	nd	
GOUV59	Durée de formation par administrateur formé (h)	nd	nd	
	Les sociétaires-clients			
GOUV61	Nombre de clients des Caisses locales [1]	1 029 241	1 033 393	
GOUV62	*dont particuliers*	*872 785*	*871 112*	
GOUV63	Nombre de sociétaires (année n)	593 664	592 399	
GOUV64	progression du sociétariat sur l'année	0,2 %	0,6 %	
GOUV65	% de sociétaires **parmi les clients particuliers**	65 %	65 %	
GOUV61A	Nombre de clients pôle Bancassurance Belgique	561 975	562 969	
	Participation aux Assemblées générales (locales)			
GOUV67	Nombre de sociétaires convoqués (année n-1)	592 399	588 532	
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	24 094	29 360	
GOUV70	% de participation aux votes	4,07 %	4,99 %	

[1] auxquels il convient d'ajouter les 561 975 clients des réseaux bancaires Beobank et BKCP, soit 1 591 216 clients

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

Social Economie Environnement

Crédit Mutuel Nord Europe
Entreprise Responsable

REPORTING RSE 2014 / INFORMATIONS SOCIALES				
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	CMNE 2014	CMNE 2013	GRENELLE 2 (2012) art. R 225-105
Emploi				
Effectif				
SOC01	Effectif total en ETP	4 658	4 755	al1-1-a-1
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (Personnes physiques) CDD + CDI	4 809	4 907	
SOC02	*dont France*	*3 606*	*3 685*	*al1-1-a-1*
SOC05	*dont non cadres* [1]	*2 189*	*2 730*	*al1-1-a-1*
SOC07	*dont femmes*	*2 330*	*2 384*	*al1-1-a-1*
SOC12	% de salariés en CDI	96,5 %	96 %	
Recrutement et départs				
SOC13	Nombre total d'embauches	626	867	al1- 1-a-2
SOC15	*dont femmes*	*365*	*483*	
SOC16	*dont CDI*	*200*	*359*	*al1- 1-b-1*
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	300	250	
SOC20	*dont licenciements*	*55*	*47*	*al1- 1-a-2*
SOC22	Existence de plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi ?	--	--	al1- 1-a-2
Organisation, durée du travail et absentéisme				
Organisation du temps de travail (effectif CDI - PPH) [1]				
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	3 246	4 323	al1- 1-b-1
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	360	584	al1- 1-b-1
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	90 %	88 %	
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	10 %	12 %	
Absentéisme et ses motifs [1]				
SOC38	Nombre total de jours d'absence	45 288	51 971	al1- 1-b-1
SOC39	*dont Maladie*	*29 811*	*32 798*	*al1- 1-b-1*
SOC40	*dont Accidents de travail*	*580*	*354*	*al2-1-d-1*
SOC43	Nombre de maladies professionnelles	0	0	al1- 1-b-1
Conditions d'hygiène et de sécurité [1]				
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	25	52	al2-1-d-1
Formation et insertion professionnelle				
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (euros)	9 025 194	8 358 222	
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	3,63 %	3,46 %	
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	3 888	3 954	
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés [1]	74 206	96 386	al1-1-e-2
Égalité des chances				
Égalité professionnelle Hommes-Femmes [1]				
SOC60	% de femmes parmi les cadres	32,5 %	35 %	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	21,4 %	55 %	
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail [1]				
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0	al2-1-g 2
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT,DPE, DS...)	151	195	al1-1- c -1
SOC79	Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT,DPE)	215	171	al1-1- c -1
Emploi et insertion des travailleurs handicapés [1]				
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	95	84	al1-1-f-2
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,60 %	1,71 %	
Dialogue social				
Rémunérations et leur évolution				
SOC73	Masse salariale brute (euros)	248 387 662	241 514 554	al1-1-a 3
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) **des CDI**	241 154 838	234 364 041	al1-1-a 3
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) **des CDI non cadres**	89 038 486	89 692 026	al1-1-a 3
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) **des CDI cadres**	152 116 352	144 672 015	al1-1-a 3
Charges sociales				
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	121 986 767	116 354 094	
Relations professionnelles et bilan des accords collectifs				
SOC83	Quels accords ont été signés dans l'année ? Précisez date de signature et objets des accords.	Cf. texte	Cf. texte	al1-1- c -1

[1] Pour 2014, périmètre France

Nota bene : les données 2013 sont toutes sur un périmètre Groupe CMNE. En 2014, certaines sont au périmètre France du Groupe CMNE.

REPORTING RSE 2014 / INFORMATIONS SOCIETALES				
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	CMNE 2014	CMNE 2013	GRENELLE 2 (2012) art. R 225-105
Impact territorial, économique et sociétal				
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente Groupe Crédit Mutuel	256	255	al1- 3-a-1 et 2
SOT01A	Autres points de vente (pôle Bancassurance Belgique)	284	289	al1- 3-a-1 et 2
SOT07	% de points de vente en zone rurale	23 %	13 %	al1- 3-a-1 et 2
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	24 %	24 %	al1- 3-a-1 et 2
Microcrédit				
Microcrédit personnel accompagné (partenariat)				
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	502	418	al1- 3-a-1 et 2
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (euros)	1 070 117	958 267	
SOT11	Montant moyen des microcrédits financés (euros)	2 131,7	2 292,0	al1- 3-a-1 et 2
Microcrédit professionnel intermédié				
Soutien à France Active Garantie				
SOT18	Nombre de nouveaux microcrédits financés	*	63	
SOT19	Montants garantis (euros)	*	724 495	
Soutien à France Active Garantie : dispositif NACRE				
SOT18 (NACRE)	Nombre de prêts Nacre décaissés avec un prêt complémentaire du Groupe	*	34	al1- 3-a-1 et 2
SOT19 (NACRE)	Montants prêtés (euros)	*	1 128 254	al1- 3-a-1 et 2
Soutien à France Initiative Réseau (FIR)				
SOT23	Nombre de Prêts bancaires complémentaires accordés	*	n. d.	al1- 3-a-1 et 2
SOT24	Montant des Prêts bancaires complémentaires accordés (euros)	*	n. d.	al1- 3-a-1 et 2
ISR				
SOT28	Encours ISR (euros) [1]	1 127 068 867	825 000 000	al1- 3-a-1 et 2
Épargne solidaire				
Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)				
SOT33	Encours hors capitalisation (euros) Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)	1 368 738	1 078 319	al1- 3-a-1 et 2
Épargne salariale solidaire				
SOT37	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire	8 758 222	6 978 314	al1- 3-a-1 et 2
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	31 248	30 767	al1- 3-a-1 et 2
SOT40A	Nombre d'Associations à But non Lucratif (ASBL) du pôle Bancassurance Belgique	871	888	al1-3-b 2
Mécénat et sponsoring				
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	5 530 120	2 955 268	al1-3-b 2
Financement de projets à caractère environnemental				
Éco-prêts à taux zéro				
SOT63	Nombre de prêts « Éco-prêt à taux zéro » accordés	238	194	
SOT65	Montant total des prêts accordés (euros)	4 076 127	3 253 618	al1-3-b 2
SOT64	Montant moyen des prêts accordés (euros)	29 838	25 851	al1-3-b 2
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique				
SOT69	Nombre de projets financés (Professionnels et agriculteurs)	6	non disponible	al1-3-b 2
Produits et services à caractère social				
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	non commercialisé		al1-3-b 2
Qualité du service				
Médiation				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles [2]	270	226	al1- 3-b-1
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	59	87	
SOT78	% de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	35,0 %	35,5 %	al1- 3-b-1
Indicateurs d'impact économique				
SOT83	Encours crédit à la clientèle (euros)	14 456 599 000	14 300 638 000	
SOT84	- Crédit à l'habitat (euros)	7 834 691 000	7 607 997 000	al1-3-b 2
SOT85	- Crédit à la consommation (euros)	2 518 752 000	2 578 084 000	al1-3-b 2
SOT86	- Prêt d'équipement (TPE) (euros)	1 845 457 000	1 830 192 000	al1-3-b 2

[1] L'encours ISR = l'encours ESG

[2] Auquel il convient d'ajouter les 46 dossiers du pôle Bancassurance Belgique, tout en précisant que s'agissant de la médiation, le code de conduite de l'Association belge des Banques (ABB) prévoit l'intervention de l'ombudsman des banques dans le cadre de la médiation entre les établissements et les clients si les démarches initiales entre parties n'ont pas abouti.

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

REPORTING RSE 2014 / INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES				
Références indicateurs RSE	INDICATEURS	CMNE 2014	CMNE 2013	GRENELLE 2 (2012) art. R 225-105
Consommation de ressources				
Eau (m³)				
ENV04	Consommation d'eau (m³)	42 806	46 328	al1- 2-c-1
Énergie (kWh)				
ENV06	Consommation totale d'électricité	22 105 218	26 003 536	
ENV07	Consommation totale de gaz	10 261 694	12 460 126	
ENV08	Consommation totale de fuel	735 989	808 754	
ENV05	Consommation totale d'énergie (kWh) [1]	33 102 901	39 272 416	al1 - 2-c
Papier (tonnes) [2]				
ENV09	Consommation de papier (tonnes)	625,5	566,0	al1- 2-c-2
Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre				
Actions en faveur de la réduction des émissions				
ENV31	Nombre de matériel de visio-conférence	12	14	al1- 2-b-1
ENV32	Nombre de visio-conférences	482	276	al1- 2-b-1
Déchets				
ENV39	Quels dispositifs ont été mis en place pour réduire la consommation de ressources, papier, déchets... ? Préciser les objectifs et résultats, le cas échéant.	Cf. texte	Cf. texte	al1- 2-d-1
Actions de sensibilisation				
ENV43	Actions mises en place pour informer et former les salariés à la protection de l'environnement	Cf. texte	Cf. texte	al1- 2-a-2
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE	1,3	2,8	al1- 2-a-1

[1] Ajustement des données 2013
[2] Papier : dans le total Groupe CMNE, seul le papier blanc est comptabilisé pour les entités CFCMNE et BCMNE et ajustement des données 2013

GROUPE CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE

4, Place Richebé
59800 Lille

Société Anonyme Coopérative de crédit à capital variable

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

Exercice clos le 31 décembre 2014

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

Société Anonyme d'Expertise comptable et de Commissariat aux comptes
Capital de 8 320 000 EUROS - RCS NANTERRE 784 824 153

Attestation de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1058 [1], nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 5 personnes entre février et mars 2015 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 [2].

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

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

Attestation de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

1. Attestation de présence des Informations RSE

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

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

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

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre 4 du rapport de gestion.

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

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

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

- d'apprécier le caractère approprié 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 importantes [3] nous avons au niveau de différentes directions du Groupe [4] :

- 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 63 % des effectifs et en moyenne entre 25 % et 87 % des informations quantitatives environnementales.

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

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

Informations sociétales : nombre de microcrédits accordés dans l'année, montant des microcrédits financés sur l'année (euros), 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), encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) ;

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

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

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

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

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

Conclusion

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

Fait à Paris-La Défense, le 29 avril 2015

L'organisme tiers indépendant,

MAZARS SAS

Michel Barbet-Massin
Associé

Emmanuelle Rigaudias
Associée RSE et développement durable

Tableau de concordance
Groupe Crédit Mutuel–CIC

I. Sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article R. 225-105, le Conseil d'administration ou le directoire de la société qui satisfait aux conditions prévues au premier alinéa de l'article R. 225-104 mentionne dans son rapport, pour l'application des dispositions du cinquième alinéa de l'article L. 225-102-1, les informations suivantes :	
1° Informations sociales :	
a) Emploi :	
l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique ;	SOC 01 à SOC 12
les embauches et les licenciements ;	SOC 13 à SOC 22
les rémunérations et leur évolution ;	SOC 73 - SOC 107 à 109
b) Organisation du travail :	
l'organisation du temps de travail ;	SOC 29 à SOC 32
c) Relations sociales :	
l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci ;	SOC 67 - SOC 78 à SOC 79
le bilan des accords collectifs ;	SOC 83
d) Santé et sécurité :	
les conditions de santé et de sécurité au travail ;	SOC 38 à SOC 44
le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail ;	SOC83
e) Formation :	
les politiques mises en œuvre en matière de formation ;	SOC 46 à SOC 50
le nombre total d'heures de formation ;	SOC 50
f) Égalité de traitement :	
les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ;	SOC 60 à SOC 63
les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ;	SOC 68 à SOC 71
la politique de lutte contre les discriminations ;	Cf. texte
2° Informations environnementales :	
a) Politique générale en matière environnementale :	
l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement ;	Cf. texte
les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement ;	ENV 43
b) Pollution et gestion des déchets :	
les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;	non significatif
les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets ;	ENV 39
c) Utilisation durable des ressources :	
la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	ENV 04
la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ;	ENV 09
la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;	ENV 05 à ENV 08 - ENV 31 à ENV 32
d) Changement climatique :	
les rejets de gaz à effet de serre ;	ENV 31 à ENV 32
e) Protection de la biodiversité :	
les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité ;	non significatif

3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable :	
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :	
en matière d'emploi et de développement régional ;	SOT 01 à SOT 08 - SOT 10 à SOT 28 - SOT 52
sur les populations riveraines ou locales ;	SOT 07 à SOT 08
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines :	
les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations ;	GOUV 70 - SOT 40
les actions de partenariat ou de mécénat ;	SOT 52
c) Sous-traitance et fournisseurs :	
la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	Cf. texte
II. Sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article R. 225-105, et en complément des informations prévues au I, le Conseil d'administration ou le directoire de la société dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé mentionne dans son rapport les informations suivantes :	
1° Informations sociales :	
b) Organisation du travail :	
l'absentéisme ;	SOC 38 à SOC 44
d) Santé et sécurité :	
les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;	SOC 40 à SOC 44
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :	
au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;	SOC 67 - SOC 78 à SOC 79
à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession ;	SOC 60 à SOC 63
à l'élimination du travail forcé ou obligatoire ;	Cf. texte
à l'abolition effective du travail des enfants ;	Cf. texte
3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable :	
c) Sous-traitance et fournisseurs :	
l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;	Cf. texte
d) Loyauté des pratiques :	
les actions engagées pour prévenir la corruption ;	Cf. texte
les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs ;	Cf. texte
e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des droits de l'homme.	