

# 5

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE



|       |  |     |     |  |     |
|-------|--|-----|-----|--|-----|
| 5.1   | ÉDITORIAL                                      | 138 | 5.7 | MÉTHODOLOGIE   | 162 |
| 5.2   | RÉTROSPECTIVE 2020                             | 139 | 5.8 | TABLEAU DE CONCORDANCE   | 163 |
| 5.3   | MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CMNE               | 140 | 5.9 | RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS<br>INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION<br>CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE<br>EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT<br>DANS LE RAPPORT DE GESTION | 164 |
| 5.4   | STRATÉGIE RSE DU GROUPE CMNE                   | 141 |     |  |     |
| 5.5   | CARTOGRAPHIE ESG                               | 142 |     |  |     |
| 5.6   | DÉCLARATION DE PERFORMANCE<br>EXTRA-FINANCIÈRE | 144 |     |  |     |
| 5.6.1 | Territoires                                    | 145 |     |  |     |
| 5.6.2 | Investissements                                | 150 |     |  |     |
| 5.6.3 | Ressources humaines                            | 154 |     |  |     |
| 5.6.4 | Gouvernance                                    | 159 |     |  |     |

## 5.1 ÉDITORIAL



Naturellement impliqué au plus près de ses territoires, le Groupe Crédit Mutuel Nord Europe affronte cette crise sanitaire fidèle à ses valeurs fondatrices de proximité, solidarité et responsabilité. Notre ADN mutualiste s'incarne de manière tangible au travers d'actions concrètes : aider, soutenir, communiquer, innover. C'est dans cette logique que dès le début de cette pandémie, le Groupe s'est mobilisé sans délai, révélant le sens profond de son engagement : écouter ses clients en difficulté, les accompagner et leur proposer des solutions adaptées.

Ce chapitre dédié à notre stratégie RSE permet un retour sur l'engagement sans faille des élus, des équipes, et ce à tous les niveaux de l'entreprise. Face aux conséquences dévastatrices de cette crise, le Groupe tient pleinement son rôle d'acteur de solidarité, affirmant ses valeurs et son ancrage local. La crise nous a offert une vision plus solidaire et fraternelle de notre société et c'est sur ces valeurs que nous mettrons tout en œuvre pour soutenir nos territoires dans leur reconstruction économique et sociétale. Plus que jamais, nous voulons recréer de la confiance, contribuer à une économie qui maîtrise ses impacts et préserve les générations futures. Ce monde d'après, nous l'imaginons également avec une dimension environnementale forte pour répondre aux enjeux climatiques. De l'économie à l'écologie il n'y a qu'un

pas, pas que franchit naturellement le Groupe CMNE à travers de nombreuses initiatives et actions concrètes décrites ici. Car il n'y a rien de plus naturel pour un groupe mutualiste, attentif au bien commun, d'apporter sa pierre à l'édifice pour un développement responsable et durable.

**Olivier OGER**  
Président

**Éric CHARPENTIER**  
Directeur Général

## 5.2 RÉTROSPECTIVE 2020

|           |  |
|-----------|--|
| Janvier   | Appel à projet de la Fondation CMNE sur le thème des circuits courts et de l'économie circulaire<br>Appel à projet de la Fondation CMNE dédié aux collaborateurs sur le thème de la Solidarité<br>Lancement de la solution « DEAFI » pour rendre plus accessibles nos produits et services auprès de nos clients sourds et malentendants, aussi bien à distance qu'en agence |
| Février   | Signature d'un nouvel accord salarial<br>Le Crédit Mutuel en tête du classement « meilleur employeur 2020 » par Capital<br>La Fondation CMNE est mécène officiel de l'exposition William Kentridge au LaM de Villeneuve d'Ascq   |
| Mars      | Organisation de la semaine de la mixité femmes / hommes sur le thème de l'ambition professionnelle<br>Sortie de 2 guides sur les bonnes pratiques réseaux sociaux et la gestion des données personnelles<br>Lancement des ateliers sur la prévention et la gestion des incivilités<br>Soutien aux entreprises via le Prêt Garanti par l'Etat                                 |
| Avril     | Sortie d'une saga vidéo « tous mobilisés » pour mettre à l'honneur les collaborateurs durant le confinement<br>Partenariat avec la plateforme de culture générale Artips<br>Mise en place de la solution gratuite e-retrait banque   |
| Mai       | Organisation des Assemblées Générales des caisses locales et Assemblée Générale Fédérale à distance  |
| Juin      | Lancement par La Française de la 1ère SCPI viticole<br>Réalisation de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail digitale<br>Mise en place des rendez-vous vidéo pour les clients  |
| Juillet   | Élargissement des conditions d'accès au télétravail pour les collaborateurs du siège<br>Création d'un point d'entrée unique pour la communication dédiée à la RSE  |
| Septembre | Soutien à l'opération Entrepreneurs dans la Ville<br>Participation à la Semaine Européenne de la Mobilité<br>Renouvellement du partenariat avec le LOSC pour 2 saisons<br>Mise en place de la Cyber Clean Up Week durant la Semaine Européenne du Développement Durable<br>Lancement d'un défi Zéro Papier pour les caisses locales autour de la signature électronique      |
| Octobre   | Création du 4 <sup>e</sup> axe de la Fondation dédié à l'Environnement<br>Signature d'un accord en faveur de la prévention des incivilités et des agressions<br>Soutien à l'Institut Pasteur de 180 000 euros pour rendre possible les recherches contre la Covid-19   |
| Novembre  | Participation à la Semaine Européenne de réduction des déchets<br>Participation à la Semaine pour les personnes en situation de handicap   |
| Décembre  | Lancement des ateliers autour de la parentalité<br>Changement du fournisseur d'énergie : Plüm Energie devient le fournisseur 100% vert du CMNE   |

## 5.3 MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CMNE

### Nos ressources



#### DES HOMMES ET DES FEMMES

3 953  
salariés

1 304  
administrateurs  
élus

1,7 M  
clients-  
sociétaires



#### UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

515  
points de vente  
297 en France et 218 en Belgique

417  
guichets automatiques  
bancaires

25,2 %  
de points de vente en  
milieu rural



#### FINANCIER

3 519 M€  
de fonds  
propres

765 M€  
de produit  
net bancaire



#### INNOVATION

Watson  
Assistant virtuel  
pour les conseillers<sup>(1)</sup>

Le Lab CMNE  
Plateforme digitale  
et collaborative<sup>(1)</sup>



#### MULTICANAL

Rendez-  
vous vidéo<sup>(1)</sup>

6 centres  
de relations  
clients basés en  
région<sup>(1)</sup>

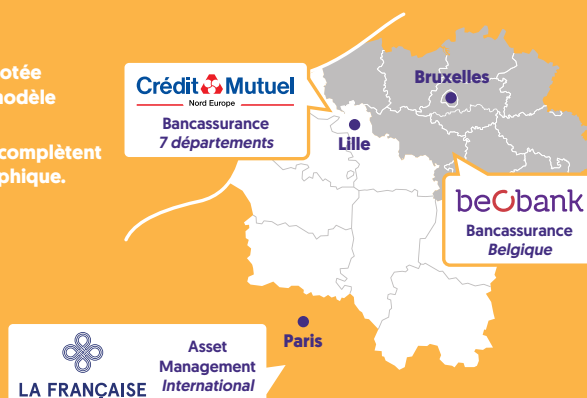
### Notre modèle

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

### Notre création de valeurs

#### SOUTIEN AUX TERRITOIRES<sup>(1)</sup>

Fonds de soutien pour accompagner l'Institut Pasteur de Lille dans ses travaux de recherche contre la Covid-19, et pour soutenir plus de 310 structures locales venant en aide aux personnes fragilisées par la crise.

Appel à projets de la Fondation Crédit Mutuel Nord Europe "penser le monde d'après, agir pour les plus vulnérables".

Soutien aux projets sportifs et culturels de ses régions.

#### SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Ratio de solvabilité de **24,5 %**.

#### DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

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

**94,2 %** des collaborateurs formés.

**50 %** des formations réalisées à distance.<sup>(1)</sup>

Mise en place d'une **Structure Data Groupe** commune au CMNE et à Beobank, pour développer une politique et une culture data transverse.

#### BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Télétravail généralisé à l'ensemble des métiers.

Accord agressions et incivilités pour protéger les chargés de clientèle.

Accord égalité professionnelle renouvelé en 2020. Beobank récompensé par le label international **Top employer**.

#### ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS<sup>(1)</sup>

Prêts Garantis par l'Etat (PGE), reports d'échéances, réorganisations internes pour répondre avec efficacité et réactivité aux besoins des clients durant la crise.

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

#### ENGAGEMENT SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL

**8,9 Md €** d'encours ISR La Française<sup>(2)</sup>.

**935 529** euros accordés par La Fondation CMNE.

**100 %** d'énergie verte au CMNE

Les données 2020 sont au périmètre du Groupe, hormis : (1) périmètre CMNE et (2) périmètre La Française.

## 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. 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   | Risques significatifs extra-financiers  | Principales mesures de prévention et de protection  | Indicateurs de performance  |
|--|---|---|---|---|
| Impact socio-économique de la banque sur ses territoires                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Défaillance des systèmes informatiques</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de fraude</li> <li>● Risque de perte de produit net bancaire</li> <li>● Risque de rupture de la continuité de service</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Politique de sécurité et de continuité d'activité Groupe CMNE (PUPA)</li> <li>● Code de déontologie et procédures annexes</li> <li>● Guide de protection des données personnelles (RGPD)</li> <li>● Politique de sensibilisation à la sécurité de l'information</li> <li>● Directive européenne sur les Services de Paiement (DSP2)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Taux de disponibilité du Système Global (EI) CFCMNE</li> <li>● Taux de disponibilité du téléprocessing CFCMNE</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mauvaise adaptation de notre offre produits et de nos canaux de distribution à la demande</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de perte de clientèle</li> <li>● Risque de dégradation de l'image du CMNE et des relations avec les sociétaires</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Contacts protéiformes : réseau d'agences – Centre de Relation Clients – site cmne.fr – appli sur smartphones, tchat, rendez-vous en vidéo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Délai de réponse moyen aux réclamations clients CFCMNE</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Absence d'offre produit dédié à la clientèle fragile</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de perte de clientèle</li> <li>● Risque de perte de confiance des parties prenantes</li> <li>● Risque de sanction financière</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Politique clientèle fragile</li> <li>● Offre clientèle fragile (OCF) et Facil'Accès</li> <li>● Nouvelles mesures d'accompagnement pour favoriser l'inclusion bancaire (gel tarifaire, plafonnement des frais...)</li> <li>● Caisse solidaire</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nombre de micro crédits accordés CFCMNE</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diminution des actions de partenariat ou de mécénat</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de dégradation de l'image du CMNE</li> <li>● Risque de perte de clientèle et de l'attractivité</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Politique de Gestion des caisses locales pour attribution des budgets de sponsoring en local</li> <li>● Cadre budgétaire</li> <li>● Fondation CMNE</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Budget sponsoring CFCMNE</li> </ul>  |
| Investir et agir concrètement pour réduire l'impact de nos activités sur nos territoires | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Non développement de l'encours d'investissement responsable</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de dégradation de l'image du CMNE</li> <li>● Risque de perte de clientèle et de l'attractivité</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Club Zéro Carbon</li> <li>● Processus d'investissement</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encours ISR La Française</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Non prise en compte dans les métiers du Groupe de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de non-conformité réglementaire</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Audit énergétique</li> <li>● Fournisseur d'énergie 100 % verte</li> <li>● BEGES</li> <li>● Eco gestes</li> <li>● Actions de sensibilisation - communication</li> <li>● Recyclage : partenariat Elise</li> <li>● Signature électronique</li> <li>● Plan Eco Mobilité</li> <li>● Télétravail</li> <li>● Flotte véhicules hybrides</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Consommation d'énergie pour le Groupe</li> <li>● Consommation de papier pour le Groupe</li> </ul>                        |

| Domaine                  | Faits générateurs   | Risques significatifs extra-financiers   | Principales mesures de prévention et de protection   | Indicateurs de performance  |
|--------------------------|---|--|--|---|
| Ressources Humaines      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Défaut de formation</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risques liés aux relations clientèle et aux pratiques commerciales</li> <li>● Risques liés à l'actualisation des compétences</li> <li>● Risques de pratiques professionnelles incorrectes</li> <li>● Risque de non-respect des procédures, de manquement à la déontologie, à la réglementation</li> <li>● Risque de défaut de conseil</li> <li>● Risque de non-conformité avec la réglementation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de formation</li> <li>● Digitalisation des formations : MOOC, e-learning, bibliothèque de formations à distance</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● % de la masse salariale consacrée à la formation pour le Groupe</li> </ul>   |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Démobilisation des collaborateurs (management, reconnaissance professionnelle, qualité de vie au travail)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque d'absentéisme</li> <li>● Risque de turnover important</li> <li>● Risque de non-respect des procédures et de défaut de conseil aux clients</li> <li>● Risque de malveillance, fraude, sabotage et vol interne</li> <li>● Risque de dégradation de la relation clientèle</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs via des entretiens</li> <li>● Accord Télétravail</li> <li>● Accord Qualité de vie au travail</li> <li>● Politique salariale</li> <li>● Plan de formation managériale</li> <li>● Accord pour la prévention des agressions et des incivilités</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evolution du taux de turn over CFCMNE</li> <li>● Evolution du taux d'absentéisme maladie pour le Groupe</li> </ul> |
| Gouvernance / Conformité | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Défaut de formation des élus</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque d'inadéquation des compétences</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de formation des élus</li> <li>● Code, droit et devoirs des élus</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nombre total d'heures dispensées aux élus CFCMNE</li> </ul>  |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Non-respect des procédures réglementaires</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Risque de fraude interne et externe</li> <li>● Risque de non-conformité réglementaire</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Formation anticorruption</li> <li>● Politique de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (LCB-FT)</li> <li>● Politique de lutte contre l'évasion fiscale</li> <li>● Politique de lutte contre la corruption et la fraude interne</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● % de collaborateurs formés à la LCB FT CFCMNE</li> </ul>   |

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 microcrédits 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. Dans cette crise sanitaire le CMNE s'est mobilisé pour apporter soutien et solutions à l'ensemble de ses clients. Grâce à la force de son modèle mutualiste, son ancrage, son maillage territorial, et la relation très forte entre les clients et leurs conseillers, le CMNE est resté le tiers de confiance dans cette période bouleversée. Engagé, le Groupe est prêt à jouer pleinement son rôle pour accompagner durablement le rebond de l'économie de ses territoires.

- **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**<sup>[1]</sup>

| Libellé de l'indicateur   | 2020     | 2019        | Commentaires   |
|---|----------|-------------|--|
| Évolution du délai moyen de réponse aux réclamations              | 10 jours | 12,37 jours | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Démarche volontariste de détection des réclamations</li> <li>● Formation en ligne sur la gestion des réclamations pour l'ensemble des collaborateurs du réseau et des Centres de Relation Clients</li> <li>● Remontée systématique des réclamations dans l'outil interne</li> </ul> |
| Évolution du taux de disponibilité du système informatique global | 99,5 %   | 99,42 %     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fiabilisation de l'ensemble des systèmes informatiques grâce à la mutualisation des moyens avec le prestataire Euro Information</li> </ul>  |
| Évolution du budget dédié aux partenariats et sponsoring          | 2,05 M€  | 3,24 M€     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Annulation de nombreux événements en lien avec la pandémie</li> </ul>   |
| Nombre de dossiers de microcrédits accordés dans l'année          | 258      | 402         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'objectif est de faire mieux en "qualité pas en quantité"</li> <li>● Montant global : 548 000 euros en 2020</li> </ul>   |

- **Nos Dispositifs** : politique clientèle fragile, proximité relationnelle grâce à des moyens de contact protéiformes (agences physiques, site cmne.fr, Centres de Relation 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.

[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.

## Un Groupe qui se mobilise face à la crise sanitaire

### S'adapter

Lorsque la crise sanitaire et le confinement ont paralysé l'économie, les banques ont été appelées à jouer un rôle de soutien. Pour le Groupe CMNE, l'enjeu a d'abord été de garantir la sécurité de ses collaborateurs et de maintenir ses activités essentielles. Cette crise sanitaire a démontré le rôle et l'utilité des métiers bancaires dans la vie des clients, des territoires et dans le fonctionnement de l'économie. Il a fallu adapter les outils pour permettre aux clients de rester en contact avec leur banque.

Les équipes des métiers supports, situées aux sièges, ont dès le 1er confinement travaillé à distance. Des protocoles sanitaires stricts ont été mis en place dans les agences et dans l'ensemble des locaux. Le télétravail a été la règle. Les deux confinements ont profondément bouleversé l'organisation ; l'ensemble des collaborateurs a fait preuve d'agilité.

L'usage des services à distance a été primordial : les appels sur les différents Centre de Relation Clients ont afflué et l'utilisation de la banque à distance [BAD] a été soutenue alors que le taux de fréquentation physique a reculé. Malgré un nombre croissant d'appels, le taux de qualité des appels reçus était proche des taux habituels. Très rapidement et afin d'assurer également la sécurité de ces collaborateurs, certains ont été équipés et formés pour recevoir les appels de chez eux.

Grâce à des roulements et à des process revus, la quasi-totalité des caisses locales et tous les points de vente en Belgique ont pu rester ouverts.

### Aider

Dès l'annonce du confinement, la priorité des banques françaises et donc du CMNE a été le soutien aux professionnels, aux entités de toutes tailles, notamment les TPE/PME, impactées par un arrêt brutal d'activité. Le CMNE a été proactif pour les soutenir et assurer un pont de trésorerie afin de surmonter la crise. En quelques jours, le CMNE a relevé le défi de mettre en marché le Prêt Garanti par l'Etat (PGE) avec des outils informatiques, une formation massive des conseillers, la diffusion d'éléments utiles aux clients. Plus de 3400 PGE ont ainsi été accordés à la clientèle professionnelle. Une équipe dédiée à ce type de demandes a été mise en place et renforcée pour gagner en réactivité. En agence, sur les Centres de Relation Clients et au siège ou souvent depuis leur domicile, les équipes se sont mobilisées pour proposer ce prêt et analyser chacun des dossiers de façon responsable.

Une partie des entreprises pourra démarrer le remboursement du PGE dès 2021, les autres auront besoin d'une année supplémentaire car elles n'auront pas toutes vues leur activité reprendre dans les mêmes conditions. Les Caisses de Crédit Mutuel ont décidé de permettre aux entreprises qui en feront la demande de débiter le remboursement en capital une année plus tard. Cette décision s'inscrit dans l'accompagnement personnalisé et la relation de confiance du Crédit Mutuel avec ses clients et sociétaires. Elle illustre l'engagement du Crédit Mutuel, banque des territoires, à contribuer au soutien et à la sauvegarde de l'économie locale.

Pour répondre aux clients professionnels touchés de plein fouet par le premier confinement, une équipe commerciale professionnelle en ligne a été créée en urgence pour prendre en charge à distance les portefeuilles des conseillers absents.

Le CMNE est partie prenante de « Reboost », un fonds destiné au tissu économique régional porté par différents acteurs économiques, en lien avec la Région Hauts-de-France et BPI France. Il permet aux PME en situation complexe, de bénéficier des fonds propres nécessaires à leur rebond, développement ou transformation.

Pour soutenir les étudiants et apprentis confrontés à des difficultés financières liées à la crise sanitaire, le Crédit Mutuel, dont le Crédit Mutuel Nord Europe, a mis en place un dispositif exceptionnel : l'Aide Mutualiste aux Étudiants et Apprentis d'un montant de 150 euros. Le Crédit Mutuel a également proposé la prolongation de la période de franchise de six mois supplémentaires du prêt étudiant.

En Belgique, plus de 3 000 reports (près de 460 millions d'euros) d'échéance ont été octroyés en quatre à cinq semaines. Le département Crédits a bénéficié du détachement temporaire de près de 40 collaborateurs du Réseau. Les collaborateurs des Centres Pro ont appelé plus de 600 clients qui n'avaient pas encore sollicité d'aide financière, pour les rassurer et leur proposer les services de la banque.

À La Française, les équipes des valeurs mobilières ont défendu au mieux les portefeuilles de leurs clients dans un contexte historique d'effondrement des marchés. La Française a permis d'échelonner ou de reporter les échéances du 2ème trimestre des loyers SCPI pour 1700 professionnels. Cette position solidaire a permis d'aider les locataires tout en préservant les intérêts des investisseurs.

### Innover

S'il a fallu s'adapter et agir dans l'urgence, le CMNE a mis son sens de l'innovation au service des clients pour leur proposer des solutions adaptées. Très rapidement, le CMNE comme les autres acteurs bancaires, a rehaussé le plafond du paiement sans contact en le faisant passer de 30 à 50 euros.

La solution « e-retrait banque », entièrement gratuite, permet aux clients non équipés de carte bancaire d'effectuer des retraits d'espèces dans les distributeurs automatiques de billets et de payer sans contact. Les clients n'ont eu besoin d'aucune manipulation pour bénéficier de cette solution favorisant le respect des mesures sanitaires. Innover, c'est aussi tirer les enseignements de la période de confinement pour repenser les modes de contact avec les clients. Au CMNE par exemple, le projet des « rendez-vous en vidéo » a été accéléré pour être déployé dès le mois de juin sur l'ensemble des points de vente. Un important dispositif de formation a été mis en place pour assurer le succès de ces rendez-vous à distance.

Une solution d'urgence a été déployée chez Beobank pour assurer des sessions de conseil en investissement à distance. Ce coup de pouce s'inscrit dans le cadre du projet de transformation digitale pour lequel 3 axes prioritaires ont été définis : l'enrichissement de l'application Beobank Mobile par de nouvelles fonctionnalités, le déploiement de la banque à distance et la poursuite des travaux pour arriver à une acquisition 100% digitale, ainsi que le développement de la culture digitale pour l'ensemble des collaborateurs.

Au CMNE, la signature électronique proposée aux clients depuis 2018 est incontournable et son utilisation s'est renforcée avec la crise sanitaire. Elle évite l'édition des contrats papiers et sécurise l'archivage. En 2020, les équipes RSE et la Direction Commerciale ont lancé un défi zéro papier afin d'accélérer le passage à la signature électronique [69% de contrats signés].

Indépendamment de la crise sanitaire et déjà depuis quelques années, les solutions de paiement s'adaptent à un environnement qui bouge rapidement, que ce soit du point de vue des technologies, des usages ou encore de la réglementation. Depuis 2019, le CMNE déploie la DSP2 (directive sur les services de paiement en ligne pour renforcer la sécurité). Pour accompagner cette évolution, le CMNE a mis à disposition de ses clients des formations, webinaires, tutoriels et des journées spécifiques en caisse locale.

Les solutions de paiement à distance Apple Pay, Paylib et Lyfpay ont également été intégrées.

Une solution nommée DEAFI et dédiée aux personnes sourdes et malentendantes a été déployée pour rendre plus accessibles les produits et services (service de traduction simultanée). Elle est accessible aussi bien à distance qu'en agence et permet aux clients de choisir un moyen de communication adapté pour échanger facilement avec le centre de relation clients du CMNE et/ou leur conseiller.

Grâce à la solidité de son système d'information et à l'implication des équipes informatiques, le Groupe CMNE a garanti une disponibilité et une fiabilité de son système informatique. Son taux de disponibilité et de fiabilité s'élève à 99,45 %.

## Soutenir

Soutenir ses clients, c'est trouver des solutions en période de crise mais c'est aussi les aider à rebondir. Quelques jours après la fin du premier confinement, Beobank a lancé une importante campagne média baptisée #JeSoutiensMonQuartier. En partageant le slogan #JeSoutiensMonQuartier sur les réseaux sociaux et en signalant leur boulanger, fleuriste ou magasin de chaussures préféré, les clients ont mis leurs boutiques locales à l'honneur. De leur côté, les commerçants ont pu commander des affiches sur le site dédié à la campagne et les apposer dans leur commerce. Les 100 premiers clients professionnels qui se sont inscrits sur le site de Beobank ont également bénéficié d'une campagne publicitaire gratuite sur Facebook. Cette campagne a été partagée en interne afin d'y inclure les collaborateurs.

Le CMNE a également relayé cette initiative pour soutenir les commerçants et artisans de quartier via une campagne de publicité placée sous le signe de l'humour et mettant en avant leurs innombrables qualités : « Pour que son activité aille croissant, soutenez votre boulanger », « Parce qu'il se coupe en 4 pour vous, soutenez votre coiffeur »

Pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire, la Fondation CMNE a lancé le 1er décembre 2020 son appel à projets annuel intitulé « Penser le monde d'après, agir pour les plus vulnérables » à destination

des associations luttant contre les inégalités et l'isolement des plus fragiles. Près de 150 000 euros permettront ainsi d'accélérer les meilleurs projets en réponse à la crise sanitaire. Face à l'urgence de la situation, la Fondation Crédit Mutuel Nord Europe a souhaité mettre ses forces au service de ceux qui luttent au quotidien contre les inégalités en ciblant trois thèmes précis où les besoins sont essentiels : l'équilibre alimentaire, l'accès au numérique pour tous et la force des liens intergénérationnels.

En mars 2020, et pour soutenir les fabricants locaux, le CMNE a choisi un fournisseur basé sur ses territoires pour fournir les masques des collaborateurs. C'est l'entreprise Miditex basée près de Saint Omer (62) qui a fourni 45 000 masques en tissus réutilisables. 148 000 masques jetables ont également été commandés auprès de la société Franprotec basée à Roncq (59).

## Communiquer

La crise sanitaire a fait naître de nombreuses interrogations et inquiétudes chez les clients, qu'ils soient professionnels, exploitants agricoles, particuliers, entreprises ou associations. Pour les informer, les rassurer ou même gérer leurs réclamations, les équipes Marketing Digital Data Innovation et Relations clientèle se sont mobilisées sur des sujets tels que les services de banque à distance, les modalités d'ouverture des agences, le dispositif de prêt garanti par l'État. Une communication avec des contenus adaptés, pédagogiques et empathiques a été diffusée pour répondre aux inquiétudes et questions des clients. L'ensemble des canaux, e-mails, newsletters, SMS, « messages game » dans l'espace transactionnel ainsi que les réseaux sociaux ont été utilisés afin de garantir une information rapide, fluide et juste. Les confinements ont renforcé la place prépondérante du numérique dans la vie de tous les jours (télétravail, enseignement à distance, vidéos avec les proches, consultations médicales en ligne...). Pour aider les clients à utiliser les outils de communication à distance, le CMNE a déployé une Foire Aux Questions, a mis en ligne des démonstrations vidéo alimentées par de nombreux tutoriels sur les opérations courantes les plus demandées par les clients.

La communication auprès des clients tout au long de la crise a été primordiale. L'enjeu était d'être réactif pour diffuser des informations claires et pédagogiques aux clients, en écho à l'évolution des mesures de soutien prises par le CMNE et celles des pouvoirs publics. La Française s'est, par exemple, lancée dans les podcasts. Ces courtes capsules audios thématiques ont permis de valoriser l'expertise de La Française dans différents domaines (immobilier, marchés financiers...). Ce format digital, a permis de maintenir un contact direct avec les clients et les rassurer.

5

## Un Groupe attentif à la relation et à la satisfaction clientèle

### Malgré la crise sanitaire le CMNE poursuit la mesure de la satisfaction client

Entre évolution des comportements et contexte économique et sanitaire exceptionnel, la Banque fait face à une révolution des usages et des comportements de vie. Dans ce contexte mouvant, le CMNE adapte ses outils pour collecter les informations de ses clients afin d'améliorer ses services. Il crée des lieux dédiés pour être à leur écoute.

**La Test Room** permet de recevoir ponctuellement clients et prospects pour récolter leurs impressions sur leur expérience utilisateurs avec les interfaces du CMNE ou leur demander un avis sur les produits.

**La Fabrique** est une salle de créativité et d'innovation au service de l'ensemble des collaborateurs. Le lieu se prête tout particulièrement aux nouvelles méthodes de travail et notamment à la co-construction avec les clients. Ouverte vers l'extérieur, cette salle pourra accueillir, dès que

les conditions sanitaires le permettront, des clients et sociétaires pour aider les équipes marketing à améliorer les produits et services existants et à construire les nouveaux services bancaires de demain.

**Le Lab CMNE** est une plateforme digitale et collaborative lancée en juin 2020. Elle donne la parole aux clients sur des sujets actuels tels que leurs attentes vis-à-vis de la banque après le confinement ou encore la digitalisation. Ils peuvent donner leurs avis, déposer leurs idées, commenter ou aimer les idées des autres participants, créant ainsi un sentiment d'attachement et d'appartenance et rendant l'ADN mutualiste du CMNE encore plus réel. En analysant les idées et commentaires fournis par les clients, les équipes du CMNE produisent des solutions (produits et services) en phase avec les attentes des clients. Le Lab CMNE est également accessible aux collaborateurs. Leur espace, lancé en décembre 2020, fonctionne de la même façon.

Le CMNE est à l'écoute de ses clients au quotidien à travers des enquêtes téléphoniques ponctuelles ou continues. Depuis plus de 3 ans, le CMNE a mis en place une enquête « à chaud » qui permet de donner la parole aux clients à J+1 suite à un contact avec un conseiller, le centre de relation ou une souscription réalisée sur la banque à distance. Pendant le premier confinement, une attention encore plus particulière a été portée sur les commentaires des clients, ce qui a permis d'adapter certaines actions ou d'apporter des réponses personnalisées. Cette démarche a permis de constater que les efforts et les adaptations mises en place correspondaient aux attentes des clients.

En 3 ans, 130 000 retours ont été recueillis et analysés. Les avis clients sont redescendus au niveau des responsables de points de vente afin qu'ils puissent, si besoin, apporter un complément et un retour aux clients. Ce dispositif permet d'améliorer la relation avec les clients mais aussi de constater un très bon niveau de satisfaction avec une note moyenne de 4,44/5. Au-delà de ce dispositif, le CMNE a mené 29 enquêtes en ligne ou par téléphone en 2020 auprès de ses clients et collaborateurs.

Chez Beobank, un questionnaire en ligne a été déployé pour mesurer la satisfaction des clients durant la période de crise. Sur les clients interrogés, 81,7 % estimaient que Beobank continuait à leur offrir des services de qualité (chargés de clientèle joignables facilement par téléphone ou par mail). La satisfaction globale des clients reste stable avec une note de 8,43/10 attribuée aux agences de Beobank.

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

### Un politique dédiée à la clientèle fragile

Le Crédit Mutuel Nord Europe est la banque de tous les clients et reste attentif à l'accompagnement de ceux qui traversent des situations de vie difficiles, que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Les entités du Crédit Mutuel Nord Europe s'engagent au travers d'un plan d'actions dans le respect des valeurs mutualistes, des règles d'éthique professionnelle et de déontologie.

Trois équipements réglementaires, composés d'un ensemble de produits et services essentiels du quotidien, sont proposés aujourd'hui : le Droit au Compte (DAC) avec l'offre de Services Bancaires de Base (SBB), les Prestations de Base (PdB), et l'Offre Clientèle Fragile (OCF) dénommée CM Facil'Accès. Ces offres sont portées à la connaissance du public sur le site internet et sont présentées dans les dépliants tarifaires afin d'assurer leur promotion.

Depuis le 1er janvier 2019, la réglementation impose un plafonnement des frais d'incidents et d'irrégularités de fonctionnement de compte à 25 € par mois pour tous les clients en situation de fragilité financière. Le Crédit Mutuel Nord Europe a choisi d'appliquer à partir du 24 août 2020 l'exonération totale des frais d'irrégularité de fonctionnement de compte et d'incidents de paiement en faveur des clients détenteurs de l'offre dédiée Facil'Accès.

En 2019, un groupe de travail issu de la démarche innovation du CMNE a réfléchi à la problématique des aidants (personnes qui accompagnent au quotidien un proche en situation de dépendance : maladie, handicap, vieillesse...) et des aidés (personne âgée, handicapée...) avec pour objectifs de proposer de nouveaux services ou produits réellement utiles aux aidants et aux aidés. Les équipes sont allées à la rencontre d'associations pour comprendre leurs préoccupations et leurs enjeux quotidiens, puis tester les idées auprès du public concerné. En mars 2021, une offre spécifique sera commercialisée couvrant tous les besoins : offre bancaire, produit de prévoyance, et crédit « autonomie ».

Le 6 octobre, à l'occasion de la journée des « aidants », Le Groupe La Française a réalisé des webinars pour informer, rassurer, conseiller et soutenir les collaborateurs concernés par ces situations personnelles.

### La gestion des réclamations clients : une priorité

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.

Le CMNE mène une politique volontariste en matière de réclamations clients et souhaite davantage de traçabilité. La sensibilisation 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 : 10 jours en 2020 contre 12,37 jours en 2019. La démarche qualité est au centre du dispositif : faire d'une réclamation un levier d'amélioration des process.

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. 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.

### La prise en charge des personnes en situation de surendettement

La prévention et le traitement du surendettement sont inscrits dans les actions historiques de solidarité, de mutualisme et de proximité du Crédit Mutuel Nord Europe.

Un service dédié, composé de collaborateurs expérimentés, guide les clients en difficultés financières susceptibles d'être éligibles à une procédure de surendettement. Pour chaque situation faisant l'objet d'une procédure de recouvrement amiable, une analyse est réalisée avec le client afin d'identifier l'origine des difficultés et ainsi formaliser différentes pistes de régularisation de sa situation. Cette démarche vise à accompagner le client en difficultés financières dans la recherche de solutions et ainsi, prévenir le risque de surendettement.

### La Caisse Solidaire

La Caisse Solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe a été créée en 2005 pour lutter contre l'exclusion bancaire et spécifiquement dédié à l'accès au crédit. Elle s'inscrit dans le cadre de la loi de programmation sur la cohésion sociale, dite Loi Borloo de 2005, et permet aux personnes qui sont exclues du crédit d'obtenir un microcrédit personnel. Alliant expertise sociale et financière, son but est d'accompagner des projets de vie et d'assurer un meilleur avenir aux plus démunis. 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, pour des besoins concernant la mobilité, la formation, l'équipement du logement et les événements 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. La crise a mis en pause une grande partie du monde associatif, qui a eu pour conséquences une baisse du nombre de microcrédits accordés en 2020 : 256 microcrédits pour un montant de 548 000 euros.

## Le Groupe CMNE : plus qu'un banquier

### Plus que jamais, la Solidarité et la Proximité

Ces engagements, piliers du mutualisme, ont pris tout leur sens durant la crise sanitaire. Les équipes de la communication événementielle du Groupe CMNE ont assisté à l'annulation progressive de nombreux événements que le Groupe devait soutenir sur l'année. Elles ont vu le monde du sport, de la culture s'arrêter. Le CMNE ne s'est pas désengagé et a, pour certains partenariats, maintenu son aide financière, notamment pour les événements annulés à la dernière minute, ou pour ceux qui ont tout de même réussi à maintenir une partie de la manifestation.

Pour découvrir comment les acteurs de la culture ont continué d'aller à la rencontre de leur public malgré le contexte, la web TV du CMNE « LA-hauts » a diffusé des reportages d'événements soutenus par le CMNE.

Le CMNE a lancé un fonds de soutien pour accompagner les structures participant à la recherche contre la Covid-19, et celles qui viennent en aide aux personnes fragilisées par la crise (personnes âgées, handicapées, en situation de précarité). Plus de 310 structures locales ont bénéficié ainsi de 420 000 € de dotations et l'Institut Pasteur de Lille a reçu un don de 180 000 €.

Le CMNE s'est également engagé aux côtés de la maison d'édition Pocket pour soutenir les Restaurants du Cœur. L'ouvrage solidaire « 13 à table ! » a été offert à 10 000 clients et sociétaires, et a permis de financer 40 000 repas pour les personnes accueillies aux Restos du Cœur durant l'hiver 2021.

La Française a soutenu le mouvement « Tous unis contre le virus » porté par la Fondation de France, l'AP-HP et l'Institut Pasteur en remettant une cagnotte de 22 562 euros. Les sommes traditionnellement utilisées pour les cadeaux de fin d'année ont été reversées à cette même association.

La Française a également choisi de soutenir l'association « tous contre le cancer » pour offrir un Noël aux enfants hospitalisés.

### La Fondation CMNE

Créée en 2013, la Fondation Crédit Mutuel Nord Europe accompagne les associations locales dans leurs projets. Présent depuis toujours sur ses territoires pour soutenir les associations et les acteurs locaux, le CMNE a en effet souhaité structurer ses actions. Depuis 2013, la banque dispose au travers de sa fondation d'une équipe et d'un budget dédié qui lui permet de pérenniser son action grâce à un plan pluriannuel de 5 ans.

En 2020, la Fondation Crédit Mutuel Nord Europe a assisté à l'annulation progressive de nombreux projets qu'elle devait soutenir sur l'année. Elle a vu la culture plonger dans un sommeil forcé, la formation tenter de résister malgré la distance imposée, les inégalités exploser et la crise s'installer. Dès les premiers jours, la Fondation s'est mobilisée pour maintenir l'ensemble de ses engagements en reportant sur un budget ultérieur, en rééchelonnant et en adaptant les projets. Résultat : ce sont plus de 900K€ qui ont été injectés pour soutenir 31 projets du territoire (9 dans le domaine de la culture, 15 dans celui de la solidarité et 7 pour la formation). Face à l'urgence de la situation, la Fondation a également lancé en décembre un appel à projets : « Penser le monde d'après, agir pour les plus vulnérables », composé de 3 thèmes (équilibre alimentaire,

accès au numérique pour tous et force des liens intergénérationnels). Il visait les associations/organismes des Hauts-de-France, des Ardennes et de la Marne ayant initié, dès le début de la crise, des projets d'envergure et pérennes envers un public vulnérable.

La Fondation CMNE agit sur trois axes :

**La culture** pour faire vibrer les territoires : en soutenant les grands acteurs culturels de ses régions, la Fondation Crédit Mutuel Nord Europe entend participer à démocratiser son accès, tout en accompagnant les initiatives contribuant au rayonnement et à l'attractivité du territoire. Elle est ainsi mécène régulier de L'Opéra de Lille, du Louvre-Lens, du LaM (Villeneuve d'Ascq), du Théâtre Impérial (Compiègne), du Palais des Beaux-Arts de Lille, de La Condition Publique (Roubaix) ou encore des Concerts de Poche. Un soutien aux acteurs culturels a été octroyé à hauteur de 450K€ en 2020.

**La formation** pour soutenir les talents de demain : la Fondation CMNE mise sur la jeunesse en soutenant des associations dont l'action vise à les encourager dans ce qu'ils veulent entreprendre. Elle s'attache à toucher pour cela des publics différents : jeunes en quête de repères, lycéens créatifs, étudiants issus de milieux modestes. Les projets de formation ont ainsi été soutenus à hauteur de 250K€.

**La solidarité** pour lutter contre l'exclusion : la Fondation a fait le choix de déployer ce domaine d'action via des appels à projets annuels. En 2020, elle a pris le parti de soutenir des projets audacieux qui favorisent la mise en place de circuits courts et répondent ainsi aux enjeux sociaux et environnementaux de notre époque. Les 7 lauréats proposent des initiatives variées qui font la promotion de pratiques locavores, de l'agriculture urbaine, de l'économie circulaire et de la biodiversité. Plus de 100K€ ont été dédiés pour accélérer les projets des lauréats.

La Fondation CMNE agit également régulièrement en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle à travers des mécénats plus ponctuels. A ce titre, elle a soutenu en 2020 le programme Entrepreneurs dans la ville porté par l'association Sport dans la ville Hauts de France pour l'accompagnement de jeunes adultes de condition modeste dans leur projet de création d'entreprise.

En complément de la culture, la formation et la solidarité, la Fondation CMNE élargit son champ d'action à l'environnement. En inscrivant dans la durée son engagement en faveur de l'environnement, la Fondation CMNE entend accélérer localement la transition écologique et lancer une démarche de compensation carbone. Pour cela, chaque année un appel à projets sera lancé. Le premier verra le jour au second semestre 2021 et récompensera des initiatives en lien avec la reforestation, les villes plus vertes...

### 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



accompagner dans leur propre transition.

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 souhait du Groupe CMNE, renforcé par la crise sanitaire, est de 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

- **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<sup>[1]</sup>**

| Libellé de l'indicateur                                     | 2020                                   | 2019                                  | Commentaires   |
|---|--|---------------------------------------|--|
| Évolution de l'encours ISR en % pour le groupe La Française | 21,6 % des fonds collectifs et mandats | 4,5 % des fonds collectifs et mandats | ● La stratégie de la Française est de devenir un gérant 100 % ISR  |
| Évolution de la consommation d'énergie Groupe               | 23 694 921 kW/h                        | 25 374 246 kW/h*                      | ● Eclairage LED dans les caisses - Gestion Technique Centralisée et thermostats intelligents                     |
| Évolution de la consommation de papier Groupe               | 253,07 tonnes                          | 271,6 tonnes                          | ● Dématérialisation<br>● Gestion Electronique des Documents<br>● Signature électronique<br>● Imprimantes à badge |

\* mise à jour de la donnée 2019

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<sub>2</sub>.

- **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, dématérialisation 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

#### 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 de la profession, le CMNE développe des solutions permettant d'accompagner 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].

Conscient des enjeux liés au développement de la méthanisation agricole sur son territoire, le CMNE se positionne comme un acteur de la filière. Une organisation dédiée est mise en place pour accompagner les demandes de financements de méthanisation. 17 projets ont ainsi été étudiés et 8 financements ont été accordés pour un montant de 11 853 000 euros sur 2020. Par ailleurs, le CMNE s'implique dans les événements majeurs régionaux de cette filière : Biogaz Europe et Expobiogaz [Lille les 02 & 03 septembre 2020]. Le CMNE a également intégré un groupe de travail dédié au financement régional des projets de méthanisation piloté par GRDF.

[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.

## Proposer des produits à impact social et environnemental positifs

Au travers de ses produits et services, le Groupe CMNE contribue de façon positive aux enjeux sociétaux, sociaux et environnementaux.

Afin d'encourager et de valoriser les pratiques responsables de ses clients, le CMNE propose une gamme de prêts pour des travaux de rénovation énergétique : le prêt réglementé Éco-prêt à taux zéro. Ce dernier offre des conditions de prêt privilégiées pour financer les équipements qui permettent des économies d'énergie, à la fois pour les résidences principales, secondaires ou locatives.

Au-delà des éco-prêts à taux zéro, des crédits économie d'énergie à court et long terme, de l'épargne solidaire et du financement des projets d'énergies renouvelables, le CMNE commercialise une offre dédiée aux clients qui souhaitent réduire leur empreinte carbone : c'est le cas de l'offre éco-mobilité à destination des particuliers et des professionnels, leur permettant de rouler plus écologique et à des tarifs attractifs.

Sur le marché des professionnels, 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'efficacité 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 faire évoluer leur démarche RSE, le CMNE propose le prêt « Transition RSE ».

Afin de donner du sens à son épargne, le CMNE propose le LDDS (Livret de Développement Durable et Solidaire). C'est un produit d'épargne dont les intérêts peuvent être reversés à des structures de l'économie sociale et solidaires locales sélectionnées par le CMNE. En échange de ce soutien financier, le client peut bénéficier d'une réduction d'impôt entre 66 et 75 % selon la nature de l'association bénéficiaire.

## Intégrer les risques climatiques

Les enjeux liés aux changements climatiques sont considérables et le rôle du secteur financier dans le financement de la transition vers une économie bas carbone est déterminant.

Les institutions financières devront prochainement publier l'exposition de leurs différents portefeuilles aux risques climatiques. Ces informations sont essentielles pour permettre aux investisseurs et aux particuliers de savoir si leur banque est « verte ». Dans ce contexte, les organes de contrôle attendent des banques des engagements pour décarboner les flux financiers et réduire leurs expositions aux risques climat. L'ensemble des entités du Crédit Mutuel s'engage à aligner ses activités sur les objectifs climatiques de l'Accord de Paris.

Afin d'identifier les risques climatiques auxquels le groupe CMNE est confronté, des travaux itératifs avec la Confédération Nationale du

Crédit Mutuel ont été initiés afin d'approcher de manière proportionnée les domaines concernés. Il s'agit d'intégrer et de suivre les risques climatiques et ESG dans la cartographie globale des risques et d'identifier des indicateurs de suivi.

Le Crédit Mutuel a participé fin d'année 2020 aux premiers exercices de stress tests de l'ACPR et travaille à l'intégration du risque climatique/ESG dans ses risques.

Même si Beobank n'est pas soumis à la même réglementation, la Banque a lancé un projet transverse nommé « Sustainability » et piloté au plus haut niveau de l'entreprise pour s'engager vers un développement plus durable.

## Le Groupe La Française, un asset manager engagé

Créer et proposer des solutions d'investissement ciblées pour le compte de tiers, telle est la mission du Groupe La Française depuis plus de 40 ans. Ce Groupe de gestion d'actifs multi spécialiste, filiale du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, porte une attention particulière aux conséquences que ses investissements ont sur la société et donc sur les conditions dans lesquelles cette épargne est valorisée. Sa responsabilité est non seulement de faire fructifier cette épargne mais également de créer les conditions du vivre ensemble de demain notamment au regard des transitions nécessaires associées au changement climatique et aux défis sociaux qu'elles impliquent.

La Française Asset Management (LFAM – société de gestion du Groupe La Française) a annoncé son ambition de disposer d'une gamme de fonds ouverts 100% investissement durable d'ici fin 2022. 87 % des encours des fonds ouverts LFAM répondent déjà aux critères de durabilité.

La dimension durable est présente depuis une dizaine d'années au sein du groupe La Française. C'est depuis son centre de recherche – La Française Sustainable Investment Research – que La Française a développé une méthodologie de quantification de scores E, S et G et s'est dotée d'un process innovant de mesure des trajectoires 'carbone' (Low Carbon Trajectory - LCT). Cette méthodologie permet de déterminer si les entreprises des secteurs à fortes émissions de GES sont en ligne avec l'Accord de Paris. Cette approche, appliquée à la gestion crédit, représente un atout majeur car elle permet d'évaluer les risques et opportunités liés au changement climatique.

Le Centre de recherche et d'expertise La Française Sustainable Investment Research, a adapté sa méthodologie au crédit bancaire afin de fournir des empreintes carbone à son actionnaire, le CMNE, et au Crédit Mutuel plus largement.

En parallèle de ces innovations, La Française propose une gamme de fonds durables et a obtenu le label ISR pour deux fonds, La Française Obligations Carbon Impact et La Française Trésorerie en 2020. Au total 8 fonds de La Française sont labellisés ISR dont un fonds en Immobilier.

## Être vigilant sur le financement des secteurs polluants

### 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.

#### Minier

Politique s'appliquant à toutes les opérations financières destinées à des entreprises du secteur minier quelle que soit la ressource minière et

quel que soit le mode d'extraction utilisé. Elle couvre l'ensemble de la filière depuis l'exploration jusqu'à l'acheminement du minerai. Le CMNE s'engage à ne plus intervenir dans le financement ou les investissements directement affectés ou liés au développement, à la construction ou à l'extension d'installations minières ou métallurgiques si une des caractéristiques suivante est présente : projet de mines d'amiante, mines artisanales, impact critique sur une zone protégée ou une zone humide inscrite sur la liste de Ramsar, sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO.



### Énergies Nucléaires Civiles

Politique qui encadre les opérations et conseils fournis à des entreprises du secteur du nucléaire civil. Le groupe s'assure que toute demande s'inscrit dans le cadre des lois en vigueur ainsi que des standards et/ou recommandations émanant d'organismes indépendants du secteur nucléaire. Un processus de décision interne est défini et suit un cadre de référence prenant en compte notamment le pays hôte, le type de financement des projets concernés ainsi que les règles de financement internationales.

### Défense et Sécurité

Politique sectorielle afférente aux opérations réalisées avec des entreprises du secteur de la défense et de la sécurité. Elle reconnaît l'existence des conventions, des traités, accords et réglementations spécifiques à l'industrie de l'armement. Le groupe refuse toute participation dans des opérations relatives à des armes controversées et respecte des principes drastiques quant aux armes non conventionnelles ainsi qu'aux pays concernés par les financements.

## Agir sur l'environnement

### La lutte contre le gaspillage

De nombreuses actions sont menées chaque année afin de sensibiliser les collaborateurs aux « bons gestes ». 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.

Un univers dédié aux collaborateurs dans l'Intranet du Groupe centralise l'ensemble des actions en lien avec la stratégie RSE et propose aux collaborateurs différentes manières d'agir, éco-gestes pour réduire les consommations et éviter le gaspillage. Les collaborateurs sont régulièrement informés et sensibilisés grâce à des publications ciblées et publiées dans l'intranet.

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.

### Réduire 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. Les collaborateurs sont l'un des principaux moteurs de la création de valeur durable. Ils sont encouragés à se comporter de manière réactive et respectueuse. Le CMNE a noué un partenariat avec une start up locale « Energic » qui propose une application ludique. Une cinquantaine de collaborateurs du siège, répartis en groupes, a testé en 2020 ce challenge environnemental. Via une application dédiée, chaque équipe doit répondre à des quizz, proposer des idées et réaliser des défis autour de la transition énergétique.

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<sub>2</sub>. Un plan d'actions est mis en œuvre chaque année autour des thématiques du papier, de l'énergie et des déplacements.

Au-delà du bilan de ses émissions et du plan d'actions, le CMNE souhaite aller plus loin dans sa transition. En 2021 un nouvel axe de la Fondation CMNE verra le jour et sera entièrement dédié à des projets environnementaux financés grâce au mécanisme de la compensation carbone volontaire.

### Centrales thermiques au charbon

Politique qui s'applique aux financements, investissements/placements, émissions de garanties, opérations de commerce international, services et conseils financiers fournis à des entreprises productrices d'électricité à partir de centrales thermiques au charbon ou actives dans le secteur des centrales thermiques à charbon du fait de leur activité de développement, construction, exploitation et/ou démantèlement de centrales thermiques au charbon.

Le CMNE prend en considération le besoin de développement des populations et la nécessité de contribuer au progrès énergétique dans le respect des contraintes sociales et environnementales.

Le Groupe La Française met en œuvre plusieurs exclusions : les armes controversées, le tabac, et le charbon.

### Papier

Le principal levier pour réduire la consommation de papier à destination de la clientèle passe par la signature électronique et la numérisation des documents commerciaux. Un défi zéro papier a été organisé dans le réseau pour augmenter le taux de signature électronique des contrats éligibles. Au siège l'outil Watchdoc est déployé : l'impression reste en mémoire dans l'imprimante jusqu'à déblocage par l'utilisateur. Ce procédé permet un gain de papier en évitant les impressions non utilisées, ou celles plus lourdes que prévu, que l'utilisateur peut interrompre en cours. Cet outil permet également une approche statistique des impressions pour mieux gérer les consommables. En 2021 les caisses locales seront également équipées de l'outil Watchdoc.

La crise sanitaire a développé le travail à distance et l'échange intensif de mails et de documents. Pour sensibiliser les collaborateurs à l'impact du numérique sur l'environnement, un défi Cyber Clean Up Week a été organisé en écho au World Clean Up Day réalisé en 2019. Moins concret que les déchets, la pollution numérique est bien une réalité. L'idée de cette semaine dédiée était de sensibiliser pour adopter les bonnes pratiques numériques : gestion des mails, stockage des données, navigation sur le web. 37 000 MO de données ont été supprimées, soit l'équivalent d'une demi tonne de Co<sub>2</sub>.

Pour sa consommation interne de papier, le CMNE est également vigilant à l'utilisation de papier certifié PEFC et FSC.

Beobank a lancé le projet Digital@Beobank, avec une application mobile dédiée dont l'un des objectifs est le Zéro impression dans les agences d'ici 3 ans.

### Énergie

En 2020 le CMNE a consommé 9 927 060 kWh d'électricité. C'est près de 20 % de moins qu'en 2014. Grâce à la Gestion Technique Centralisée (GTC) au siège, aux thermostats intelligents installés dans les points de vente, et aux efforts de chacun, la consommation a baissé. Le CMNE souhaite aller plus loin dans sa démarche environnementale. Dans le cadre du renouvellement des contrats des fournisseurs d'énergie, le CMNE a choisi pour l'électricité Plüm Énergie, un fournisseur d'énergie 100 % verte et locale. Une offre collaborateurs sera proposée début 2021. Créé en 2016, Plüm achète directement l'électricité à des producteurs indépendants et français qui ont un impact local, écologique, économique et social en France. C'est une Entreprise Sociale et Solidaire reconnue par le Ministère de la Transition Écologique. Plüm est également classé par Greenpeace parmi les seuls fournisseurs "vraiment verts" en France.



## Eau

Le CMNE limite sa consommation d'eau grâce la pose d'Ecobag sur les WC et économise jusqu'à 2,5 litres d'eau à chaque chasse d'eau. Des réducteurs de débit (mousseurs) ont également été posés sur chaque robinet des sanitaires des sièges et des agences.

## Déplacements

Le CMNE a entrepris de favoriser la transition énergétique de sa flotte automobile en décidant notamment de ne plus acquérir de véhicule avec une motorisation diesel. En 2020, 48 véhicules hybrides ont remplacé les voitures diesel.

Compte tenu de la crise sanitaire, le nombre de visioconférences a été multiplié par 4 par rapport à 2019. Plus de 6,6 millions de kilomètres ont ainsi été évités. Néanmoins, le Groupe CMNE est attentif à l'usage raisonné des outils à distance qui induisent une pollution numérique.

La politique de déplacement interne met en avant l'utilisation des transports collectifs, le co-voiturage et encourage l'utilisation des vélos. Des infrastructures dédiées (garage sécurisé à vélo) ont été mises en place dans les différents bâtiments du siège. Des actions de communication sont réalisées afin de mobiliser les collaborateurs autour de la pratique régulière du vélo et de rappeler l'implication du groupe dans la préservation de l'environnement et de la transition écologique. Dans le cadre des dispositions prévues par l'article 50 de la loi de transition énergétique, le CMNE prend en charge depuis le 1er mars 2019, les frais engagés par les salariés se déplaçant à vélo ou vélo à assistance électrique, entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail ou dans le cadre des missions d'entreprise. En 2020, ce sont 27 471 kms réalisés à vélo qui ont été indemnisés (25 centimes d'€ du kilomètre). L'indemnité est plafonnée à 200 € par an et est exonérée de cotisations sociales et d'impôt sur le revenu. Elle est cumulable avec la prise en charge des frais de transport en commun déjà pris en partie en charge par le CMNE (abonnement de transport collectif ou de service public de location de vélo type V'Lille).

Le CMNE, comme d'autres acteurs des Hauts-de-France, s'est lancé dans une expérimentation unique en France sur les mobilités douces. L'objectif de cette étude est de tenter de mieux comprendre les choix de modes de transport utilisés par les habitants des Hauts-de-France pour les trajets domicile/travail. Pour des raisons scientifiques imposées par les chercheurs de l'Université de Valenciennes, seuls les collaborateurs du siège de Lille regroupés sur un même lieu de travail ont pu intégrer cette expérimentation.

## Déchets

Le tri sélectif et participatif pour recyclage est mis en place pour l'ensemble des collaborateurs du siège et du réseau des caisses locales. Depuis 2007, le CMNE est partenaire du prestataire Elise qui prend en charge la majorité du processus de valorisation des déchets. Il n'y a plus aucune poubelle individuelle. Durant la Semaine Européenne des déchets, une campagne de sensibilisation et d'affichage a été mise en place sur les poubelles pour mieux comprendre quel déchet pour quelle poubelle de tri. La communication a également mis l'accent sur le cycle de vie du déchet pour comprendre l'importance du tri pour le recyclage.

La Fondation CMNE a lancé au printemps 2020 un appel à projets orienté vers une thématique environnementale et intitulé « Circuit Court, mode de production, de consommation, court-circuitons ! ». Il visait à soutenir des projets audacieux qui répondent aux enjeux sociaux et environnementaux de notre époque.

L'enveloppe de plus de 100 000 euros a été reversée à 7 associations des territoires sélectionnées par le Conseil d'Administration de la Fondation parmi les 77 dossiers examinés. Les lauréats proposaient des initiatives variées qui font la promotion des pratiques locavores, de l'agriculture urbaine, de l'économie circulaire, de la biodiversité et prônent un fonctionnement respectueux de l'environnement.

### 5.6.3 Ressources humaines



Les collaborateurs sont au centre de la stratégie de développement mise en œuvre par le Groupe CMNE : le capital humain fait la force de l'entreprise. Le Groupe est depuis toujours attentif à développer une politique sociale engagée qui, au plus fort de la pandémie, a pris tout son sens.

Malgré la crise sanitaire et tout en posant comme prioritaire la sécurité et la santé des salariés, le CMNE a poursuivi tant ses politiques ambitieuses en matière de formation, de mobilité professionnelle, d'intégration des jeunes au travers de l'alternance, que ses engagements en matière d'égalité professionnelle ou encore en faveur du handicap.

Dans un monde bancaire en profonde mutation, la crise sanitaire a accéléré des évolutions déjà bien engagées dans le Groupe en matière d'organisation du travail, de modes de management, de transformation des métiers, de digitalisation ... Les acteurs RH et les managers ont un rôle clé dans cette période de bouleversement et de transformation profonde pour accompagner les collaborateurs du Groupe en étant attentif à leur épanouissement et à leur employabilité.

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

| Libellé indicateur   | 2020   | 2019   | Commentaires   |
|--|--------|--------|--|
| Évolution du % de la masse salariale consacrée à la formation Groupe | 4,66 % | 4,66 % | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Malgré la crise sanitaire la plupart des parcours de formation ont été maintenus et dispensés à distance ou en présentiel</li> </ul>  |
| Évolution du turnover CMNE   | 5,45 % | 5,36 % | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le Turn Over correspond au nombre de sorties/effectif moyen. Son évolution s'explique par la baisse de l'effectif lié au plus faible nombre d'embauches externes</li> </ul> |
| Évolution du taux d'absentéisme Groupe sur le motif maladie          | 5,60 % | 4,70 % | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les arrêts maladie pour garde d'enfants et les personnes vulnérables dans le cadre de la crise Covid sont intégrées dans le calcul de cet indicateur</li> </ul>             |

- **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, accord prévention des incivilités et agressions.

#### Des collaborateurs formés

##### La formation s'est adaptée

Le CMNE anticipe les compétences de demain et accompagne ses collaborateurs dans la transformation de leurs métiers, notamment grâce à la formation. Les périodes de confinement ont accéléré un phénomène déjà en marche depuis plusieurs années : l'évolution des métiers et le développement de compétences liées à la digitalisation.

Le CMNE dispose d'une structure entièrement dédiée à la formation des collaborateurs du Groupe. Les parcours métiers sont construits en s'appuyant systématiquement sur une démarche pédagogique progressive, pour accompagner au plus près les collaborateurs. Ces parcours intègrent des connaissances techniques et alternent des mises en situation, des périodes d'expérimentation et de consolidation. Ils sont amenés à évoluer régulièrement en termes de contenus et de durée.

Le programme 2020 s'articulait autour de 5 domaines de compétences : les actions collectives à dimension commerciale (développer ses connaissances sur les outils commerciaux, le réglementaire...), l'accompagnement de la transformation des métiers du siège (création d'une structure Data, mobilités internes...), les formations managériales, les softs skills (formations comportementales...) et enfin les formations diplômantes.

Dans le contexte de crise sanitaire, les formats de formation se sont adaptés. Les cursus métiers et les formations réglementaires ont été priorités pour permettre aux collaborateurs de poursuivre leur mobilité et leur évolution métier. Grâce à l'agilité des formateurs mais aussi de l'ensemble des collaborateurs, 14 169 jours de formation (sur 15 509 jours prévus) ont pu être dispensés à 2680 personnes dont 51,3 % à distance, ce qui correspond à 6,51% de la masse salariale pour le CMNE et 4,66 % pour le Groupe CMNE.

[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.

Un campus de formation a également vu le jour en 2020 à Lille, en complément de celui d'Arras. Ces deux sites permettent une optimisation des déplacements liés aux formations pour les collaborateurs en réduisant les temps de trajets.

Pour l'année scolaire 2019-2020, le CMNE a poursuivi sa politique de formation en alternance en accueillant 76 jeunes (dont 49 nouveaux), 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 d'entreprise 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. 120 jeunes ont également effectué un stage au CMNE.

## Des mobilités encouragées

Le CMNE considère la mobilité professionnelle comme une condition essentielle à son développement et à celui de ses collaborateurs. Il encourage les mobilités internes tant pour les collaborateurs du réseau que pour ceux du siège. Pour développer la mobilité interne au niveau du siège, les équipes RH ont mis en place différents outils permettant de donner de la visibilité aux métiers : documentation dédiée (fiches métiers et passerelles mobilité, parcours de formation personnalisés), forums mobilités organisés régulièrement, vidéos métiers, entretiens spécifiques, accompagnement externe pour définir son projet professionnel...

Les managers sont particulièrement impliqués dans le processus de recrutement interne. Une formation dédiée a été mise en place ainsi qu'un guide du « manager recruteur ». Dans le cadre des mobilités internes, les entretiens se font conjointement avec le manager, la RH et le candidat. Le CMNE comptabilise ainsi 346 mobilités en 2020 (fonctionnelles, promotionnelles, géographiques).

Afin de faciliter la mobilité des collaborateurs du réseau, la Direction RH du CMNE s'est dotée d'un outil destiné à optimiser les distances entre domicile et lieu de travail. Il s'intègre dans la stratégie RSE du CMNE grâce à la prise en compte des impacts environnementaux liés aux déplacements et s'inscrit également dans la politique « qualité de vie au travail » en favorisant un meilleur équilibre vie personnelle et vie professionnelle. En 2020, 58% des collaborateurs effectuent moins de 20km pour se rendre sur leur lieu de travail contre 54% en 2017.

## 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 une attention particulière à l'impact de ces changements sur la qualité de vie au travail de ses collaborateurs et leur bien-être. Le dialogue régulier avec les organisations syndicales permet l'évolution permanente des grands sujets sociaux comme la rémunération, l'égalité professionnelle, l'emploi des jeunes ou encore les réflexions autour de la qualité de vie au travail afin d'identifier quels sont les enjeux en lien notamment avec la crise sanitaire.

L'accord QVT 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...

Dans le contexte de crise sanitaire durant l'année 2020, la santé des collaborateurs est posée comme une priorité. Des réunions de cellules de crise ont été organisées très régulièrement afin de définir les règles et d'adapter les conditions de travail : mix télétravail et présentiel pour assurer la protection des collaborateurs dans le respect des règles sanitaires tout en veillant à ne pas les isoler et en tenant le rôle d'acteur essentiel de l'économie.

La Française a réalisé des MOOC pour permettre aux collaborateurs de se familiariser avec les outils de communication à distance et outils collaboratifs, très utiles durant les confinements.

Beobank a mis en place une e-bibliothèque de formations (e-learning) axées sur les soft skills : 2500 modules sont disponibles sur des thèmes variés (réunion efficace, assertivité, gestion du temps, gestion des conflits...). Un programme d'acculturation digitale a également été lancé pour les collaborateurs de Beobank sur différentes thématiques : applications mobiles, signature digitale, médias sociaux et pollution numérique.

Au-delà de l'engagement en matière de mobilité, le groupe souhaite accompagner les parcours et faire grandir les talents. Chaque année, un entretien annuel d'évaluation est réalisé entre le manager et le collaborateur. C'est un temps fort pour chaque collaborateur qui permet d'évaluer le niveau de performance de l'année écoulée, de revenir sur les compétences développées mais aussi sur la réalisation des objectifs précédemment fixés.

Des entretiens professionnels sont également réalisés entre le collaborateur et son manager, a minima tous les deux ans, afin d'aborder le parcours du collaborateur et ses perspectives d'évolution professionnelle. Les collaborateurs ont également la possibilité de bénéficier d'entretiens avec un responsable RH pour approfondir les pistes évoquées lors de l'entretien professionnel. Enfin, pour encourager les collaborateurs à être acteurs de leur parcours, l'entreprise propose les postes ouverts au recrutement via des annonces postées sur l'intranet du CMNE.

En 2020, Beobank a fait le choix d'intégrer une nouvelle application en matière de gestion des talents. Au-delà de l'entretien de développement professionnel, le système permet à chaque collaborateur de prendre sa carrière en main, avec notamment la possibilité d'y incorporer son CV et ses souhaits de parcours professionnel.

À la Française, pour lutter contre l'isolement et la morosité, une chaîne nommée Antidote a été créée sur le réseau social d'entreprise. Pour permettre aux collaborateurs travaillant à distance, et d'être efficace lors des réunions, un guide intitulé "12 nuances de savoir être" a été publié.

Comme tous les ans le CMNE s'associe à la semaine dédiée à la qualité de vie au travail. Cette année et en raison de la crise sanitaire, elle a été conçue 100% digitale. Ce temps d'information est intervenu en plein « déconfinement » et a permis de communiquer sur la reprise du travail en toute sérénité.

Par ailleurs, comme tout salarié peut rencontrer au cours de sa vie des difficultés d'ordre professionnel et/ou personnel, pouvant entraîner des conséquences pour sa santé, le CMNE a mis en place différents types d'accompagnement. 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.

En octobre 2020 un nouvel accord relatif à la gestion des incivilités et agressions dans le cadre de la relation clientèle au CMNE a été conclu. Alors que les attaques à main armée ont considérablement diminué depuis des années, un autre phénomène a progressivement fait son apparition : les incivilités. Entre 2018 et 2019, et comme dans tous les établissements bancaires, au CMNE, le nombre d'incivilités a augmenté

de 25 %. Afin de protéger la santé et la sécurité des collaborateurs, tout en préservant la qualité de service, la direction a élaboré en relation avec les représentants du personnel, un plan d'action, de prévention et de gestion des incivilités avec comme principale évolution, la mise à disposition d'un outil permettant la déclaration et le suivi des incivilités.

Ce nouveau dispositif a été construit autour de 4 priorités : mieux préparer et accompagner les collaborateurs, sensibiliser les clients sur les comportements incivils et leurs conséquences, informer et outiller les acteurs (dont les managers) pour agir face à l'incivilité et enfin suivre et communiquer sur les incivilités.

Le magazine Capital a publié la liste des 500 meilleurs employeurs de France. Le Crédit Mutuel se classe en première position dans le secteur de la banque et des services financiers sur un total de 18 établissements évalués. Ce classement analyse notamment les entreprises en matière de conditions de travail, de perspectives de carrières, d'offre de formations, d'équilibre entre vie privée et professionnelle.... autant de sujets abordés régulièrement au CMNE.

Beobank a reçu, pour la troisième fois, la certification « Top Employer Belgique 2020 » qui récompense les entreprises qui ont prouvé qu'elles offrent à leurs employés d'excellentes conditions de travail et un environnement de travail de qualité, et pour qui le développement des talents est une priorité dans l'entreprise.

Beobank déménagera courant 2021 dans un nouveau siège conçu pour et par les collaborateurs. Un site dédié a été créé et nommé "Beobank House", pour préparer et accompagner l'installation des collaborateurs.

## Le télétravail

Le Groupe souhaite favoriser une certaine flexibilité quant aux nouvelles formes d'organisation du travail permettant notamment une meilleure gestion vie professionnelle/vie personnelle pour les collaborateurs. Le télétravail est expérimenté depuis 2016 au CMNE. Un accord d'entreprise a été signé en décembre 2018 : hors crise sanitaire, une journée de télétravail par semaine est possible pour les collaborateurs du siège et sous certaines conditions. Les managers des collaborateurs concernés sont formés pour les aider dans l'animation des équipes à distance.

La crise sanitaire et les mesures gouvernementales liées ont incité au télétravail à 100% lorsque cela était possible, afin notamment de limiter les interactions sociales sur le lieu de travail. Les collaborateurs du siège ont pu télétravailler à 100% et ceux du réseau en ont bénéficié lors du 2ème confinement et à raison d'une à deux journées par semaine et par collaborateur.

## Une politique engagée en faveur de la diversité

### Le handicap

Un autre enjeu important du groupe en matière de diversité, est la poursuite et le renforcement de l'emploi de salariés en situation de handicap, ainsi que le maintien et l'accompagnement des salariés confrontés au handicap au cours de leur vie professionnelle. 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. Conformément à ses valeurs et dans un contexte où le taux de chômage des personnes en situation de handicap représente le double du reste de la population active, le Groupe poursuit ses actions.

Le CMNE a signé mi-décembre 2020 son 4ème accord handicap avec deux engagements concrets en matière de reconnaissance du handicap (en 2020, le CMNE compte 103 salariés en situation de handicap - RQTH), d'intégration, de conditions de travail/de vie et d'aménagement de poste. Le CMNE veille notamment à développer toute relation utile avec les entreprises du secteur protégé, les unités bénéficiaires liées à ce développement sont d'ailleurs en augmentation de plus de 7 points depuis 2014.

À l'automne 2020 la Française a lancé une grande enquête sur le télétravail, première étape à la réflexion menée sur le déploiement de cette pratique. Déjà expérimenté par le Groupe, l'expérience du confinement a modifié favorablement l'appréciation du télétravail.

Chez Beobank la mise en place en quelques jours du télétravail à grande échelle a démontré la flexibilité et l'agilité des collaborateurs de la banque vis-à-vis de cette nouvelle manière de travailler.

### La qualité du management

Depuis 2017, un nouveau mode 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. 71% du réseau pratique ce type de management.

Depuis 2015 une cinquantaine de managers du CMNE ont par ailleurs bénéficié de méthodes d'apprentissage innovantes. Il s'agit d'une formation en développement personnel à dimension managériale élaborée par la chaire « leadership et compétences managériales » de l'EDHEC de Lille. L'apprentissage par l'intelligence collective y est particulièrement développé.

La qualité du management est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des collaborateurs. Le plan de développement des compétences prévoit à ce titre des formations de la prise de fonction jusqu'au perfectionnement managérial, en passant par le développement personnel et l'évolution des modes de management.

Les nouveaux managers sont systématiquement accompagnés dans leur prise de poste. La formation aux fondamentaux du management a entre autres été repensée et les managers confirmés ont désormais accès à une base de formations présentes : les ateliers du management. Ces formations dédiées aux softs skills ont dû pour la plupart être reportées en raison de la crise sanitaire. 166 collaborateurs ont néanmoins été formés en 2020.

Grâce à ce nouvel accord, les collaborateurs et parents d'enfants à charge en situation de handicap pourront bénéficier de 2 journées (contre une) d'absence rémunérée pour effectuer toutes les démarches liées au handicap de l'enfant. Les collaborateurs en situation de handicap peuvent également bénéficier de chèques emploi service universel d'un montant de 1400 €/an.

Comme chaque année le groupe CMNE s'investit dans la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEEPH). Cette année, un format 100% digital a été pensé afin de rappeler à l'ensemble des collaborateurs nos actions en faveur de l'emploi de personnes en situation de handicap. Des vidéos ont été publiées dans l'intranet mettant en avant les témoignages de collaborateurs en situation de handicap, des partenaires du secteur protégé ainsi que les référents Handicap de la DRH.

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 ou en langage parlé (lecture labiale) grâce à une webcam, ou discussion en tchat français adapté.

## La mixité

La diversité des collaborateurs d'une entreprise apporte richesse, productivité et donc performance dans ses activités. Elle n'est possible que si l'entreprise a mis en place une politique de non-discrimination, d'égalité des chances et de mixité. Un 5ème accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au Crédit Mutuel Nord Europe a été signé en octobre 2020, pour une durée de 3 ans. Le CMNE réaffirme son engagement et sa volonté de poursuivre ses progrès en matière de mixité et d'égalité professionnelle F/H. Le bilan de l'accord précédent a montré des résultats satisfaisants.

Le bilan a également mis en exergue quelques axes de progrès notamment en matière d'accès des femmes au statut cadre ou aux postes à dimension managériale. L'un des objectifs de ce nouvel accord est de compter un tiers de femmes parmi les cadres et les managers. Sur le thème de la parentalité, des ateliers sont désormais systématiquement proposés aux collaboratrices de retour de congé maternité, d'adoption ou parental en leur donnant un cadre de réflexion sur les nouveaux équilibres à trouver.

En écho à la « Journée Internationale du Droit des Femmes » le 8 mars, le CMNE organise chaque année la semaine de la mixité. En 2020, le CMNE a choisi de mettre à l'honneur les portraits de collaboratrices managers.

La Française a organisé une exposition intitulée « le sens de l'histoire » afin de retracer l'évolution de la place des femmes dans la société et le travail, ainsi que celle de l'égalité des chances. Dans sa démarche de mixité et de valorisation des parcours féminins, la Française a également lancé un dispositif baptisé « furt'her ». Son objectif est de parer à une sous-représentativité féminine observée dans certains métiers et parmi les plus hautes rémunérations de l'entreprise. Afin d'accompagner et développer le leadership des collaboratrices à potentiel, différentes actions seront organisées en 2021 comme des rencontres inspirantes, des moments informels pour activer son réseau (networking), mais aussi un programme de mentoring. Celui-ci a déjà débuté avec 12 mentors investis dans l'accompagnement au quotidien et le conseil auprès de femmes de talents.

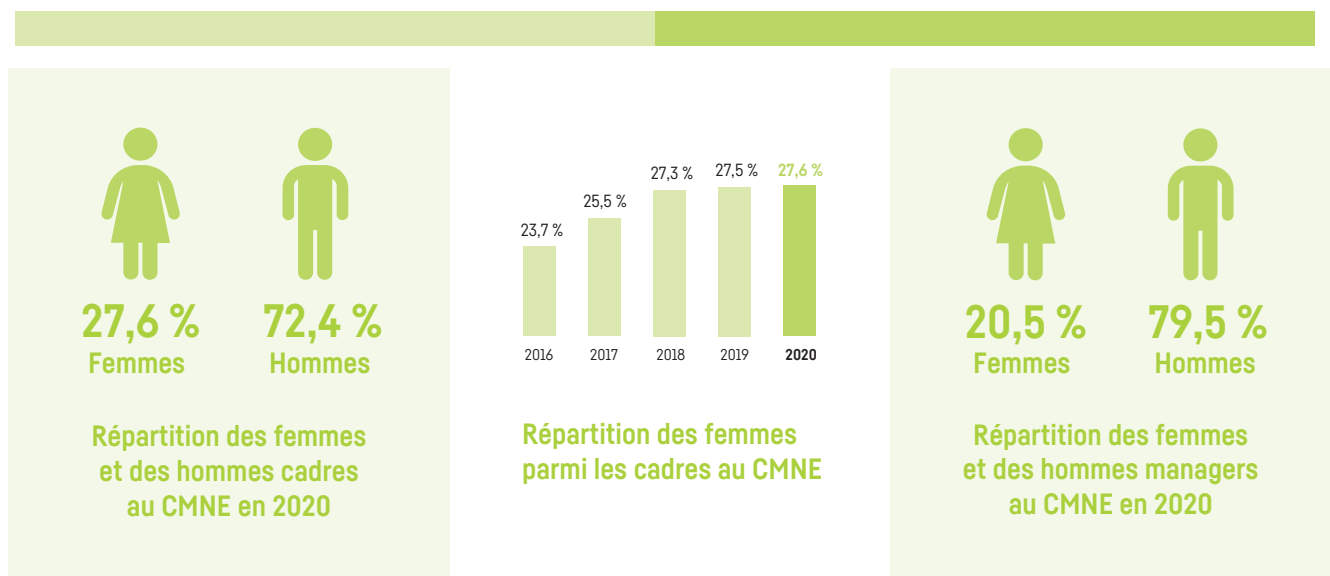
## INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMME/HOMME

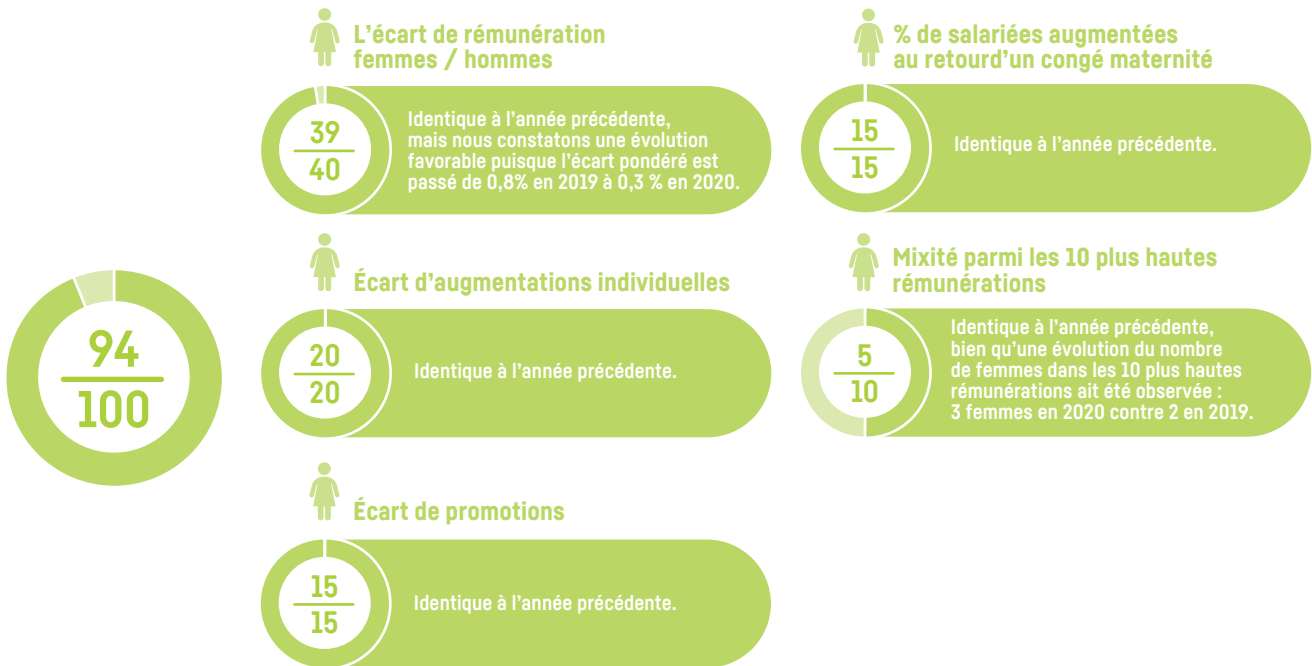
# RÉPARTITION DES FEMMES ET DES HOMMES AU CMNE

**49,2 %**  
Femmes

Répartition des femmes et des hommes  
au CMNE en 2020

**50,8 %**  
Hommes





## Des collaborateurs engagés

Le CMNE est partenaire de « Squad Emploi », dont l'objectif est d'aider à l'insertion de jeunes diplômés de l'enseignement supérieur. La 11e édition de ce dispositif a été lancée en janvier 2020 avec 7 managers qui accompagnent 7 jeunes diplômés en difficulté dans leur insertion professionnelle. En 10 ans de partenariat, le CMNE est fier d'avoir accompagné ces jeunes dont près de 80 % ont trouvé un emploi.

Réseau Etincelle est un dispositif de réinsertion de jeunes sortis du système scolaire sans diplôme ou avec de faibles qualifications. Pour les aider, des collaborateurs CMNE animent chaque année une formation très pratique "ma banque et moi : mode d'emploi".

En 2020 et dans le cadre du projet « Entrepreneurs dans la ville », un groupe de collaborateurs a accompagné des jeunes entrepreneurs des quartiers sensibles dans la mise en place de leur projet de création d'entreprise.

Parmi ses nombreux soutiens, 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. Six collaborateurs du CMNE parrainent les microentreprises créées par des collégiens ou des lycéens dans le cadre de ce programme qui vise à insuffler l'esprit d'entreprendre chez les jeunes.

Pour la 3ème année, la Fondation CMNE a mis 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, ont reçu leur prix à l'occasion de la soirée des vœux.

Sous la devise « Ensemble, retrouvons-nous les manches », les collaborateurs de Beobank peuvent chaque année échanger un jour de travail contre un jour de bénévolat auprès d'une organisation caritative belge sélectionnée par UFB (United Fund for Belgium).

La Française a mis à l'honneur les « aidants » durant la journée qui leur est consacrée. Des webinars ont permis de répondre à toutes les questions liées à cette problématique.

Pour l'année scolaire 2019-2020, le CMNE a poursuivi sa politique de formation en alternance en accueillant 76 jeunes (dont 49 nouveaux), pour la plupart étudiants en Master 1 ou Master 2.

## 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. L'année 2020 marquée par la crise sanitaire renforce la pertinence de ce modèle.

- **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<sup>[1]</sup>**

| Libellé de l'indicateur   | 2020 | 2019    | Commentaires   |
|---|------|---------|--|
| Suivi du nombre total d'heures de formation dispensées aux élus       | 445  | 2 599,5 | ● la quasi totalité des formations a été annulée en raison de la crise sanitaire et n'a pas pu être dispensée à distance |
| % de collaborateurs CMNE formés à la lutte anti-blanchiment par année | 94 % | 33 %    | ● Le module de formation a été dispensé sur 2020   |

- **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, sociétaires 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 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

Chaque année, les Assemblées Générales des caisses locales se déroulent entre mars et avril. En 2020, la crise sanitaire a bouleversé ce rendez-vous mutualiste très attendu des clients-sociétaires. Conformément à l'ordonnance du 25 mars 2020 sur la continuité de la vie économique et sociale complétée par le décret n°2020-418 du 10 avril 2020 portant adaptation des règles de réunion et de délibération des assemblées et organes dirigeants des personnes morales, les caisses locales ont réalisé leur Assemblée Générale à distance. Ainsi 19 assemblée générales se sont tenues en physique avant le 1er confinement annoncé le 13 mars et 122 se sont tenues à distance tout en veillant au maintien du fonctionnement des instances de gouvernance et avec le déploiement de moyens techniques adaptés pour garantir la sécurité de chacun. Les rencontres annuelles au niveau fédéral se sont également tenues à distance.

[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.

## 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 2020, en raison de la crise sanitaire et des restrictions, la plupart des formations ont dû être annulées. 445 heures de formation ont été dispensées (contre 2600 en 2019).

Depuis 2014, les élus peuvent s'inscrire aux formations via un applicatif dédié accessible uniquement par le Directeur de Caisse. Depuis juin 2020, les élus peuvent désormais s'inscrire eux-mêmes aux formations via un nouvel environnement disponible sur leur espace personnel cmne.fr.

Grâce à cet outil, les élus peuvent consulter le catalogue complet de formations, ainsi que les fiches pédagogiques détaillées de chacune d'entre elles, en un simple clic. Chaque Caisse Locale dispose au sein de son conseil d'administration d'un correspondant formation, qui peut si besoin se substituer aux élus de sa caisse.

Des tests vont être effectués dans plusieurs caisses locales courant du 1er semestre 2021, sur la mise en place des formations à distance. Deux types de formations seront proposés : l'autoformation (modules de formation de 5 à 45 min) ainsi que les micros-formations de 20 min organisées dans le cadre d'une réunion de conseil, en présentiel ou par Skype Entreprise.

## 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'accroître 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

## L'évolution de la Gouvernance du Crédit Mutuel Nord Europe

C'est dans un contexte inédit dans l'histoire du Groupe qu'Olivier Oger a été élu à la présidence des conseils d'administration de la Caisse fédérale et de la Fédération du CMNE. Compte tenu de la crise sanitaire, les Assemblées Générales Fédérales se sont déroulées à distance et c'est également à distance que les conseils d'administration de la Caisse fédérale et de la Fédération ont donc élu le nouveau président qui prend la succession d'André Halipré. Son parcours professionnel, notamment en tant que Directeur de l'EDHEC, lui permet d'appréhender avec sérénité ses nouvelles missions. Olivier Oger a animé à distance et avec succès les réunions qui se sont tenues avec les élus dans le cadre du projet de Convergence avec Crédit Mutuel Alliance Fédérale, projet sur lequel les élus se sont exprimés à la quasi unanimité.

La Gouvernance du Groupe La Française a également évolué avec la nomination de Patrick Rivière en tant que Président du Directoire suite au départ de Xavier Lépine.

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.

En 2019, les membres du Comité de Direction ont été formés en présentiel par le cabinet PWC. L'ensemble des collaborateurs du CMNE ont quant à eux suivi une formation en ligne. Comme le précise la loi, cette sensibilisation doit être réalisée régulièrement. En 2020 le CMNE a sensibilisé via l'intranet sur la politique cadeaux, invitations et avantages ainsi que sur la faculté de signalement.

Parallèlement, des procédures d'évaluation des tiers (fournisseurs, sponsoring) avec lesquels l'entreprise est en relation ont été mises en œuvre sur le fondement de la cartographie. Le niveau de risque des tiers est apprécié à partir des informations collectées dans un questionnaire éthique d'une part, et de l'analyse des conditions dans lesquelles s'inscrit la relation envisagée (ou de l'analyse de la nature et de l'objet de la relation), d'autre part.

Chez Beobank une analyse d'écart a été menée fin 2020 afin d'identifier les adaptations éventuelles à apporter au dispositif anti-corruption de la Banque. La politique définit le cadre légal en matière de corruption et les principes généraux d'application pour tous afin d'éviter toute conduite qui constituerait un acte de corruption, ainsi que les sanctions liées au non-respect de la procédure.



## 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. Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitements, la centralisation des activités au sein de la fonction Sécurité financière a été mise en place et s'est accompagnée du renforcement de l'équipe en nombre d'analystes. L'application des contrôles (périodique, permanent) vise à s'assurer de la couverture des risques et de la bonne cohérence des procédures mises en place. Les évaluations effectuées en 2020 évaluent de manière « satisfaisantes » la qualité du dispositif.

Le Crédit Mutuel gère et assure la sécurité de nombreuses transactions financières et a conscience de sa responsabilité en tant qu'établissement de crédit. À ce titre, des efforts de sensibilisation des collaborateurs ont été consentis et des moyens de sécurité renforcés ont été instaurés sur certaines opérations et souscriptions effectuées par les 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.

En 2020 un webinar a été organisé par les équipes de la sécurité financière pour les conseillers clientèle. L'objectif est d'exercer une vigilance accrue sur les opérations sensibles, de garantir la sécurité des activités commerciales, d'optimiser les outils et process mis en place. Sur l'année 2020, l'ensemble des actions de formation a permis de former 94 % des collaborateurs.

## 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. Après l'introduction de la DSP (Directive sur les Services de Paiement) visant à réglementer les services de paiement sur une base juridique, la deuxième partie de cette directive européenne (DSP2) s'est déployée en 2020. La DSP2 est en place depuis le 14 septembre 2019 et vise à rendre les paiements en Europe encore plus simples, plus sûrs et plus efficaces. Cela signifie que toutes les transactions en ligne en Europe ne peuvent avoir lieu qu'après 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'accès aux services bancaires. Ainsi, le client ne pourra plus effectuer un achat par la simple saisie du numéro de carte bancaire et du code CVV (à l'exception des transactions présentant un risque minimal de fraude). Afin de donner à chacun le temps de faire ces changements, le CMNE accompagne ses clients et réalise la mise en place de la directive en plusieurs étapes.

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 du 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 2<sup>ème</sup> 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 142 et 143.

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

À 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](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (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 ou disponibles sur demande au siège de la société.

### 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<sup>[1]</sup> :

- 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 les informations prévues au deuxième alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière 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 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

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

- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité 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, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et au niveau de CF CMNE selon les indicateurs ;
- 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 [le cas échéant : 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 60 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 2020 et avril 2021 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 Relation 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.

## Commentaires

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 relatifs aux 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 clés de performance mais présente des indicateurs de résultats dans la Déclaration.

L'organisme tiers indépendant,  
Mazars SAS  
Paris La Défense, le 13 avril 2021

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

Formation des élus

Procédures réglementaires

### INDICATEURS QUANTITATIFS INCLUANT LES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Effectif

Taux de disponibilité du système global

Taux de disponibilité du téléprocessing

Délai de réponse moyen aux réclamations clients

Nombre de microcrédits accordés

Budget sponsoring

Encours ISR

Consommation d'énergie

Consommation de papier

% de la masse salariale consacrée à la formation

Évolution du taux de turnover

Évolution du taux d'absentéisme

Nombre total d'heures de formation dispensées aux élus