RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

INTRODUCTION

GOUVERNANCE
Une gouvernance coopérative et démocratique - page 153
Des administrateurs élus et formés - page 153
La satisfaction des clients comme priorité absolue - page 154
Une éthique et loyauté des pratiques - page 155

SOCIAL
Un employeur de premier rang - page 157
Un développement humain favorisé - page 159
L'égalité des chances - page 162
L'engagement des collaborateurs encouragé - page 165

ENVIRONNEMENTAL
La prise en compte du changement climatique - page 166
Une démarche environnementale qui s'est structurée - page 167
Une consommation des ressources maîtrisée - page 168
Des déplacements optimisés - page 169

SOCIÉTAL
Une banque de proximité au service de l'économie réelle - page 170
Une offre de produits responsables - page 170
Solidarité, mécénat et développement du territoire - page 172
Le dialogue avec les parties prenantes - page 173

NOTE MÉTHODOLOGIQUE
Page 174

TABLEAUX DE REPORTING
Page 177

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT
Page 182

TABLE DE CONCORDANCE RSE (ARTICLE 225 - GRENELLE II)
Page 185

Le concept de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) est basé sur la dépendance mutuelle entre l'entreprise et la société. Il y a une interaction entre :

- L'entreprise et les parties prenantes ;
- L'entreprise et le gouvernement ;
- L'entreprise et l'environnement ;
- L'entreprise et l'éthique ;
- L'entreprise et l'avantage compétitif durable.

La RSE 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. Les entreprises sont ainsi examinées, évaluées sur ces critères par des agences de notation, au même titre que sur les performances financières. En France, la RSE est encadrée juridiquement, entre autres, par les lois NRE[1] et Grenelle II[2], qui renforcent les devoirs des entreprises et les exigences de publication en matière sociétale et environnementale.

1 **NRE** : la loi sur les Nouvelles Régulations Économiques en 2011
2 **Grenelle II** : la loi portant engagement national pour l'environnement, dit « Grenelle 2 » en 2010

INTRODUCTION

Explosion des usages numériques, taux bas, multiplication des réglementations et des contrôles, transformation de la relation clients, autant de facteurs qui modifient en profondeur le paysage bancaire. Le contexte économique et sociétal 2017 a été marqué par plus d'exigence des consommateurs-citoyens en matière de transparence des entreprises et des préoccupations environnementales, et un renforcement des contraintes réglementaires.

La rapidité de l'évolution de cet environnement oblige les banques à revoir leur plan stratégique. Dans ce cadre, elles doivent imaginer de nouveaux modèles économiques, plus seulement fondés sur les revenus de taux et les commissions. Sous la pression des FinTech et des GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple), les banques doivent investir pour proposer à leurs clients des solutions digitales plus simples et plus fluides. Le Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE) est une banque de proximité engagée au service du développement économique local. Dans ce monde hyper-connecté, elle s'appuie sur ses valeurs coopératives, diffuse une culture de l'innovation, encourage les initiatives au sein du Groupe pour accompagner l'émergence de nouveaux modèles et financer les projets de ses territoires.

Banque coopérative et mutualiste, le CMNE a pour objectif d'améliorer chaque jour la qualité de la relation et du service à ses sociétaires et clients. Ses valeurs de responsabilité, de solidarité et d'engagement social sont aussi stratégiques que la qualité de ses services. Ce sont elles qui continuent de guider son fonctionnement quotidien et ses ambitions. Pour le CMNE, il s'agit de concilier performance économique et RSE, selon 4 axes :

- **La gouvernance** : maintenir une démarche de développement responsable et durable, veiller à un dialogue constant avec l'ensemble des parties prenantes du Groupe ;
- **Le social** : veiller à promouvoir l'égalité des chances, l'accès à la formation, à la mobilité et encourager les collaborateurs dans leurs engagements citoyens ;
- **L'environnement** : s'attacher à faire évoluer les comportements et à évaluer ses pratiques pour réduire concrètement son impact sur l'environnement ;
- **Le sociétal** : être un banquier engagé, accompagner les acteurs-clés des territoires, promouvoir l'entraide, la solidarité et l'insertion économique et sociale.

Au sein de La Française, filiale d'Asset-Management du Groupe CMNE, la RSE et le Développement durable sont intégrés dans le développement stratégique du Groupe. Dans sa publication Stratégie et Durabilité, elle communique sur son engagement dans la finance responsable. Ses principales actions RSE y sont décrites : des investissements durables sur les marchés de valeurs mobilières et immobilières, un engagement actionnarial à travers sa politique de vote en Assemblées Générales, son soutien à diverses initiatives telles que Green Cross, l'Agence du Don en Nature et la Fondation Palladio.

GOUVERNANCE

Au niveau national, l'organe central du Crédit Mutuel s'est doté d'une série de règles de gouvernance telle que : règlement intérieur du conseil, charte de l'administrateur, charte éthique du Groupe.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite « Loi Sapin II », un régime des **représentants d'intérêts** reposant sur un répertoire numérique destiné à informer les citoyens sur les relations entre les représentants d'intérêts et les pouvoirs publics a été créé. Ce dispositif précise les modalités avec lesquelles les entreprises devront rendre plus transparentes les relations et discussions avec les pouvoirs publics. Le Crédit Mutuel a toujours indiqué qu'il travaillait étroitement avec les associations professionnelles (AFECEI, FBF, EACB, CoopFR...) qui coordonnent les prises de position des établissements bancaires ou des coopératives auprès des pouvoirs publics et a déjà été inscrit sur le registre des représentants d'intérêt du Parlement européen.

UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET DÉMOCRATIQUE

En ces temps incertains, on peut trouver dans le mutualisme un mode de fonctionnement clair, transparent et rassurant. En région et une fois par an, l'occasion est donnée par le Crédit Mutuel de rencontrer les sociétaires lors des Assemblées Générales. Il est important de leur rappeler les fondamentaux, de les rassurer sur les engagements et le fonctionnement de leur banque fondé sur la responsabilité, la proximité et l'écoute pour les accompagner dans leurs projets. À cette occasion, ils ont découvert en 2017 un film sur l'étendue et le savoir-faire du réseau CMNE ainsi que son engagement territorial à tous les niveaux, que ce soit par son investissement dans le sport, la musique, ou grâce à sa Fondation qui œuvre pour la culture, l'esprit d'entreprendre et la solidarité.

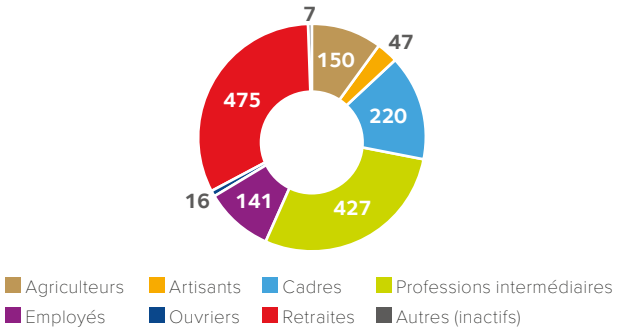
Force est de constater que l'**Assemblée Générale** est un temps fort dans la vie des Caisses locales. Elle se tient annuellement pour prendre connaissance des comptes de l'exercice écoulé et voter le montant de l'intérêt servi aux parts sociales. Les sociétaires y élisent les administrateurs (selon le principe un homme = une voix, quel que soit le capital souscrit). C'est une occasion importante d'information et de dialogue direct entre les sociétaires et les dirigeants de la banque et une opportunité de se rencontrer entre sociétaires, salariés, administrateurs, de débattre, et d'être à l'écoute. En 2017, lors des Assemblées Générales, 590 564 sociétaires ont élu leurs représentants, c'est-à-dire 1 483 administrateurs. Le **sociétariat** est plus que jamais d'actualité : il répond à une demande de proximité et d'ancrage local. Ainsi, chaque année, le CMNE renforce l'interactivité des Assemblées Générales (AG « Portes Ouvertes », temps forts...) pour encourager 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 moyen aux Assemblées Générales est de près de 4 %.

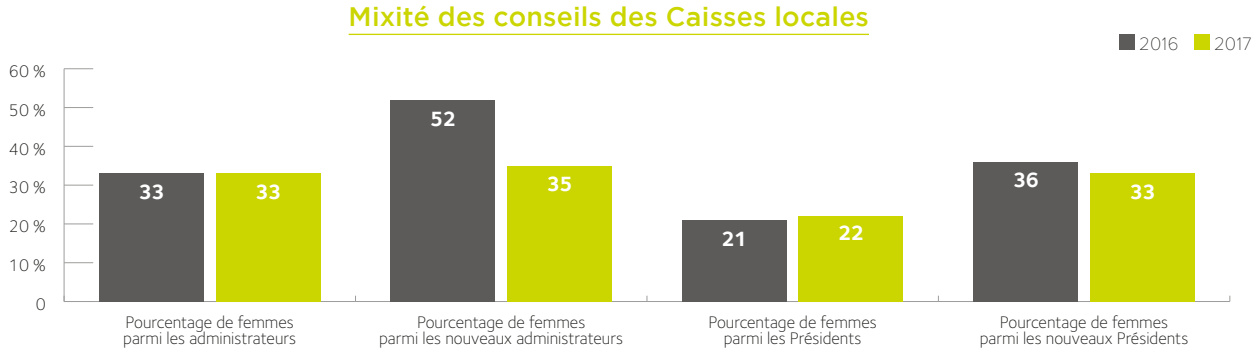
À La Française, une instance de réflexion a été mise en place : **le Comité de prospective**. Il est composé de personnalités issues du monde économique, industriel ou financier, politique et universitaire. Les séances de travail sont consacrées aux enjeux économiques et financiers, aux évolutions prévisibles dans les domaines de la géostratégie, du climat et de la technologie. L'interdisciplinarité que garantit la diversité de ses membres est renforcée par le concours d'intervenants extérieurs spécialistes des sujets abordés. L'objectif final répond à la nécessité d'asseoir toute stratégie de développement durable sur une vision à moyen et long terme solidement étayée.

DES ADMINISTRATEURS ÉLUS ET FORMÉS

Sur l'ensemble des sept départements français du CMNE, les administrateurs s'investissent bénévolement au service des Caisses locales : les 2/3 sont dans la vie active et 1/3 sont des femmes. Par ailleurs cette année, le CMNE a accueilli 60 nouveaux administrateurs. La réussite de **l'intégration de nouveaux administrateurs** au sein d'une Caisse locale repose sur le sérieux avec lequel elle est menée. Représentativité, motivation, discrétion des candidats sont autant de données à considérer pour que l'éthique mutualiste et le respect de la déontologie soient assurés. On notera la même rigueur de vérification lors du renouvellement de mandat, tout en s'assurant que l'élu remplit toujours les critères obligatoires pour assumer pleinement son rôle. À cet effet, depuis 2017, tout élu dont le mandat fait l'objet d'un renouvellement lors de la prochaine Assemblée Générale, signe une attestation confirmant qu'il remplit les critères d'éligibilité.

Administrateurs des Caisses locales par CSP





Pour accompagner les administrateurs dans l'exercice de leur rôle, **la formation** constitue un moyen privilégié qui permet à la fois de développer leurs compétences personnelles, d'enrichir leurs connaissances bancaires, de favoriser les échanges et de créer du lien entre les élus. Ce programme a donné lieu à 2 124 heures de formation et s'articulait autour de 18 thèmes regroupés en 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. Trois nouveaux thèmes étaient proposés cette année : la gestion des risques en Caisse locale, la stratégie du CMNE « Plus proches pour aller plus loin » et la satisfaction client. Chaque année et dans le cadre de ce plan, une conférence est proposée aux administrateurs. En 2017, en pleine semaine du Développement Durable, Isabelle Autissier, navigatrice et écrivain, présidente du WWF France (Fonds mondial pour la nature) est intervenue lors de cette **conférence-débat annuelle**. Elle a évoqué les grands défis qui se posent aujourd'hui pour que les hommes puissent vivre en harmonie avec leur environnement.

Par ailleurs et dans un contexte d'amélioration des compétences, un plan de formation dédié aux **administrateurs fédéraux** est effectif depuis 2016. Cette année, parmi les 8 sessions proposées, on notera à titre d'exemples, celles dédiées aux redressements, résolution et capital réglementaire ; les enjeux de la qualité des données ; mais également la RSE, enjeux et mise en œuvre au CMNE.

Du côté des présidents de Caisse locale, ceux-ci ont également la possibilité d'intégrer une des trois commissions **vie institutionnelle** mises en place :

- **Assemblées Générales** : son objectif est de renforcer la communication vers les sociétaires et l'implication des collaborateurs et élus dans la tenue des Assemblées Générales. Sa particularité est d'être composée de binômes Présidents et Directeurs. Fin 2017, la nouvelle charte de communication pour les AG 2018 leur a été présentée en avant-première ;
- **Formation des administrateurs** : elle élabore le plan de formation annuel à destination des élus ;
- **Animation institutionnelle** : elle traite des aspects inhérents à la vie institutionnelle du Groupe. On citera cette année la mise en place de groupes de travail dans le cadre de la refonte du dossier du Président, guide au service de l'action mutualiste.

Autre outil à la disposition des présidents, une **interface Anim'Conseil** a été créée dès 2010 pour faciliter le travail du binôme Directeur-Président dans l'organisation et l'animation de leurs Conseils d'administration. Ce support permet aux élus de réaliser leur rôle de surveillance grâce à un socle commun d'informations mis à leur disposition. Avec un seul applicatif, le binôme peut gérer la préparation, la tenue de la réunion (dont la durée est mieux appréhendée) et l'édition du procès-verbal. Cet outil, repensé en 2016, a été déployé à l'ensemble des Caisses, et vraiment adopté par tous en 2017. En effet, 100 % des Caisses locales l'utilisent environ un mois sur deux.

LA SATISFACTION DES CLIENTS COMME PRIORITÉ ABSOLUE

Dans un environnement économique international tendu et compétitif, le Groupe Crédit Mutuel a consolidé ses fondamentaux, particulièrement 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 Crédit Mutuel est élu **n°1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client**[1] pour la 10ème fois en 13 ans, un témoignage de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires. Le Crédit Mutuel est également élu **meilleur groupe bancaire français par le magazine World Finance**. Représenté par la Confédération Nationale, le Crédit Mutuel remporte pour la 6ème fois ce trophée. Vitrine de l'actualité financière et économique depuis 1994, ce bimestriel est reconnu pour la qualité de ses analyses et de ses contributeurs. Il distingue depuis 2007 les meilleures pratiques dans les domaines de la finance et des affaires. World Finance souligne ainsi les performances du Crédit Mutuel, son développement équilibré et sa solidité.

Attaché à la transparence dans sa relation avec ses clients-sociétaires, le CMNE affirme sa volonté de rendre l'information et des conseils pratiques accessibles à tous. Des fiches « clarté » et des **conventions sur les tarifications des opérations et services** sont régulièrement éditées. On notera également que dès 2014, le CMNE a mis en avant les éléments majeurs qui marquent sa différence au travers de **cinq engagements**, à savoir : conseil, efficacité, qualité, transparence & clarté, et responsabilité. Ils illustrent de manière concrète les services offerts à ses clients-sociétaires et les valeurs du Groupe. Dans le même esprit,

1 Bearing-Point TNS Sofres

le CMNE travaille sur les réclamations clients. Il veut renforcer les liens avec ses clients-sociétaires, améliorer la fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction de la clientèle.

En 2016 dans un objectif de **full qualité**, soit atteindre une qualité de service au niveau des meilleurs standards du marché, Nord Europe Assurance (NEA) a lancé une enquête sur la qualité de service qui a connu un taux de retour de 62 %. Après une phase de diagnostic qualité, un plan d'actions sur 18 mois a été co-construit entre NEA et le CMNE à partir des axes de transformation majeurs identifiés.
En 2017 dans le cadre de ce chantier qualité, trois nouvelles actions ont été finalisées : la mise en place de parcours d'immersion pour les collaborateurs de NEA au sein du réseau CMNE et de CD Partenaires, la refonte du process global d'assistance aux réseaux de distribution, et l'optimisation du process de traitement des dossiers décès, PTIA, ITT, IPT[2].

C'est aussi dans le cadre de l'amélioration de la **qualité de service** que le CMNE interroge régulièrement ses clients par le biais d'enquêtes de satisfaction, et lorsqu'un client met un commentaire ou une note négative sur l'une des questions de l'enquête, il est systématiquement contacté par le service Relations clientèle pour détecter tout axe d'amélioration de ses processus.

Cette année, 5 694 réclamations ont été enregistrées. Le nombre de celles reçues par courrier diminue fortement (33 % en 2017 vs 50 % en 2016) au profit du téléphone (26 % vs 11 %), d'internet ou des réseaux sociaux. Une attention particulière a été portée sur la réduction des délais de réponse : la moyenne s'établit à 13 jours en 2017 vs 28 jours l'an dernier. Pour sensibiliser les nouveaux embauchés, une formation dédiée à la gestion des insatisfactions de la clientèle leur est donnée.
Pour améliorer la qualité de service et la satisfaction de ses clients, un **Comité client** a été créé en 2017. Il a pour objectif d'améliorer constamment la qualité de service, de garantir que le client reste au centre de la stratégie du Groupe, d'identifier et de prioriser les attentes des clients, grâce aux verbatim des enquêtes, avis sur le site internet, messages sur les réseaux sociaux et réclamations, et de rassembler les experts métiers pour mettre en place et suivre des plans d'actions concrets.

Des enquêtes de satisfaction clients sont déjà en place depuis longtemps au CMNE et montrent que le niveau de satisfaction global de ses clients-sociétaires est bon. Néanmoins, dans une société de plus en plus exigeante et informée des conditions proposées par la concurrence, il est indispensable d'aller plus loin et de veiller à une qualité de service sans rupture. C'est dans cet esprit qu'est née **la démarche SPOT**, le nom de code pour parler de ce dispositif d'envergure, et dont l'objectif est de mesurer la satisfaction et de restituer la voix du client au niveau des Caisses locales. L'outil a été créé et mis en place par une start-up nordiste : *Critizr*. Chaque fois qu'un client a un contact avec le CMNE, il est sollicité (maximum une fois par an), par mail, par téléphone ou par SMS, pour donner son niveau de satisfaction et ses commentaires sur son expérience. Ces informations sont récupérées et analysées sur la plateforme dédiée. Les managers de points de vente conservent un accès direct et en temps réel aux retours des participants. Ils recontactent systématiquement les personnes qui ont mis une note sous la moyenne pour trouver une solution.

UNE ÉTHIQUE ET 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. Quant au code **droits et devoirs des élus**, il rappelle aux administrateurs 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.

Du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le CMNE n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé et à l'abolition 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** (Organisation Internationale du Travail) dont la liberté d'association et du droit de négociation collective et l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.

Outre les différents codes et chartes mis en œuvre au sein des entreprises du Groupe, un dispositif de **Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme** (LCB-FT) conforme aux exigences réglementaires a été mis en place. Il s'appuie sur les correspondants 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.

La loi dite Loi Sapin 2 prévoit de nouvelles mesures destinées à **lutter contre la corruption**. Les sociétés concernées sont tenues de prendre des mesures destinées à prévenir et à détecter, en France ou à l'étranger, des faits de corruption ou de trafic d'influence. L'ensemble du Groupe Crédit Mutuel va renforcer son dispositif de lutte contre la corruption en se conformant aux nouvelles dispositions législatives. À cette fin, les mesures et procédures complémentaires seront mises en œuvre. Ce dispositif s'appuie d'ores et déjà sur un régime disciplinaire intégré au Règlement intérieur permettant de sanctionner les salariés de la société en cas de violation des règles internes.

Le Crédit Mutuel gère et assure la sécurité de nombreuses transactions financières et a conscience de sa responsabilité en tant que banquier. À ce titre, des efforts de sensibilisation de la clientèle ont été consentis. Il a instauré des **moyens de sécurité renforcés pour les opérations des clients**

2 PTIA : Perte Totale et Irréversible d'Autonomie ; ITT : Incapacité Totale de Travail ; IPT : Incapacité Permanente Totale

sur internet. Pour lutter contre le *phishing*, le CMNE a mis en œuvre un important dispositif de communication pour informer et prévenir ses clients et leur donner les moyens de ne pas se faire piéger (tutoriels sur le sujet, courriers, alertes sur les pratiques les plus fréquentes des escrocs, etc.). En cas de doute sur l'authenticité d'une communication Crédit Mutuel, les clients sont vivement encouragés à poster un mail sur phishing@creditmutuel.fr.

Concernant **la protection des données internet client**, la loi Informatique et Libertés de 1978 avait profondément modifié la donne en définissant les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données personnelles. Quarante ans plus tard, c'est un nouveau règlement qui lui succède, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). L'objectif principal est de s'adapter aux nouvelles réalités du numérique. Cela passe par trois axes : le renforcement des droits des personnes (notamment droit à la portabilité des données) ; la responsabilisation des acteurs du traitement des données et leurs sous-traitants ; l'intensification de la coopération entre les autorités de protection des données.
Anticipant sa mise en place en 2018, le CMNE a travaillé sur ces exigences notamment sur le site cmne.fr. Désormais, lorsqu'un internaute se connecte sur le site, une pop-in (Privacy) apparait l'informant de la nouvelle réglementation et lui demandant son consentement sur la collecte et l'exploitation des données de navigation le concernant. Le CMNE fait preuve de transparence en matière de collecte de données et permet aux internautes de désactiver certaines familles de cookies et de leur donner ainsi le contrôle sur l'utilisation de leurs données personnelles. Son partenaire Commanders Act, solution de collecte de données à des fins marketing pour le compte du CMNE, a obtenu le label Privacy Seal sur les protections des données devenant la 1ère plateforme de Data Marketing à être déclarée conforme au RGPD européen.

Côté La Française, un certain nombre d'accords ont été signés au niveau international. Très fortement engagé dans l'ISR dès 2009 avec le lancement du premier OPCI ISR du marché, La Française a mis la RSE au cœur de sa philosophie en 2010 en signant les **PRI** (*Principles for Responsable Investment*). Elle est aussi signataire du CDP (ex *Carbon Disclosure Project*) depuis 2013 et du *Japan Stewardship Code* depuis février 2015. La Française est signataire du **Code de Transparence** conçu et approuvé par l'Association Française de la Gestion financière (AFG), le Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) et l'*EUROpean Sustainable Investment Forum* (EUROSIF). Ce code détaille la politique de prise en compte des critères Environnementaux, Sociaux/Sociétaux et de Gouvernance (ESG) dans la gestion des fonds de la gamme des Investissements Socialement Responsable (ISR).

En 2017, elle a par ailleurs soutenu l'extension de la notion de responsabilité fiduciaire en signant le ***Global Statement on Investor Obligations and Duties*** porté par les PRI et l'UNEP FI. Et elle est devenue membre d'une nouvelle coalition, la ***Workforce Disclosure Initiative*** qui, à l'image de ce qu'a accompli le CDP depuis plus de 10 ans sur le climat, cherche à obtenir plus de transparence des entreprises en matière de *reporting* social. Un engagement qui fait écho au travail entrepris autour du fonds géré par La Française **Emploi Durable** depuis son lancement en décembre 2015.

Il est également à noter que La Française a obtenu **la note A** à son ***assessment report*** **des PRI sur les actions et l'immobilier**. Les PRI auxquels La Française soumet chaque année un reporting sur ses activités de société de gestion se livrent désormais à une évaluation de celui-ci et à une notation. La Française a obtenu un A sur la stratégie et la gouvernance de l'ESG, les actions et l'immobilier en reconnaissance de son approche SAI innovante et de l'excellent travail fourni en matière d'intégration ESG sur ces deux classes d'actifs. Sur les taux, seul le fonds Obligations SAI Europe a été évalué, avec une note B, tout à fait satisfaisante de même que sur le vote et l'engagement actionnarial où La Française obtient également un B.

SOCIAL

Le Groupe CMNE a la responsabilité de mettre en œuvre un modèle social ambitieux pour assurer son développement et maintenir au plus haut niveau l'engagement de ses collaborateurs. Grâce aux accords salariaux, à la politique de formation et de mobilités internes, à la gestion rationnelle et motivante de ses ressources, le Groupe CMNE a depuis longtemps pris conscience du rôle stratégique d'une politique RH responsable.

UN EMPLOYEUR DE PREMIER RANG

CARRIÈRES

Le CMNE considère que les hommes et les femmes du Groupe représentent l'atout essentiel de son développement. Avec des positions dans tous les métiers de la Banque, de l'Assurance et de l'Asset-Management, il offre des perspectives de parcours professionnels riches et variés, entre Lille, Paris et Bruxelles. Il propose des emplois pérennes et stables (plus de 95,4 % des salariés du Groupe CMNE ont un contrat à durée indéterminée). La réflexion sur le futur des métiers de la banque conduit à une politique de mobilité volontariste. Elle est rendue possible par le développement des compétences obtenu par l'effort de formation.

Au sein de La Française, les collaborateurs sont au cœur de la performance et de la réussite de leur entreprise. Ensemble, ils veillent au quotidien à se mobiliser autour de projets innovants et à fédérer les équipes. Ainsi, 57 % des salariés sont actionnaires volontaires. Il est également à noter que 21 nationalités différentes sont représentées parmi les collaborateurs.

Structure des effectifs du Groupe

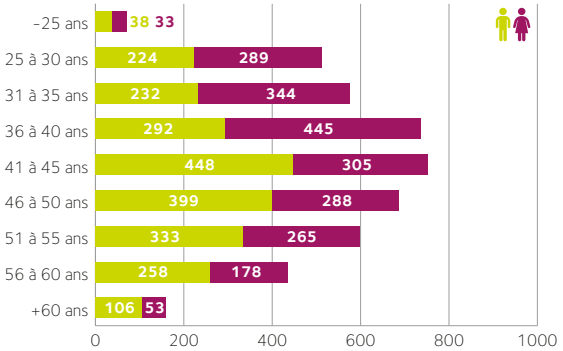
Répartition par pôle

Répartition par pôle	Entités	31/12/16			31/12/17		
		CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total
Pôle Banque	France (CFCMNE)	2 579	**129**	**2 708**	2 517	141	**2 658**
	Belgique (Beobank)	1 042	**12**	**1 054**	1 068	8	**1 076**
	Entreprises (BCMNE, BA, NEL)	180	**6**	**186**	164	3	**167**
TOTAL PÔLE BANQUE		**3 801**	**147**	**3 948**	**3 749**	**152**	**3 901**
Pôle Assurance	Acmn Vie, NELL, NELB	225	**16**	**241**	216	5	**221**
Pôle Asset-Management	Groupe La Française	524	**35**	**559**	565	55	**620**
EFFECTIF TOTAL INSCRIT DU GROUPE		**4 550**	**198**	**4 748**	**4 530**	**212**	**4 742**

Au 31/12/17, le Groupe compte 4 742 collaborateurs (dont 212 CDD).
Le pôle Banque représente 82,3 % de l'effectif total (56,1 % pour le pôle Banque Réseau France, 22,7 % pour le pôle Banque Réseau Belgique et près de 3,5 % pour le pôle Réseau Entreprises), le pôle Asset-Management 13,1 % et le pôle Assurance 4,7 %.

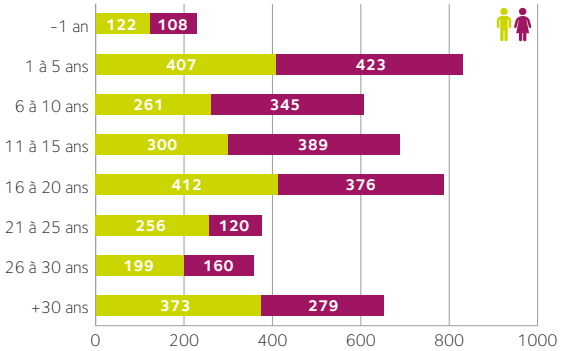
Répartition des effectifs CDI du Groupe au 31/12/17 par tranche d'âge – par ancienneté

Par tranche d'âge (en PPH)



L'âge moyen des CDI à fin 2017 est de 43,5 ans.
12,9 % des CDI ont moins de 31 ans, 29 % ont entre 31 - 40 ans, 45 % ont entre 41 - 55 ans et les plus de 55 ans représentent 13,1 %.

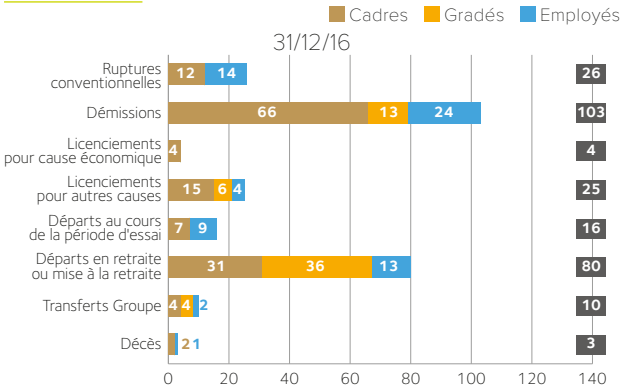
Par ancienneté (en PPH)

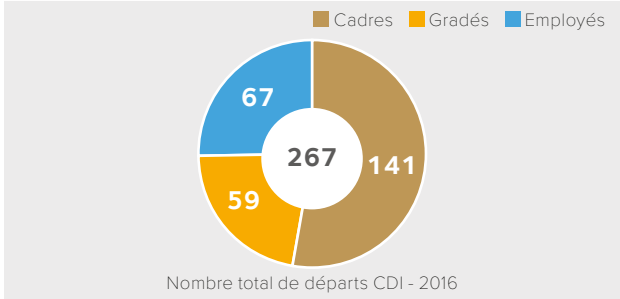


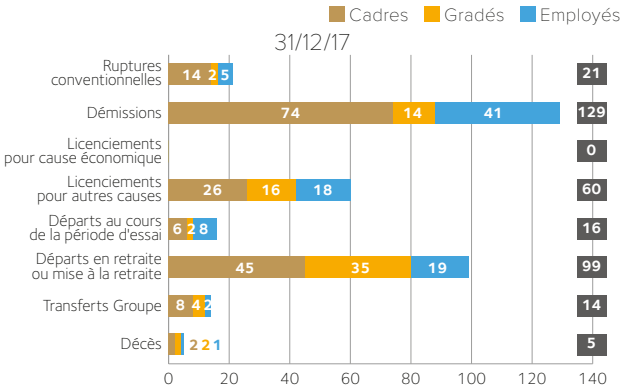
L'ancienneté moyenne des CDI à fin 2017 est de 13 ans.

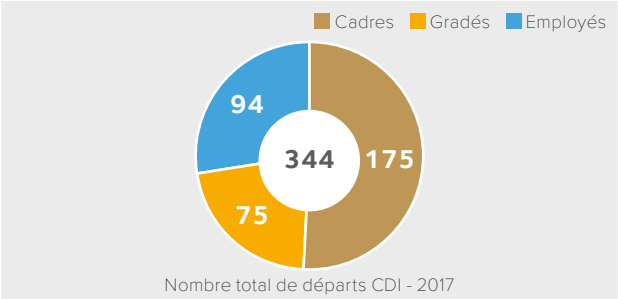
SOCIAL

Sorties CDI









CONFIANCE DES SALARIÉS

Il y a un rapport intuitif et vérifié par plusieurs études entre la satisfaction des salariés et la satisfaction des clients. Des collaborateurs qui se sentent bien au travail sont plus efficaces. C'est dans cet état d'esprit que les entités du Groupe CMNE déploient des enquêtes en interne. Un baromètre et des démarches internes de **mesure de la satisfaction des salariés** sont initiés tous les deux ans au sein du pôle Banque Réseau France. La 5ème édition s'est déroulée début 2016, l'objectif étant de mieux cerner la perception des collaborateurs de l'entreprise. Quatre thèmes sont abordés : performance et vision de l'avenir, relations hiérarchiques et style de management, organisation, moyens et procédures, politique humaine. On notera un taux de participation de 71 %, dont 67 % d'opinions positives (moyenne sur l'ensemble du questionnaire). 88 % des répondants se déclarent fiers de travailler pour le CMNE. Le prochain baromètre est prévu en 2018.

Côté La Française, c'est l'institut ***Great Place to Work*** qui a été choisi pour mesurer le degré de confiance des salariés dans le management, la fierté dans la relation à leur travail et de convivialité dans les relations entre collègues, par le biais d'une enquête. En 2016, la 2ème édition a questionné les collaborateurs afin de mesurer le chemin parcouru et d'identifier les points d'amélioration. 91 % des collaborateurs ont répondu au questionnaire. Cette enquête permet entre autres de se doter d'outils pour progresser et définir des plans d'actions. Les résultats ont fait apparaître une amélioration de 7 points du *Trust Index* par rapport à 2014, positionnant ainsi La Française proche du peloton de tête des meilleures entreprises de +500 salariés. La prochaine édition devrait être organisée en 2019.

UN DÉVELOPPEMENT HUMAIN FAVORISÉ

PLAN DE FORMATION

Face aux défis technologiques, concurrentiels et à l'évolution du comportement des clients, la formation des collaborateurs est déterminante pour faire face à la transformation des emplois et à la révolution des compétences. À ce titre en 2017, le Groupe CMNE a investi 4,76 % de sa masse salariale au titre de la formation professionnelle continue et 4 163 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année soit presque 90 % (87,8 %) des salariés du Groupe.

Dans un monde où le phénomène du digital connait une accélération globale, le CMNE n'est pas en reste en faisant preuve d'innovation et de créativité. Les ateliers du digital s'inscrivent dans cette démarche de compréhension, d'accès et d'aisance dans l'utilisation des outils numériques et des nouveaux modes de communication. Pour ce faire, la politique de formation a accompagné la digitalisation en proposant des ateliers du digital (Skype, Watson) et des formations dédiées aux fonctions supports (nouvel outil de dématérialisation RH). Une expérimentation sur le management de la performance collective (les collaborateurs en agence n'ont plus d'objectifs individuels) et le management à distance (télétravail) a été engagée. Par ailleurs, le CMNE poursuit le développement des formations à distance (classes virtuelles, webinar, MOOC...) et l'organisation de sessions décentralisées afin d'éviter les déplacements. Pour mieux mixer digital et présentiel, un nouveau centre de formation propose de nouveaux outils : écrans interactifs, mobilier modulable et outils numériques. Il s'agit du **Campus CMNE**, un espace innovant de 350 m² dédiés à la connaissance, et convivial car pensé pour les collaborateurs.

À La Française, le plan de formation est élaboré à partir des besoins définis par les managers au regard de la note d'orientation générale de formation et en tenant compte des préconisations du pôle Formation, qu'il s'agisse de formations individuelles ou collectives. L'accent est mis sur les nouveaux embauchés en ce qui concerne le management, les langues, la réglementation, le digital, la relation client... La Française collabore également avec le cabinet Deloitte pour former les commerciaux aux enjeux du digital dans le cadre de leurs activités professionnelles.

Formation

Nombre de collaborateurs formés dans l'année :

	2017		2017		2017		2017	
	1 189	671	584	634	340	745	2 113	2 050
	1 860		1 218		1 085		4 163	
	Cadres		Gradés/Agents de maîtrise		Employés		Nombre total de collaborateurs formés	

Le pourcentage moyen de la masse salariale consacré à la formation continue a été de 4,76 % en 2017 soit une progression de +0,43 point par rapport à 2016.

RELATIONS AVEC LES ÉCOLES

De nombreux liens sont établis par la quasi-totalité des entreprises du Groupe CMNE avec le milieu scolaire et universitaire pour faciliter l'insertion des jeunes (rencontres, partenariats, alternance, apprentissage...). Ainsi, le CMNE poursuit ses partenariats avec les différentes universités locales (Lille, La Catho, Arras, Valenciennes, Amiens...) et les grandes écoles d'ingénieurs (ISA, La Salle Beauvais, HEI...) ou de commerce (Lille, Reims). Pour la 3ème année consécutive, une promotion de la *Learning Team* (accompagner la montée en compétences des managers et développer leur leadership), soit 10 managers du CMNE, a intégré ce programme innovant organisé en collaboration avec la chaire leadership et compétences managériales de l'EDHEC. C'est également par le biais de la Fondation d'entreprise que le CMNE accompagne le programme PEI de Sciences Po Lille destiné à encourager les jeunes de conditions modestes à faire des études supérieures.

Il a également un partenariat avec des établissements d'enseignements supérieurs tels que l'Université de LILLE (FFBC) pour l'alternance et dans le cadre de la formation continue. Ce sont également plus de 67 **étudiants en alternance** qui ont intégré les métiers de la banque du CMNE avec comme nouveauté, l'accueil renforcé d'étudiants en gestion de patrimoine. Les 2/3 des alternants suivent une formation en master pour les préparer à différents métiers (Réseau, services fédéraux). Ils sont suivis par des tuteurs qui eux-mêmes bénéficient d'un accompagnement et d'un parcours de formation spécifique.

La Française a noué des contacts avec des établissements d'enseignements tels que Paris Dauphine et l'EDHEC dans le cadre de partenariats, qui lui permettent de recruter des jeunes diplômés sur des profils spécifiques à l'activité de l'entreprise, de valoriser sa marque employeur, de participer à des forums entreprises... Par ailleurs, La Française reverse une partie du hors quota à des écoles d'ingénieurs, de commerce, des universités et des établissements pour jeunes en difficultés et handicapés. Ce sont 21 établissements qui en bénéficient.

DIALOGUE SOCIAL

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

Au-delà de la signature d'accords avec les partenaires sociaux des différentes entités du Groupe CMNE[3], les plans d'actions sont suivis et les résultats présentés aux différentes instances. Les accords signés au cours de l'année 2017 se résument dans le graphique suivant :

32 accords ou avenants CMNE

- **Pôle Banque** — 21 accords ou avenants
- **Pôle Assurance** — 4 accords ou avenants
- **Pôle Asset-Management** — 7 accords ou avenants

32 accords ou avenants CMNE

- **Rémunération et périphériques** — 13 accords ou avenants
- **Santé et prévoyance** — 4 accords ou avenants
- **Contrat de génération/ égalité professionnelle** — 3 accords ou avenants
- **Vie du contrat** — 2 accords ou avenants
- **Autres** — 4 accords ou avenants
- **Classification/ grilles des métiers** — 4 accords ou avenants
- **Dialogue Social** — 2 accords ou avenants

On notera cette année la mise en place du **Comité d'Entreprise Européen** (CEE), la nouvelle instance de représentation du personnel au CMNE. La première réunion s'est tenue en décembre. Créé par un accord signé en mai, il est présidé par le Directeur Général. Le CEE remplace le Comité de Groupe français qui a été dissout et est composé de 18 membres (5 belges et 13 français), désignés pour 4 ans. Ce Comité se réunira deux fois par an. L'objectif est d'être informé de la situation et des perspectives du Groupe CMNE et des entreprises qui le composent au niveau européen (France et Belgique). Il ne se substitue pas aux instances déjà existantes dans chaque société du Groupe. Il renforce la qualité de l'information et du dialogue social au sein du Groupe CMNE.

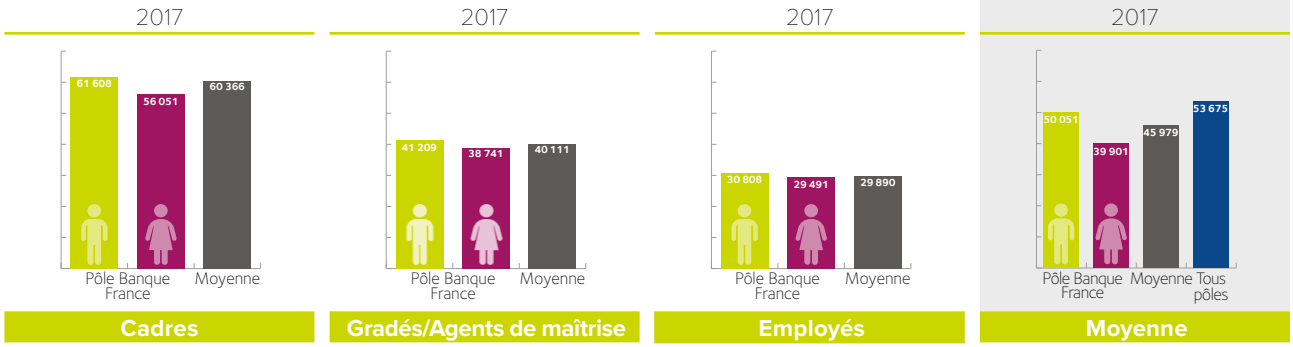
Dans le cadre de la charte relative au **droit à la déconnexion** qui s'inscrit dans le cadre de la loi travail, de la modernisation du dialogue social et de la sécurisation des parcours professionnels, l'entreprise y réaffirme l'importance du bon usage professionnel des outils numériques et de la nécessaire régulation de leur utilisation pour assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des salariés. Après échanges, les partenaires sociaux sont convenus de satisfaire leur obligation en la matière dans le cadre de la présente charte dans l'attente d'engager une négociation sur ce thème en 2018, au regard notamment de l'élargissement des expérimentations en cours du télétravail.

Par ailleurs, tous les ans, deux réunions de **négociation sur l'emploi et les salaires** se déroulent en présence de la Direction et des organisations syndicales. Cette année, un accord salarial a été conclu. Il prévoit, en autres, des mesures collectives permettant de maintenir la politique salariale basée notamment sur le maintien du pouvoir d'achat (revalorisations du salaire de base et de l'ancienneté), la reconnaissance de la performance collective (intéressement) et la contribution à l'épargne salariale (abondement).

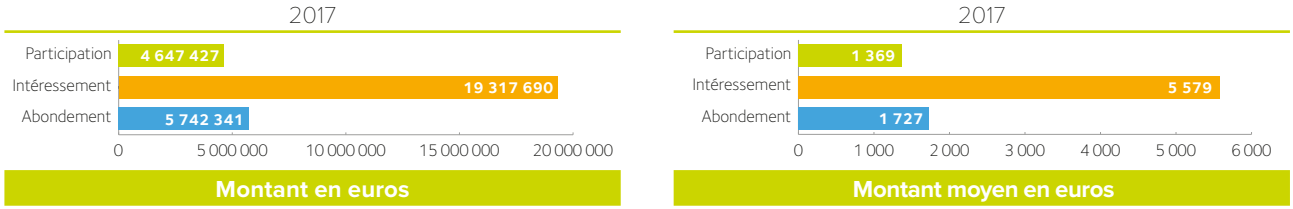
3 La liste des accords signés par les entités du Groupe CMNE est annexée avec les tableaux de reporting

Rémunération individuelle et collective

Rémunération moyenne individuelle en euros



Rémunération collective (tous pôles)



SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

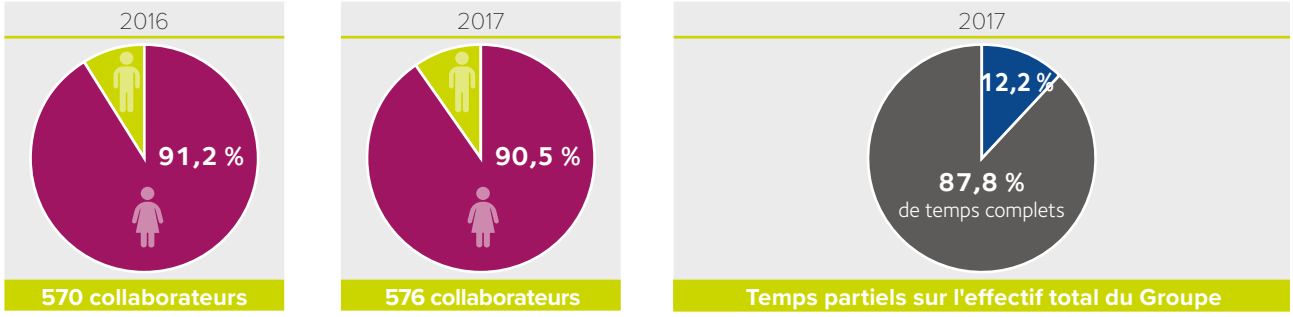
Dans le cadre des actions de prévention en matière de santé publique, le CMNE s'engage et innove en initiant une **démarche de prévention de la dépression** en collaboration avec la médecine du travail et un médecin psychiatre. Cette démarche consiste en un dépistage lors des visites médicales au moyen d'un questionnaire remis à chaque collaborateur avant la visite. Il servira de base d'échanges avec le médecin du travail qui détectera s'il y a lieu ou pas d'orienter le collaborateur vers une prise en charge spécifique. Lancée à titre expérimental sur le périmètre du pôle Santé Lille (Caisses locales du périmètre et Services Fédéraux), cette démarche, qui a fait l'objet d'une présentation en CHSCT, concerne 750 personnes environ et s'est déroulée sur toute l'année 2017. Lors des réunions d'information ouvertes à l'ensemble des collaborateurs, les participants ont apprécié les temps d'information et d'échanges.

Chez Beobank, on citera l'application de l'arrêté royal de 2016 relatif à la **Réintégration des Travailleurs en Incapacité de Travail**. Cet arrêté prévoit la possibilité d'un trajet de réintégration sur mesure qui a pour but d'accompagner les travailleurs en incapacité de travail de longue durée vers un travail adapté ou un autre travail, temporairement ou définitivement.

Difficultés passagères ou problématiques plus graves, chacun peut avoir besoin d'une aide extérieure, que ce soit pour des raisons personnelles ou professionnelles. Au CMNE, c'est l'**assistante sociale** du Service Social du Travail Nord de France (SSTRN) qui est à l'écoute des collaborateurs. Écoute, information sur les droits sociaux, suivi et accompagnement social des collaborateurs et de leur entourage : telles sont les missions de l'assistante sociale qui est tenue au secret professionnel.

Organisation du travail - temps partiel

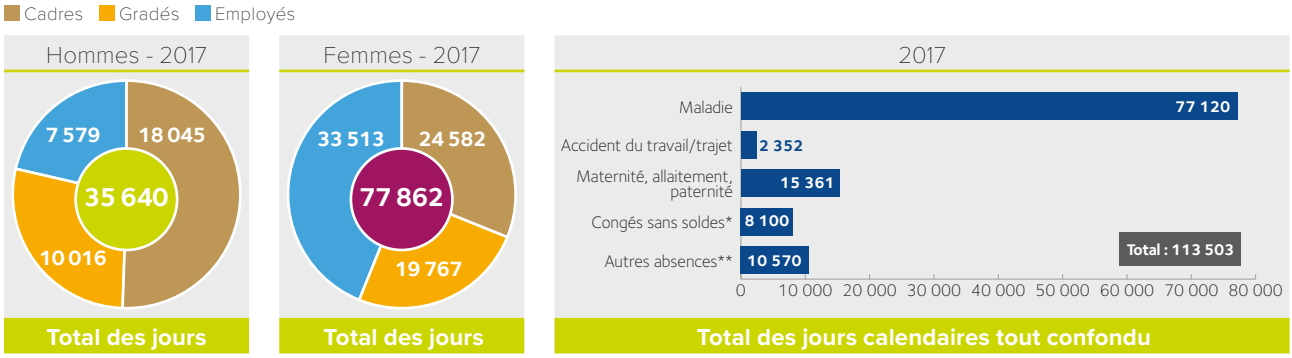
En PPH (périmètre Groupe)	31/12/16			31/12/17		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	31	138	**169**	34	155	**189**
Gradés/Agents de maîtrise	7	184	**191**	7	188	**195**
Employés/Non cadres	11	194	**205**	13	175	**188**
CDD	1	4	**5**	1	3	**4**
NOMBRE DE TEMPS PARTIELS	**50**	**520**	**570**	**55**	**521**	**576**



Les principaux motifs de temps partiels sont les congés pour convenance personnelle et congés parentaux d'éducation.

Absentéisme (en jours calendaires)

	2017 périmètre Groupe								
	Hommes				Femmes				Total
	Cadres	Gradés	Employés	Total	Cadres	Gradés	Employés	Total	
Maladie	14 759	9 126	6 109	**29 994**	15 945	12 954	18 228	**47 127**	**77 120**
Accident du travail/trajet	81	50	0	**131**	321	914	986	**2 221**	**2 352**
Maternité/Allaitement/Paternité	550	262	125	**937**	4 057	4 632	5 734	**14 423**	**15 361**
Congés sans solde*	487	114	586	**1 187**	1 466	644	4 803	**6 913**	**8 100**
Autres abs.**	2 167	464	759	**3 390**	2 793	623	3 763	**7 179**	**10 570**
TOTAL DES JOURS	**18 045**	**10 016**	**7 579**	**35 640**	**24 582**	**19 767**	**33 513**	**77 862**	**113 503**



(*) 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 événement familial prévu par la Convention Collective.

L'absentéisme est réparti de la manière suivante : maladie (68,0 % des jours d'absences), la maternité/paternité (13,5 % des jours d'absences), les autres absences (9,3 % des jours d'absences), les congés sans solde (7,1 % des jours d'absences) et accident du travail/trajet (2,1 % des jours d'absences). Le taux d'absentéisme maladie 2017 du groupe s'établit à 4,5 %, stable par rapport à 2016.

L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Le CMNE agit pour **la diversité** et **l'égalité des chances** au travers de quatre engagements principaux : la signature de la charte de la diversité, l'accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'accord sur l'emploi des séniors et l'accord d'entreprise sur l'emploi et l'insertion des personnes handicapées.

ÉGALITÉ ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES

L'accord sur l'égalité professionnelle a été renouvelé en 2017 pour une durée de 3 ans. Par cet engagement, le CMNE réaffirme sa volonté d'assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes de l'entreprise en matière d'embauche, d'évolution professionnelle, de formation et de rémunération. Parmi les mesures concrètes reprises dans ce nouvel accord, on notera la volonté de diffuser toutes les offres d'emploi internes comme externes, sans distinction femmes/hommes et de constituer des équipes mixtes au niveau de chaque unité de travail. Mais aussi de faciliter l'accès à des formations type Master Banque Finance sans que la garde des enfants ne soit un frein. L'entreprise s'engage ainsi à nouveau dans le remboursement des frais supplémentaires pour la garde des enfants à hauteur de 60 %. Il s'agit aussi de rester attentif aux aménagements d'horaires pour concilier vie privée et vie professionnelle. Le CMNE veille à ce que les réunions soient planifiées par principe pendant les horaires de travail afin de tenir compte des contraintes personnelles et familiales des collaborateurs. L'entreprise poursuivra son effort pour relever la proportion des femmes dans les emplois cadres, l'objectif de progrès à fin 2019 étant fixé à 28 % pour la CFCMNE.

C'est également une mesure au niveau de la rémunération effective : le ou la salarié(e) de retour de congé de maternité ou d'adoption bénéficie des augmentations générales de rémunération perçues pendant son congé et de la moyenne des augmentations individuelles relevant de la même catégorie professionnelle (à défaut d'une révision salariale sur la même période).

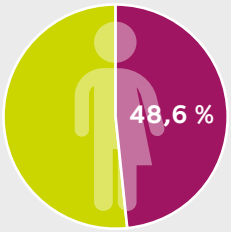
Les promotions

2017			
25	43	20	11
68		31	
Employés vers Gradés/ Agents de maîtrise		Gradés/Agents de maîtrise vers Cadres	

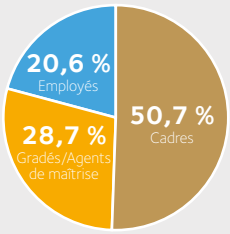
2017		2017		2017	
29	33	74	87		
62		161			
Employés vers Cadres		Nombre de promotions statutaires			

Répartition des effectifs CDI par sexe et statut

	CDI au 31/12/16			CDI au 31/12/17			Évolution 2017/2016
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total	
Cadres	1 412	802	**2 214**	1 439	858	**2 297**	3,7 %
Gradés ou Agents de maîtrise	629	672	**1 301**	613	687	**1 300**	-0,1 %
Employés	309	726	**1 035**	278	655	**933**	-9,9 %
TOTAL CDI	**2 350**	**2 200**	**4 550**	**2 330**	**2 200**	**4 530**	**-0,4 %**



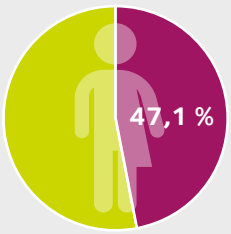
Les femmes représentent 48,6% de l'effectif CDI en 2017



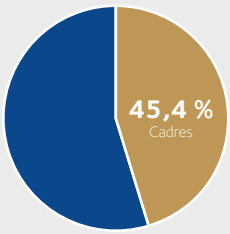
Les Cadres représentent 50,7 % de l'effectif CDI du Groupe, les gradés/agents de maitrise 28,7 % et les employés 20,6 % en 2017

Gestion de l'emploi - Recrutements CDI

	2016			2017		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	71	49	**120**	81	51	**132**
Gradés/Agents de maîtrise	14	24	**38**	16	19	**35**
Employés/Non cadres	32	65	**97**	57	67	**124**
NOMBRE D'EMBAUCHES CDI	**117**	**138**	**255**	**154**	**137**	**291**



Le taux d'embauches des femmes est de 47,1 % en 2017.



En 2017, 45,4 % des embauches ont été réalisées sur des emplois cadres.

RELATIONS INTERGÉNÉRATIONNELLES

Depuis plus de 7 ans, le CMNE œuvre pour une politique sociale en faveur de l'emploi des jeunes et des seniors dans l'entreprise. Fin 2016, après la publication d'un bilan des actions réalisées entre 2013 et 2016, l'accord est renouvelé pour une durée de trois ans. Il prévoit l'embauche de 38 % à 48 % de salariés de moins de 27 ans, de poursuivre la progression de l'âge moyen de départ en retraite avec une cible à 62 ans à horizon 3 ans (la moyenne actuelle est de 61,3 ans). Ces engagements sont associés aux dispositifs suivants : l'insertion durable des jeunes au CMNE, le maintien dans l'emploi des seniors, le droit à l'accès à la formation, au développement et à la transmission des savoirs et des compétences, et l'organisation de la coopération intergénérationnelle.

L'insertion durable des jeunes : chaque jeune embauché bénéficie d'un parcours d'intégration pour une compréhension des valeurs du Groupe, son organisation et ses activités. Le CMNE poursuit également sa politique de formation en alternance dans une logique de pré-recrutement.
Le maintien dans l'emploi des seniors : les salariés de plus de 45 ans bénéficient d'entretiens de seconde partie de carrière. Les bilans de compétences et VAE sont encouragés par l'entreprise qui informe, conseille et suit les collaborateurs dans leurs démarches. Le CMNE s'engage à porter une attention particulière aux demandes de retraite progressive exprimées par les collaborateurs.
Le droit d'accès à la formation, au développement et à la transmission des savoirs et des compétences, et l'organisation de la **coopération intergénérationnelle** : pour ce faire, des référents-tuteurs sont désignés pour les nouveaux collaborateurs de moins de 30 ans pour les accueillir, les aider et les accompagner. Près de la moitié des référents-tuteurs ont plus de 45 ans. Par ailleurs le CMNE prendra appui, entre autres, sur les jeunes générations dans l'accompagnement de la transformation digitale et des évolutions sociétales.

Dans le cadre de sa politique Relations Humaines, La Française a organisé en novembre plusieurs rendez-vous à l'intention des collaborateurs. L'un d'entre eux traitait le sujet des **relations intergénérationnelles** à l'occasion d'un *speed learning*. Ce format court et dynamique a permis de déverrouiller certains préjugés ou clichés afin de rendre plus profitables les relations entre tous, baby-boomers, générations X, Y et Z.

EMPLOI ET INSERTION DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

Le CMNE a renouvelé son engagement en faveur de **l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap** en signant un nouvel accord pour une durée de 3 ans. Il consolide et renforce les actions qui ont d'ores et déjà été menées par l'entreprise et permet d'assurer la poursuite des engagements dans les huit domaines d'actions suivants : la sensibilisation de l'ensemble des acteurs, la formation professionnelle, le recrutement et la mobilité professionnelle, la reconnaissance du handicap dans l'entreprise, le maintien dans l'entreprise, l'adaptation des conditions de travail à la situation de handicap et aménagements de postes, l'amélioration des conditions de vie des salariés en situation de handicap, l'accessibilité des locaux et des places de parking.

Ce 3ème accord intègre de nouvelles mesures en matière de communication et d'amélioration des conditions de vie des salariés en situation de handicap : la création d'un espace handicap dans l'intranet avec l'ensemble des communications sur le sujet, le mode opératoire pour demander la Reconnaissance de Qualité Travailleur Handicapé (RQTH) ou encore les personnes à contacter pour toutes questions sur le sujet. Mais aussi la revalorisation des chèques CESU passant de 1 200 à 1 400 euros par an, soit une augmentation de 40 % depuis la signature du premier accord. Et enfin, une journée d'autorisation d'absence annuelle rémunérée pour les parents d'enfant à charge en situation de handicap afin d'effectuer toutes les démarches liées au handicap de l'enfant.

Dans le cadre de la **semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap**, le CMNE organise différentes actions sur l'ensemble de son territoire, telles que la participation à des salons de recrutement (forum de recrutement ouvert uniquement aux personnes handicapées), l'organisation de plusieurs activités autour du Handisport dont une animation Cécifoot (pratique du football par des personnes valides et en situation de déficience visuelle). Une soixantaine de participants est venue découvrir cette activité et ont pu réaliser que le handicap n'est pas un frein à la performance.

La compagnie ACMN Vie fait partie des adhérents de la mission handicap de la Fédération Française de l'Assurance avec le versement d'une contribution annuelle. Des aménagements de poste et une communication sur le handicap ont été effectués en 2017.

Faire tomber les préjugés et faciliter la reconnaissance était aussi un enjeu fort pour la semaine du handicap à La Française. Pour ce faire, ont été organisés dans l'entreprise des massages réalisés par des professionnels dont le handicap est à l'origine de la qualité des massages ; et une représentation théâtrale ***Handicapé ? Mais pas du travail !*** mise en scène par des comédiens de Théâtre à la Carte qui, avec beaucoup d'humour et de sensibilité, ont permis à chacun de reconsidérer sa relation au handicap dans son sens le plus large.

L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS ENCOURAGÉ

La démarche ***Innovation Cube by CMNE*** permet à des collaborateurs de participer activement et de l'intérieur à la transformation de leur entreprise. Un lab, mené par un coach, est constitué de collaborateurs qui déploient imagination, créativité en dépassant leurs champs de compétences traditionnels pour répondre à des problématiques en lien avec les enjeux du Groupe : les chatbots, les fintechs, les regtechs… Tous ceux qui l'ont vécu sont unanimes : c'est une expérience étonnante qui fait grandir. Lancés en 2016, le CMNE a organisé 10 labs à fin 2017.

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

- 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[4]. À l'occasion du renouvellement annuel, le partenariat est étendu depuis 2 ans à l'ensemble des collaborateurs du périmètre Groupe CMNE : pôle Banque Réseau France, Beobank, pôle Banque Réseau Entreprises, NEA et La Française ;
- D'accompagner une association dans le cadre de sa Fondation d'entreprise par le **parrainage de dossiers** (les parrains suivent l'évolution du projet et en dressent le bilan) ou par le **mécénat de compétences** dans le cadre duquel ils apportent compétences, temps, savoirs… à la réalisation d'un projet associatif. Par exemple, dans le cadre d'un partenariat noué entre la Fondation CMNE et le réseau Étincelle en 2013, un module *La Banque et moi*… est animé par des formateurs et des directeurs de Caisse locale. 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. Un jury de certification remet à chaque jeune un diplôme attestant de leur participation au programme, pour la plupart, il s'agit de leur premier « vrai » diplôme. La Française propose également un mécénat de compétence avec l'association SOS Sahel ;
- D'accueillir et de suivre individuellement un jeune diplômé de l'enseignement supérieur en difficulté d'insertion au travers d'un programme nommé **squad emploi** du Réseau Alliances. Présent depuis huit ans dans ce réseau, près de 80 % des jeunes accompagnés par le CMNE ont trouvé un emploi ;
- De se mobiliser pour soutenir les projets entrepreneuriat de jeunes lycéens : c'est l'engagement pris par 6 collaborateurs du réseau des Caisses locales dans le cadre du partenariat avec **Entreprendre pour apprendre**.

L'engagement des collaborateurs au CMNE s'inscrit également à l'occasion du **don de jour de repos**. Cet accord prévoit la possibilité, pour un salarié, de bénéficier de don de jours de repos de la part de ses collègues si son enfant est gravement malade. Ce dispositif a été étendu aux conjoints, partenaires de PACS ou concubins en fin de vie. Le dispositif prévoit un abondement de l'employeur de 10 % et les possibilités de don sont limitées aux jours de repos définis par la loi, à savoir, jours de congés payés, jours de RTT et jours de récupération. Ce dispositif a été mobilisé pour la première fois cette année et le nombre de jours récolté a été de 147,5 jours (hors abondement) par 128 donateurs.

4 Depuis 2010, le CMNE propose un partenariat Congé Solidaire avec **Planète Urgence**. Les missions se déroulent sur une période de 2 semaines, dans de nombreux pays du monde. Le salarié apporte le financement du billet d'avion et des éventuels vaccins et prend ces jours sur ses congés payés. Une déduction fiscale peut être demandée pour n'avoir que 30 % des frais restant à charge. Pour le reste de la mission (logement, nourriture, etc.), le Groupe CMNE prend en charge le coût auprès de Planète Urgence.

ENVIRONNEMENTAL

La perception des risques liés au changement climatique joue un rôle moteur dans l'implication des acteurs financiers en faveur du climat. Si la mise en évidence de ces risques est désormais indiscutable, il reste du chemin à parcourir pour les traduire en décisions financières et préciser comment les superviseurs pourraient les prendre en compte. Cependant, le Groupe CMNE a d'ores et déjà mis en œuvre certaines dispositions notamment dans le cadre de la loi sur la transition énergétique.
Du fait de son activité de services, le CMNE a des impacts environnementaux limités. Néanmoins, des axes de progrès liés à son propre fonctionnement ont été identifiés. Les plans d'actions établis suite à la réalisation de bilan de gaz à effet de serre, d'audit énergétique, ou lors de la définition des process du traitement des déchets... sont nombreux. D'autres démarches sont en cours ou programmées, notamment la mise en œuvre de plans de déplacements d'entreprise, ou encore le déploiement du télétravail.

LA PRISE EN COMPTE DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'article 173 de la Loi de transition énergétique impose aux banques d'inclure les risques liés au changement climatique dans leur dispositif de mesure et de surveillance des risques. En conséquence, et conformément à la loi, l'exposition du Groupe fait l'objet d'un suivi régulier, présenté chaque trimestre au Comité des risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, à l'instar de tous les risques financiers. L'approche globale retenue qui s'appuie sur les données du dispositif Bâle II, lui-même aligné sur la comptabilité du Groupe, consiste à fournir un éclairage particulier de l'exposition du groupe sur des secteurs considérés comme polluants. Au total, ces secteurs représentent moins de 0,1 % des expositions brutes du Groupe. Les données du CMNE, comme celles de tout établissement du Groupe, sont incluses dans cette approche.

Dès 2017 et sur l'exercice 2016, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique[5], La Française et NEA ont communiqué sur les modalités de prise en compte des enjeux ESG (Environnement, Social, et bonne Gouvernance) dans leur politique d'investissement, et notamment, dans le cadre du volet Environnement sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre des actifs en portefeuille. Les sociétés ont expliqué aussi les modalités de droits de vote attachés aux instruments financiers. Quant au CMNE, il a d'ores et déjà mis en œuvre certaines dispositions :

- Les préoccupations environnementales sont prises en compte lors des financements de projets d'investissement (notamment politiques sectorielles) ;
- Dans le cadre de l'activité Banque de détail et plus particulièrement du crédit à l'habitat, des produits spécifiques, en dehors des éco-prêts à taux zéro, sont proposés tels que des crédits économie d'énergie court et long terme ;
- Les effets des changements climatiques sont intégrés dans les analyses de risques opérationnels (accident, événement naturel ou accidentel majeur, défaillance logistique majeure) ; ils peuvent avoir notamment pour conséquence d'augmenter la survenance et/ou la gravité du risque d'inondation (impact sur les cartographies de risques opérationnels).

En termes de **politiques sectorielles**, le CMNE s'inscrit dans une démarche globale du Groupe Crédit Mutuel et prend en compte les alertes qui sont émises par la direction des risques du Groupe sur certains secteurs ou contreparties. Il opère également une veille attentive de ses investissements et contreparties partenaires. Le but de ces politiques sectorielles est de préciser les principes et règles d'intervention généraux concernant les financements et investissements dans les secteurs concernés en cohérence avec la politique RSE, à savoir : centrales thermiques au charbon, défense, énergie nucléaire civile, secteur minier. Elles pourront faire l'objet de révision chaque fois que le Groupe le jugera nécessaire.
Du côté de la gestion d'actifs, La Française exclut de ses investissements les sociétés impliquées dans les mines antipersonnel et les armes à sous-munition, la liste de ces sociétés est régulièrement mise à jour par Sustainalytics. Dans le cadre de sa stratégie avancée d'investissement, La Française accorde une importance particulière au critère de gouvernance des sociétés dans lesquelles elle investit.

La Française est signataire du **Manifeste pour décarboner l'Europe** qui appelle les États européens à lancer dès maintenant les politiques capables d'aboutir en 2050 à des émissions de gaz à effet de serre aussi proches que possible de zéro. Pour La Française, l'invention de l'économie de demain se doit d'être bas carbone ; ce n'est pas seulement une contrainte mais une formidable opportunité de construire et d'inventer. Les conséquences du dérèglement climatique sont au cœur de la vie et de l'organisation de la société car elles touchent nos besoins fondamentaux : boire (disponibilité en eau), se nourrir (impacts sur l'agriculture), se loger (montée des eaux, augmentation des évènements climatiques extrêmes)... En tant qu'investisseur, le changement climatique affectera et affecte déjà les rendements des investissements ; il doit aujourd'hui être partie intégrante d'une saine gestion des risques (et des opportunités).

En 2017, La Française s'est donc engagée encore et toujours plus en faveur du climat. En étant membre de **l'initiative Climate Action 100+**, elle s'engage à travailler avec les entreprises les plus polluantes afin de les faire évoluer

5 Il s'agit de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte dont l'entrée en vigueur est fixée au 31 décembre 2016, complétée par le décret d'application n°2015-1850 du 29 décembre 2015

vers une véritable politique climat adaptée. L'initiative lancée en décembre lors du *One Planet Summit* regroupe 225 investisseurs représentant 26 300 milliards de dollars afin de peser plus auprès de ces entreprises et de leur poser les mêmes questions notamment sur trois thèmes : la gouvernance du climat, la mesure des émissions de GES en ligne avec l'objectif de 2 °C de l'accord de Paris et le reporting selon les recommandations du TCFD[6]. En signant la lettre de soutien au TCFD (le groupe de travail sur la transparence en matière de reporting climatique) aux côtés de 237 entreprises mondiales représentant plus de 6 300 milliards de dollars de capitalisation boursière, elle apporte son appui à la mise en œuvre des recommandations du TCFD.
La Française soutient également l'EEFIG, *Energy Efficiency Financial Institutions Group*, pour le travail réalisé jusqu'ici et l'engagement dans la 3ème phase de ses travaux sur le financement de l'efficacité énergétique.

Dans le cadre de **l'article 173 de la loi de la transition énergétique**, le rapport publié par La Française[7] contient les modalités de prise en compte dans la politique d'investissement des critères relatifs au respect d'objectifs sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance (ESG) et sur les moyens mis en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique comme prévu par la loi. Dans le premier rapport, l'accent a été mis sur la philosophie d'investissement du Groupe La Française, la Stratégie avancée d'investissement, appliquée à toutes les classes d'actifs, qui combine une approche ESG avec une analyse stratégique et l'analyse financière traditionnelle. Cette combinaison permet d'avoir une vision dynamique et intégrée des facteurs de performance et de risque attachés à chaque actif. Le rapport contient une revue des portefeuilles actions, obligations d'entreprise et immobilier d'entreprise gérés par le Groupe, à la fois sous l'angle ESG et l'angle climat avec un focus sur les véhicules phares : Zero Carbon sur les actions, Obligations Europe SAI et Immo SR pour l'immobilier.

Quant à NEA, la compagnie a saisi l'opportunité de la première publication[8] pour faire un premier état des lieux en matière d'enjeux ESG, de risques et d'opportunités climatiques, et confirmer la mise en place d'une stratégie en la matière. En tant qu'assureur, NEA détermine une allocation stratégique de l'actif et en confie la gestion au Groupe La Française. Pour ce premier exercice, étant donné le degré de maturité des sujets en interne et les incertitudes sur les méthodologies disponibles, notamment d'analyse des risques et opportunités climatiques, le choix a été de publier des informations sur les fonds actions ou fonds de fonds actions détenus en direct dont l'image transparisée est connue et qui correspondent à 6 % du portefeuille NEA, les obligations crédit corporate qui correspondent à environ 20 % du portefeuille et une sélection de quatre véhicules immobiliers représentant près de 9 % des fonds investis par NEA.

UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE QUI S'EST STRUCTURÉE

En France et dans le monde, le volume des déchets produits est en baisse. Il n'en est pas de même pour les émissions de CO_2 qui sont en hausse. L'atteinte des objectifs fixés par la COP21 en 2015 semble se compliquer. Après 3 ans de stagnation, les émissions de CO_2 sont en hausse (+2 %) brisant ainsi les espoirs de voir décroitre ces émissions. 15 000 scientifiques tirent le signal d'alarme et se déclarent sévèrement préoccupés de l'impact du changement climatique, de la déforestation, de l'extinction de certaines espèces ainsi que de la surpopulation. Historiquement, la dernière alerte remonte à 1992 avec une lettre signée par 1 700 chercheurs.

Pour le CMNE, apporter une réponse aux défis écologiques actuels est donc un autre axe d'expression de sa responsabilité. À cette fin, il s'est engagé dans une démarche de structuration avec pour objectif de réduire son empreinte environnementale. Le premier **Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre** (BEGES) de la CFCMNE a été réalisé en 2012. L'objectif global de réduction des émissions de gaz à effet de serre de -8,5 % a été atteint et dépassé. Le second BEGES publié fin décembre 2015, retient trois thématiques afin de poursuivre les efforts de réduction sur les postes significatifs du fonctionnement interne de l'entité, à savoir : l'énergie (-264,35 teqCO_2, réduction de 10 %), l'usage professionnel des véhicules (-125,50 teqCO_2, réduction de 9 %), la consommation de papier (-12,07 teqCO_2, réduction de 9 %). L'ambition globale de réduction des émissions pour les trois années à venir est de -9,9 % soit -401,92 teqCO_2.

Sans présenter de vulnérabilité particulière aux aléas du changement climatique, la CFCMNE et NEA ont commencé à déployer une expertise en matière de maîtrise des consommations énergétiques. Conscients des enjeux, ils ont mené un premier **audit énergétique** en 2016.

En 2017, Beobank a réalisé cet audit sur les bâtiments du siège social. Par ailleurs, il a dévoilé à l'ensemble des collaborateurs la localisation ainsi que le projet du **futur siège social** qui regroupera l'ensemble des services de Beobank, actuellement répartis dans deux bâtiments à Bruxelles. Le choix s'est porté sur la plus grande tour du futur Quatuor Building, qui bénéficie d'une localisation stratégique dans l'espace nord de Bruxelles, que ce soit en termes de visibilité ou de mobilité. Le bâtiment répond aux plus hauts standards de qualité, d'innovation et de performances environnementales puisqu'il s'agit d'un immeuble passif et certifié BREEAM Excellent. Les travaux de construction démarreront début 2018 et l'installation dans les nouveaux locaux est prévue pour la fin du premier semestre 2020. Le nouveau siège permettra donc de réduire l'empreinte environnementale.
La Française quant à elle, procède chaque année à un audit énergétique sur son bâtiment d'exploitation, labellisé HQE.

La responsabilité sociétale a aussi été mise en œuvre dans la **politique d'achat** qui passe en partie par les centres de métiers fournisseurs du Crédit Mutuel comme Euro Information, SOFEDIS, CM-CIC Services. Au sein d'Euro Information qui gère notamment les achats de matériel (terminaux, monétique,

6 TFCD : *Task Force on Climate Disclosure*
7 Rapport art. 173 La Française : https://www.la-francaise.com/fr/nous-connaitre/les-actualites/news-details/la-francaise-publie-son-premier-rapport-article-173/
8 Rapport art. 173 ACMN Vie : https://www.acmnvie.fr/fr/document/RapportLTE2016.pdf

libre-service bancaire, vidéo et téléphonie), le circuit du matériel est suivi de l'achat jusqu'au recyclage, ainsi que la destruction et la récupération des déchets.

Ainsi, le **processus fournisseurs** du Crédit Mutuel fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'AFAQ[9]. 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. Dans le cadre de ce processus, les fournisseurs ont été classés en catégories dont la principale est fournisseurs essentiels et sensibles (importance économique ou stratégique pour Euro Information ou pour ses clients). Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes Achats demandent à ces fournisseurs de transmettre les documents permettant d'attester une démarche RSE (et de la connaître). En 2017, seules 2 entités de cette catégorie n'ont pas d'approche RSE déclarée du fait de leur taille, même si elles communiquent sur des approches sécuritaires ou d'aides caritatives. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels/logiciels mais aussi désormais dans le cadre de l'achat de prestations informatiques vis-à-vis des fournisseurs SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique). Il est à noter qu'une réactualisation régulière est effectuée. En complément, une **politique sectorielle d'achat** rédigée pour le Groupe Crédit Mutuel est mise en place cette année. Elle rend plus lisible les pratiques RSE en matière d'achats.

La sélection des prestataires ou fournisseurs externes effectuée par les directions et services du CMNE est encadrée par les dispositions réglementaires. Le dispositif de suivi des **Prestations de Service Essentielles Externalisées** (PSEE) est évalué annuellement par le Contrôle permanent. Dans le cadre de la démarche RSE du Groupe CMNE, une demande d'information sur la démarche RSE du prestataire est intégrée dans les différents documents (cette information est indicative et n'entre pas dans le calcul de la note d'évaluation).
Il est également à noter que le **devoir de vigilance** des sociétés mères et donneuses d'ordre est intégré au dispositif, puisque la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale, figure parmi les informations sociétales à déclarer.

UNE CONSOMMATION DES RESSOURCES MAÎTRISÉE

Si les objectifs fixés par la loi de transition énergétique pour la croissance verte de 2015 sont clairs en matière d'économie circulaire (réduire de moitié la mise en décharge d'ici 2025, valoriser 70 % des déchets du BTP d'ici 2020, entre autres), auxquels s'ajoute l'objectif du Gouvernement de recycler 100 % des plastiques d'ici 2025, il reste à définir les modalités concrètes pour les mettre en œuvre, comme le prévoit le Plan Climat publié en juillet 2017.

Pour favoriser les comportements respectueux de l'environnement au sein du CMNE et présenter les engagements de l'entreprise et ceux des collaborateurs, un portail Développement Durable est proposé dans l'Intranet des collaborateurs et des administrateurs de la CFCMNE dans lequel sont publiés des actualités, les actions qui sont menées et un espace éco-gestes.

L'engagement des collaborateurs et les efforts conjugués des filières métiers concernées se traduisent, en autres, par un résultat en baisse de 3,5 % du volume global de déchets entre 2016 et 2017. La gestion des déchets est au cœur du développement de l'économie circulaire. Le tri constitue la première étape dans le processus de réduction et de transformation des déchets. Depuis 2007, le CMNE est un partenaire d'Elise[10], référence en matière de collecte et de recyclage du papier. En 2015, Elise est devenue le fournisseur unique du CMNE pour une meilleure gestion.
Ainsi dès 2015, 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[11], le tri des gobelets et des piles. Une visite qualité sur chaque site permet de s'assurer que ce tri est bien réalisé tant par les collaborateurs que par l'entreprise de nettoyage (fiche qualité par site). Des réunions mensuelles de suivi des tonnages de déchets sont programmées et de nouvelles procédures de collecte sélective ont été actées. Pour 2017, le ratio poids DIB/poids total déchets s'élève à 33 %, en légère augmentation par rapport à 2016. Cela s'explique par le projet Nouvel Espace Siège (NES) et les nombreux déménagements de collaborateurs, toujours propice au tri. La mise en place du tri des gobelets sur les services fédéraux en milieu d'année 2016 a permis de collecter 116 kg de gobelets et 803 kg en 2017. Le volume de collecte de piles usagées est stable sur 3 ans, il est d'environ 240 kg annuel.

Par ailleurs, les activités du CMNE étant exclusivement sur le territoire européen, le CMNE n'est pas concerné par des contraintes d'approvisionnement en eau. Néanmoins et 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.

Chaque année, La Française organise un événement de sensibilisation pour ses collaborateurs sur la protection de l'environnement. Cette année en partenariat avec *GreenCross* France & Territoires, elle a organisé une projection privée du film *Wonder of the sea* pour ses collaborateurs. Cet été, ces derniers ont eu l'occasion de tester leurs connaissances sur les océans et leurs problèmes environnementaux grâce à un petit quizz. Les 120 participants ont reçu la publication de GCFT *Océan des clés pour agir*. La projection venait donc s'inscrire dans la même logique de sensibilisation : se laisser immerger dans le fabuleux monde sous-marin de Jean-Michel Cousteau en 3D, pour devenir à son tour un fervent défenseur de la sauvegarde des océans. À la suite de la projection fortement appréciée, Francois Mantello le producteur exécutif a répondu aux nombreuses questions.

9 Le dernier audit de renouvellement a eu lieu en juin 2017 et a permis une nouvelle certification avec une évolution dans sa version 2015 de la norme
10 ELISE : Entreprise Locale d'Initiatives au Service de l'Environnement
11 DIB : Déchet Industriel Banal

Les mesures en faveur de la lutte contre le **gaspillage alimentaire** n'impactent pas directement les activités du CMNE. Toutefois, lors de l'organisation des grands événements (convention, soirée des vœux...), il est attentif au choix des traiteurs. Ainsi, conscient de son empreinte carbone, le traiteur qui collabore avec la CFCMNE compense ses émissions de dioxyde de carbone en soutenant un projet de réduction carbone proposé par CO_2 Logic. Il utilise de la vaisselle biodégradable et les produits non consommés sont offerts à une association locale.

Le CMNE est également vigilant dans ses **partenariats de sponsoring** : il a été par exemple partenaire du 1er Festival le Cabaret Vert en 2005. Cet éco festival est aujourd'hui dans le top 10 des festivals français de l'été et est passé de 200 bénévoles à ses débuts à 2 000. Sur les 30 stands de restauration, 80 % des produits sont bios ou locaux et des actions sont menées pour éviter tout gaspillage alimentaire.

À noter qu'en 2013, le Cabaret Vert a reçu le prix international Green Award (3 étoiles sur 4) qui récompense leur politique de circuit court et de festival Eco Responsable.

Par ailleurs et conformément aux obligations découlant du décret 2016-288 du 10 mars 2016, la gestion des **déchets électriques et électroniques** est réalisée par EIS, filiale du Groupe Crédit Mutuel. Elle réalise pour le compte d'Euro Information les prestations d'installations et de maintenance du matériel informatique. L'activité broke continue à évoluer pour permettre de la rendre de plus en plus importante et éviter au maximum la destruction de matériel.
Toujours dans cet esprit de démarche éco-responsable, l'étude des nouvelles versions de matériels (PC, imprimantes, scanners, copieurs) intègre depuis 2013 une approche RSE de consommation énergétique. Euro Information poursuit le déploiement d'équipements de plus en plus économiques en énergie. Environ 1/5 du parc est renouvelé chaque année, ce qui permet de réduire la consommation de ressources.

DES DÉPLACEMENTS OPTIMISÉS

En France, le secteur des transports représente plus d'un quart des émissions de gaz à effet de serre, et le temps de trajet moyen domicile/travail s'est accru de 10 minutes en l'espace de 12 ans. Si l'on fait le calcul sur une année, cela représente une semaine dans les transports... et, à l'échelle d'une vie, presque une année.

Attaché au devenir de ses territoires et de la planète, le Groupe CMNE mène des actions très concrètes auprès de ses collaborateurs pour optimiser leurs déplacements. Les collaborateurs ont ainsi à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion à distance : conférence téléphonique par Skype, *live meeting* avec option possible *roundtable*, visioconférence... et sont formés à ces outils.

Au travers des Plans de Déplacement d'Entreprise (PDE), les pouvoirs publics incitent les entreprises et donc les salariés à optimiser leurs déplacements. Au CMNE, c'est une démarche baptisée éco-mobilité qui a été lancée fin 2016. Dans un premier temps cette démarche concerne les collaborateurs des services fédéraux de Lille, mais a vocation à s'adresser à l'ensemble des collaborateurs du CMNE, avec des actions adaptées en fonction du lieu et de la taille de l'unité. L'éco-mobilité a pour objectif de diminuer les émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques en :

- Optimisant les déplacements des salariés (trajet domicile/travail, déplacements dans le cadre de leurs missions...) ;
- Réduisant la congestion des infrastructures et des moyens de transports grâce à la promotion des moyens de transports alternatifs à la voiture individuelle : transports en commun, co-voiturage, auto-partage, vélo, marche à pieds...
- Expérimentant de nouveaux modes de travail comme le télétravail, la visioconférence...

Un questionnaire anonyme a été transmis aux 654 collaborateurs travaillant à Lille pour connaître leurs moyens de déplacement (68 % utilisent déjà des transports verts, 30 % utilisent la voiture, 1 % viennent en moto ou scooter et 1 % font du co-voiturage).

Toujours dans la mise en place d'actions concrètes, la CFCMNE s'est engagé en 2016 dans une 1ère expérimentation du **télétravail** avec 29 collaborateurs sur la base du volontariat, soit moins de 5 % de l'effectif des services fédéraux. L'étape suivante est environ 90 collaborateurs en télétravail courant janvier 2018. Au rythme d'une journée par semaine décidée par le manager en fonction de l'organisation du service, les objectifs de l'expérimentation sont de mesurer l'intérêt et la pertinence d'une telle pratique : relever les questions/problématiques rencontrées par les télé-travailleurs, leurs managers ainsi que les solutions identifiées ; dresser un bilan et en tirer les enseignements pour un éventuel déploiement et une négociation préalable d'un accord collectif. Les collaborateurs se sentent acteurs du projet, force de proposition, responsabilisés, autonomes et très motivés. Le télétravail chamboule les modes d'animations des équipes. C'est l'opportunité d'une nouvelle posture managériale, à savoir, faire confiance et responsabiliser le collaborateur.

SOCIÉTAL

Le CMNE est une banque mutualiste et le mutualisme se définit par trois éléments : un mode de gestion différent, un ancrage territorial et un engagement sociétal. Les deux derniers particulièrement, induisent une implication dans la vie locale. Ces valeurs fondatrices font du CMNE un acteur concerné par ce qui se passe autour de lui et soucieux d'influer sur son environnement là où il le peut et selon ses moyens, tout en restant dans son rôle. Il ne s'agit pas de se substituer aux pouvoirs publics mais bien de jouer une complémentarité dans l'intérêt général. L'implication dans la vie locale, c'est aussi un engagement RSE que l'entreprise a pris avec fermeté. C'est de favoriser l'inclusion sociale en facilitant le crédit, d'être un acteur du microcrédit, de proposer des produits d'épargne solidaire à nos sociétaires clients, de soutenir des projets à travers nos fondations d'entreprise.

UNE BANQUE DE PROXIMITÉ AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE RÉELLE

Le CMNE soutient l'économie locale. Il le fait avec d'autant plus d'enthousiasme quand les initiatives sont innovantes et/ou en faveur de l'environnement. C'est l'enjeu de CMNE INNOV&THIC, un fonds de private equity lancé par le CMNE aux côtés du Groupe Siparex. Dans une optique de développement régional, le CMNE prévoit d'investir 15 millions d'euros dans des entreprises non cotées, innovantes et environnementales dont le lieu d'activité est situé au cœur de son territoire (Hauts-de-France, Marne, Ardennes, Belgique). Ce fonds prendra ses participations aux côtés d'un fonds numérique et d'un fonds d'impact environnemental et sociétal du Groupe Siparex, implanté notamment à Lille. Un investissement majeur pour l'avenir des territoires, dans la lignée de Rev3, la troisième révolution industrielle en Hauts-de-France.

Banque de proximité, le maillage territorial des implantations des différents guichets bancaires du CMNE reste diversifié. Il propose ses produits et services dans 536 points de contacts en France et en Belgique, y compris les centres d'affaires et pro centers dédiés aux entreprises.

Bien présent dans les zones péri-urbaines, le CMNE n'a délaissé aucune zone d'habitation. Ainsi en 2017, 25,2 %[12] de ses implantations sont localisées en zone rurale (en intégrant les communes de moins de 5 000 habitants) et un quart des zones franches urbaines est desservi par une enseigne Crédit Mutuel.

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 s'élève à 1,667 milliard d'euros pour le pôle Banque Réseau France (crédits d'investissement et de fonctionnement). Véritable soutien du tissu économique local, le CMNE participe activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi.

On notera également la collecte nette sur le LDDS (Livret de Développement Durable et Solidaire) à 8,6 millions d'euros (+23,5 millions d'euros vs 2016). Les avoirs placés financent pour au moins 10 % de la collecte des prêts de rénovation énergétique de logements et pour au moins 80 % des prêts aux PME. La Caisse des Dépôts et Consignation centralise 60 % des dépôts ; elle finance la rénovation des bâtiments publics et la transition énergétique. Par ailleurs, le détenteur d'un LDDS pourra affecter sous forme de don une partie de son épargne - intérêts ou capital - au financement de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) dès parution du décret d'application relatif aux modalités de cette affectation.

UNE OFFRE DE PRODUITS RESPONSABLES

Que les clients souhaitent soutenir une association, rénover leur maison ou épargner solidaire, l'ensemble des filiales du Groupe CMNE les accompagnent dans leur choix de solutions adaptées à leur souhait, pour épargner et investir différemment. Par ailleurs, l'ISR occupe une place de plus en plus importante dans la gestion collective française. Ce nouvel état des lieux du marché montre un fort dynamisme, une transparence sur les informations délivrées aux investisseurs et l'appétence pour la prise en compte des critères ESG. Afin d'accompagner les investisseurs, les pouvoirs publics mettent en place, depuis 2016, des labels ISR et TEEC.
Il convient également de répondre à la problématique du vieillissement de la population, la diminution relative des revenus des personnes âgées, et le niveau élevé des prix de l'immobilier qui rendent difficiles l'exercice d'une solidarité intergénérationnelle.

Ainsi, avec six autres investisseurs et la Caisse des Dépôts et Consignations, Suravenir et le CMNE ont lancé en 2014 un fonds institutionnel dédié à l'achat et à la gestion de **biens immobiliers en viager**, doté de 120 millions d'euros. Ce fonds Certivia propose une réponse à la problématique du vieillissement de la population. Il est géré notamment par La Française REM. Trois ans après et avec un patrimoine acquis de près de 250 biens, Certivia confirme ses ambitions et dépasse son objectif à mi-parcours. L'impact social de cette action innovante est significatif comme en témoignent les motivations recueillies auprès des crédirentiers. Ainsi pour 45 % des avis exprimés, il s'agit de faire face à une situation de précarité actuelle ou à venir et/ou de protéger le conjoint. Certivia démontre la pertinence de ce modèle novateur qui s'inscrit pleinement dans la mouvance de la finance responsable et solidaire.

12 Cette donnée est le résultat d'un rapprochement de données externes :
- Recensement de la population française (INSEE) - Données 2014 sauf pour quelques communes, non renseignées par l'INSEE, pour lesquelles l'information Wikipédia (plus ancienne) a été retenue (NB : situations très marginales)
- Données OGRB (Infostat Marketing) - Observations faites en 2016 et publiées en 2017

Nouveaux engagements, nouveaux enjeux, la CFCMNE et ACMN Vie se sont engagées à hauteur de 46 millions d'euros dans **Transition Énergétique France**, un FPCI[13] dédié aux énergies renouvelables. Ce fonds géré par ACOFI (affilié du Groupe La Française), investit dans des sociétés de production d'électricité d'origine photovoltaïque, et minoritairement éolienne, situées en France métropolitaine. Le fonds a obtenu en 2016 la labellisation TEEC (Label Transition Énergétique et Écologique et pour le Climat) et produit un indicateur environnemental quantifié (en tonnes de CO_2 économisées).

En tant qu'acteur responsable et par une approche de long terme, La Française est convaincue que la durabilité est source de performance, elle applique ce principe à différentes expertises. **Côté immobilier**, elle est un acteur leader en matière d'immobilier durable et responsable. Elle est membre fondateur de l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID) et signataire de la charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés.
La Française et Global Property Research (GPR)[14] ont lancé **un nouvel indice axé sur l'immobilier coté international durable**. Les fonds de retraite, les investisseurs institutionnels dans leur ensemble et la clientèle de banque privée, conscients de leur responsabilité dans la lutte contre les changements climatiques, accentuent l'intégration de facteurs responsables dans leurs stratégies d'investissement. Le secteur immobilier a une empreinte carbone particulièrement élevée, ce qui rend crucial ce nouvel indice, le GPR IPCM LFFS Sustainable GRES Index, qui définit un nouveau standard en matière d'investissement responsable dans le secteur de l'immobilier coté. Les deux sociétés du Groupe La Française, Inflection Point Capital Management UK Ltd. (IPCM) et La Française Forum Securities (LFFS), vont collaborer avec GPR sur la conception et la mise à jour continue de ce nouvel indice qui comprendra jusqu'à 150 sociétés mondiales durables, sélectionnées en fonction de leurs activités dans l'immobilier, de leur performance ESG et de leur capitalisation boursière. GPR sera chargé de constituer et de gérer l'indice.

Côté valeurs mobilières grâce à son partenariat stratégique avec IPCM, (qui s'est matérialisé par une prise de contrôle total d'IPCM par La Française en 2017), le principe de gestion SAI[15] est appliqué sur différentes classes d'actifs. Au-delà d'une simple analyse ISR[16] cette approche prend en compte l'analyse de l'adéquation des stratégies des entreprises aux évolutions des grandes tendances de ce monde et mesure leur adaptabilité et leur capacité d'innovation. **Côté financement de l'économie**, elle propose notamment des investissements répondant au besoin de financement de la transition énergétique.

La stratégie ***Zero Carbon*** de La Française est une solution unique pour investir dans une économie à faible émission de carbone visant une empreinte carbone zéro tout en surpassant un indice de référence mondial largement reconnu (MSCI ACWI Index) avec un risque limité. Étant toujours dans une société dominée par les énergies fossiles, La Française continue d'investir dans l'ensemble de l'économie, ce qui lui permet par ailleurs de limiter ses risques pendant la phase de transition. Cette stratégie permet également de profiter de la hausse générée par les opportunités climatiques, hausse liée à la génération positive d'alpha par les émetteurs bas-carbone ou ayant réduits leurs émissions que La Française a mise en évidence, et ce au travers des fournisseurs de solutions « disruptives » et des émetteurs qu'elle va chercher hors index. Son expertise approfondie en matière de réduction des émissions de carbone et l'expérience de longue date de son équipe lui donnent la crédibilité nécessaire pour dialoguer activement avec les entreprises et les encourager à développer leurs activités de réduction des émissions de carbone.

Par ailleurs, La Française a lancé il y a bientôt deux ans une initiative originale autour de **la promotion de l'emploi durable** : LFIP Actions France Emploi Durable. Le projet au cœur de la création de ce fonds repose sur la conviction que les performances sociale et financière, loin d'être antinomiques, sont au contraire indissociables à long terme pour les entreprises quel que soit leur secteur d'activité. Les enjeux de rentabilité, d'innovation et d'adaptation sous-jacents se font d'autant plus pressants à un moment charnière où le départ de la génération des baby-boomers, la tertiarisation de l'économie et l'explosion des nouvelles technologies, obligent les entreprises à repenser leurs modes de fonctionnement.
Ainsi, le fonds investit dans tous les secteurs d'activité qu'ils soient dans une dynamique de création d'emploi (applications des nouvelles technologies, santé, service à la personne...) ou au contraire d'attrition des besoins en capital humain. Il sélectionne les entreprises les plus à même de créer de l'emploi, ou au moins de montrer leur capacité à le préserver ou le faire évoluer ; de générer une qualité d'emploi gage de sa durabilité et de son adaptabilité. Pour nourrir cette réflexion, La Française a constitué un **Comité consultatif** composé de personnalités issues de la recherche académique, de la direction d'entreprise, du monde syndical ou encore de consultants spécialisés dans ce domaine.

13 FPCI : Fonds Professionnel de Capital Investissement
14 GPR : Global Property Research, fournisseur de services pour les grands établissements financiers spécialisé dans les indices de valeurs foncières sur mesure
15 Stratégie Avancée d'Investissement
16 Investissement Socialement Responsable

SOLIDARITÉ, MÉCÉNAT ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

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. 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.

Dispositif à la croisée entre développement économique, inclusion bancaire et insertion professionnelle et sociale, le microcrédit solidaire a été instauré par la loi dite loi Borloo en 2005. La même année, il est arrivé dans le Nord porté par le CMNE. Il y a maintenant 13 ans que le CMNE s'investit dans des aspects plus sociaux et a établi un partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignations. C'est là qu'a été créée la Caisse Solidaire du CMNE qui gère exclusivement du microcrédit personnel accompagné au travers de 157 ambassadeurs en Caisses locales et de 117 conventions de partenariat signées. Au cours d'une année, près de 700 dossiers sur les sept départements sont analysés et environ 50 % sont acceptés.

En septembre 2017, les Antilles françaises ont été dévastées et traumatisées par deux ouragans. La Direction Nationale du Crédit Mutuel a décidé de lancer une opération de solidarité à laquelle le CMNE s'est associé afin de soutenir les Antilles en créant une association **Solidarité Crédit Mutuel Antilles** et une fonctionnalité de don dans l'application mobile. Les sociétaires-clients ont pu effectuer des dons en ligne. Simple, rapide et très pratique, la fonctionnalité mise en place a permis à plus de 15 000 sociétaires de faire preuve de solidarité en donnant entre 2 et 15 euros. Plus de 200 000 euros ont été récoltés et mis en particulier à la disposition de Saint-Martin, notamment dans le domaine périscolaire de la petite enfance.

On peut citer également l'initiative **Une transaction, un repas scolaire** organisée par Beobank et Mastercard dans le cadre du Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies (le PAM[17]). Pendant une semaine et pour chaque achat réglé par carte, Beobank a reversé 0,20 euro au PAM. Au total, Beobank a donné 162 532 repas scolaires à des enfants dans le besoin. La distribution de ces repas est fondamentale, car elle favorise la scolarisation des enfants dans les pays en voie de développement. Cette action a été prolongée par Mastercard qui a fourni à son tour un repas scolaire à un enfant pour chaque transaction sans contact réalisée avec une Mastercard.
C'est aussi **la journée de bénévolat** de Beobank que l'on peut illustrer par celle des Directeurs d'agence du Centre qui se sont donné rendez-vous pour une journée de bénévolat en équipe, une véritable tradition annuelle. Cette année, le choix d'une remise à neuf s'est porté sur le pensionnat Jules Lejeune. Une institution qui accueille et héberge 36 jeunes de 12 à 18 ans et dont le but est d'apporter une aide aux jeunes en difficulté qui lui sont confiés et de permettre leur réinsertion dans leur milieu de vie.

La Fondation Crédit Mutuel Nord Europe[18] créée en 2013, est née de la volonté du CMNE de structurer les actions culturelles et solidaires qu'elle a toujours menée. Elle a à cœur d'agir sur l'ensemble de son territoire et de rester fidèle aux valeurs qu'elle incarne. Chaque année, elle accompagne une soixantaine de projets porteurs de sens. Sa mission se décline en trois axes d'intervention : la culture et la formation, la lutte contre les exclusions, et l'esprit d'entreprendre. Les opérations phares de la Fondation en 2017 sont :

- Le mécénat principal de l'exposition *Musiques ! Echos de l'antiquité* au Louvre-Lens. À cette occasion, la Fondation a organisé des visites guidées pour les collaborateurs et une opération spéciale au profit de leurs enfants ;
- Le mécénat principal de l'exposition *Street générations, 40 ans d'art urbain* qui a permis à la Fondation d'ouvrir son mécénat culturel à un genre nouveau.

On citera également l'**appel à projet** de la Fondation CMNE en 2017 : dans le cadre d'*AgeingFit*, le grand rendez-vous de l'innovation Santé dans la *Silver Economie*, la Fondation CMNE a récompensé les 6 lauréats de son appel à projets **Innover pour l'autonomie des personnes fragilisées**. Qu'ils soient liés aux objets connectés, à la domotique, à la révolution des services à la personne… les projets salués engendrent de réelles disruptions ou évolutions structurantes pour leurs bénéficiaires, qu'ils soient en situation de handicap ou perte d'autonomie, à tous les stades de leur vie. La Fondation CMNE a souhaité mettre en lumière et accélérer le développement des meilleures innovations issues du monde associatif *made in* Hauts-de-France et a octroyé une dotation globale de 200 000 euros. Les premiers prix ont été décernés à l'association Le Phare et son bracelet connecté qui favorise le maintien à domicile des seniors et au Clubster Santé & CHU Lille pour leur parcours de santé connecté des personnes fragilisées.

Comprendre et traiter les maladies et les traumatismes du système nerveux constituent un enjeu majeur à l'échelle mondiale pour le XXIème siècle. Aujourd'hui, la médecine soulage… Demain, il faudra prévenir, guérir et réparer. C'est la mission que s'est donné l'Institut du Cerveau et de la Moelle épinière (ICM), qui réunit sur un même site au cœur de l'hôpital La Pitié-Salpêtrière à Paris, malades, médecins et chercheurs. Par le biais de **fonds de partage**, le CMNE et La Française soutiennent la recherche médicale au travers de la SCPI de thématique santé Pierval Santé : le CMNE fait un don à l'ICM de 0,50 % de la collecte annuelle de Pierval Santé réalisée par son réseau. La Française quant à elle abonde à hauteur de 0,20 % de cette même collecte. Le chèque de 35 000 euros remis à l'ICM se rapporte ainsi à la collecte réalisée auprès du réseau CMNE en 2016. En 1 an, la capitalisation de Pierval Santé a quasiment triplé et atteint près de 150 millions d'euros et compte plus de 3 600 associés. La progression de ces chiffres illustre la pertinence de la stratégie de Pierval Santé et l'intérêt avéré des investisseurs à diversifier leur épargne sur le secteur de l'immobilier de santé.

17 Le PAM est la plus grande agence humanitaire mondiale qui lutte contre la faim dans le monde, fournissant de l'aide alimentaire dans les situations d'urgence et travaillant avec les communautés pour améliorer la nutrition et renforcer la résilience. Chaque année, le PAM aide environ 80 millions de personnes dans environ 80 pays
18 Le rapport annuel de la fondation CMNE est disponible sur le site http://fondation.cmne.fr

Partout en France, le **pôle lecture de la Fondation du Crédit Mutuel** fait lire et écrire des milliers d'écoliers et collégiens, grâce au programme *Lire la Ville*. Sur le territoire du CMNE, ce sont chaque année des dizaines de classes qui obtiennent le soutien de la Fondation. Les enfants scolarisés dans ces établissements classés réseau d'éducation prioritaire renforcé peuvent ainsi « sortir des murs » et mener un projet original qui peut mêler lecture, écriture, théâtre... Parmi les autres projets soutenus cette année, on notera le *prix Galoupiot* du théâtre contemporain jeunesse[19], une action spécifique au département de l'Aisne initié en 2015.

Ce prix littéraire permet de lire et d'étudier en classe trois pièces de théâtre contemporain jeunesse et de se rencontrer ensuite au sein d'une structure culturelle pour présenter des extraits aux autres classes, échanger des avis sur ces lectures et voter pour élire un auteur. Cette action éducative et culturelle connait un développement spectaculaire : en 2015, ce sont 150 élèves soit 6 classes qui participaient et deux ans plus tard, 1 200 élèves soit 48 classes. L'ampleur de l'action dans un secteur rural a séduit le pôle lecture de la Fondation du Crédit Mutuel qui a décidé d'accompagner pour la première fois cette action.

LE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le Crédit Mutuel est à l'écoute, non seulement de ses sociétaires et clients, mais également de nombreuses parties prenantes au premier rang desquelles figurent ses régulateurs, les organismes professionnels auxquels il appartient, les acteurs du contrôle, qu'ils soient internes ou externes, obligatoires ou sollicités.

Parties prenantes internes

Sociétaires-clients/administrateurs
Fédérations régionales
Salariés
Direction & management
Filiales et sociétés communes de moyen

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
Médias
Société civile/parlement

Au-delà de ces interlocuteurs, dans un groupe non centralisé, d'autres intervenants peuvent apparaître, en fonction des stratégies et partenariats de chacune des entités du Groupe. Afin de mieux identifier ces parties prenantes, le Groupe a initié une démarche de recensement.

19 En 2017, l'œuvre qui a obtenu le prix est « *Les vilains petits* » de Catherine Verlaguet, aux éditions théâtrales jeunesse

La préparation, la rédaction et l'illustration de ce rapport requièrent chaque année le concours et l'engagement de nombreux collaborateurs au sein du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe. Un travail d'équipe, car chacun dans notre métier et à notre niveau, nous pouvons contribuer à améliorer l'impact de nos activités sur le monde qui nous entoure.

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 différence coopérative. Conscient des enjeux sociétaux, il 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. Chaque entité coopérative ou filiale a pu bien sûr, en fonction de son histoire, de son implantation territoriale et de ses partenaires, définir ses propres orientations RSE stratégiques.

La méthodologie de mesure et de reporting qui couvre l'ensemble du périmètre bancassurance du Groupe, est actualisée régulièrement par un groupe de travail national dédié à la RSE réunissant les différentes fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du Groupe, dont le Crédit Mutuel Nord Europe. Le groupe national se réunit au minimum six fois par an et permet aux différentes entités de mettre en commun les initiatives internes, les bonnes pratiques et de réfléchir sur la 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 de définir un socle commun d'indicateurs.

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 contributeurs du CMNE et de ses filiales participant au reporting, et peut solliciter différents experts métiers. 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 260 items régulièrement revus permettant de renseigner les 42 informations réclamées par l'article 225 de la loi Grenelle II mais aussi de nombreux indicateurs complémentaires sur la vie coopérative et démocratique du Groupe.

Au sein du CMNE, une cinquantaine de contributeurs sont concernés et mobilisés par la RSE plus particulièrement par les actions mises en place au sein des différentes filières métiers mais également pour les travaux de reporting. Il est difficile de chiffrer précisément les moyens mis en œuvre car la RSE est une responsabilité transversale et peut concerner de nombreux collaborateurs de manière partielle ou temporaire. La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du CMNE a été facilitée par la mise en place d'outils de reporting, l'organisation de réunions spécifiques avec la présence ponctuelle des OTI[1], la mise en place d'un portail dédié « Développement durable » dans l'intranet des collaborateurs et des administrateurs. Représentants les 994 015 clients-sociétaires premiers destinataires des engagements du CMNE, ses 1 483 administrateurs sont également les premiers porte-paroles des attentes de la société. Fort de cette richesse, le CMNE s'applique à en développer la vitalité, la diversité et la participation active.

Les informations publiées reflètent la volonté de meilleure connaissance et de transparence du CMNE. Les informations qualitatives décrivent ou illustrent les actions ou les engagements pris par tout ou partie des entités du CMNE et témoignent de son engagement continu en matière de responsabilité sociétale. Les indicateurs quantitatifs apprécient l'évolution des informations. Dès 2012, plusieurs indicateurs ont fait l'objet d'une attestation et d'une vérification de leur fiabilité par l'OTI afin d'attester de leur présence et leur conformité aux obligations réglementaires. Au total, 30 indicateurs quantitatifs et une dizaine d'indicateurs qualitatifs 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 substantiels 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 le commissaire aux comptes choisi comme OTI, en l'occurrence le cabinet Mazars.

PRINCIPALES RÈGLES DE GESTION

La collecte des données 2017 a été annoncée dès l'automne afin de mobiliser l'ensemble des filières métiers concernées, organiser les paliers de remontées d'information et les contrôles de cohérence. Elle a fait l'objet d'une réunion d'ouverture en présence d'un représentant du cabinet Mazars qui a présenté les conclusions du rapport de vérification 2016, les axes de fiabilisation pour les travaux extra-financiers 2017 et un point sur les évolutions réglementaires à venir. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Tout comme l'exercice précédent, les informations collectées visent en particulier à mettre l'accent sur la mise en œuvre des dispositions de l'article 173 de la loi de transition énergétique et pour la croissance verte en relation avec les filiales d'assurance et de gestion d'actif, la prise en compte des obligations en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire et de reporting sur l'économie circulaire.

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 II ;
- Les dispositions de la loi de transition énergétique et pour la croissance verte ;
- 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.

1 OTI : Organisme Tiers Indépendant

Une attention particulière est portée à la directive européenne sur la publication d'informations non financières de 2014, sa transposition dans le droit français et ses incidences à venir sur le reporting des entreprises françaises en matière de respect des droits de l'homme, de travail des enfants et la sous-traitance dont le reporting du Groupe Crédit Mutuel commence à tenir compte.

On notera également que le CMNE, de par ses activités, n'est pas concerné par des contraintes liées à l'utilisation des sols, à des mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité, à la prise en compte des nuisances sonores.

Les indicateurs s'appuient aussi sur les engagements pris par le groupe au niveau national et/ou fédéral :

- Les principes de l'Alliance Coopérative Internationale (ACI) ;
- La charte de l'identité coopérative de CoopFR adoptée en 2010[2] ;
- Le pacte mondial/Global compact (membre depuis avril 2003) ;
- Les principes pour l'investissement responsable (PRI) ;
- Le code de transparence Association Française de Gestion financière - Forum pour l'Investissement Responsable (AFG-FIR) ;
- Le CDP (ex-Carbon Disclosure Project) depuis 2013 ;
- Le Global Statement on Investor Obligations and Duties de l'UNEP FI, PRI et Generation Foundation en 2016 ;
- Le Statement on ESG in Credit Ratings des PRI en 2016 ;
- Le manifeste de l'entreprise responsable du World Forum for a Responsible Economy ;
- Le label du Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale (CIES) ;
- Le label Novethic Investissement Socialement Responsable (ISR) ;
- Le label Finansol sur les produits solidaires ;
- L'observatoire de l'immobilier durable.

2 Coop Fr 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.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Indicateurs de gouvernance

Une partie des indicateurs et des commentaires est consacrée à la gouvernance. La participation et la démocratie sont à la base du fonctionnement coopératif du Crédit Mutuel. Cette particularité coopérative est aussi celle qui fonde l'enracinement du Crédit Mutuel dans les territoires et la non centralisation de la gouvernance du Groupe dans le respect de l'autonomie des membres et la subsidiarité entre les différentes entités coopératives.

Indicateurs sociétaux

Les informations relatives au microcrédit sont des données fournies par les principaux partenaires du Groupe, à savoir l'Adie, France Active, Initiative France qui communiquent des chiffres globalisés Crédit Mutuel (le coefficient de progression national pouvant être appliqué au niveau régional). Les données chiffrées globalisées de l'exercice clos sont publiées dans le rapport annuel du Groupe Crédit Mutuel.

Indicateurs sociaux

Concernant l'effectif, il s'agit des salariés (personnes physiques) inscrits au 31 décembre hors stagiaires, hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Concernant les données sociales, le nombre total de jours d'absence mesure les absences non conventionnelles, c'est-à-dire les maladies et les accidents. Les absences non comptabilisées sont donc les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...). Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre ni les subventions Fongecif ni la formation en alternance.

Indicateurs environnementaux

La collecte des consommations eau et énergies constatées en France et en Belgique est basée sur les factures enregistrées dans les comptes, des relevés en direct, des données fournisseurs et le cas échéant d'estimations. Les consommations de papier à usage interne résultent principalement des informations fournies par les centrales d'achat. Les consommations de papier à usage externe prennent en compte les informations transmises par les entités informatiques et monétiques du Groupe Crédit Mutuel et par les fournisseurs extérieurs notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication.
Du fait de la nature des activités du CMNE les nuisances sonores, pollutions des sols ou autres formes de pollutions sur les lieux d'implantation n'apparaissent pas significatives. Il 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.

Au total, le **périmètre global** retenu intègre toutes les activités du Groupe CMNE (Banque, Assurance, Asset-Management) soit 100 % du total des effectifs répartis au sein des 10 entités employeurs du périmètre consolidé comptable, à savoir : la CFCMNE, Beobank, BCMNE, Bail Actéa, Nord Europe Lease, ACMN Vie, North Europe Life Belgium, Nord Europe Life Luxembourg, La Française AM, LFI LUX (ex La Française AM Private Bank et AM International).

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 Sociétal Environnemental	Nombre de salariés en PPH	100 %	Ensemble du Groupe CMNE

Soucieux de fiabiliser son dispositif national de reporting RSE, l'Inspection Générale de la Confédération a diligenté une mission sur ce thème en 2016. Celle-ci a donné lieu à des investigations y compris au sein du Groupe CMNE. Les conclusions de la mission ont fait l'objet d'une présentation en Comité de Direction Groupe CMNE. Au cours de l'année 2017, les recommandations émises lors de cet audit ont donné lieu à la constitution de groupes de travail pour prendre les mesures répondant aux axes d'amélioration définis.

TABLEAUX DE REPORTING

REPORTING RSE 2017 : GOUVERNANCE

Références indicateurs RSE	Indicateurs	CMNE 2017	CMNE 2016
	LES FILIALES – HORS CŒUR COOPÉRATIF		
Les membres des conseils			
GOUV01	Nombre d'administrateurs, membres des Directoire et/ou Conseil de surveillance	46	55
La pyramide des âges			
GOUV09-03	Nombre de membres < 40/49 ans	6	5
GOUV09-04	Nombre de membres < 50/59 ans	17	26
GOUV09-05	Nombre de membres > 60 ans	23	24
	LES COOPÉRATIVES		
GOUV03	Nombre de Caisses locales	152	154
	LES SOCIÉTAIRES-CLIENTS		
GOUV61	Nombre de clients des Caisses locales[1]	994 015	1 003 578
GOUV62	*dont particuliers majeurs et personnes morales (clients non mineurs)*	*862 595*	*865 429*
GOUV63	Nombre de sociétaires (année n)	588 259	590 564
GOUV64	Progression du sociétariat sur l'année	-0,4 %	-0,3 %
	LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE CAISSES LOCALES		
GOUV63bis	Nombre de sociétaires convoqués (année n-1)	590 564	592 404
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	22 500	23 815
GOUV70	% de participation aux AG	3,81 %	4,02 %
	LES ADMINISTRATEURS		
GOUV04	Nombre d'administrateurs - **Caisses locales**	1 483	1 525
GOUV05	*dont nombre d'administrateurs - **Fédération***	*16*	*15*
Les conseils fédéraux			
GOUV13	Taux de participation aux Conseils	87 %	81 %
Représentativité : diversité et parité - Caisses locales			
GOUV36	Nombre d'administrateurs par tranche d'âge	Cf. texte	Cf. texte
GOUV46	Nombre d'administrateurs par CSP	Cf. texte	Cf. texte
GOUV33	% de femmes parmi les administrateurs	33,38 %	32,59 %
Représentativité : diversité et parité - Fédération			
GOUV16	Nombre de nouveaux administrateurs femmes	3	2
Renouvellement - Caisses locales			
GOUV27	Taux de renouvellement des administrateurs	4,04 %	4,90 %
GOUV14	Nombre de nouveaux administrateurs	60	75
GOUV15	*dont femmes*	*21*	*39*
GOUV34	% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	35 %	52 %
GOUV35	% de femmes parmi les nouveaux présidents	33 %	36 %
Formation - Caisses locales			
GOUV56	Nombre total d'heures dispensées	2 124	2 132
GOUV55	Nombre d'administrateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année	666	nd
Formation - Fédération			
GOUV55F	Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation	16	15
GOUV56F	Nombre total d'heures dispensées	172	300
	% de participation aux formations	79 %	74 %

[1] Auxquels il convient d'ajouter les 622 000 clients du réseau bancaire Beobank , les clients du pôle Entreprises 14 197, soit 1 630 212 clients.

Indicateurs	Indicateur surligné lorsqu'il a fait l'objet de tests de détail par l'Organisme Tiers Indépendant

REPORTING RSE 2017 : INFORMATIONS SOCIALES

Références indicateurs RSE	Indicateurs	CMNE 2017	CMNE 2016
	EMPLOI[1]		
Effectif			
SOC01	Effectif total en ETP	4 611	4 620
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (Personnes physiques) CDD + CDI	4 742	4 748
SOC02	*dont France*	*3 555*	*3 621*
SOC05	*dont non cadres[1]*	*2 039*	*2 116*
SOC07	*dont femmes*	*2 326*	*2 313*
SOC12	% de salariés en CDI	95,4 %	95,7 %
Recrutement et départ			
SOC13	Nombre total d'embauches	945	908
SOC15	*dont femmes*	*511*	*529*
SOC16	*dont CDI*	*291*	*255*
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	344	267
SOC20	*dont licenciements*	*60*	*29*
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 - PPH)[1]			
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	3 198	3 263
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	357	358
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	90 %	90 %
Absentéisme et ses motifs[1]			
SOC38	Nombre total de jours d'absence (en jours ouvrés)	49 260	50 924
SOC39	*dont maladie*	*35 897*	*34 891*
SOC40	*dont accident du travail*	*1 350*	*1 145*
SOC43	Nombre de déclarations de maladies professionnelles	1	0
Conditions d'hygiène et de sécurité[1]			
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	14	22
Formation et insertion professionnelle			
SOC46	Masse salariale investie dans la formation	12 531 439 €	10 974 437 €
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	4,76 %	4,33 %
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	4 163	4 492
SOC49	% de salariés formés	87,80 %	94,60 %
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés[1]	109 614	88 350
	ÉGALITÉ DES CHANCES		
Égalité professionnelle Homme-Femme[1]			
SOC60	% de femmes parmi les cadres	34,80 %	33,50 %
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	33,30 %	42,20 %
Emploi et insertion des travailleurs handicapés[1]			
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	108	106
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,00 %	2,90 %
	DIALOGUE SOCIAL		
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail[1]			
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave	0	0
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	139	170
SOC79	Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE)	220	171
Rémunérations et leur évolution			
SOC73	Masse salariale brute	263 357 093 €	253 518 640 €
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes des CDI	257 106 373 €	247 876 054 €
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes des CDI non cadres	82 308 658 €	86 006 007 €
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes des CDI cadres	174 797 715 €	161 870 048 €
Charges sociales			
SOC80	Montant global des charges sociales versées	122 423 098 €	119 612 600 €
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

[1] Données périmètre France

REPORTING RSE 2017 : INFORMATIONS SOCIÉTALES

Références indicateurs RSE	Indicateurs	CMNE 2017	CMNE 2016
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL			
Impact territorial			
SOT01A	Nombre de points de vente Crédit Mutuel (incluant les points de vente périodiques)	281	281
	Nombre de centres d'affaires	19	19
SOT01B	Autres points de vente (pôle Banque Réseau Belgique)	236	243
SOT07	% de points de vente en zone rurale	25 %	25 %
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	24 %	24 %
Marché des associations			
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, Comités d'entreprises...)	31 435	31 254
SOT40A	Nombre d'ASBL (Associations à But non Lucratif) du pôle Banque Réseau Belgique	873	403
Mécénat et sponsoring			
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring	6 945 637,99 €	5 632 689,90 €
MICROCRÉDIT			
Microcrédit personnel accompagné			
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	371	417
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année	729 162 €	795 391 €
SOT11	Montant moyen des microcrédits financés	1 965 €	1 907 €
Microcrédit professionnel intermédié[1]			
ÉPARGNE RESPONSABLE ET SOLIDAIRE			
ISR et ESG[2]			
SOT28 BASE	Encours gérés par la société de gestion (en millions d'euros)	66 148	59 949
SOT28	Encours ISR (en millions d'euros)	2 358	1 618
ISR et politique de vote			
SOT29	Taux d'approbation des résolutions	74 %	78 %
SOT29-R	Nombre de résolutions présentées	5 950	0
SOT29-RA	Nombre de résolutions approuvées	4 395	4 680
SOT30	Nombre d'Assemblées Générales auxquelles la société de gestion a participé	392	451
Épargne solidaire			
SOT33	Encours hors capitalisation Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)	2 035 248 €	1 738 025 €
Épargne salariale solidaire			
SOT37	Encours de l'épargne salariale solidaire	11 857 492 €	11 172 841 €
FINANCEMENT DE PROJETS À CARACTÈRE ENVIRONNEMENTAL			
Éco-prêts à taux zéro			
SOT63	Nombre des éco prêts à taux zéro accordés	129	130
SOT64	Montant moyen des prêts à taux zéro accordés	18 284 €	16 422 €
SOT65	Montant total des éco prêts à taux zéro	2 358 695 €	2 134 841 €
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique			
SOT69	Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	8	3
QUALITÉ DU SERVICE			
Médiation[3]			
SOT75	Nombre de dossiers éligibles	63	52
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	9	10

TABLEAUX DE REPORTING

Références indicateurs RSE	Indicateurs	CMNE 2017	CMNE 2016
INDICATEURS D'IMPACT ÉCONOMIQUE DISPONIBLES DANS LE RAPPORT DE GESTION			
SOT83	Encours crédit à la clientèle	14 717 253 000 €	14 762 093 000 €
SOT84	Crédit à l'habitat	8 048 757 000 €	8 085 270 000 €
SOT85	Crédit à la consommation	3 027 153 000 €	2 803 744 000 €
SOT86	Prêt d'équipement (TPE)	2 085 709 000 €	2 148 710 000 €

[1] 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.
[2] L'encours ISR = l'encours ESG.
[3] Depuis le 1er janvier 2016, la médiation de la consommation, transposition de la directive européenne RELC - Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation, est entrée en vigueur. Elle a amené une modification en profondeur du fonctionnement de la médiation au CM. Le médiateur, dont les moyens sont renforcés, dispose d'une équipe dédiée et de son propre site internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation. En revanche, il ne peut désormais être saisi qu'après épuisement des voies de recours internes.

REPORTING RSE 2017 : INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Références indicateurs RSE	Indicateurs	CMNE 2017	CMNE 2016
CONSOMMATION DE RESSOURCES			
Eau (m³)			
ENV04	Consommation d'eau	35 591	42 845
Energie (kWh)			
ENV06	Consommation totale d'électricité[1]	20 693 751,77	21 926 528,09
ENV07	Consommation totale de gaz	8 399 588,19	10 223 556,76
ENV08	Consommation totale de fuel	457 448,17	522 341,53
ENV05_1	Consommation réseaux urbains vapeur d'eau	530 000,00	654 000,00
ENV05	Consommation totale d'énergie	30 080 788,13	33 326 426,38
Matières premières : papier (en tonnes)			
ENV10	Consommation de papier interne	233,47	243,21
ENV11	Consommation de papier externe	546,89	546,51
ENV09	Consommation de papier (usage interne et externe)	780,36	789,72
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE			
Actions en faveur de la réduction des émissions			
ENV32	Nombre de visioconférences[2]	9 064	2 620
ENV33	Durée totale des visioconférences (en heures centésimales)	15 265	nd
ENV37	Plan de déplacement réalisé ou prévu	Cf. texte	-
ENV501	Nombre de bilans d'émission de gaz à effet de serre réalisés	Cf. texte	-
ENV551	Nombre d'audits énergétiques réalisés	Cf. texte	-
Prévention et gestion des 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
Actions de formation/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	3,00	1,94
Sanctions			
ENV48	Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement (en euros)	0	-

[1] Ajustement de la donnée 2016
[2] On note une augmentation significative des chiffres liée à :
- l'augmentation du parc de visioconférence,
- le déploiement généralisé de la dernière version de Skype,
- l'amélioration du référenciel des visioconférences,
- les nouvelles utilisations de type classe virtuelle.

ACCORDS D'ENTREPRISES OU AVENANTS SIGNÉS EN 2017

PÔLE BANQUE

10 accords ou avenants signés pour la CFCMNE :

- **07/02/17 :** Accord salarial 2017
- **01/03/17 :** Avenant Perco du 1er mars 2017
- **10/04/17 :** Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes au CMNE
- **04/05/17 :** Avenant PEE du 4 mai 2017
- **11/05/17 :** Accord sur la création d'un Comité d'entreprise européen (CEE) au sein du Groupe CMNE
- **26/09/17 :** Avenant à la C/C - Chapitre 6 : Classification Rémunération
- **26/09/17 :** Accord de transposition entre l'ancienne et la nouvelle classification
- **19/10/17 :** Avenant contrat frais de santé
- **15/11/17 :** Avenant durée période d'essai
- **15/11/17 :** Avenant durée préavis

4 accords ou avenants signés pour Beobank :

- **19/10/17 :** Accord d'entreprise concernant le renouvellement de la délégation syndicale
- **19/10/17 :** Accord d'entreprise conclu dans le cadre de la Convention Collective sectorielle du 26 septembre 2017 (pouvoir d'achat)
- **27/10/17 :** Convention Collective de travail d'entreprise relative aux groupes à risques pour les années 2017-2018
- **31/10/17 :** Signature d'un plan d'emploi pour les travailleurs âgés

3 accords signés pour BCMNE :

- **22/11/17 :** Avenant à l'accord Prévoyance et Santé BCMNE
- **22/11/17 :** Accord d'Entreprise relatif à la transposition entre la nouvelle et l'ancienne classification
- **22/11/17 :** Avenant à la convention du CMNE - Chapitre 6 : Classification Rémunération

2 accords ou avenants signés pour Bail Actéa :

- **23/03/17 :** Avenant au Perco relatif à l'abondement
- **22/11/17 :** Accord d'Entreprise relatif au Régime Frais de Santé

2 accord signé pour NEL :

- **23/03/17 :** Avenant à l'accord d'entreprise concernant le PEE
- **22/11/17 :** Accord d'Entreprise relatif au Régime Frais de Santé

PÔLE ASSURANCES

4 accords ou avenants signés pour ACMN Vie :

- **30/05/17 :** Accord égalité hommes-femmes du 30 mai 2017
- **22/06/17 :** Avenant critères d'intéressement du 22 juin 2017
- **21/11/17 :** Accord sur le versement de la rémunération sur 13 mois du 21 novembre 2017
- **21/11/17 :** Accord sur l'intégration de la prime sur objectifs dans la rémunération de base du 21 novembre 2017

Pas d'accord ou avenant signé pour NELL et NELB

PÔLE ASSET-MANAGEMENT

7 accords ou avenants pour La Française AM :

- **15/02/17 :** Protocole d'accord relatif à la NAO signée le 15 février 2017
- **28/04/17 :** Avenant n°1 au protocole d'accord concernant la constitution de L'UES visant l'intégration de LFGI dans l'UES
- **02/05/17 :** Avenant n°5 Accord congés exceptionnels pour évènements familiaux du 2 mai 2017
- **02/05/17 :** Avenant n°1 à l'accord de participation des salariés aux résultats de l'entreprise visant l'intégration de LFGI dans l'UES
- **02/05/17 :** Avenant n°1 à l'accord d'intéressement Groupe La Française au 30 juin 2016 visant l'intégration de LFGI dans l'UES
- **02/05/17 :** Avenant n°14 au plan d'épargne Groupe du 29 juin 2017 visant l'intégration de LFGI[1] dans l'UES
- **02/05/17 :** Accord de substitution Convention Collective du 2 mai 2017

Pas d'accord ou avenant signé pour La Française AM PRIVATE BANK et AM INTERNATIONAL.

1 LGFI : La Française Global Investment

GROUPE CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE

Société anonyme coopérative de crédit à capital variable
Siège social : 4 Place Richebé 59000 Lille
RCS : Lille B 320 342 264

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 Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, 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 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 au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande auprès de la Direction 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.822-11-3 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 3000[1].

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

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.

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 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[2] :

- Au niveau de la Direction Communication, de la Direction Affaires Juridiques, de la Direction Ressources Humaines, de la Direction des Marchés, de la Direction Générale, de la Direction Immobilière et Moyens Généraux, et du Groupe La Française, nous avons 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 ;
- Au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées[3] en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons 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 56 % des effectifs, considéré comme grandeur caractéristique du volet social et entre 55 % et 58 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques du volet environnemental.

2 **Informations sociales :** effectif en PPH 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 au global (interne et externe).
Informations sociétales : encours géré par la Société de gestion ; Encours ISR (euros) ; Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire ; 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.

3 Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Nord Europe

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

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 11 avril 2018

L'Organisme Tiers Indépendant

MAZARS SAS

Michel BARBET-MASSIN	Nicolas DE LUZE	Edwige REY
Associé	*Associé*	*Associée RSE et Développement Durable*

MAZARS SAS
61 rue Henri Regnault
92 075 Paris – La Défense Cedex

Société par actions simplifiée
Capital de 37 000 EUROS - RCS NANTERRE 377 505 565

TABLE DE CONCORDANCE RSE (ART. 225 - GRENELLE II)

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	Les indicateurs concernés
a) Emploi	
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	SOC01 à SOC12 - Cf. texte
Les embauches et les licenciements	SOC13 à SOC22
Les rémunérations et leur évolution	SOC73 - SOC107 à 109 Cf. texte
b) Organisation du travail	
L'organisation du temps de travail	SOC29 à SOC31
L'absentéisme	SOC38 à SOC43
c) Relations sociales	
L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	SOC67 - SOC78 - SOC79
Le bilan des accords collectifs	SOC83
d) Santé et sécurité	
Les conditions de santé et de sécurité au travail (stress, santé, bien-être)	SOC38 à SOC44
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Cf. texte
Les accidents du travail notamment leur fréquence et leur gravité	SOC40 à SOC44
e) Formation (développement des compétences)	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation	SOC46 à SOC50
Le nombre total d'heures de formation	SOC50
f) Égalité de traitement	
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	SOC60 - SOC63
Les mesures prises en faveur de l'égalité de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	SOC68 - SOC71
La politique de lutte contre les discriminations	Cf. texte
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	SOC67 - SOC78 - SOC79
À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	SOC60 - SOC63
À l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Cf. texte
À l'abolition effective du travail des enfants	Cf. texte
2° Informations environnementales	**Les indicateurs concernés**
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	ENV43 - ENV44
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	ENV32 ENV33 ENV37 Cf. texte
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	ENV48 - Pas de provision
b) Pollution	
Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	non significatif
La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	non significatif

TABLE DE CONCORDANCE RSE (ART. 225 - GRENELLE II)

c) Économie circulaire	
Prévention et gestion des déchets	
Les mesure de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	ENV39 - Cf. texte
Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	Cf. texte
Utilisation durable des ressources	
La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	ENV04
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	ENV09 à ENV11 non significatif
La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV05 à ENV08 ENV501 ENV551
L'utilisation des sols	non significatif
d) Changement climatique	
Les postes significatifs d'émission de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	Cf. texte
L'adaptation aux conséquences du changement climatique	Cf. texte
e) Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	non significatif
3° Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable	**Les indicateurs concernés**
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	
En matière d'emploi et de développement régional	Série SOC - SOT01A SOT1B SOT07 SOT08 - SOT10 à SOT13 - SOT83 à SOT86
Sur les populations riveraines ou locales	SOT28 et suivants, SOT63 et suivants
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société	
Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	GOUV70 - SOT40
Les actions de partenariat ou de mécénat	SOT52
c) Sous-traitance et fournisseurs	
La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Cf. texte
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 en faveur des droits de l'Homme	

Éco-calculateur

MIXTE Papier FSC FSC® C022177

Le présent rapport a été imprimé sur Cocoon 60 Silk, papier mixte FSC® (40 %)/Recyclé (60 %) avec des encres à base végétale, en 400 exemplaires.

En utilisant Cocoon 60 Silk plutôt qu'un papier non recyclé, votre impact environnemental est réduit de :

311 kg de matières envoyées en décharge

36 kg de CO_2

359 km parcourus en voiture européenne moyenne

13 079 litres d'eau

727 kWh d'énergie

505 kg de bois

WWF — LE WWF ACCOMPAGNE ARJOWIGGINS GRAPHIC DANS LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET LA PROMOTION DU PAPIER RESPONSABLE

Sources : les économies d'eau et d'énergie sont basées sur une comparaison entre le papier recyclé fabriqué dans les usines Arjowiggins Graphic par rapport à un papier fibres vierges équivalent selon les dernières données BREF disponibles (papier fibres vierges fabriqué dans une usine non intégrée). Les émissions de CO_2 évitées sont la différence entre les émissions générées par la production d'un papier recyclé spécifique et celle d'un papier fibres vierges équivalent, tous deux fabriqués dans une usine Arjowiggins Graphic. L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par Labelia Conseil conformément à la méthodologie Bilan Carbone®. Les résultats sont obtenus à partir d'informations techniques et sont sujets à modification.