# 5

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE


5.1 ÉDITORIAL 130

5.2 RÉTROSPECTIVE 2019 131

5.3 MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CMNE 132

5.4 STRATÉGIE RSE DU GROUPE CMNE 133

5.5 CARTOGRAPHIE ESG 134

5.6 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 136

5.6.1 Territoires 137

5.6.2 Investissements 140

5.6.3 Ressources humaines 143

5.6.4 Gouvernance 148

5.7 MÉTHODOLOGIE 150

5.8 TABLEAU DE CONCORDANCE 151

5.9 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION 152

# 5.1 ÉDITORIAL

Le Groupe CMNE avance avec son temps et adapte sa politique RSE aux exigences d'un monde en mouvement. Toute société évolue. Ce qui est inédit, c'est la vitesse avec laquelle elle change et l'intensité de sa mutation. Il importe de s'adapter aux grands bouleversements que sont le digital et les nouveaux usages des clients, la concurrence multiforme, l'exigence croissante en matière de réglementation, le dérèglement climatique, les transformations de l'agriculture, les évolutions économiques et démographiques… Ces changements sont des défis dans lesquels nous pouvons voir l'opportunité de construire une société plus durable et équitable. Nombreux sont les acteurs économiques qui ont pris conscience de leur responsabilité et s'engagent dans cet effort collectif. Notre Groupe ne fait pas exception à la règle, son activité de banquier et d'investisseur lui conférant une responsabilité plus grande encore.

Notre banque régionale, le CMNE, se développe tout en restant profondément attachée à ses racines : ses territoires et ceux qui les habitent. Cette économie locale, nous la soutenons car nous sommes convaincus qu'aujourd'hui plus que jamais, c'est à l'échelon des territoires que notre avenir se joue. Il n'y a aucune incompatibilité entre une « économie de proximité » et une « économie mondialisée » : les deux sont nécessaires pour construire un système financier responsable.

Au service de nos territoires et de ses acteurs, engagés auprès de nos clients, particuliers et entreprises, nous pouvons pleinement jouer notre rôle. Banque de proximité, tiers de confiance, expert financier… nous sommes présents à leurs côtés et innovons pour les accompagner dans cette ère de transition sociétale et environnementale.

À l'échelle de la Belgique, notre banque Beobank est engagée dans la même démarche de transformation, tandis que La Française, notre groupe d'asset-management, se positionne à l'échelle internationale comme une référence en matière d'investissement responsable.

Notre Groupe mène une démarche responsable d'entreprise. Cela passe entre autres par une politique volontariste en matière de ressources humaines et de formation, l'éthique dans l'ensemble de nos relations d'affaires, la réduction de notre empreinte environnementale, la contribution active à limiter le réchauffement climatique et l'intégration du risque climatique dans nos investissements.

En cette année 2020, la pandémie du Covid-19 bouleverse l'économie mondiale et la société. Au sortir de cette crise, notre Groupe va écrire une nouvelle page de son histoire avec un plan à moyen terme adapté au nouveau contexte. La vision sociétale constituera l'un des axes stratégiques de ce futur plan qui devra répondre aux défis de la décennie qui se profile : accompagnement des acteurs économiques locaux, lutte contre le réchauffement climatique, réponses aux enjeux de santé et de vieillissement de la population, recomposition des territoires ruraux et urbains…

La DPEF constitue le miroir de nos efforts menés durant toute l'année 2019. La priorité a été donnée aux sujets les plus représentatifs, ainsi qu'à nos indicateurs extra-financiers, fil rouge de notre politique RSE.

**André HALIPRÉ**
Président

**Eric CHARPENTIER**
Directeur Général

# 5.2 RÉTROSPECTIVE 2019

| | |
|---|---|
| Janvier | Appel à projet spécial collaborateurs lancé par la Fondation CMNE<br>Lancement de la série " Monsieur Digital " pour l'acculturation des collaborateurs au digital |
| Février | Le CMNE investit dans le projet Winnov pour la construction d'un campus dédié à l'innovation numérique<br>La Fondation s'associe à l'exposition Homère au Louvre Lens |
| Mars | La Fondation CMNE est mécène de l'exposition Giacometti au LaM de Villeneuve-d'Ascq<br>Organisation de la semaine de la mixité femmes / hommes avec ateliers de sensibilisation et vidéos<br>Mise en place des Indemnités Kilométriques Vélo |
| Avril | Pour la 5ème année de suite, le Crédit Mutuel est élu meilleur groupe bancaire français par le journal Global Finance<br>Lancement d'une saga vidéo sur les 4 axes de la stratégie RSE du CMNE |
| Mai | Participation à la Semaine de la Qualité de Vie au Travail<br>2ème édition du Salon " Bien vieillir chez soi " |
| Juin | Organisation de la Semaine Européenne du Développement Durable<br>Remise des prix de l'appel à projets 2019 de la Fondation CMNE sur le thème "La musique vecteur d'insertion et d'épanouissement pour tous" |
| Juillet | Le Crédit Mutuel est élu pour la 8ème fois consécutive " Meilleur groupe bancaire français " par le magazine World Finance |
| Septembre | Plus de 100 collaborateurs participent au mouvement " World Clean Up Day " sur l'ensemble du territoire CMNE<br>Organisation d'un salon dédié à la qualité de l'air avec l'association Atmo<br>Communication des résultats de l'empreinte socio-économique réalisée par le cabinet Utopies<br>Lancement des cafés culture par la Fondation CMNE |
| Octobre | Le Crédit Mutuel Nord Europe est partenaire de la 13ème édition du World Forum organisé à Lille |
| Novembre | Participation à la Semaine Européenne de réduction des déchets<br>Participation à la Semaine pour les personnes en situation de handicap<br>Organisation de la braderie solidaire |
| Décembre | Organisation du marché de Noël<br>Lancement par la Fondation CMNE de l'appel à projets solidaires auprès des collaborateurs du Crédit Mutuel Nord Europe et remise des prix en janvier |

# 5.3 MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CMNE

## Nos ressources

### DES HOMMES ET DES FEMMES

**4 116** salariés

**1 342** administrateurs élus

**1,7 M** clients-sociétaires

### UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

**520** points de vente

**601** Guichets automatiques bancaires

**25,2 %** de points de vente en milieu rural

### FINANCIER

**3 337 M€** de capitaux propres

**812 M€** de produit net bancaire

### INNOVATION

**Watson** Assistant virtuel pour les conseillers [1]

**Le Cube** démarche collaborative d'innovation [1]

### MULTICANAL

**Des outils** pour la relation client à distance (applications, signature électronique) [1]

**6 centres** de relations clients basés en région [1]

## Notre modèle

**Banque de détail euro-régionale non cotée en bourse, le CMNE est attaché à son modèle mutualiste.**

**Deux filiales, La Française et Beobank, complètent son expertise et sa couverture géographique.**

**Ce qui nous guide**

- une banque proche de ses clients-sociétaires,
- au service de l'économie réelle et de la vie des territoires,
- impliquée dans les enjeux sociétaux et environnementaux.

## Nos clients

- Particuliers : **90,3 %**
- Professionnels : **4,5 %**
- Agriculteurs : **1,4 %**
- Associations : **3,2 %**
- Autres : **0,5 %**

## Notre création de valeurs

### DYNAMISME DES TERRITOIRES

**21 200** emplois soutenus sur le territoire du CMNE [3]

Partenaire de **460** événements

**5,7 M €** de sponsoring et mécénat au profit des acteurs locaux

### SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Ratio de solvabilité de **23,34 %**

### DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Budget de **4,66 %** de la masse salariale pour la formation

**96 %** des collaborateurs formés

**1 M €** de budget supplémentaire pour le développement de la formation (culture digitale) et des mobilités

### BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

**400** télétravailleurs sur les fonctions Siège [1,2]

Beobank récompensé par le label international **Top employer**

### ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS [1]

Satisfaction client de **4,47/5**

**Offres innovantes** inspirées des évolutions sociétales (flexipropriété, Envolimmo...)

### ENGAGEMENT SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

**2 M €** d'encours ISR *La Française* [2]

**400** micro-crédits accordés via notre Caisse Solidaire [1]

**-22 %** d'émissions $CO_2$ depuis 2014 [1]

Les données 2019 sont au périmètre du Groupe, hormis : [1] périmètre CMNE et [2] périmètre La Française. / [3] Source : étude du cabinet *Utopies* mesurant l'impact socio-économique des flux monétaires du CMNE en 2017.

# 5.4 STRATÉGIE RSE DU GROUPE CMNE

Le Groupe Crédit Mutuel Nord Europe s'engage depuis plusieurs années dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) consistant à agir favorablement et durablement sur les impacts économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux de son activité.

Cette démarche RSE doit permettre de participer à la construction d'un développement sur le long terme, tout en assurant la performance et la stabilité du Groupe CMNE.

Les objectifs sont clairs : exercer le métier de bancassureur de manière responsable vis-à-vis de toutes les parties prenantes et assumer le rôle de financeur des territoires. Reliée au mutualisme et à la gouvernance coopérative, la RSE exprime aussi l'histoire et valorise l'identité du Crédit Mutuel.

Aujourd'hui, la démarche RSE est pleinement intégrée dans la stratégie globale de l'entreprise. Elle s'inscrit à part entière dans le Plan à Moyen Terme " Vision 2020 ". Établie et partagée au sein du Comité de Direction, la politique RSE est ajustée chaque année afin d'actualiser les enjeux prioritaires. Cela se traduit par de nouveaux engagements, une organisation renforcée, des relais dans les sociétés du Groupe (Beobank, La Française, Bail Actea et Bail Actea Immobilier) et une connaissance partagée des buts à atteindre.

La stratégie RSE couvre tous les secteurs de l'entreprise de façon transverse :

- **La RSE est partie prenante de la performance de l'entreprise :** la RSE donne lieu à des reportings réglementaires des entités du Groupe CMNE et à plusieurs niveaux de consolidation, y compris au niveau confédéral. Les analystes ou agences de notation prennent en compte aussi bien les indicateurs financiers que les indicateurs extra-financiers.
- **La RSE est intégrée dans les risques :** le risque lié au développement durable peut entraîner un risque commercial pour les clients, un risque de crédit pour la banque et un risque d'image et de réputation pour le Groupe. Cette gestion des risques se fonde sur des politiques sectorielles, des processus formels et des collaborateurs formés.
- **La RSE se fonde sur l'éthique et le respect des textes :** elle est guidée par le réglementaire. La Direction Conformité a pour mission d'assurer que nos activités sont exercées avec intégrité et professionnalisme, en respectant les lois et règlements.
- **La RSE implique une gouvernance claire**, notamment par l'application de règles d'indépendance, d'éthique et d'intégrité des élus.

La stratégie RSE du CMNE se définit sur 4 axes :

- **Investissements** : favoriser la transition durable de l'économie par nos offres produits et nos investissements. Se mettre au service du développement de nos territoires et trouver des solutions innovantes en réponse à l'évolution des comportements de nos clients.
- **Territoires :** être la banque qui œuvre chaque jour pour le développement économique et social de ses territoires. Réduire l'impact environnemental de nos activités, faire évoluer nos pratiques (énergies, bâtiments, dématérialisation...) et contribuer à réduire l'empreinte carbone de nos financements.
- **Ressources humaines :** être un lieu de formation, d'épanouissement et de progrès pour tous les collaborateurs. Favoriser l'égalité des chances, la formation, la mobilité et l'engagement des collaborateurs.
- **Gouvernance :** assurer une gouvernance claire et respectueuse de nos valeurs mutualistes. Respecter rigoureusement l'éthique des affaires, dynamiser et soutenir un fonctionnement efficace de notre gouvernance coopérative.

# 5.5 CARTOGRAPHIE ESG

| Domaine | Faits générateurs | Risque significatifs extra-financiers | Principales mesures de prévention et de protection | Indicateurs de performance |
|---|---|---|---|---|
| Impact socio-économique de la banque sur ses territoires | • Défaillance des systèmes informatiques | • Risque de fraude<br>• Risque de perte de produit net bancaire<br>• Risque de rupture de la continuité de service | • Politique de sécurité et de continuité d'activité Groupe CMNE (PUPA)<br>• Code de déontologie et procédures annexes<br>• Guide de protection des données personnelles (RGPD)<br>• Politique de sensibilisation à la sécurité de l'information<br>• Directive européenne sur les Services de Paiement (DSP2) | • Taux de disponibilité du Système Global (EI) CFCMNE<br>• Taux de disponibilité du téléprocessing CFCMNE |
| | • Mauvaise adaptation de notre offre produits et de nos canaux de distribution à la demande | • Risque de perte de clientèle<br>• Risque de dégradation de l'image du CMNE et des relations avec les sociétaires | • Contacts protéiformes : réseau d'agences – Centre de Relation Clients – site cmne.fr – appli sur smartphones, tchat… | • Délai de réponse moyen aux réclamations clients CFCMNE |
| | • Absence d'offre produit dédié à la clientèle fragile | • Risque de perte de clientèle<br>• Risque de perte de confiance des parties prenantes<br>• Risque de sanction financière | • Politique clientèle fragile<br>• Offre clientèle fragile (OCF) et Facil'Accès<br>• Nouvelles mesures d'accompagnement pour favoriser l'inclusion bancaire (gel tarifaire, plafonnement des frais…)<br>• Caisse solidaire | • Nombre de micro crédits accordés CFCMNE |
| | • Diminution des actions de partenariat ou de mécénat | • Risque de dégradation de l'image du CMNE<br>• Risque de perte de clientèle et de l'attractivité | • Politique de Gestion des caisses locales pour attribution des budgets de sponsoring en local<br>• Cadre budgétaire | • Budget sponsoring CFCMNE |
| Investir et agir concrètement pour réduire l'impact de nos activités sur nos territoires | • Non développement de l'encours d'investissement responsable | • Risque de dégradation de l'image du CMNE<br>• Risque de perte de clientèle et de l'attractivité | • Club Zéro Carbon<br>• Processus d'investissement | • Encours ISR La Française |
| | • Non prise en compte dans les métiers du Groupe de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique | • Risque de non-conformité réglementaire | • Audit énergétique<br>• BEGES<br>• Eco gestes<br>• Actions de sensibilisation - communication<br>• Recyclage : partenariat Elise<br>• Plan Eco Mobilité<br>• Télétravail<br>• Flotte véhicules hybrides | • Consommation d'énergie pour le Groupe<br>• Consommation de papier pour le Groupe |

| Domaine | Faits générateurs | Risque significatifs extra-financiers | Principales mesures de prévention et de protection | Indicateurs de performance |
|---|---|---|---|---|
| Ressources Humaines | • Défaut de formation | • Risques liés aux relations clientèle et aux pratiques commerciales<br>• Risques liés à l'actualisation des compétences<br>• Risques de pratiques professionnelles incorrectes<br>• Risque de non-respect des procédures, de manquement à la déontologie, à la réglementation<br>• Risque de défaut de conseil<br>• Risque de non-conformité avec la réglementation | • Plan de formation<br>• 2019 : dotation exceptionnelle d'un million d'euros supplémentaire pour la formation | • % de la masse salariale consacrée à la formation pour le Groupe |
| | • Démobilisation des collaborateurs (management, reconnaissance professionnelle, qualité de vie au travail) | • Risque d'absentéisme<br>• Risque de turnover important<br>• Risque de non-respect des procédures et de défaut de conseil aux clients<br>• Risque de malveillance, fraude, sabotage et vol interne<br>• Risque de dégradation de la relation clientèle | • Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs via des entretiens<br>• Accord Télétravail<br>• Accord Qualité de vie au travail<br>• Politique salariale<br>• Plan de formation managériale | • Evolution du taux de turn over CFCMNE<br>• Evolution du taux d'absentéisme maladie pour le Groupe |
| Gouvernance / Conformité | • Défaut de formation des élus | • Risque d'inadéquation des compétences | • Plan de formation des élus<br>• Code, droit et devoirs des élus<br>• Révision coopérative | • Nombre total d'heures dispensées aux élus CFCMNE |
| | • Non-respect des procédures réglementaires | • Risque de fraude interne et externe<br>• Risque de non-conformité réglementaire | • Formation anticorruption<br>• Politique de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (LCB-FT)<br>• Politique de lutte contre l'évasion fiscale<br>• Politique de lutte contre la corruption et la fraude interne | • % de collaborateurs formés à la LCB FT CFCMNE |

*CFCMNE : Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Nord Europe*

# 5.6 DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

**Le Groupe Crédit Mutuel Nord Europe est exposé à des risques financiers et extra-financiers. Il s'attache donc à mettre en place des politiques visant à sécuriser l'épargne de ses clients et à octroyer des crédits de manière responsable. Assurer la protection des biens et des personnes est également un enjeu majeur. Les impacts extra-financiers générés par l'activité dans les domaines social, sociétal, environnemental et de lutte contre la corruption sont intégrés au plus haut niveau de la gouvernance d'entreprise, par ses statuts et son fonctionnement mutualiste.**

**Dans un environnement en pleine mutation technologique, sociale et sociétale, le Groupe CMNE doit apporter des réponses concrètes à ses clients. Pour lui permettre de suivre ces actions, des indicateurs (KPI) ont été identifiés, tant au périmètre de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Nord Europe, qu'au niveau du Groupe.**

## Territoires

Le Groupe œuvre chaque jour pour le développement économique et social de ses territoires, tout en intégrant les grands enjeux sociétaux. Pour cela, il innove tout en restant proche de ses clients.

**Risques majeurs identifiés**

- Mauvaise adaptation de l'offre produits et des canaux de distribution
- Défaillance des systèmes informatiques
- Absence d'une offre produit dédiée à la clientèle fragile
- Réduction ou diminution des actions de mécénat et de sponsoring au bénéfice des territoires

**KPI**

- Délais de réponse aux réclamations clients (CFCMNE)
- Taux de disponibilité du système informatique global (CFCMNE)
- Nombre de micro crédits accordés (CFCMNE)
- Budget dédié aux partenariats et sponsoring (CFCMNE)

## Investissements

Le Groupe CMNE souhaite faire évoluer ses activités vers un modèle plus durable. Il est ainsi attentif à l'impact de ses activités sur son environnement. Il développe pour ses clients particuliers, professionnels, entreprises… une offre de produits responsables afin de les accompagner dans leur propre transition.

**Risques majeurs identifiés**

- Non développement des Investissements Socialement Responsables (ISR)
- Non prise en compte de l'augmentation des gaz à effet de serre

**KPI**

- Encours ISR (La Française)
- Consommation d'énergie et de papier (Groupe)

## Ressources humaines

Le Groupe CMNE construit la « banque de demain » avec ses « collaborateurs d'aujourd'hui ». Pour cela, il investit dans la formation et développe la mobilité et les compétences de ses collaborateurs.

**Risques majeurs identifiés**

- Défaut de formation
- Démobilisation des collaborateurs

**KPI**

- % de la masse salariale consacrée à la formation (Groupe)
- % de turn over (CFCMNE)
- Taux d'absentéisme maladie (Groupe)

## Gouvernance

Toutes les entités du Groupe CMNE bénéficient d'une gouvernance qui assure éthique et loyauté des pratiques. Le CMNE se distingue par son identité mutualiste.

**Risques majeurs identifiés**

- Défaut de formation des élus
- Non-respect des procédures réglementaires

**KPI**

- Nombre total d'heures de formation suivi par les élus (CFCMNE)
- % de collaborateurs formés à la Lutte Anti Blanchiment (CFCMNE)

## 5.6.1 Territoires

**Acteur bancaire de proximité, le Groupe CMNE soutient et accompagne le développement économique, l'emploi et l'innovation sur ses territoires à travers ses financements, ses investissements et sa participation aux différents écosystèmes économiques. Engagé, le Groupe contribue également à la dynamique culturelle et sportive de ses territoires. C'est à la fois un financeur, un employeur et un soutien à la vie de ses régions. L'axe territoire au CMNE couvre un grand nombre de thèmes : sponsoring, mécénat, Fondation, clientèle fragile, Caisse Solidaire, accessibilité informatique interne et externe, solutions cognitives au service de la qualité du service client…**

- **Notre engagement** : être la banque qui œuvre chaque jour pour le développement économique et social de ses territoires, grâce à des solutions innovantes qui répondent à l'évolution des comportements des clients, tout en maintenant proximité et qualité de service élevée.
- **Nos risques extra-financiers majeurs identifiés**
  - Mauvaise adaptation de l'offre produits et des canaux de distribution
  - Défaillance des systèmes informatiques
  - Absence d'une offre dédiée à la clientèle fragile
  - Réduction ou diminution des actions de mécénat et de sponsoring au bénéfice des territoires
- **Nos indicateurs de suivi**[1]

| Libellé de l'indicateur | 2019 | 2018 | Commentaires |
|---|---|---|---|
| Évolution du délai moyen de réponse aux réclamations | 12,37 jours | 13,00 jours | • Démarche volontariste de détection des réclamations<br>• Formation en ligne sur la gestion des réclamations pour l'ensemble des collaborateurs du réseau et des Centres de Relation Clients<br>• Remontée systématique des réclamations dans l'outil interne |
| Évolution du taux de disponibilité du système informatique global | 99,42 % | 99,62 % | • Fiabilisation de l'ensemble des systèmes informatiques grâce à la mutualisation des moyens avec le prestataire Euro Information |
| Évolution du budget dédié aux partenariats et sponsoring | 3,24 M€ | 2,70 M€ | • Partenariat plus important avec le festival Séries Mania de Lille, produit localement, et dont le rayonnement est national<br>• Soutien aux évènements du Stade Pierre Mauroy |
| Nombre de dossiers de microcrédits accordés dans l'année | 402 | 426 | • L'objectif est de faire mieux en "qualité pas en quantité"<br>• Montant global : 882 000€ en 2018, 890 000€ en 2019 |

- **Nos Dispositifs** : politique clientèle fragile, proximité relationnelle grâce à des moyens de contact protéiformes (agences physiques, site cmne.fr, Centres de Relations Clients…), Caisse Solidaire, guide de l'entrée en relation, outil SPOT (évaluation qualité de service), Politique de sécurité et de continuité d'activité Groupe CMNE (PUPA), code de déontologie et procédures annexes, guide de protection des données personnelles (RGPD), politique de sensibilisation à la sécurité de l'information, disponibilité et fiabilité des systèmes informatiques (internes et externes), enquête clients, microcrédits solidaires, Fondation d'entreprise.

### Un Groupe attentif à la relation et à la satisfation de ses clients

#### Mesure de la satisfaction client

Pour **mesurer et renforcer la qualité de la relation client**, le CMNE met en place des actions qui permettent d'être à l'écoute des clients qui s'expriment sur des canaux diversifiés, qu'ils soient satisfaits ou non. C'est l'objectif de la démarche **SPOT,** lancée en 2017 (mesure de la satisfaction client « à chaud »). Le CMNE a obtenu la note de 4,47/5 en 2019 (en progression de 0,05 point).

**Un baromètre client** (mesure de la satisfaction clients « à froid ») vient compléter ce dispositif. En 2018, le CMNE a obtenu une note de 8,1 (contre 7,9 en 2015 et 7,8 en 2012). La satisfaction repose en grande partie sur le conseiller, les échanges par mail et la prise en charge en agence.

Depuis février 2019, le CMNE est le premier groupe bancaire **à publier les notes de satisfaction** de ses clients pour chacun de ses points de vente **sur son site Internet et sur Google.**

Le Groupe Crédit Mutuel reçoit chaque année de nombreuses **distinctions nationales ou internationales** (The Banker, baromètre Posternak-Ifop, les revues Global Finance et World Finance), qui mettent l'accent sur « ces banques qui font preuve d'une attention particulière aux besoins de leurs clients ».

#### Gestion des réclamations clients

**Le Service Relations Clients** est une équipe dédiée au suivi des **réclamations clients.** Elle assure une prise en charge rapide et efficace des réclamations reçues directement, quel que soit le canal sur lequel le client s'exprime. Le service apporte une aide aux agences afin de répondre à leur client à la suite d'un mécontentement.

*(1) Dans une démarche d'amélioration continue, le Groupe CMNE a identifié des risques, s'est assuré qu'ils étaient couverts par des politiques internes, des chartes, des codes…et a ensuite identifié plusieurs indicateurs extra-financiers permettant de suivre le niveau de son implication.*

L'ensemble des collaborateurs du réseau et des Centres de Relations Clientèle a suivi une formation en ligne sur la gestion des réclamations, toutes centralisées dans un outil dédié. Le CMNE mène une politique volontariste en matière de réclamations clients et souhaite davantage de traçabilité. La sensiblisation de l'ensemble des collaborateurs de la banque a permis une progression de 8 % des réclamations enregistrées. Le délai de réponse à ces réclamations baisse sur un an : 12,37 jours en 2019 contre 13,00 en 2018. La démarche qualité est au centre du dispositif : faire d'une réclamation un levier d'amélioration.

Former et informer le client fait partie des missions du CMNE**. La rubrique « Le mag »** du site cmne.fr traite de sujets d'actualité en lien avec les services bancaires. En 2019, une série d'infographies a permis de répondre à des questions telles que « Pourquoi le salaire ne fait pas tout, pourquoi choisir une banque mutualiste, pourquoi souscrire un contrat d'assurance vie, pourquoi ma carte bancaire est bloquée et le paiement refusé… ». La communication traite également des sujets liés au financement de la transition énergétique, du phishing et de la cybercriminalité.

Le CMNE est partenaire **d'Economitips, newsletter** publiée tous les lundis et jeudis, qui s'appuie sur une anecdote originale pour faire (re)découvrir l'économie de manière pédagogique et ludique.

## Un Groupe connecté à son environnement

### Des agences qui s'adaptent

Les clients sont nomades, ultra connectés, pressés, exigeants et de plus en plus autonomes. Pour s'adapter à cette nouvelle façon de « consommer la banque », le CMNE a fait le choix de la **modularité**. Ainsi, les points de vente peuvent être ouverts uniquement sur rendez-vous, soit en demi-journée, soit toute la journée. À fin décembre 2019, plus de la moitié du réseau des caisses locales du CMNE est concernée par ce principe de modularité.

Beobank développe un nouveau concept **d'agence « open** », qui transforme l'agence bancaire en un espace de rencontre et qui accorde une place centrale au conseil, au service et à la proximité.

Par son réseau d'agences et son implantation régionale, le CMNE est le modèle même d'une banque proche de ses clients et pratiquant la logique de « circuit court » : **95 % des décisions de crédit sont prises localement**, dans les agences.

Le Groupe CMNE soutient les **agriculteurs, les commerçants, les artisans, les professionnels et les entreprises**, de leur création jusqu'à leur phase de développement et de transmission. Pour accompagner ces clients, le CMNE a finalisé la réorganisation de son réseau dédié aux professionnels : **25 espaces conseils professionnels et 7 centres d'affaires PME** dans lesquels des équipes commerciales spécialisées sont regroupées (gestion de patrimoine, crédit-bail immobilier, experts agricoles / OBNL). À ce dispositif s'ajoute un centre d'affaires spécifiquement dédié aux Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI).

Beobank a également lancé son concept de **Centres Pros,** allant au-delà des services bancaires classiques. Des workshops et des évènements de networking y sont notamment organisés. Les clients peuvent également bénéficier gratuitement d'espaces de travail.

## Un Groupe qui relève les défis sociétaux

### La technologie au service du client

Le Crédit Mutuel Nord Europe met à disposition de ses clients des nouvelles technologies permettant de fluidifier les échanges. En 2019, la signature électronique a ainsi été généralisée sur les tablettes en agence et chez le client en mobilité. L'apparition récente de **solutions dites « cognitives** », capables de traiter automatiquement le langage naturel et d'apprendre, est à l'origine du lancement de l'outil Watson au sein du Crédit Mutuel. Il propose au chargé de clientèle un **analyseur d'emails** (priorisation de lecture) et un **assistant virtuel de recherche** permettant rapidité et fiabilité des réponses apportées aux clients. L'enjeu de ces outils est de libérer du temps aux chargés de clientèle et de répondre plus efficacement aux besoins des clients. La **technologie OCR** (Reconnaissance Optique de Caractères) renforce la qualité des données, diminue les tâches administratives au profit du client, et contribue au respect des obligations réglementaires.

Le système informatique mis à disposition des collaborateurs et des clients via le site web ou l'appli bénéficie d'un taux de **disponibilité et de fiabilité élevé de 99,42 %.** Les clients peuvent ainsi se connecter dès qu'ils le souhaitent et en toute sécurité.

Une équipe dédiée à la sécurité des systèmes d'information s'assure notamment du bon usage, du stockage et du transfert des informations. Le Crédit Mutuel collecte et traite les **données personnelles** de ses clients et sociétaires de manière sécurisée grâce à des procédures et des outils qui en garantissent la bonne utilisation, et surtout leur protection. Ces informations personnelles sont utilisées pour fournir des services et conseils pertinents.

Des **Plans de Continuité des Activités** permettent d'anticiper et de couvrir la destruction des locaux, les pannes informatiques majeures et le maintien des prestations essentielles à l'entreprise. Des scénarii de gestion de crise sont conçus pour s'assurer de la fiabilité des dispositifs et des systèmes permettant de réagir face à des évènements de gravité exceptionnelle.

### Le logement

Compte tenu d'un marché tendu dans les grandes villes, du prix du m$^2$ qui ne cesse de progresser et des évolutions de la société (vieillissement de la population, familles mono parentale, difficultés à se loger…), le CMNE a imaginé des **solutions innovantes**. Plusieurs produits ont été lancés en 2017 / 2018 et portent leurs fruits sur 2019 :

- La **flexipropriété** : acquisition de l'usage du logement avec une décote à l'achat de 30 à 40 % du prix de vente ;
- **Envolimmo** : nouveau mode de financement, particulièrement attractif dans un contexte de taux bas, qui permet d'accroître son budget d'acquisition dans les zones tendues.

### Le vieillissement de la population

Au-delà du co-financement de résidence séniors, et pour faire face aux nouveaux enjeux sociétaux liés au vieillissement de la population, le CMNE a mis en place un groupe de travail permettant de présenter une offre packagée, une offre prévoyance et un financement spécifique de la dépendance. Cinq salons sur le thème **« bien vieillir chez soi »** ont été organisés sur tout le territoire. En un même lieu, les clients peuvent se renseigner sur la performance énergétique de leur habitation, l'adaptation voire le changement de logement, sa sécurisation et bénéficier des conseils d'un gestionnaire de patrimoine en matière de donation / transmission.

Le CMNE a relancé et modernisé la solution du **viager** qui permet de « monétariser » l'immobilier d'une clientèle sénior, de soutenir leur pouvoir d'achat, de financer leur dépendance et de leur permettre de rester plus longtemps chez eux.

Depuis 2011, le CMNE commercialise des **biens immobiliers neufs.**

Un groupe de travail issu de la démarche innovation du CMNE a réfléchi à **la problématiques des « aidants »** (personnes qui accompagnent au quotidien un proche en situation de dépendance : maladie, handicap, vieillesse…) avec pour objectifs de gérer et protéger les comptes de la personne malade, l'aider à bien vieillir à domicile, la soutenir et faciliter ses démarches, proposer une solution de logement adaptée et une protection…

Le groupe La Française est membre fondateur de la Fondation Palladio qui s'est associée à La Fabrique de la Cité pour créer l'Université de la Ville de Demain et répondre aux enjeux démographiques, numériques, sociaux et environnementaux.

Par le biais de fonds de partage, **le CMNE et La Française soutiennent la recherche** au travers de la SCPI Pierval Santé. Le CMNE fait don à l'Institut du Cerveau et de la Moelle Épinière de 0,5 % de la collecte annuelle, et La Française abonde à hauteur de 0,2 %. Un chèque d'un montant de 147 455 € sera remis au titre de la collecte 2019.

## Un Groupe qui accompagne la clientèle en situation de fragilité financière

### Une politique dédiée à la clientèle fragile

Le CMNE reste attentif à ceux qui traversent des situations de vie difficiles et de précarité financière. Pour les accompagner, il a mis en place une **politique clientèle fragile** favorisant l'inclusion bancaire. Les collaborateurs, en contact avec cette typologie de clientèle, sont également formés pour mieux les conseiller.

Au-delà des obligations réglementaires, le CMNE s'engage en améliorant les contenus des offres et en renforçant la prise en charge rapide des personnes vulnérables. Il s'agit de trouver un modèle qui soit à la fois plus équitable pour les clients les plus démunis et facturé au juste prix par le CMNE.

### La Caisse Solidaire

Depuis 2005, le CMNE, via **la Caisse Solidaire**, propose une offre de **microcrédit personnel**. Cette solution alternative pour les clients non éligibles au crédit classique du fait de leur faible solvabilité permet un crédit à la consommation d'un montant de 300 à 5 000 € et d'une durée 6 à 60 mois. Ceci pour des besoins concernant la mobilité, la formation, l'équipement du logement et les évènements familiaux. Cette offre est mise en œuvre grâce à un partenariat avec des associations ou des structures publiques spécialisées dans la détection et l'accompagnement des projets en lien avec les personnes en situation d'exclusion bancaire. Au cours de l'année, ce sont 402 microcrédits qui ont été accordés pour un montant de 890 000 euros. Ces chiffres sont stables depuis plusieurs années.

## Le Groupe CMNE : plus qu'un banquier

### La musique

Le CMNE, banque de proximité par excellence, soutient et accompagne les initiatives musicales, sportives et culturelles de ses territoires. En 2019, plus de 3 millions d'euros ont été consacrés à ces projets, dont plus d'un million d'euros à la musique (+ 20 % en 10 ans). Le CMNE a noué des liens très forts avec les organisateurs du Main Square Festival, du Cabaret Vert, du Touquet Music Beach Festival, de La Magnifique Society … et a notamment soutenu les concerts des groupes Indochine, NTM et de l'Orchestre National de Lille.

Le CMNE veille à rendre accessible la musique aux porteurs de handicap. À ce titre, il est partenaire pour la 2ème année consécutive du festival Clin d'œil à Lille destiné aux sourds et malentendants.

### Culture et cinéma

Depuis 2017, le CMNE soutient le festival Séries Mania Lille / Hauts-de-France, festival incontournable des passionnés de séries. Ce partenariat a été renforcé en 2019, contribuant au rayonnement et à l'attractivité des territoires.

### Le sport

Le sport est l'autre axe majeur de développement pour lequel le CMNE consacre un budget d'1,5 millions d'euros (football, cyclisme, courses pédestres, golf, handball, basket ball…). Les caisses locales du CMNE s'investissent dans la vie de leurs territoires via le soutien aux associations sportives et aux manifestations locales. Au total, ce sont 596 événements et partenariats soutenus en 2019, dont 513 manifestations locales.

Le CMNE encourage la pratique du sport pour les personnes en situation de handicap. En 2019, c'est l'athlète Redouane Hennouni Bouzidi, originaire d'Amiens, que le CMNE a accompagné dans sa préparation des 1 500 mètres pour les jeux paralympiques de Tokyo 2020.

Beobank partage les mêmes valeurs que le CMNE et soutient les évènements sportifs autour du vélo, du hand-ball, de la course à pied… En 2019, la banque a notamment soutenu la recherche sur le cancer en réunissant 3 équipes de « Beobank Cycling » qui ont pédalé 1 000 km et versé 15 000 € en faveur de la recherche sur le cancer. Beobank, le KRC Genk et Vincentius, association de bénévoles soucieux de la pauvreté, ont sponsorisé et soutenu la campagne de charité « De Warmste Maand » (le mois le plus chaud) en récoltant 35 000 kg de denrées non périssables.

### La Fondation CMNE

Depuis 2013, la Fondation CMNE agit pour le développement de son territoire à travers 3 axes : la culture et la connaissance, l'action sociale et le développement durable, et enfin l'esprit d'entreprendre. Le budget global de la Fondation CMNE et de sa Direction Générale, en 2019, est de 1 301 682 euros. Chaque année, elle lance un appel à projet sur un sujet de société. En 2019, et en écho à l'engagement historique du Crédit Mutuel dans le secteur de la musique et de la culture, le thème choisi était « la musique, vecteur d'insertion et d'épanouissement pour tous ». Parrainé par Alexandre Bloch, Directeur musical de l'Orchestre National de Lille, ce challenge d'une enveloppe de 150 000 euros visait à soutenir l'accès à la musique pour tous et à prouver ses bienfaits sur la santé et le bien-être. La Fondation CMNE a également été mécène de l'exposition Giacometti organisée au Musée du LaM de Villeneuve-d'Ascq, près de Lille.

Au travers notamment de sa Fondation, le CMNE est partenaire du Musée du Louvre Lens qui propose des expositions d'envergure comme celle sur Homère, ainsi que du musée des Beaux-Arts de Lille.

### Les actions de lutte contre l'illettrisme

Parce que la lecture est un outil fondamental à l'insertion sociale et culturelle, le Crédit Mutuel Nord Europe s'associe à la Fondation du Crédit Mutuel Pôle Lecture et s'engage dans des actions répondant à l'urgence de l'illettrisme sur ses régions. Plus de 2 000 initiatives nationales, régionales ou locales ont été développées et soutenues par le Pôle Lecture de la Fondation du Crédit Mutuel depuis sa création en 1992. Choisies pour leur caractère innovant et durable, elles participent chacune de manière singulière à l'émergence d'apprentissages et de communautés de pratique de la lecture.

## 5.6.2 Investissements

**Le Groupe CMNE est implanté sur une terre d'entrepreneurs. Ainsi, il investit localement et s'engage pour soutenir le développement économique de chaque région, sur 5 marchés principaux : particuliers, professionnels, agriculteurs, associations et entreprises. Chaque acteur est touché par les enjeux liés aux changements climatiques. Le rôle du Groupe CMNE, à travers ses banques de détail et son asset-manager, est de financer la transition énergétique vers une économie bas carbone.**

**Le Groupe CMNE souhaite faire évoluer ses activités vers un modèle plus durable. Il est notamment attentif à l'impact de ses activités sur son environnement. Il développe pour ses clients particuliers, professionnels et entreprises une offre de produits responsables afin de les accompagner dans leur propre transition.**

- **Notre engagement** : être une entreprise exemplaire qui investit dans ses régions et agit concrètement pour réduire l'impact de ses activités sur son environnement.
- **Nos risques extra-financiers majeurs identifiés** :
  - Non développement des ISR
  - Non prise en compte des émissions de gaz à effet de serre
- **Nos indicateurs de suivi**[1]

| Libellé de l'indicateur | 2019 | 2018 | Commentaires |
|---|---|---|---|
| Évolution de l'encours ISR en % pour le groupe La Française | 4,5 % des fonds collectifs et mandats | 6 % des fonds collectifs et mandats | • Légère baisse du % d'encours ISR suite à la sortie d'un portefeuille très investi en fonds ISR |
| Évolution de la consommation d'énergie Groupe | 25 133 388 kW/h | 26 740 112 kW/h | • Eclairage LED dans les caisses – suppression du fioul – thermostats intelligents - suppression de sites énergivores |
| Évolution de la consommation de papier Groupe | 271,6 tonnes | 388 tonnes | • Dématérialisation<br>• Gestion Electronique des Documents<br>• Signature électronique<br>• Imprimantes à badge |

L'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre pour le CMNE sur la période 2019-2023 est de - 287 teq $CO_2$.

- **Nos dispositifs** : politiques sectorielles (centrales thermiques au charbon, énergie nucléaire civile, minier et défense), Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) et plan d'actions, dématerialisation des documents (GED), signature électronique, portail éco-gestes, plan éco-mobilité, accord télétravail, véhicules hybrides, recyclage avec Élise (homogénéisation des pratiques siège et réseau), stratégie d'investissement durable et d'intégration des enjeux ESG (IPCM) à La Française, audits énergétiques.

### Soutenir une activité économique durable sur ses territoires

#### Le financement de la transition énergétique

Le CMNE est une banque de proximité, ancrée et engagée au plus près des acteurs économomiques locaux. Il s'investit sur tous les marchés. Grâce à son activité de financeur, d'investisseur, le CMNE soutient 21 200 emplois sur ses territoires (source Etude Utopies 2018). En 2019, il a voulu mettre l'accent sur l'accompagnement de ses parties prenantes à la transition énergétique.

Au-delà des **éco-prêts à taux zéro** (106 en 2018 et 281 en 2019), des **crédits économie d'énergie à court et long terme**, de **l'épargne solidaire** et du **financement des projets d'énergies renouvelables**, le CMNE a lancé une enveloppe de crédit d'un montant de 20 millions d'euros dédiée aux projets RSE de ses clients (infrastructures, énergies renouvelables, efficacité énergétique des bâtiments, matériels propres...). Ce dispositif vise à encourager clients et prospects à concrétiser leurs projets de développement responsable en leur proposant des taux **d'emprunts bonifiés.**

Le CMNE commercialise **l'offre écomobilité** à destination des particuliers et des professionnels, leur permettant de renouveler leur voiture pour un modèle plus écologique à des tarifs attractifs. Une offre « LOA Vélo électrique » devrait être commercialisée courant 2020.

**L'offre Prêts Transition** s'adresse aux entreprises et regroupe trois types de prêt. Le prêt **« Transition énergétique »** permet de réaliser des investissements durables et/ou des économies d'énergie (travaux d'éfficacité énergétique, achat véhicule hybride...). Le prêt **« Transition numérique »** aide les entreprises à financer leur équipement digital dans un objectif de croissance et de compétitivité. Pour les entreprises qui souhaitent améliorer leur politique RSE, le CMNE propose le prêt **« Transition RSE ».**

De son côté, Beobank propose **l'éco-crédit** à un taux avantageux (1,99 % jusqu'à 84 mois et max 50 000 € et 4,25 % au delà de 84 mois et/ou 50 000 €) pour les clients qui veulent faire des investissements pour les projets visant à limiter la consommation d'énergie.

*(1) Dans une démarche d'amélioration continue, le Groupe CMNE a identifié des risques, s'est assuré qu'ils étaient couverts par des politiques internes, des chartes, des codes...et a ensuite identifié plusieurs indicateurs extra-financiers permettant de suivre le niveau de son implication.*

## Être vigilant sur le financement des secteurs pollueurs

### Les politiques sectorielles

Le Groupe CMNE a mis en place des politiques sectorielles afin de préciser les règles de financement dans les secteurs tels que les centrales thermiques au charbon, la défense, l'énergie nucléaire civile et le secteur minier.

### Les critères ESG

Le groupe La Française, dans la ligne de sa politique d'investissement responsable, adopte une position en pointe sur la protection de l'environnement et la transition énergétique. Il intègre les critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance de façon de plus en plus systématique dans ses décisions d'investissement grâce à la méthodologie propriétaire de son **centre de recherche Inflection Point by La Française.**

La Française exclut également de ses investissements les sociétés impliquées dans les mines antipersonnelles et les armes à sous-munition. La liste de ces sociétés est régulièrement mise à jour par Sustainalytics. La Française est aussi signataire du **« Manifeste pour décarboner l'Europe »** qui appelle les États européens à lancer dès maintenant des politiques capables d'aboutir en 2050 à des émissions de gaz à effet de serre aussi proches que possible de zéro.

## Financer des projets responsables

### Participer au développement durable de ses territoires

Le CMNE est financeur du bâtiment **BIOTOPE** qui a accueilli début 2020 le nouveau siège de la Métropole Européenne de Lille. C'est un bâtiment avec le label « TOPSITE » (critères santé, environnement, social / sociétal et qualité / satisfaction client). Le CMNE est également partenaire d'**Euratechnologies** près de Lille, 1er incubateur-accélérateur de France et écosystème dédié à l'entrepreneuriat et à l'innovation, représentant aujourd'hui 3 500 emplois et 165 start-ups. Le Crédit Mutuel Nord Europe, par l'intermédiaire de sa filiale La Française qui gère la Société Foncière et Immobilière Nord Europe, y a investi via le projet **Wenov**. C'est un laboratoire urbain et sociétal de plus de 23 000 m² avec des bureaux et des services qui correspondent aux nouvelles façons de vivre et de travailler. Ce projet est un outil fort de développement économique pour les Hauts-de-France.

### Financer l'agriculture de demain

Le CMNE est un partenaire historique de l'agriculture qui accompagne la gestion quotidienne, la modernisation et le développement des exploitations agricoles. Face aux enjeux environnementaux, le CMNE développe des solutions permettant d'a**ccompagner les agriculteurs dans leur transition :** développement de l'agriculture biologique, vente en circuit court, et plus globalement les **projets qui touchent à la préservation des ressources naturelles** (production d'énergies renouvelables via des panneaux photovoltaïques, ou des projets de méthanisation agricole).

Par ailleurs, un partenariat avec la plateforme de financement participatif « Blue Bees » permet à chacun de contribuer au développement de ces projets.

Conscient des enjeux liés au développement de **la méthanisation agricole** sur son territoire, le CMNE se positionne comme un acteur de la filière (les Hauts-de-France sont la 1re région de France et d'Europe en matière de biogaz injecté) : sur les 3 dernières années, 27,5 millions d'euros ont été accordés pour le financement de 15 unités. Par ailleurs, le CMNE s'implique dans **les événements majeurs régionaux** de cette filière : « Métamorphose » porté par le Collectif Opérationnel Régional Biométhane Injecté**,** « Méth'agri Day » organisé par la Chambre d'Agriculture ou encore « Expobiogaz Lille ».

Enfin, le CMNE adapte son offre et son accompagnement en matière de trésorerie lorsque des aléas majeurs surviennent : incendie de l'usine Lubrizol de Rouen, accompagnement des producteurs de betteraves sucrières dans un contexte de retard du paiement des récoltes… L'objectif est de permettre aux clients sociétaires de pouvoir faire face aux aléas des marchés : modulation ou suspension des échéances, avances de trésorerie…

### Un asset-manager engagé : le groupe La Française

**Groupe de gestion d'actifs multispécialiste** filiale du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, La Française est un gérant de convictions en immobiliers et en actifs financiers.

Dans le contexte global de fortes mutations liées aux défis environnementaux et sociétaux, La Française a réaffirmé en 2019 son positionnement d'**acteur responsable** en structurant sa démarche autour de la création d'une direction transversale dédiée, preuve de son engagement à participer aux efforts internationaux qui visent à diriger des capitaux vers le financement de la transition énergétique et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

En qualité d'asset-manager responsable, La Française est convaincue qu'il est indispensable d'intégrer ces changements majeurs. Ceux-ci sont autant d'opportunités de reconsidérer l'avenir, en identifiant de nouveaux leviers de performance, pour que l'épargne soit un moyen d'agir. C'est toute la démarche du groupe La Française, rendue possible grâce à son **centre de recherche extra-financière Inflection Point by La Française.**

**Ce centre de recherche ESG et climat** a développé une méthodologie de calcul de l'empreinte carbone pour les entreprises présentes dans les portefeuilles actions et obligations du groupe La Française. En 2019, ce centre d'expertise a adapté sa méthodologie au crédit bancaire afin de **fournir des empreintes carbone** à son actionnaire, le CMNE, et au Crédit Mutuel plus largement.

Le « Club Zero Carbon » mis en place par La Française accompagne les investisseurs institutionnels dans leur nécessité de **décarbonner leurs portefeuilles**. En 2019, le Club Zero Carbon de La Française a reçu Nadine Viel Lamare, Directrice de la Transition Pathway Initiative (TPI) et Philippe Charlez, expert en énergie de l'Institut Sapiens.

Deux des fonds actions et un fond obligations de La Française ont reçu le **label ISR** par EY France, cabinet spécialisé en audit et conseil. Ce label témoigne de l'expertise de La Française dans la gestion d'actifs durables et de sa capacité à « concilier performance économique et impact social ». Il gère un encours de plus de 2 milliards d'euros en Investissement Responsable, dont plus de 421 millions sont labélisés ISR.

Acofi, filiale du groupe La Française consacrée au financement direct de l'économie, investit dans les **énergies renouvelables** (parcs éoliens notamment) et joue donc aussi un rôle dans le financement de la transition énergétique.

L'offre « responsable » qui s'adressait prioritairement aux clients historiques institutionnels n'est plus exclusivement réservée à ceux-ci et petit à petit s'ouvre à une clientèle « retail ».

### La lutte contre le gaspillage

De nombreuses actions sont menées chaque année afin de sensibiliser les collaborateurs aux « bons gestes ». À La Française tout comme au CMNE, une **brocante solidaire** a été organisée en fin d'année au profit d'associations (lutte contre le cancer du sein et des sans-abris). Avec la mise en place de nouveaux espaces de travail, le CMNE fait **don à des associations de son matériel informatique, téléphonique et de bureau**. Chez Beobank, les repas non consommés lors des évènements internes sont redistribués à l'association *Foodlovers,* qui a un accord avec l'association Maison'elle. Le gérant du restaurant d'entreprise situé au siège de Bruxelles a développé un plan d'actions qui permet de réduire le gaspillage alimentaire.

Beobank a également installé au siège de Bruxelles des boîtes pour recueillir les livres français et néerlandais, et faire partager de bons moments de lecture aux collègues.

Selon la réglementation en vigueur et de par son activité, le Groupe CMNE n'est pas concerné par les thématiques telles que la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

## Agir pour l'environnement

### Pilotage et réduction de l'empreinte carbone du Groupe

De par son activité tertiaire, le Groupe CMNE n'est pas fortement polluant. Néanmoins, il engage des actions pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre. Le CMNE, tout comme La Française, réalise depuis 2011 un **Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES).** En 8 ans, le CMNE a **réduit de 22 % ses émissions de $CO_2$**. Cette baisse a été possible grâce à la diminution significative des consommations d'électricité, de gaz et de papier, à la suppression des chaudières fioules et des sites énergivores, à la mise en place d'éclairage LED dans les caisses, de la GTC (Gestion Thermique Centralisée) dans les sièges, et du passage progressif des véhicules de service diesel à des véhicules hybrides. Le groupe La Française est également attentif à limiter ses déplacements en avion.

Le CMNE vient de publier **son 3ème plan d'actions** pour la période 2019-2023. Il souhaite réduire encore plus ses consommations grâce à l'ajout de thermostats intelligents connectés sur les convecteurs électriques et les chaudières à gaz des agences, d'un Ecobag permettant d'économiser jusqu'à 2,5 litres d'eau à chaque chasse d'eau et d'un réducteur de débit sur les robinets. Le **télétravail** déployé il y a 2 ans pour une grande majorité des collaborateurs des sièges du CMNE et de La Française contribue également à réduire les émissions de gaz à effet de serre émis lors des trajets domicile-travail.

**Des audits énergétiques réglementaires** (tous les 4 ans) ont été menés au CMNE en 2019 selon un échantillon de 17 caisses locales et de 4 sites du siège. Le bureau Veritas, en charge de ces audits, a déclaré les résultats sur le site de l'ADEME. Deux étiquettes ont été émises : l'une sur la « performance énergétique » et l'autre sur le « climat » (émission des gaz à effet de serre). Les résultats sont en cohérence avec les objectifs fixés dans le cadre du BEGES, notamment sur les modes de chauffage et d'isolation (combles).

### Gestion responsable des ressources

Les consommations de ressources naturelles du Groupe CMNE restent limitées et concernent principalement le papier. Le principal levier pour en réduire la consommation à destination de la clientèle passe par la **dématérialisation et la signature électronique des offres,** qui se poursuivent en 2020. Le Groupe maintient ses efforts pour réduire le volume de papier utilisé (recto-verso, imprimante à badge, GED). Au-delà de l'attention portée à la consommation de papier, il est également vigilant à l'approvisionnement : les papiers sont certifiés PEFC et FSC et l'usage du papier recyclé a été déployé sur tout le Groupe. Beobank a lancé le projet **« Zéro Paper** » au siège pour faire évoluer les modes de travail.

Sur le plan des déchets, et depuis 2007, c'est le prestataire Élise qui prend en charge la majorité du processus de **valorisation des déchets** au CMNE. Il n'y a plus de poubelles individuelles, mais des poubelles de tri communes à chaque service / agence, tout comme à La Française. Les collaborateurs du siège du CMNE ont d'ailleurs pu visiter le site d'Élise pour comprendre l'importance du « bon tri ». Le CMNE s'est également associé au mouvement « World CleanUp Day » le 9 septembre 2019 sur l'ensemble de ses territoires. Plus de 100 collaborateurs ont participé à des campagnes de ramassage de déchets.

Plus de 600 kg de gobelets en plastique ont été jetés en 2019 au CMNE. Même triés et recyclés, ils ont un impact environnemental important. Fin 2019, le CMNE a donc **supprimé les gobelets en plastique**. Une solution 100 % locale a été trouvée : des gobelets en lin, imaginés par une start-up du Nord, fabriqués en Picardie et produits localement. La Française, tout comme Beobank, a remplacé ses gobelets plastiques par du carton recyclé et a distribué des éco-cup qui ont été customisées par les collaborateurs eux-mêmes.

### Sensibilisation et formation des collaborateurs aux bonnes pratiques

Le Groupe CMNE met en œuvre diverses mesures visant à réduire les déplacements des collaborateurs (visio-conférences, télétravail…) et à promouvoir l'utilisation de modes de déplacement moins émetteurs de $CO_2$ (co-voiturage, transports en commun, vélos…). **Un Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE**) a été mis en place en 2016 pour les collaborateurs du siège de Lille. Des véhicules de services hybrides sont mis à disposition pour des déplacements professionnels de courte distance, ainsi que des abris à vélos sécurisés. La politique de flotte automobile a été modifiée pour inciter au choix de véhicules hybrides. Le rejet moyen de $CO_2$ est passé de 107 g en 2015 à 87 g en 2019. Le seuil de consommation de $CO_2$ des véhicules de fonction est également régulièrement revu à la baisse. Le taux moyen d'émission de $CO_2$ pour les véhicules de fonction est imposé, passant de 121 g de $CO_2$ par km en 2014 à 106 g en 2019.

## 5.6.3 Ressources humaines

**L'humain est au cœur du Groupe CMNE. L'objectif est de voir des collaborateurs impliqués, bien dans leur peau, avec des perspectives d'évolution, de changement de métier et d'accompagnement. Dans cette période de transformation profonde et rapide, l'ensemble des métiers de la banque sont impactés. Les collaborateurs doivent s'adapter (métiers, outils digitaux…), évoluer et bouger. Comment ? Grâce à une politique de mobilité et de formation interne forte ainsi qu'à l'accompagnement des collaborateurs dans la transformation de leurs métiers et de l'évolution du digital.**

**L'axe Ressources Humaines évoque également des sujets tels que la qualité de vie au travail, le télétravail, le handicap, la diversité, la parité femme / homme, l'engagement des collaborateurs…**

- **Notre engagement** : être un lieu de formation, d'épanouissement et de progrès pour tous les collaborateurs.
- **Nos Risques extra-financiers majeurs identifiés :**
  - Défaut de formation
  - Démobilisation des collaborateurs
- **Nos Indicateurs de suivi**[1]

| Libellé indicateur | 2019 | 2018 | Commentaires |
|---|---|---|---|
| Évolution du % de la masse salariale consacrée à la formation Groupe | 4,66 % | 4,86 % | • Le CMNE a investi un budget supplémentaire d'1 million d'euros pour accompagner les mobilités professionnelles et l'acculturation au digital |
| Évolution du turnover CMNE | 5,36 % | 4,41 % | • Départs à la retraite plus nombreux |
| Évolution du taux d'absentéisme Groupe sur le motif maladie | 4,70 % | 4,60 % | • Stable |

- **Nos Dispositifs :** accords Qualité de Vie au Travail (QVT) et télétravail signés fin 2018, politique salariale, accord handicap et maintien dans l'emploi, entretiens annuels, négociations annuelles obligatoires sur les salaires (dont intéressement), catalogue de formation, dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs via des entretiens, plan de formation managériale.

### Des collaborateurs formés

#### Un budget formation conséquent

Dans sa dynamique de transformation, et en réaffirmant son intention de construire la « banque de demain » avec ses « collaborateurs d'aujourd'hui », le Groupe investit massivement dans la formation. Les équipes RH se sont mobilisées pour permettre aux collaborateurs de s'adapter. En novembre 2018, un supplément d'un million d'euros est venu compléter le budget formation pour permettre d'accompagner un plan volontariste de mobilités du siège, la transformation des métiers et l'acculturation digitale des collaborateurs.

Le Groupe maintient un niveau d'engagement élevé en matière de formation : 96 % des salariés ont été formés en 2019. Cet engagement correspond à 4,66 % de la masse salariale en 2019 pour le Groupe, avec une augmentation significative de l'investissement à 6,75 % pour le CMNE (5,65 % en 2018).

L'année 2019 a été marquée par le renforcement des formations dédiées à la transformation digitale du CMNE. La **Web-série « Culture D »,** le passeport digital ou les ateliers du digital ont permis d'enrichir les connaissances et aider à une pratique plus homogène des outils digitaux par l'ensemble des générations dans l'entreprise. Pour mieux connaître l'univers de la data et ses enjeux, **des conférences « Les Jeudis de la Data** » ont été organisées de novembre 2019 à mars 2020, à raison d'une par mois sur des thèmes tels que le Big Data, les métiers de la data…

Au-delà du digital, la formation a dû s'adapter au nouveau contexte de réforme de la formation professionnelle et à l'augmentation sensible de la volumétrie des formations réglementaires. La directive sur la distribution d'assurances, la directive crédit immobilier, la loi Alur ont été autant de contraintes de formations pour le réseau. Elles représentent 1/3 des jours dispensés.

Le Pôle formation de Beobank a consacré une grande partie de son budget à l'accompagnement des collaborateurs dans le projet de migration informatique EOLE, dans la montée en compétences des collaborateurs sur les produits d'assurance et ceux dédiés au marché des professionnels. Des synergies sont réalisées avec les équipes françaises qui transmettent les bonnes pratiques au-delà des frontières.

#### Des mobilités encouragées

Le CMNE encourage les mobilités internes tant pour les collaborateurs du réseau que pour ceux du siège. Dans cet objectif, **un forum mobilité** s'est déroulé en octobre 2019 avec plus de 260 collaborateurs du siège qui ont découvert ou redécouvert les métiers présentés par les collaborateurs eux-mêmes. En amont de ce forum, des vidéos sur différents métiers ont été réalisées et diffusées par la communication interne, en lien avec la DRH, afin de valoriser et permettre de mieux comprendre certaines fonctions.

*(1) Dans une démarche d'amélioration continue, le Groupe CMNE a identifié des risques, s'est assuré qu'ils étaient couverts par des politiques internes, des chartes, des codes…et a ensuite identifié plusieurs indicateurs extra-financiers permettant de suivre le niveau de son implication.*

En partenariat avec un cabinet externe, plusieurs **ateliers** ont été animés (rédaction de son CV, présentation de son parcours en quelques minutes). Les Ressources Humaines et ce cabinet ont également proposé aux collaborateurs volontaires de participer à des **bilans professionnels collectifs** pour permettre à ces collaborateurs de se projeter dans un métier du CMNE en lien avec les besoins du Groupe. Un suivi de prise de poste et du coaching individualisé seront également organisés pour garantir la réussite du projet. Un seul objectif : aboutir à des mobilités gagnant-gagnant.

### Favoriser les relations intergénérationnelles

Le CMNE a fait le bilan des actions mises en place dans le cadre de l'accord relatif au Contrat de Génération. Il s'appuie sur 3 points : l'insertion durable des jeunes, la transmission des savoirs et des compétences, l'organisation de la coopération intergénérationnelle et le maintien dans l'emploi des seniors.

### L'intégration des jeunes

Le CMNE a atteint ses objectifs de recrutements de jeunes de moins de 27 ans (en moyenne 42,8 % des embauchés). À leur arrivée dans l'entreprise, ils bénéficient d'un parcours de formation et d'intégration adapté et personnalisé. Les managers ont également à leur disposition depuis 2019 **un guide pratique « arrivée, départ d'un collaborateur ».** La direction des Ressources Humaines propose à chaque collaborateur de moins de 30 ans, recruté en CDI, de bénéficier d'un entretien au terme de la 1re année passée au CMNE. Pour l'année scolaire 2018-2019, le CMNE a poursuivi sa politique de formation en alternance en accueillant 72 jeunes (dont 19 ayant poursuivi après une première année), pour la plupart étudiants en Master 1 ou Master 2.

### L'accompagnement de seconde partie de carrière

Les salariés, à partir de 45 ans, et donc considérés en « seconde partie de carrière », bénéficient d'un dispositif et d'un accompagnement spécifique au travers d'entretiens RH dédiés. Pour les collaborateurs en fin de carrière, le CMNE propose des réunions d'information sur **la retraite et la retraite progressive**. En 2019, ce sont plus de 150 collaborateurs âgés de 57 ans et plus qui ont suivi ces réunions et préparé leur départ sereinement. L'entreprise valorise **le transfert de compétences entre les générations** et privilégie les collaborateurs de plus de 55 ans pour assurer les missions de tuteur lors de l'accueil de stagiaires ou alternants.

## Des collaborateurs bien dans leur environnement de travail

### La qualité de vie au travail

Le secteur bancaire est depuis plusieurs années en pleine mutation. Ces transformations complexes influent sur les modes de fonctionnement, les métiers, les méthodes et les relations de travail.

Le CMNE porte donc une attention particulière à l'impact de ces changements sur la qualité de vie au travail de ses collaborateurs. Il veille à anticiper ces bouleversements et leurs effets sur les organisations et les conditions de travail en renforçant notamment l'accompagnement des collaborateurs. **Un nouvel accord conclu en décembre 2018** concerne de nombreux sujets tels que la conciliation vie professionnelle et vie personnelle, l'aménagement du temps de travail, la qualité des relations de travail, le droit à la déconnexion, la santé au travail, la gestion des incivilités, le sexisme, le harcèlement et les violences au travail....

Chaque année, dans le cadre de la **Semaine dédiée à la Qualité de Vie au Travail**, les équipes RH proposent une animation afin de sensibiliser les équipes aux bienfaits d'un environnement positif. En 2019, c'est le thème de la musique qui a rythmé cette nouvelle édition en récompensant un groupe constitué de collaborateurs.

L'activité physique et sportive contribue au **bien-être des collaborateurs**. C'est dans cet objectif, qu'au siège de Lille, les collaborateurs disposent d'une **salle de sport** proposant des cours et une salle en libre accès avec des appareils de fitness. Une association sportive CMN Ensemble propose également des sorties et la participation à des manifestations sportives (vélo, moto, randonnée, course à pied...).

Dans le cadre du projet expérimental NESTIC (**Nouvel Espace Siège de Travail Innovant et Collaboratif)**, les locaux du service Marketing ont été totalement réaménagés en concertation avec les équipes et pour répondre à quatre enjeux majeurs : mieux travailler en mode collaboratif et gagner en transversalité, décliner l'innovation dans les espaces et modes de travail, apporter une réponse adaptée aux nouveaux modes de travail (télétravail, transversalité, projets) et contribuer à l'amélioration du bien-être au travail.

Les collaborateurs du réseau CMNE et du siège ont accès aux services **d'une conciergerie** créée il y a plus de 5 ans. Les collaborateurs peuvent bénéficier de différents services (repassage, ménage, garde d'enfants, jardinage....) via une permanence physique et des casiers, au siège de Lille et une permanence téléphonique dans le réseau.

La Fondation CMNE a lancé un cycle de conférence intitulé **« Les cafés culture de la Fondation** » à destination des collaborateurs. Une conférence entre 12h et 14h est animée par des intervenants du secteur culturel sur leur sujet de prédilection, suivie d'un temps informel d'échanges autour d'un café.

Si les collaborateurs rencontrent des difficultés personnelles, **l'assistante sociale** présente 3 jours par semaine peut les recevoir sur rendez-vous. **Une plateforme d'écoute psychologique** est également à leur disposition gratuitement. Dans le cadre des incivilités vécues au contact de la clientèle une procédure spécifique est mise en place avec notamment un suivi psychologique.

### Un appui aux managers

Depuis 2017, un nouveau type de management est développé au sein des agences du CMNE : **le Management par la Performance Collective (MPC)**. Il s'agit d'un management d'équipe qui favorise le travail collectif afin d'obtenir l'adhésion des collaborateurs en leur donnant plus de responsabilités. Ce management permet une autre approche de l'activité commerciale centrée sur les priorités du client et l'objectif collectif de la caisse locale. Ce management favorise l'entraide et l'envie de réussir ensemble, et tend à rendre les collaborateurs plus sereins.

Depuis 2015, une cinquantaine de managers du CMNE ont pu bénéficier des méthodes d'apprentissage innovantes de la Learning Team. C'est une formation de développement personnel à dimension managériale élaborée par la chaine « leadership et compétences managériales » de l'EDHEC de Lille. L'apprentissage par l'intelligence collective y est particulièrement développé.

Au-delà, de la Learning Team, c'est l'ensemble du socle de formations managériales qui a été revu et développé entre 2018 et 2019.

Les nouveaux managers sont systématiquement accompagnés dans leur prise de poste. La formation aux **fondamentaux du management** a entre autre été repensée et les managers confirmés ont désormais accès à une base de formations présentielles : les ateliers du management. Ces formations aux softs skills ont été largement plébiscitées par les managers avec plus de 250 collaborateurs formés en 2019.

## Le télétravail

Le Groupe CMNE souhaite favoriser une organisation plus flexible du travail. L'expérimentation du télétravail menée depuis 2016 a abouti à un **accord d'entreprise** signé en décembre 2018. Ce sont plus de 290 collaborateurs du siège du CMNE et 109 du groupe La Française qui ont déjà fait l'expérience du bureau à la maison, à raison d'une journée par semaine. Les managers des collaborateurs concernés sont formés pour mieux gérer les équipes à distance. Meilleur équilibre vie professionnelle / personnelle, évolution des pratiques managériales, appropriation des outils de communication à distance, réduction des déplacements domicile / travail, les avantages du télétravail sont nombreux. En 2019, des dispositifs ponctuels, mis en place à l'occasion des grèves nationales ou des intempéries, ont aussi permis aux collaborateurs non télétravailleurs de bénéficier de solutions de travail à distance sur des sites proches de leur domicile.

## Des collaborateurs sensibilisés à la parité femmes / hommes : la semaine de la mixité

L'engagement du CMNE en matière **d'égalité professionnelle femmes / hommes** n'est pas nouveau : en 2017, un quatrième accord relatif à ce sujet a été signé pour une durée de 3 ans. Il réaffirme la volonté d'assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en matière d'embauche, d'évolution professionnelle, de formation et de rémunération.

En écho à la « Journée Internationale du Droit des Femmes » le 8 mars, le CMNE organise chaque année **la semaine de la mixité**. En 2019 et durant une semaine, les collaborateurs ont pu réaliser un auto diagnostic sur les stéréotypes F/H qui vise à prévenir de manière pédagogique la banalisation ou la minimisation d'agissements sexistes. Une rubrique égalité professionnelle F/H a été créée dans l'univers web RH des collaborateurs. Des actions pour favoriser la progression des femmes au CMNE telles que des immersions métiers, la valorisation des parcours féminins dans les communications internes sont mises en place.

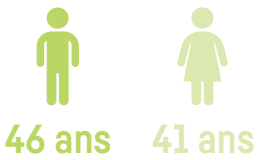
À l'occasion de cette semaine de la mixité, La Française a développé une campagne de communication interne. L'objectif était de **mettre en avant l'engagement féminin** à travers 5 portraits de collaboratrices investies dans des associations. Cette campagne a également été relayée sur Twitter et sur LinkedIn. À partir du 1er mars 2019, un **nouvel index sur l'égalité femmes / hommes** impose aux entreprises de plus de 50 salariés de publier différents indicateurs de mesure des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Au CMNE l'index est de 94/100 (contre 75,3 points en 2018) et à La Française de 85/100.

En novembre 2019, Beobank a signé **la charte « Women in finance »** pour la diversité des genres en finance. L'objectif est de garantir des perspectives égales et équitables aux hommes et aux femmes, de mesurer les différences liées au genre, d'élaborer un plan d'actions pour la diversité et l'inclusion et de désigner un responsable de la diversité.

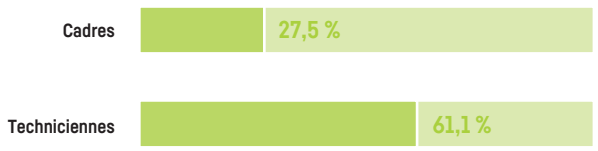
Les responsables RH du CMNE ont par ailleurs suivi une formation « Comment recruter sans discriminer ? ».

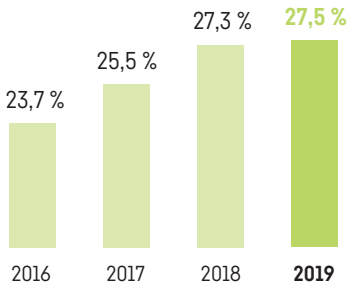
### LA RÉPARTITION DES FEMMES ET DES HOMMES AU CMNE

Moyenne d'âge




### LES FEMMES PARMI LES CADRES

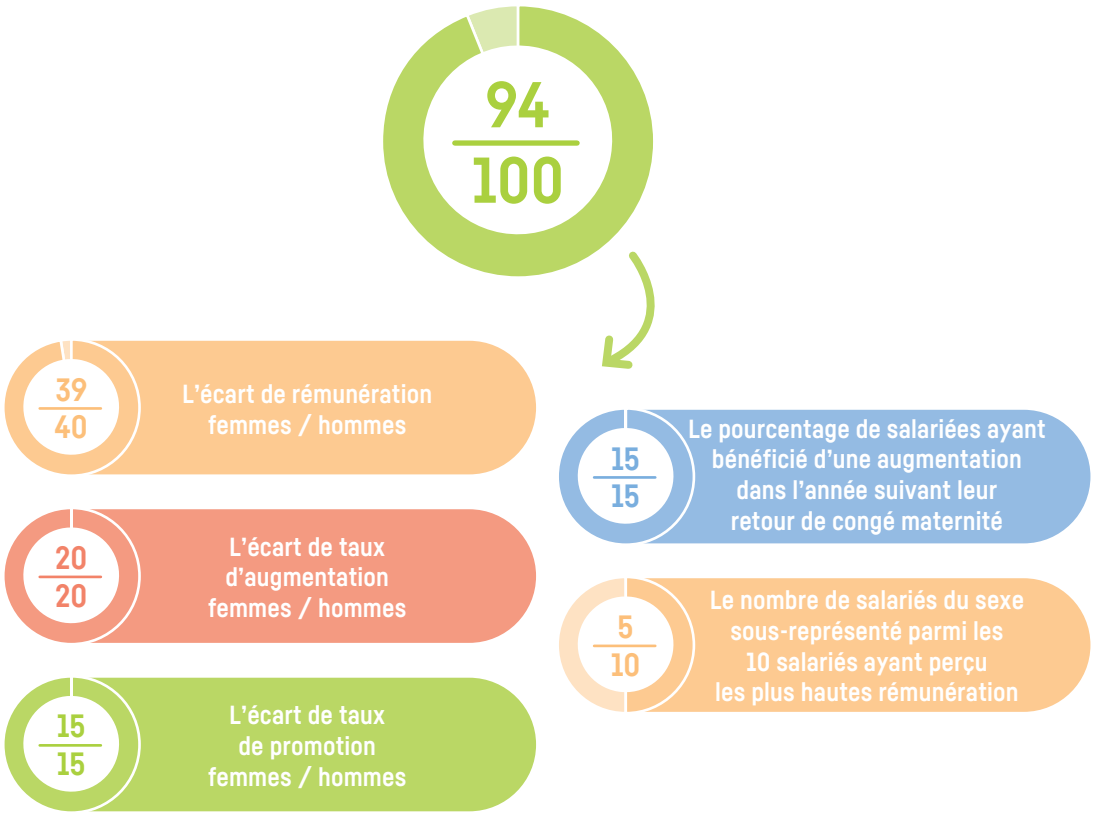



5

**L'INDEX ÉGALITÉ FEMMES / HOMMES**

Cet indice est calculé selon ces 5 critères




## L'exercice de la parentalité

À l'occasion de la semaine de la mixité, **une matinale « Et si on parlait égalité professionnelle F/H ?** » a été organisée entre collaborateurs et managers abordant notamment les thèmes de la carrière et de la parentalité. **Un guide dédié à la parentalité** permet d'informer sur les dispositifs liés à la naissance ou l'adoption.

Fin 2019, un pilote a été lancé avec un groupe de jeunes mamans sur la thématique du **retour maternité.** Objectif : réfléchir sur les nouveaux équilibres à trouver au retour d'un congé maternité, partager les expériences sur l'organisation, la gestion du temps, des priorités, de l'énergie … Fort du succès de ce pilote, cet atelier sera proposé à toutes les collaboratrices de retour de congé maternité ou parental (y compris pour les adoptions). Chacune d'entre elles bénéficie des augmentations générales de rémunération perçues durant son absence et de la moyenne des augmentations individuelles relevant de la même catégorie professionnelle.

## Des collaborateurs engagés

Depuis 2010, des collaborateurs du CMNE France, et depuis 2017 du Groupe CMNE, partent chaque année en **Congé Solidaire®** avec l'association Planète Urgence. Ce sont 71 départs au total qui ont été accompagnés et financés. Les collaborateurs partis en 2018 ont témoigné de leur expérience lors d'une conférence organisée en septembre 2019.

Chaque employé de Beobank a la possibilité d'effectuer, pendant ses heures de travail, **une journée de bénévolat** par an, au profit d'une association caritative belge. Il peut choisir de le faire seul ou de s'associer à des collègues de différents services.

Le groupe La Française a choisi **de transformer ses traditionnels cadeaux de fin d'année en dons à des associations** et projets environnementaux. Le groupe a remis un chèque de 11 935 € à SOS SAHEL, une somme de 7 098 € à Green Cross France & territoires et a planté 10 000 arbres avec Reforest'Action, permettant le stockage d'environ 1 428 tonnes de $CO_2$.

La Française organise les TTSM (Time To Say More), qui sont des **rencontres avec les collaborateurs pour décoder les actualités**, mieux comprendre les enjeux, mieux agir tous ensemble et expliquer pourquoi le groupe a fait résolument le choix de l'investissement responsable.

Moniwan, la plateforme de distribution digitale de solutions d'investissement de La Française, a mis en place un partenariat avec Reforest'Action en vue de **compenser une partie de la consommation carbone** de chaque souscription et d'impliquer les investisseurs sur les conséquences de leurs investissements. La plateforme s'engage à planter 10 000 arbres en un an.

Le CMNE est partenaire du dispositif « Squad Emploi », dont l'objectif est d'aider à l'insertion de jeunes diplômés de l'enseignement supérieur. En 2019, ce sont 7 managers qui ont participé à cette belle aventure humaine. En 10 ans de partenariat, le CMNE est fier d'avoir accompagné 180 jeunes dont près de 80 % ont trouvé un emploi.

**Parmi ses nombreux soutiens à des associations, La Fondation CMNE** accompagne l'association EPA (Entreprendre Pour Apprendre) qui a pour objectif de développer l'esprit d'entreprendre des jeunes en intégrant au programme scolaire des contenus à la fois pédagogiques et entrepreneuriaux. La Fondation CMNE soutient durant chaque année scolaire plus de 280 mini-entreprises et 12 000 participants. Une petite dizaine de collaborateurs du CMNE deviennent des parrains et accompagnent les équipes tout au long de l'année sur des projets comme la création d'un livret sur les dangers des réseaux sociaux.

Depuis 2 ans, la Fondation CMNE met en valeur **l'engagement des salariés** en soutenant trois projets (pour une enveloppe de 10 000 €) sur lesquels des collaborateurs de l'entreprise sont impliqués à titre personnel. Les projets, soumis au vote des collaborateurs, reçoivent leur prix à l'occasion de la soirée des vœux.

## Des collaborateurs impliqués dans leur écosystème

Pour l'année scolaire 2018-2019, le CMNE a poursuivi sa politique de **formation en alternance** en accueillant 72 jeunes (dont 19 ayant poursuivi après une première année), pour la plupart étudiants en Master 1 ou Master 2. Plusieurs événements viennent ponctuer leur parcours et animer la communauté des alternants. Les étudiants et les tuteurs disposent également d'une page dédiée sur le réseau social Workplace pour échanger et partager. Pour recruter ces jeunes talents, les équipes RH participent à de nombreux forums écoles / universités parmi les meilleures formations de la région. 147 jeunes ont également effectué **un stage** au CMNE et 54 au sein du groupe La Française.

### Le handicap

Pour **les personnes sourdes et malentendantes**, le CMNE a déployé DEAFI, une solution qui permet aux clients de choisir un moyen de communication adapté à son handicap : traduction en langue des signes française ou en langage parlé (lecture labiale) grâce à une webcam, ou discussion en tchat français adapté.

Le Groupe Crédit Mutuel Nord Europe mène depuis plusieurs années une politique solide en matière de handicap et maintient son engagement auprès du secteur du travail protégé et adapté. En décembre 2017, un nouvel accord triennal a été signé au CMNE et sera renégocié en décembre 2020. Les référents Handicap accompagnent les collaborateurs en situation de handicap et mènent des actions de sensibilisation.

Comme chaque année, à l'occasion de la **Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées** (SEEPH), différentes actions de sensibilisation sont mises en place. En 2019, le CMNE a évoqué le handicap au moyen d'outils (Challenge Handipoursuite), et grâce à des petits déjeuners organisés au siège en partenariat avec des Établissement et Services d'Aide par le Travail (ESAT). Le CMNE était présent au forum « #VersUnMétier » et sa participation à un « Handicafé » a permis la rencontre d'étudiants en situation de handicap. La Française a accueilli des Entreprises Adaptées et a sensibilisé les collaborateurs aux handicaps, plus particulièrement à l'autisme, via une application. La Française a dirigé une partie de sa taxe d'apprentissage vers le Lycée Saint-Nicolas labélisé Éco-Label et accueillant des jeunes en situation de handicap. 15 collaborateurs de La Française ont été accueillis par les élèves dans leur jardin pédagogique.

## 5.6.4 Gouvernance

**Toutes les entités du Groupe CMNE bénéficient d'une gouvernance qui assure éthique et loyauté des pratiques. Le CMNE se distingue de par son identité mutualiste. Le principe « un homme / une voix » donne une dimension humaine et non financière aux décisions prises en assemblées générales. L'enracinement dans le territoire permet de mieux appréhender le financement de l'économie locale. Une banque mutualiste doit être rentable mais ne recherche pas le profit pour le profit, elle rend des comptes à ses sociétaires-clients et non à des actionnaires. Ce sont ces valeurs qui guident le CMNE et assurent à ses clients sécurité et éthique dans les pratiques.**

- **Notre engagement** : respecter l'éthique des affaires, dynamiser et soutenir le fonctionnement mutualiste au travers d'une gouvernance claire et respectueuse des valeurs.
- **Nos risques extra-financiers majeurs identifiés**
  - Défaut de formation des élus
  - Non-respect des procédures réglementaires
- **Nos indicateurs de suivi**[1]

| Libellé de l'indicateur | 2019 | 2018 | Commentaires |
|---|---|---|---|
| Suivi du nombre total d'heures de formation dispensées aux élus | 2 599,5 | 2 839 | • Baisse du nombre d'administrateurs actifs et de participants à la conférence annuelle |
| % de collaborateurs CMNE formés à la lutte anti-blanchiment par année | 33 % | 92 % | • Le module de formation n'est obligatoire que tous les 2 ans. La nouvelle campagne a été lancée à l'automne 2019. |

- **Nos dispositifs :** plan de formation des élus, code, droit et devoirs des élus, révision coopérative, code de déontologie, Directive européenne sur les Services de Paiements (DSP2)**,** guide de la protection des données personnelles (RGPD), gestion des incivilités, politique générale de sécurité des personnes et des biens, organisation du secours à la personne et à la gestion du risque sanitaire, formation anticorruption, politique de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (LCB-FT), politique de lutte contre l'évasion fiscale, politique de lutte contre la corruption et la fraude interne.

### Le mutualisme : une démocratie interne

#### La caisse locale au cœur du système coopératif

Chaque caisse est composée de deux équipes complémentaires : des administrateurs hommes et femmes non banquiers de profession, clients élus par leurs pairs, en action sur le territoire, et des salariés, collaborateurs / commerciaux du CMNE. Le Crédit Mutuel est une banque mutualiste et coopérative. Le client-sociétaire est au cœur du fonctionnement, il est détenteur de parts sociales. Cette particularité fait de lui un « copropriétaire » de la caisse locale. À ce titre, il est invité à participer annuellement à l'Assemblée Générale de sa caisse locale. Il bénéficie d'un droit de vote pour élire les membres de son Conseil d'administration selon le principe **« une personne une voix »**. Il peut également se porter candidat au poste d'administrateur du Conseil de sa caisse locale. À fin 2019, **60 % des clients du CMNE sont sociétaires.**

#### Les assemblées générales au centre de la vie mutualiste

L'assemblée générale annuelle constitue un moment privilégié entre les sociétaires, les administrateurs de la caisse locale et les salariés. Elle permet de présenter aux sociétaires les membres du Conseil d'administration, les rapports d'activité et de soumettre au vote les résolutions. C'est également un moment d'échanges autour de thèmes liés à l'actualité économique et financière, à la Bancassurance ou à la vie de la caisse locale. En 2019, plus de **21 000 sociétaires ont pris part à cet évènement** local et annuel au travers de 227 assemblées générales porte ouvertes et 17 assemblées générales traditionnelles.

Chaque année, une partie du bénéfice est versée aux sociétaires à travers la rémunération des parts sociales qu'ils détiennent. Le conseiller se positionne comme un véritable coach financier qui ne perçoit aucun commissionnement, et qui est à l'écoute de ses clients grâce à des moyens de contact protéiforme : physique, digitale, téléphonique, tchat…

#### La formation des élus

Pour assumer pleinement leur mission et mieux comprendre les enjeux du monde bancaire et du Crédit Mutuel en particulier, les élus ont le devoir de se former. Un plan de formation leur est proposé chaque année avec des thèmes aussi variés que les placements immobiliers, la prise de parole en public, la RSE… En 2019, ce programme a donné lieu à **2 600 heures de formation**. Chaque année, une conférence permet d'aborder des sujets d'actualité tels que le leadership ou encore la 3e révolution industrielle.

Un service du siège dédié aux élus anime notamment un site intranet dédié, mettant à disposition des moyens de communication (newsletters, flash élus…), des documents et informations nécessaires à l'exercice de leur mandat.

#### La révision coopérative

Tous les 5 ans, en tant que société coopérative, le CMNE est soumis à une « Révision Coopérative ». En 2018, il a réalisé son 1er exercice. L'objectif est de conforter les bonnes pratiques coopératives de ses dirigeants et proposer des voies d'amélioration. La révision est également conduite dans l'intérêt des sociétaires, à la fois en vue de la protection de leurs droits individuels coopératifs, mais aussi de la protection de l'intérêt général.

*[1] Dans une démarche d'amélioration continue, le Groupe CMNE a identifié des risques, s'est assuré qu'ils étaient couverts par des politiques internes, des chartes, des codes… et a ensuite identifié plusieurs indicateurs extra-financiers permettant de suivre le niveau de son implication.*

Sur la base des travaux réalisés par le réviseur coopératif, aucune anomalie significative n'a été retenue. Le CMNE respecte les principes et règles de la coopération, l'intérêt de ses adhérents et les règles coopératives spécifiques qui lui sont applicables.

## Élaborer un cadre éthique et sécurisant

Le Groupe CMNE est un groupe qui se déploie sur différents métiers et sur des territoires étendus. Cette diversité impose le respect de multiples réglementations. Or, la pression réglementaire tend ces dernières années à s'accélérer dans tous les domaines. Face à ces contraintes, le Groupe CMNE inscrit en permanence son action dans une démarche éthique et sociétale visant à protéger les intérêts des clients tout en préservant son intégrité et sa réputation. Prévenir, protéger, informer, encadrer, c'est permettre au Groupe de maîtriser ses risques et ainsi de s'adapter aux mutations de l'économie et de la société en toute sérénité. Le Groupe Crédit Mutuel Nord Europe se mobilise afin de prévenir toute utilisation de son réseau à des fins de corruption, de blanchiment, d'évasion fiscale et/ou de financement du terrorisme.

### La lutte contre la corruption

Le Groupe CMNE condamne la corruption sous toutes ses formes et a mis en place des dispositifs de prévention de la corruption à travers le code de déontologie, la cartographie des risques, la déclaration des cadeaux et avantages, la formation des collaborateurs ainsi que la procédure de signalement. Ces mesures complètent les autres dispositifs existants en matière de sécurité financière et de prévention des conflits d'intérêts. Ils permettent d'assurer le respect des obligations réglementaires afin de prémunir les dirigeants, les collaborateurs ainsi que les entités du Groupe concernées contre les risques auxquels ils sont susceptibles d'être exposés dans leurs activités.

Le Groupe CMNE demande à ses collaborateurs d'être **intransigeants en matière de corruption** – ou de trafic d'influence – que celle-ci soit active ou passive, externe ou interne, privée ou publique. Il attend d'eux qu'ils observent dans leur travail les règles établies, qu'ils défendent les intérêts de la clientèle et ceux du Groupe et qu'ils soient attentifs aux incitations susceptibles de relever de la corruption ou du trafic d'influence. Dans ce cadre, il leur est demandé de **signaler à leur hiérarchie ou à la conformité toute suspicion de corruption**, qu'elle concerne un collaborateur, un client ou un partenaire, et tout conflit d'intérêt potentiel détecté dans le cadre de leurs activités professionnelles. La participation d'un collaborateur à un acte de corruption ou de trafic d'influence est interdite. Tout acte de corruption ou de non-respect de la présente politique est **sanctionné conformément aux dispositions du règlement intérieur**. Le CMNE a mis en place un parcours de formation spécifique à la lutte contre la corruption. 2 558 collaborateurs étaient inscrits, 79 % d'entre eux l'ont suivi.

### La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

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.

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 et des moyens de sécurité renforcés ont été instaurés pour les opérations des clients.

Des modules de formation sont disponibles dans l'intranet des collaborateurs. Les nouveaux embauchés suivent un module dans les 6 mois suivant leur arrivée. Une actualisation annuelle des connaissances est proposée tout comme des modules détaillés et experts.

Un guide est disponible dans l'intranet regroupant toutes les actions liées à la LCB-FT.

### La lutte contre l'évasion fiscale

Dans le domaine de la sécurité financière, le Groupe CMNE s'attache à respecter les règles relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (dont la fraude fiscale), aux directives d'embargos et de sanctions financières internationales, et à la lutte contre la corruption. Une liste de pays sensibles regroupe les pays ne répondant pas aux normes de transparence financière, faisant l'objet d'embargo ou assimilés à un paradis fiscal. Chaque entité déploie un dispositif LCB-FT adapté aux activités exercées. Aussi, les flux en provenance ou à destination de paradis fiscaux font l'objet d'un filtrage adapté, générant des alertes *a priori* et *a posteriori*. Dès que des opérations suspectes sont identifiées, celles-ci font l'objet de déclarations de soupçon auprès des Cellules de Renseignements Financiers dédiées.

### Sécurisation des données personnelles

Dans un contexte de digitalisation et de transformation numérique, la protection des données personnelles est un enjeu crucial. L'activité bancaire, par la nature et le volume de données qu'elle récolte et qu'elle traite, est particulièrement concernée. Le Groupe CMNE s'engage à assurer la protection et l'intégrité des données et à ne les utiliser que dans l'intérêt du client, pour lui apporter un accompagnement et lui proposer des offres adaptées à ses besoins. Les collaborateurs du CMNE ont été formés à distance au nouveau Règlement Général sur la Protection des Données. Un guide pratique est également disponible dans l'intranet.

Dans le cadre du nouveau RGPD, le CMNE a pris un engagement fort d'utilisation des données clients via la **Charte de sécurité de gestion des données personnelles**, qui est accessible sur le site cmne.fr. Le partenaire Commanders Act, solution de collecte de données à des fins marketing pour le compte du CMNE, a obtenu le label Privacy Seal sur la protection des données - 1re plateforme de Data Marketing à être déclarée conforme au RGPD européen.

Entrée en vigueur en septembre 2019, la Directive européenne sur les Services de Paiement (DSP2) a été anticipée au CMNE. L'accès aux comptes en ligne Crédit Mutuel se fait depuis l'automne 2019 sur la base d'une **authentification forte** (authentification qui combine deux éléments d'authentification sur trois). Grâce au niveau élevé de l'authentification, l'identité du client est doublement vérifiée, renforçant ainsi la sécurité de l'accessibilité aux services bancaires. Le CMNE a accompagné les équipes et les clients au passage à cette nouvelle technologie.

Du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le Groupe CMNE n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé et à l'abolition du travail des enfants. Le Groupe est néanmoins conscient des engagements pris dans le cadre de Global Compact et promeut le respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail.

# 5.7 MÉTHODOLOGIE

Le Groupe Crédit Mutuel s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs RSE afin de mieux identifier les contributions et les marges de progrès. Un socle commun d'indicateurs a été défini.

La collecte qualitative s'est appuyée sur des entretiens avec chaque contributeur de chaque direction métiers. Ces échanges ont permis de donner du sens à la collecte et d'identifier les éléments nouveaux. Ces éléments ont contribué à enrichir la déclaration, permettant une consolidation au niveau national.

La collecte quantitative comporte au total plus de 260 items régulièrement revus permettant de renseigner les 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. Les informations recueillies, vérifiées et publiées, concourent à une meilleure connaissance du Groupe CMNE.

Méthodologie retenue : pour chaque domaine de la RSE (la méthodologie suivie étant celle proposée par le MEDEF adaptée ensuite aux spécificités territoriales du Groupe CMNE), un travail d'identification des principaux risques extra-financiers a été mené à partir des cartographies Groupe existantes et avec les directions en contact avec les parties prenantes concernées. Ces risques ont fait l'objet d'analyses permettant de les noter en fonction de leur probabilité d'apparition, de leur gravité et de leur probabilité de non détection. Une 2ème appréciation de ces risques a été effectuée à la vue des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux. Des indicateurs (KPI) ont ensuite été déterminés afin de suivre l'évolution des mesures de prévention et de protection mises en place par le Groupe pour couvrir les risques identifiés.

Une méthodologie de reporting a été mise en œuvre. Elle 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. Cette méthodologie formalise la piste d'audit pour les vérifications internes et externes.

Le reporting extra-financier couvre l'ensemble du Groupe CMNE, incluant la Caisse Fédérale, les caisses locales et les filiales (Beobank et La Française). Les données sont centralisées dans un fichier Excel au niveau de la Caisse Fédérale à Lille par la chargée de mission RSE, qui collecte les données des différentes filiales. Le rôle et la responsabilité dans la réalisation de ce reporting sont clairement identifiés. Les données sont issues des systèmes d'informations. Les logiciels automatisés sont privilégiés et garantissent la fiabilité des données au travers des nombreux contrôles.

Un ebook est réalisé chaque année, permettant de mettre en avant les principales réalisations décrites dans la Déclaration de Performance Extra-Financière.

Afin de réaliser cette Déclaration de Performance Extra-Financière, l'équipe RSE a travaillé conjointement avec la Direction des Risques Groupe du CMNE, qui dispose d'une cartographie des risques.

Cette cartographie est le point de départ des travaux menés afin d'évaluer les enjeux ESG du Groupe. Ces risques ont fait l'objet d'une analyse « à dire d'expert » avec les directions métiers concernées, en s'assurant que chaque risque extra-financier identifié était couvert par une politique d'entreprise ou un dispositif. Au total, ce sont 13 indicateurs clé de performance qui ont été déterminés afin de suivre l'efficacité des politiques en place.

Cette Déclaration de Performance Extra-Financière est vérifiée par un Organisme Tiers Indépendant (OTI), dont les diligences portent sur : la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce, la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

À l'issue de ces travaux et entretiens, l'OTI remet un rapport d'assurance comprenant l'attestation de présence et l'avis de sincérité.

# 5.8 TABLEAU DE CONCORDANCE

**Des catégories d'informations sont attendues dans la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). Le modèle d'affaires, les risques et KPI associés sont également présentés dans le chapitre Déclaration de Performance Extra-Financière.**

| Thématiques | Chapitres concernés |
|---|---|
| Les conséquences sociales et environnementales de l'activité | Investissements |
| Le respect des droits de l'homme | Ressources humaines |
| La lutte contre la corruption | Gouvernance - Loyauté des pratiques |
| La lutte contre l'évasion fiscale | Gouvernance - Loyauté des pratiques |
| L'économie circulaire | Investissements |
| Les accords collectifs conclus dans l'entreprise et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que les conditions de travail des salariés et actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité | Ressources humaines |
| La lutte contre le gaspillage alimentaire | Investissements |
| La diversité | Ressources Humaines |
| Le handicap | Ressources Humaines |
| Le changement climatique | Investissements |
| La lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable. | Non concernés |

Selon la réglementation en vigueur et de par la nature des activités du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation équitable et durable n'apparaissent pas significatifs.

Les informations publiées par le Crédit Mutuel Nord Europe intègrent toutes les activités et entités (Beobank, groupe La Française, Bail Actéa et Bail Actéa Immobilier).

Le modèle d'affaires ainsi que la cartographie ESG / indicateurs clés de performance se trouvent en début de chapitre, pages 132 à 135.

# 5.9 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

A l'assemblée générale de la société,

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 d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

## Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures du Groupe, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration, et disponibles sur demande auprès de la Direction Communication.

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

## Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par le Groupe des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 :

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

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des principaux risques extra-financiers présentés, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés sur le périmètre Groupe ou sur le périmètre CF CMNE selon les indicateurs et couvrent entre 55 et 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés 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.

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre décembre 2019 et avril 2020 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction RSE, la Direction Formation, la Direction Ressources Humaines, la Direction Logistique et Achats, la Direction Sécurité Financière ; la Direction Caisse Solidaire ; la Direction Communication ; la Direction Juridique ; la Direction Système d'Information et la Direction Relations Clientèle.

## Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

## Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Concernant les risques portant sur les émissions de gaz à effet de serre, l'offre produit dédié à la clientèle fragile, les actions de partenariat ou de mécénat, l'investissement responsable et la formation des élus, le groupe n'a pas défini d'indicateurs clé de performance mais présente des indicateurs de résultats dans la Déclaration.

Fait à Paris La Défense, le 21 avril 2020

L'organisme tiers indépendant

Mazars SAS

Anne Veaute

*Associée*

Edwige REY

*Associée RSE & Développement Durable*

## Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

### INFORMATIONS QUALITATIVES (ACTIONS ET RÉSULTATS) RELATIVES AUX PRINCIPAUX RISQUES

| |
|---|
| Sécurité des systèmes informatiques |
| Adaptation de l'offre produits et canaux de distribution à la demande |
| Offre produit dédié à la clientèle fragile |
| Actions de partenariat ou de mécénat |
| Investissement responsable |
| Prise en compte dans les métiers du Groupe de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique |
| Formation |
| Mobilisation des collaborateurs : management, reconnaissance professionnelle, qualité de vie au travail |
| Formations des élus |
| Procédures réglementaires |

### INDICATEURS QUANTITATIFS INCLUANT LES INDICATEURS CLÉ DE PERFORMANCE ET ENTITÉS AUDITÉES

| |
|---|
| Effectif |
| Taux de disponibilité du système global |
| Taux de disponibilité du téléprocessing |
| Délai de réponse moyen aux réclamations clients |
| Nombre de micro crédits accordés |
| Budget sponsoring |
| Encours ISR |
| Consommation d'énergie |
| Consommation de papier |
| % de la masse salariale consacrée à la formation |
| Evolution du taux de turnover |
| Evolution du taux d'absentéisme |
| Nombre total d'heures de formation dispensées aux élus |
| % de collaborateurs formés LCB-FT |