RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

(RSE)

Éditorial
Page 148

Rétrospective 2018
Page 149

Modèle d'affaires du Groupe CMNE
Page 150

Stratégie RSE du Groupe CMNE
Page 153

Cartographie ESG
Page 154

Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)
Page 155

Note méthodologique
Page 187

Tableau de concordance
Page 188

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant
Page 189

Éditorial

Acteur engagé sur ses territoires, le CMNE est naturellement responsable

La RSE : la **Responsabilité Sociétale d'Entreprise**. Ce terme, méconnu en apparence, en dit long sur la manière dont une entreprise se préoccupe de l'impact de son activité sur l'environnement, ses salariés et la société dans laquelle elle évolue. L'entreprise doit participer à la transformation de la société et à l'amélioration de la vie quotidienne de chacun. **Ce modèle d'entreprise conjugue rentabilité économique et contribution au bien commun**. C'est la Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Le Groupe Crédit Mutuel Nord Europe n'a pas attendu les évolutions réglementaires toujours plus exigeantes dans ce domaine pour être une entreprise responsable. Notre modèle mutualiste est l'un des piliers fondateurs de notre démarche RSE. Il permet d'assurer une gouvernance claire et respectueuse de nos valeurs. Autour de ce modèle, nous avons pu bâtir une stratégie s'appuyant sur trois autres leviers : **les ressources humaines, l'investissement et nos territoires.**

Pour exercer ses activités de manière responsable, le Groupe CMNE a pris **4 engagements forts** dans le cadre de sa stratégie RSE :
- Être un lieu de formation, d'épanouissement et de progrès pour tous les collaborateurs ;
- Favoriser la transition durable de l'économie par nos offres produits et nos investissements ;
- Être la banque qui œuvre chaque jour pour le développement économique et social de ses territoires ;
- Assurer une gouvernance claire et éthique en accord avec nos valeurs mutualistes.

Tous les collaborateurs du Groupe CMNE sont impliqués dans la tenue de ces engagements. Certains conçoivent des offres innovantes pour nos clients, d'autres travaillent à faire évoluer nos pratiques pour réduire notre impact sur l'environnement. Chacun est acteur de cette démarche pour construire un développement sur le long terme, tout en assurant la performance économique de notre Groupe.

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise est aujourd'hui au cœur de l'attention de l'ensemble de nos parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs...). Nous nous devons d'être transparents sur nos actions sociales, sociétales ou environnementales. Il ne s'agit pas simplement de faire, il faut également faire savoir ; faire savoir que le Groupe CMNE est une entreprise responsable et engagée en faveur d'un développement durable de son activité et de celle de ses territoires.

André HALIPRÉ
Président

Éric CHARPENTIER
Directeur Général

Rétrospective 2018

Février	Démarrage des Assemblées Générales. Plus de 21 000 sociétaires répondent présents Une campagne a été menée en amont sur les valeurs et les engagements du CMNE sur l'ensemble de son territoire
Mars	Lancement des nouveaux produits : Envolimmo et Flexipropriété
Avril	La Caisse Fédérale tient ses Assemblées Générales Fédérales au Louvre Lens À cette occasion, le CMNE remet un chèque de 168 000 euros à l'Institut du Cerveau et de la Moelle Épinière (ICM) grâce au succès rencontré par la SCPI Pierval Santé
Avril	Nouveau format pour le livret d'accueil mais aussi pour la journée nouveaux embauchés
Avril-Mai	Le CMNE est le grand partenaire de la 1ère édition du festival international SERIES MANIA Lille / Hauts-de-France
Mai	Lancement d'une offre de viager immobilier en partenariat avec Renée Costes Viager
Mai	Communication RSE renforcée : publication d'articles dans l'intranet et sur les réseaux sociaux, création d'une animation motion design : « c'est quoi la RSE au CMNE ? » et refonte de l'e-book RSE
Juin	Inauguration avec La Française de la résidence Happy Senior de Capinghem
Juin	Communication sur la nouvelle marque employeur #fiers de travailler au Crédit Mutuel
Septembre	Organisation d'un forum dédié à la Semaine européenne de la mobilité
Septembre	Sortie du Guide de la parentalité
Septembre	Soutien à la 3ème édition de Mange Lille
Septembre	11 collaborateurs se lancent dans l'aventure de Planète Urgence
Septembre	La Fondation CMNE est partenaire de 2 expositions majeures : Rodin et les mouvements de danse au LaM et Amour au musée du Louvre-Lens
Septembre	La Française résume ses principales actions ESG via une infographie publiée dans son rapport sur la Stratégie Responsable et Climatique
Octobre	Partenaire de la 12ème édition du World forum sur le thème « Super Local entreprises et territoires : la nouvelle donne mondiale »
Octobre	Participation à la course solidaire interentreprises dans le cadre de la semaine pour l'Emploi des personnes en situation de handicap
Octobre	Organisation du 1er salon du « bien vieillir chez soi »
Novembre	Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)
Novembre	Organisation par Beobank de sa collecte annuelle de vêtements et de jouets au profit de l'association « La Cité Joyeuse »
Novembre	Lancement du Lab Innovation RSE : 6 séances sur l'appropriation de la RSE par les collaborateurs
Décembre	Signature des accords relatifs au télétravail et à la qualité de vie au travail
Décembre	Lancement des offres Éco-Mobilité et Prêt Transition Énergétique
Décembre	Lancement par la Fondation Crédit Mutuel Nord Europe de l'appel à projets solidaires auprès des collaborateurs ; 3 prix ont été décernés à l'occasion des vœux 2019

Modèle d'affaires du Groupe CMNE

▶ **Présentation du Groupe** : se référer aux pages 5 à 13.

Un Groupe proche de ses clients et engagé sur ses territoires

Le CMNE a bâti un modèle solide de banque universelle euro-régionale, adapté aux besoins de son 1,7 million de clients (particuliers, professionnels, agriculteurs, associations, entreprises, institutionnels).

Reconnu pour ses valeurs mutualistes, le CMNE étend son champ d'actions sur sept départements au nord de Paris, mais également en Belgique au travers du réseau Beobank, et de l'asset manager La Française dont il est l'actionnaire de référence.

Nos atouts

Le Crédit Mutuel Nord Europe :

- Est une entité indépendante (fédération) qui définit sa propre politique sur son territoire ;
- Est une banque proche de ses clients-sociétaires grâce au maillage de ses agences dans le Nord de la France et en Belgique ;
- Dispose d'une expertise en banque de détail et assure un développement de services répondant aux besoins d'épargne/crédits/assurances de ses clients-sociétaires ;
- Possède un modèle commercial qui place la satisfaction des clients-sociétaires et l'innovation au cœur de ses priorités ;
- Développe les synergies entre les métiers de la Bancassurance et de l'Asset-Management ;
- Possède une vision à moyen et long terme, non soumise aux aléas du marché boursier et de l'actionnariat ;
- Dispose d'un socle de résultats élevés et récurrents (en 2018 PNB de 785 millions d'euros et résultat net de 134 millions d'euros).

Nos valeurs

UN ENGAGEMENT AU SERVICE DES CLIENTS :
Les conseillers accompagnent leurs clients dans la gestion globale de leurs besoins.
Ils ne touchent pas de commission sur les produits qu'ils proposent.

UN ENGAGEMENT MUTUALISTE :
La démarche mutualiste repose sur le sociétariat.
Des administrateurs, élus parmi les sociétaires, s'assurent de la bonne gestion et de la qualité du service rendu dans la Caisse locale.

UN ENGAGEMENT TERRITORIAL :
Le CMNE joue un rôle de premier plan dans le financement de l'économie locale. Il mène également de nombreuses actions dans le domaine social et culturel (Fondation, Caisse solidaire, partenariats).

UN ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS :
le CMNE favorise la montée en compétences et l'épanouissement de ses collaborateurs (formation,...).

Ces valeurs favorisent la satisfaction et la fidélité des clients et sociétaires (cf. baromètres et récompenses : 1ère place parmi les banques depuis 5 ans dans le baromètre d'image Posternak...).

Nos enjeux

Pour le Groupe CMNE

- Placer le client au cœur d'un groupe en mouvement ;
- Améliorer la satisfaction client quel que soit le canal ;
- Innover en s'appuyant sur le digital et la distribution multicanal pour mieux servir le client ;
- Investir dans les ressources humaines pour anticiper la transformation des métiers ; développer les compétences des collaborateurs et des managers ;
- Capter les opportunités de croissance en augmentant les synergies ;
- Dégager une rentabilité durable en gérant de manière rigoureuse les coûts, les risques et le capital.

Pour la BANCASSURANCE

Renforcer les synergies entre les réseaux français et belges pour asseoir notre modèle de banque universelle euro-régionale.

Pour L'ASSET MANAGEMENT

Faire de La Française un asset-manager européen multi-spécialiste, apportant son expertise au Groupe.

Nos axes stratégiques

PLUS CONNECTÉS, c'est :
« offrir le meilleur de la relation humaine et digitale à nos clients ».

PLUS EXPERTS, c'est :
« affiner la connaissance client pour proposer une solution adaptée à chacun ».

PLUS AGILES, c'est :
« accompagner nos collaborateurs dans les transformations et les métiers d'avenir, être un accélérateur de talents ».

PLUS PERFORMANTS, c'est :
« renforcer notre efficience collective pour une croissance rentable (maîtrise des coûts, pilotage du capital, réglementaire...) ».

PLUS COLLECTIFS, c'est :
« bâtir un modèle équilibré autour de trois piliers : la Banque, l'Assurance et l'Asset-Management ».

Les axes stratégiques de notre PMT 2020

Fidèle à son modèle coopératif, le groupe CMNE veille à maintenir et à renforcer sa solidité financière, source de sécurité et de pérennité. De par son modèle d'affaires et ses valeurs, le groupe CMNE développe historiquement des activités présentant un risque faible et divisé.

La banque de détail constitue le cœur de métier du Groupe CMNE, la clientèle est constituée majoritairement de particuliers. La part du risque de crédit dans le total des exigences de fonds propres du Groupe et la prédominance du portefeuille retail dans l'ensemble de ses expositions en attestent.

En complément de la banque de détail et de la commercialisation de produits d'assurance (vie et dommages), le Groupe CMNE intervient en accompagnement des entreprises et des institutionnels (financement, monétique, capital développement, activités de marché, épargne salariale, gestion d'actifs).

Intervenant sur les activités de collecte de dépôts, de financement de l'économie et des moyens de paiement, le Groupe CMNE propose l'ensemble des services financiers et d'assurance à une clientèle de particuliers, de professionnels et d'entreprises.

Une banque qui s'adapte aux évolutions sociétales

À mi-parcours de son PMT (convention du 29 novembre 2018), le CMNE a souhaité actualiser son plan stratégique en s'adaptant aux mutations rapides de l'environnement :

- Une baisse des taux avec une pression sur les marges ;
- Une réglementation toujours plus exigeante à l'égard des banques ;
- La concurrence de nouveaux entrants (néo-banques, fintechs) ;
- Une clientèle plus mobile et plus connectée.

De profondes mutations impactent le quotidien des Français :

- Explosion des usages digitaux ;
- Modes de consommation (commerce en ligne, de la propriété à l'usage) ;
- Nouvelles formes de travail (flexibilité, auto-entrepreneuriat, ubérisation...) ;
- Mobilité (auto-partage, véhicules autonomes, transports collectifs...) ;
- Logement (financement, urbanisation, ville durable...) ;
- Maison connectée (box multi-usages...) ;
- Education (financement des résidences étudiants...) ;
- Vieillissement de la population (silver-économie, maisons de retraite, dépendance...) ;
- Transition énergétique, bio-économie...

Afin de répondre aux attentes de ses clients-sociétaires, le Crédit Mutuel souhaite :

- Être un partenaire qui leur offre des solutions concrètes et personnalisées qui simplifient leur vie quotidienne (applis, domotique,...), leur proposent des solutions pour leur logement (foncières, viager..) ou son financement (Envolimmo, Flexipropriété...) ;
- Apporter des réponses rapides et adaptées à leurs attentes (conseil au bon moment, solutions digitales) ;
- Renforcer la confiance notamment dans la sécurité des transactions et la protection de leurs données ;
- Être un acteur engagé et responsable (mécénat, ancrage territorial,...) ;
- Rester fidèles à ses valeurs (banque de proximité).

Pour cela, le CMNE adapte son modèle et son mode de fonctionnement pour répondre efficacement à ces enjeux, tout en respectant les contraintes de la réglementation. Il simplifie le nombre de ses structures, tout en maintenant les services, dans un cadre permettant une plus grande efficacité au service de ses clients et sociétaires.

« Plus proches pour aller plus loin », la signature de notre PMT

« Plus proches... »

- Parce que la proximité clients, qu'elle soit physique ou digitale, est la clé pour promouvoir la création de valeur ;
- Parce que le modèle « phygital » où l'on associe le digital et le réseau fait partie de notre ADN ;
- Parce que la transversalité, les synergies internes entre les métiers du CMNE sont au cœur de nos projets ;
- Parce que le sentiment d'appartenance construit et solidifie une culture commune du groupe CMNE ;
- Parce qu'une réelle collaboration entre managers et salariés favorise l'intégration du changement et la compréhension des nécessaires transformations...

« ...pour aller plus loin »

- Parce que nous sommes dans une mutation progressive et permanente, que le monde bouge et nous oblige à aller encore plus loin ;
- Parce qu'il faut donner le cap des nouveaux métiers, imaginer de nouvelles offres, de nouveaux schémas d'organisation répondant aux aspirations de nos clients ;
- Parce que c'est le signal de l'engagement, de la performance et de la prise de risques pour relever les nouveaux défis ;
- Parce que 2020 c'est aussi et surtout une histoire de renforcement de nos positions commerciales sur nos territoires ;
- Parce que notre modèle mutualiste permet de nous projeter plus sûrement sur le long terme.

Stratégie RSE du Groupe CMNE

Le Groupe CMNE 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.

La RSE permet d'affirmer les dimensions humaines du Groupe CMNE et la mise en œuvre des conditions nécessaires à l'épanouissement de ses collaborateurs.

Aujourd'hui, la démarche RSE est pleinement intégrée dans la stratégie globale de l'entreprise. Elle s'inscrit à part entière dans le Plan à Moyen Terme Vision 2020, ambition réaffirmée lors de l'actualisation du PMT à mi-parcours en novembre 2018. 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) et une connaissance partagée des buts à atteindre.

La 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 ;
- **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 de la 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.

Le développement de la RSE dans toutes les filières métiers a fait émerger le besoin d'organiser la stratégie RSE afin d'assurer une meilleure lisibilité, visibilité et appropriation d'abord en interne, puis par nos clients-sociétaires et parties prenantes. Elle repose sur **quatre piliers** :

- Se mettre au service du **développement de nos territoires** (ISR, immobilier durable, microcrédit, partenariats, Fondation d'entreprise...) et trouver des solutions innovantes en réponse à l'évolution de comportements de nos clients ;
- **Réduire l'impact environnemental de nos activités**, faire évoluer nos pratiques (énergies, bâtiments, dématérialisation...) et contribuer à réduire l'empreinte carbone de nos financements ;
- **Favoriser l'égalité des chances**, la formation, la mobilité et l'engagement des collaborateurs ;
- **Respecter rigoureusement l'éthique des affaires**, dynamiser et soutenir un fonctionnement efficace de notre gouvernance coopérative.

Le CMNE, en acteur engagé de la société, agit autour de quatre leviers :

- **Investissement** : favoriser la transition durable de l'économie par nos offres produits et nos investissements ;
- **Territoires** : être la banque qui œuvre chaque jour pour le développement économique et social de ses territoires ;
- **Ressources Humaines** : être un lieu de formation, d'épanouissement et de progrès pour tous les collaborateurs ;
- **Gouvernance** : assurer une gouvernance claire et respectueuse de nos valeurs mutualistes.

Cartographie ESG

Indicateurs clés de performance - KPI

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, de leur probabilité de non détection. Une 2ème appréciation de ces risques a été effectuée à la vue des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux. Des indicateurs (KPI) ont ensuite été déterminés afin de suivre l'évolution des mesures de prévention et de protection mises en place par le Groupe pour couvrir les risques identifiés.

Tableau récapitulatif

Domaine	Faits générateurs	Risques significatifs extra-financiers	Principales mesures de prévention et de protection	Indicateurs de performance
Impact socio-économique de l'activité de la Banque sur nos territoires	Défaillance des systèmes informatiques	Risque de fraude Risque de perte de PNB Risque de rupture de la continuité 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 (RGDP) Politique de sensibilisation à la sécurité de l'information	Taux de disponibilité du système global (EI) - taux de disponibilité du téléprocessing
	Mauvaise adaptation de notre offre produits et canaux de distribution à la demande	Risque de perte de clientèle Risque de dégradation de l'image de CMNE et des relations avec les sociétaires	Agences physiques- centre de relations clients - site cmne.fr - appli sur smartphones = contacts multicanaux	Délai de réponse moyen aux réclamations clients
	Absence d'offre produit dédié à la clientèle fragile	Risque de perte de clientèle Risque de perte de confiance des parties prenantes Risque de sanction financière	Offre Clientèle Fragile (OCF) et Facil'Accès Nouvelle mesures d'accompagnement de la clientèle fragile (gel tarifaire, plafonnement frais...) afin de favoriser l'inclusion bancaire	Nombre de micro-crédits accordés
	Diminution des actions de partenariat ou de mécénat	Risque de dégradation de l'image de CMNE		Budget sponsoring
Investir et agir concrètement pour réduire l'impact de nos activités sur nos territoires	Non développement de l'encours d'investissement responsable	Risque de dégradation de l'image de CMNE Risque de perte de clientèle et de l'attractivité	Stratégie SAI La Française - intégration des enjeux ESG au sein du service Risques Financiers (confiée à IPCM)	Encours ISR
	Non prise en compte de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique dans l'exercice des métiers du Groupe	Risque de non-conformité réglementaire	Audit énergétique et BEGES Éco-gestes : portail développement durable Partenariat ELISE Plan éco mobilité (CMNE et Beobank) Télétravail Flotte véhicules hybrides	Consommation d'énergie Consommation de papier
Ressources Humaines	Défaut de formation	Risques liés aux relations clientèles et pratiques commerciales Risques liés à l'actualisation des compétences Risque de pratiques professionnelles incorrectes. Risque de non respect des procédures, de manquement à la déontologie, à la réglementation. Risque de défaut de conseil. Risque de non conformité avec la réglementation	En 2018, le % de la masse salariale investie dans la formation pour le groupe CMNE est de 4,86 % (CFCMNE : 5,65 %)	% de la masse salariale consacrée à la formation
	Démobilisation des collaborateurs (domaines concernés : management des collaborateurs, reconnaissance professionnelle, qualité de vie de travail...)	Risque d'absentéisme Risque de turnover important Risque de non respect des procédures et de défaut de conseil aux clients Risque de malveillance, fraude, sabotage et vol interne Risque de dégradation de la relation clientèle	Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs via des entretiens, des accords d'entreprise, des mesures pour améliorer la Qualité de Vie au Travail Politique salariale Plan de formation managériale	Évolution du taux de turnover Évolution du taux d'absentéisme
Gouvernance/Conformité	Défaut de formation des élus	Risque d'inadéquation des compétences	Formation et contrôle interne Code, droits et devoirs des élus	Nombre total d'heures dispensées aux élus
	Non respect des procédures réglementaires	Risque de fraude interne et externe - risque de non-conformité réglementaire	Questionnaire managers lutte anti-corruption - politique de lutte contre la fraude interne	% de collaborateurs formés LCB-FT

Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Territoires

Dans un environnement en pleine mutation technologique, sociétale et sociale, le Groupe CMNE se doit d'apporter des réponses aux enjeux auxquels nos clients sociétaires font face.

Risques majeurs identifiés :
- Mauvaise adaptation de l'offre produits et des canaux de distribution ;
- Défaillance des systèmes informatiques ;
- Absence d'une offre produits dédiée à la clientèle fragile ;
- Réduction ou diminution des actions de mécénat et de sponsoring.

- Délais de réponse aux réclamations ;
- Taux de disponibilité du système informatique global ;
- Budget dédié aux partenariats/sponsoring ;
- Nombre de micro-crédits accordés.

Investissement

Nos clients sociétaires souhaitent donner davantage de sens à leurs placements et le Groupe CMNE développe une offre de produits responsables en même temps qu'il réduit son empreinte carbone.

Risques majeurs identifiés :
- Non développement des ISR (encours en investissement responsable) ;
- Non prise en compte de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre.

- Encours ISR ;
- Consommation énergie ;
- Consommation papier.

Ressources Humaines

Les collaborateurs, leur implication et leur esprit d'équipe, sont des atouts essentiels pour le Groupe CMNE.

Risques majeurs identifiés :
- Défaut de formation ;
- Démobilisation des collaborateurs.

- % Masse salariale consacrée à la formation ;
- % de turn over ;
- Absentéisme.

Gouvernance

Parce que les élus constituent la clé de voûte de la gouvernance du CMNE et que l'environnement réglementaire du secteur bancaire est en profond bouleversement, la formation est plus que jamais essentielle.

Risques majeurs identifiés :
- Défaut de formation des élus ;
- Non-respect des procédures réglementaires.

- Nombre total d'heures de formations suivi par les élus ;
- % Collaborateurs formés à la Lutte Anti-Blanchiment.

Territoires

Être la banque qui œuvre chaque jour pour le développement économique et social de ses territoires

Le Groupe CMNE bénéficie d'un ancrage territorial fort. Il s'implique aux côtés des petites et grandes entreprises, des acteurs économiques tels que les ménages, les agriculteurs, les professions libérales, les associations, les collectivités... Le Groupe répond aux grands enjeux sociétaux et innove : intégrer le digitale tout en restant proche de ses clients et sociétaires.

Le Groupe CMNE est implanté sur un territoire dynamique composé de 7 départements au nord de la France : Nord, Pas-de-Calais, Somme, Aisne, Oise, Marne et Ardennes. Il est aussi présent en Belgique via le réseau Beobank. Le tissu économique est diversifié au cœur d'un carrefour de grandes capitales que sont Lille, Paris et Bruxelles.

4 risques majeurs identifiés

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

4 indicateurs clés de performance - KPI

	Valeurs 2018
Délais de réponse aux réclamations CMNE	13 jours
Taux de disponibilité du téléprocessing	99,62 %
Budget dédié aux partenariats/sponsoring CMNE	2,7 millions d'euros
Nombre de micro-crédits accordés CMNE	426 dossiers

La satisfaction des clients comme priorité absolue

Les évolutions du monde bancaire entraînent de nombreux changements, et notamment dans la relation avec sa banque. L'adaptation reste la clé de la réussite, et le CMNE explore de nouvelles pistes pour détecter, via notamment les réclamations de ses clients et les enquêtes de satisfaction, les éventuels dysfonctionnements. Le but ? Proposer des solutions pour répondre au mieux à ces anomalies et améliorer ainsi la qualité de service. Le CMNE est avant tout une banque profondément humaine qui inscrit l'excellence relationnelle au cœur de son action.

Satisfaction et recommandation

La satisfaction clients est depuis toujours la priorité du CMNE qui la mesure régulièrement afin de trouver des leviers d'amélioration de la qualité de service. C'est dans ce cadre que le CMNE interroge régulièrement ses clients par le biais **d'enquêtes de satisfaction**. Le baromètre de satisfaction clientèle réalisé en 2018 souligne une satisfaction en hausse avec davantage de clients très satisfaits, le meilleur score depuis 20 ans. Les clients attribuent une note globale de 8,1 sur 10 (7,9 en 2015).

C'est pour maintenir cette qualité de service que le CMNE a lancé en 2017 une démarche inédite d'écoute client : **la démarche SPOT**. Son principe : mesurer la satisfaction en interrogeant les clients « à chaud » quelques heures après un contact avec le CMNE, quel que soit le canal utilisé (agence, téléphone, site internet ou appli mobile). Les résultats montrent que le niveau de satisfaction reste élevé (4,4 étoiles sur 5). Dans plus de 7 cas sur 10, les directeurs répondent directement aux clients suite à un commentaire laissé alors que les problèmes exprimés représentent seulement 10 % des verbatim. Depuis son lancement en mars 2017, plus de 58 000 avis ont été émis.

Les clients peuvent également partager des suggestions, adresser un compliment ou poser une question, qui enrichit la stratégie d'innovation du CMNE. Des analyses sémantiques sont réalisées. En 2018 1 600 verbatims ont été analysés pour connaître les raisons d'enchantement et de mécontentement des clients.

Aujourd'hui, le CMNE va plus loin **en publiant le niveau de satisfaction sur chaque page de ses agences sur le site cmne.fr**, comme cela existe déjà dans d'autres secteurs d'activité. Cette volonté de transparence inscrit le CMNE comme la 1ère banque mutualiste à partager ses résultats de satisfaction avec ses clients et sociétaires.

Chez Beobank, selon l'étude menée en septembre 2017 par GFK (plus grand institut d'études de marché et d'audit marketing d'Allemagne et le quatrième du monde), le niveau de satisfaction se maintient à 81 %.

Côté collaborateurs la satisfaction est également une priorité, plusieurs enquêtes ont été menées en 2018 : enquête sur l'acculturation au digital des collaborateurs, enquête de satisfaction sur les supports de communication internes, enquête d'opinion et de perception de l'usage de la DATA au CMNE et chez Beobank, enquête de satisfaction sur les bêta-testeurs de la nouvelle application mobile CMNE. L'objectif est de déployer des projets pour et par les salariés.

Réclamations et médiation

Le CMNE est attentif à l'écoute des insatisfactions ou réclamations exprimées par la clientèle, que ce soit en agence ou à distance, y compris via les réseaux sociaux. Le CMNE travaille sur les réclamations clients. Objectif : renforcer les liens avec ses clients-sociétaires, améliorer la fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction de la clientèle.

Depuis 2017, une démarche proactive a été entamée pour permettre à l'équipe dédiée à la relation clientèle de travailler toujours mieux avec le réseau des agences afin de fluidifier et améliorer le traitement des réclamations des clients. En 2018, **l'outil de remontée des réclamations, QUID a été optimisé**.

Côté clients, le CMNE a mis en test sur dix points de vente un nouveau formulaire de réclamation en ligne, accessible depuis le site cmne.fr, qui permet de faire ses réclamations en ligne. Ces dernières sont transmises directement à l'équipe des relations clientèle.

Facebook, Twitter et les autres réseaux sociaux sont devenus des lieux d'expression. L'équipe Relations Clientèle a du se former à l'utilisation d'un outil en ligne, Hootsuite, pour réceptionner, centraliser et répondre aux clients qui, par leurs messages, commentaires ou publications expriment un mécontentement.

Cette année, **6 564 réclamations** ont été enregistrées. La part des réclamations reçues par courrier diminue fortement (23 % en 2018 vs 35 % en 2017) au profit des canaux face à face (19 % vs 13 %), d'internet (8 % vs 4 %) et, dans une moindre mesure du téléphone (27 % vs 26 %). Le délai de réponse moyen s'établit à 13 jours. Il est stable par rapport à décembre 2017. Le service Relations Clientèle repère tout au long de l'année, au travers des mécontentements des clients, des dysfonctionnements. Son objectif : améliorer les process.

Récompenses

Le Crédit Mutuel est élu **n°1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client** pour la 11ème fois en 14 ans, un témoignage de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires.

En 2018, le Crédit Mutuel a remporté pour la 7ème fois le **Trophée du meilleur groupe bancaire français**, décerné par le magazine britannique World Finance qui souligne les performances du Crédit Mutuel, son développement équilibré et sa solidité.

Au 3ème trimestre 2018, le Crédit Mutuel est une nouvelle fois le leader bancaire du **baromètre Posternak-Ifop**, classement trimestriel de l'image des entreprises.

Le visage d'une banque qui change : une banque relationnelle dans un monde digital

À l'heure du numérique, le visage de la banque change et un paradoxe subsiste : les clients se déclarent attachés à un modèle d'agence traditionnelle mais s'y rendent de moins en moins. Grâce au site internet ou à l'application bancaire les clients n'ont jamais autant été en contact avec leur banque. D'ailleurs les applications bancaires sont les plus téléchargées après celles sur la météo ou les réseaux sociaux. Ces avancées technologiques ne se font pas au détriment de l'humain : au CMNE, les agences matérialisent la relation de confiance et restent le pivot de la relation client. Le Groupe CMNE souhaite apporter des réponses « hyper personnalisées » (offrir le meilleur service au meilleur moment).

Un modèle phygital pour des clients fidèles, qui se déplacent moins en agence et de plus en plus connectés

En 2018, 49 % des clients du CMNE sont multicanaux, 31 % sont dits « traditionnels » et 20 % sont « digitaux ». Pour répondre à cette diversité de profils, le CMNE réinvente la relation client qui devient phygitale : entre physique et digital, grâce à l'utilisation conjointe de tous les outils possibles de mise en relation. Il s'agit d'être connecté au client dans sa globalité. Les clients souhaitent un conseiller attitré, accessible par internet, par téléphone ou dans l'agence.

Créé en 2000, le **Centre de Relation Clients (CRC)** s'est transformé au fil des années pour aujourd'hui faire partie intégrante du réseau CMNE. On ne parle plus de plateformes téléphoniques mais de Centre de Relation Clients. Loin des clichés négatifs des plateaux téléphoniques, le Centre de Relation Clients du CMNE est un véritable relais pour répondre de manière efficace aux demandes urgentes des clients et complète le rôle du chargé de clientèle en agence qui reste le pivot de la relation client. Près de 150 collaborateurs travaillent sur les centres d'appels répartis sur 7 sites. Ils sont joignables 6 jours/7 et 64 heures par semaine, avec des plages horaires complémentaires à celles des Caisses locales (notamment en fin de journée, le lundi et le samedi après-midi). Le client, qu'il soit particulier, entreprise ou professionnel, est accueilli par un collaborateur dont les compétences sont identiques à celles de son conseiller en agence.

Plus de 1 388 000 appels ont été reçus et servis ; 145 800 mails traités et 18 660 contacts tchats opérés en 2018.

Le **maillage territorial** des agences et guichets bancaires du Groupe CMNE reste dense. Il propose ses produits et services dans 527 points de contacts en France et en Belgique complétés par 632 guichets automatiques, des centres d'affaires et des pro-centers dédiés aux entreprises. Bien présent dans les zones péri-urbaines, le CMNE n'a délaissé aucune zone d'habitation : 25,2 % de ses implantations sont localisées en zone rurale (en intégrant les communes de moins de 5 000 habitants) et un quart des zones franches urbaines est desservi par une enseigne Crédit Mutuel.

Alors que chez certains concurrents plus de 50 % du réseau est passé en réception sur rendez-vous, et que d'autres annoncent des fermetures d'agences de l'ordre de 20 % d'ici 2020, le CMNE a fait **le choix de « moduler » l'accueil de ses points de vente** (par exemple, une ouverture classique le matin à la clientèle et une ouverture sur rendez-vous l'après-midi) afin de s'adapter aux modes de consommation et de fonctionnement de ses clients et sociétaires : **« votre agence change de rythme pour mieux suivre le vôtre »**. Ainsi, pas de plan de fermetures d'agences mais une adaptation du réseau aux réalités démographiques et économiques.

La technologie au service de nos clients

L'intégration des **solutions cognitives** s'accélère et se perfectionne depuis leurs lancements. Ces technologies comme l'assistant virtuel Watson visent à apporter plus de confort et d'expertise aux conseillers en leur permettant de dégager davantage de temps pour affiner le conseil et ainsi améliorer l'expérience client. Le leitmotiv : rester à la pointe de la technologie pour la mettre au service de l'humain.

Pour le Groupe CMNE, c'est aussi imaginer **de nouvelles offres et de nouveaux services** répondant aux préoccupations de nos clients-sociétaires sur le long terme. Pour cela trois chantiers ont été lancés en 2018 : un sur l'**Empathie Client**, pour anticiper les besoins de nos clients et en faire une source d'innovation, un autre sur la **Pédagogie Client**, en répondant de façon directe à leurs questions, et le dernier sur **les Data** pour créer de la valeur et affirmer le Groupe CMNE comme un tiers de confiance.

Ces groupes de travail ont imaginé de nouveaux services, produits et expériences, présentés lors de la Convention du 29 novembre 2018. Parmi les pistes, le « pack aidant » qui permet d'accompagner les aidants dans leurs démarches pour les séniors dépendants et personnes fragiles. Une saga « pourquoi » est également diffusée sur le site cmne.fr et sur les réseaux sociaux. Son objectif : expliquer via des infographies très pédagogiques des thèmes du quotidien (ex : pourquoi paie-t-on sa carte bancaire ? Pourquoi doit-on renseigner autant de données personnelles ?).

Le CMNE étend **l'utilisation des tablettes en agence**. C'est l'outil indispensable pour développer **la signature électronique.** Le CMNE est une banque moderne, innovante, qui digitalise ses pratiques et s'adapte aux nouveaux usages. Signer électroniquement, c'est également faire un geste pour l'environnement : la signature électronique s'inscrit pleinement dans la politique RSE du CMNE avec une réduction significative des impressions. En plus d'être un bel exemple de la digitalisation de l'entreprise, la signature électronique offre un gain de temps dans la finalisation des contrats, ceux-ci étant disponibles immédiatement dans l'espace client après signature. Dès 2019 de nouveaux produits seront éligibles à la signature électronique.

Une nouvelle version de **l'application mobile du CMNE** a vu le jour en 2018. Parce que les applications bancaires sont devenues l'une des premières porte d'entrée des clients, le CMNE souhaite être précurseur sur cette expérience « client mobile ». Cette nouvelle version s'est hissée en tête du classement des applications gratuites les plus téléchargées dans la catégorie « finance », lors de son lancement fin 2018.

Lors du déploiement NCA (Nouveau Concept Agence) entre 2007 et 2014, l'ensemble des agences du CMNE ont été repensées afin de respecter **les normes d'accessibilité en vigueur et notamment pour les personnes**

à mobilité réduite : accès depuis l'extérieur avec une rampe dédiée, plot d'accueil avec tablette à hauteur pour personnes handicapées, positionnement des GAB internes et externes, boîte de dépôts dédiée, contraste des premières et dernières contremarches des escaliers...Des améliorations sont à l'étude comme le signalement sonore de la position d'entrée de l'agence pour les non-voyants.

La protection des clients

Le CMNE gère un flux d'informations aussi important que l'argent confié par ses clients. Son objectif : protéger les données et les clients.

Le CMNE est un partenaire de confiance particulièrement sensible à **la protection des données à caractère personnel**. En 2018, la loi Informatique et Libertés a cédé la place à un règlement européen qui unifie les règles du jeu en matière de données personnelles : le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Avant sa mise en place en 2018, le CMNE avait déjà commencé à travailler sur les exigences de cette nouvelle loi, notamment sur le site cmne.fr : lorsqu'un internaute se connecte sur le site, une pop-in apparait afin de l'informer sur cette nouvelle réglementation et lui demander son consentement sur la collecte et l'exploitation des données de navigation le concernant. Le CMNE fait preuve de transparence en matière de collecte de données et permet aux internautes de désactiver certaines familles de cookies et de leur donner ainsi le contrôle sur l'utilisation de leurs données personnelles. Protéger les données clients est une priorité. Leur utilisation encadrée a pour seul objectif l'amélioration du service apporté aux clients.

Le CMNE accompagne également ses clients pour lutter contre la **cyber-criminalité** et le **phishing**. Un guide sécurité sur cmne.fr est disponible et permet aux clients d'adopter les bons réflexes. Le CMNE a instauré des moyens de sécurité renforcés pour les opérations des clients. Pour lutter contre le phishing, le CMNE a mis en œuvre un important dispositif de communication pour informer et prévenir ses clients et leur donner les moyens de ne pas se faire piéger (tutoriels sur le sujet, courriers, alertes sur les pratiques les plus fréquentes des escrocs, etc.). En cas de doute sur l'authenticité d'une communication Crédit Mutuel, les clients sont vivement encouragés à poster un mail sur phishing@creditmutuel.fr

La rubrique « **Le Mag** » accessible sur le site cmne.fr, traite des sujets d'actualités et propose des conseils notamment sur la protection des transactions bancaires avec des thèmes comme « les nouvelles fraudes bancaires dont il faut se méfier » et « que faire en cas d'arnaque ».

Une banque de proximité au service de l'économie réelle

Parce que s'engager et s'impliquer dans la vie du territoire est dans l'ADN du Groupe CMNE, la banque entretient des liens de proximité avec les acteurs socio-économiques dont elle soutient l'activité et la vitalité. Et, tout comme elle se transforme elle-même, elle les accompagne dans leur dynamique de transformation.

S'engager pour le développement économique des territoires

Le CMNE participe activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi, tant en France qu'en Belgique. Il est présent sur 5 marchés principaux : particuliers, professionnels, agriculteurs, associations et entreprises. Leur accompagnement est la raison d'être d'une banque de proximité comme le CMNE. Son ancrage local, sa stratégie clairement tournée vers la banque de détail, sa gestion coopérative prudente et sa solidité financière permettent de soutenir le tissu économique local et les clients qui se répartissent de la manière suivante : à hauteur de 90 % pour le marché des particuliers, le complément pour les marchés des professionnels, agriculteurs et associations.

Le soutien au monde des professionnels

Gagner du temps dans ses démarches pour se concentrer sur son cœur de métier, sécuriser sa trésorerie, regarder l'avenir avec sérénité : des objectifs essentiels pour les clients professionnels. Le CMNE accompagne les commerçants, les artisans, les professions libérales, les agriculteurs et les entrepreneurs en leur proposant des solutions court, moyen ou long terme adaptées à leurs besoins en trésorerie, leurs financements et leur développement. En juin 2018 la BCMNE (structure entreprise) a fusionné avec la CFCMNE pour donner naissance à la marque **Crédit Mutuel Nord Europe Entreprises**. Objectifs : renforcer l'organisation pour développer la filière Pro/Agri/Entreprises tout en intensifiant les synergies entre les Caisses locales et le marché des Professionnels. Le CMNE a mis en place de nouveaux Espaces Conseils Professionnels qui réunissent dans un même endroit la clientèle professionnelle et entreprise avec des expertises telles que la gestion de patrimoine, le crédit-bail immobilier, l'immobilier. Les clients et les collaborateurs bénéficient d'un partage de savoir-faire.

Pour valoriser les clients, **des vidéos « entreprendre nous rassemble »** sont publiées sur le site cmne.fr, et mettent à l'honneur l'activité d'un client professionnel.

Avec ses **Centres Pros**, Beobank a lancé un nouveau concept sur le marché belge dédié aux entreprises, qui va plus loin que le service bancaire « classique » dédié aux clients professionnels. Des workshops et des événements de networking y sont notamment organisés pour favoriser l'échange d'expériences. Les clients peuvent aussi y bénéficier gratuitement d'un espace de travail et de coworking, d'une zone d'accueil partagée, de salles de réunion pour recevoir leurs propres relations professionnelles. Beobank contribue de cette manière au développement de l'activité de ses clients sur un plan financier, mais leur apporte aussi le soutien pratique nécessaire.

Partenaire du monde agricole depuis toujours, le CMNE est présent auprès des exploitants pour les accompagner dans leur développement mais aussi les aider aux moyens de dispositifs adaptés lorsqu'ils sont fragilisés par la mauvaise conjoncture des filières élevages et céréales par exemple. Très impliquée dans le dévelop-

pement de l'agriculture, la banque accompagne chaque année plus de 13 800 agriculteurs.

Le CMNE est proche de la réalité du monde agricole. Il est partenaire de festivals et de salons sur l'ensemble de son territoire (Terres en Fête, Terre en folie, la foire de Châlons, la foire agricole de Sedan, Salon Vitivini, 1er salon professionnel des techniques bio, Tous en botte, Graines d'avenir...).

La vente de biens immobiliers

En 2011, le CMNE s'est lancé avec AFEDIM dans la commercialisation de biens immobiliers neufs, convaincu que l'immobilier est bien « La » valeur refuge des Français. Cette offre séduit non seulement une clientèle orientée gestion de patrimoine/investisseurs mais de plus en plus une clientèle plus diversifiée comme les primo-accédants. L'accompagnement proposé par le biais du réseau d'agences rassure le client qui considère son chargé de clientèle comme un véritable tiers de confiance. L'offre complète proposée par le Groupe CMNE permet de fidéliser les clients et d'être présent sur toute la filière de l'immobilier, depuis les prêts jusqu'à la gestion des immeubles, en passant par l'assurance et la protection de la résidence. Le CMNE est très présent sur les salons dédiés à l'accès à la propriété (Immotissimo...).

Le financement du secteur associatif

Près de 32 000 associations sont clientes du CMNE. Grâce à son réseau de spécialistes sur l'ensemble du territoire, le CMNE a depuis de nombreuses années, tissé des relations étroites avec le monde des associations. En 2018, le marché des associations et des entreprises était partenaire officiel de l'organisation de deux évènements avec le Louvre Lens Vallée : Culturathon et Culturacare autour des thématiques de la culture et du numérique, vecteur d'inclusion sociale et levier de développement du territoire.

Le calcul de l'empreinte socio-économique

Dans le cadre de sa démarche RSE, le CMNE a souhaité mesurer son utilité au territoire et ses retombées socio-économiques notamment en termes d'emplois. Cet impact se mesure à travers les salaires et les taxes que l'entreprise verse, ses dépenses ou encore à travers son activité « métier ». Elle a donc un impact direct et indirect sur un grand nombre de parties prenantes : salariés, fournisseurs, clients mais aussi plus largement sur la société civile et l'environnement.

En 2018, le CMNE a réalisé son **empreinte socio-économique** pour également prouver à ses parties prenantes l'importance de son impact sur le territoire et son ancrage local. Ainsi les retombées socio-économiques dans l'économie réelle de son activité ont été évaluées en utilisant une méthodologie éprouvée (méthodologie locale Footprint©). Deux critères représentatifs ont été retenus, la création de richesse et la génération d'emplois.

Les retombées directes et indirectes sur l'économie liées à l'activité bancaire du CMNE et à son fonctionnement interne (collaborateurs, fournisseurs...) permettent de **soutenir 41 100 emplois en France dont 21 200 dans sur les 7 départements de son territoire**. Un chiffre qui confirme le CMNE dans son positionnement d'acteur majeur de la vitalité économique du des régions sur lesquelles elle se trouve. Pour un emploi au CMNE, 15 emplois sont soutenus en France, dont 7 sur les territoires du CMNE.

Le CMNE contribue également à hauteur de **2,7 milliards d'euros au PIB national**.

L'accompagnement des grandes évolutions sociétales

Le Groupe CMNE accompagne les mutations urbaines et sociétales. Il est notamment un acteur de référence dans le domaine de l'immobilier. À l'écoute de ces transformations, le CMNE, dans son rôle de banquier, accompagne les changements sociétaux en proposant une offre de produits qui s'adaptent aux besoins. Les modes de vie et de consommation des clients changent. La valeur d'usage remplace doucement la notion de propriété. Il s'agit de vivre et de vivre bien, à chaque étape de sa vie, que l'on soit propriétaire ou pas. En 2018 de nouvelles offres ont vu le jour :

Envolimmo : empruntez maintenant et remboursez plus tard. C'est un crédit destiné à acquérir un bien immobilier dont la dernière échéance correspond, au maximum, à 50 % du prix d'acquisition du bien. Les mensualités peuvent ainsi être adaptées pour faciliter les projets d'une clientèle jeune qui, logiquement, va voir ses revenus augmenter dans les années qui viennent. À la fin du crédit, deux possibilités : le client rembourse le crédit sur fonds propres ou en revendant son bien. Il amortit la dernière échéance via un nouvel emprunt sur une durée adaptée à son âge.

Flexipropriété : 30 à 40 % moins cher qu'un achat classique. Le principe est de proposer une offre intermédiaire convaincante entre la location simple et l'achat classique. Le propriétaire achète auprès de la Foncière Nord Europe l'usage du logement pour une durée longue (50 ans environ). Pendant cette période, il se comporte en propriétaire, il peut faire des travaux, louer le logement, etc. Au terme du contrat, le logement reviendra à la Foncière. Le client bénéficie d'une remise sur le prix total du logement (apport + mensualité) de 30 % à 40 % par rapport au montant qu'il aurait dû débourser pour l'achat classique du même bien. Le CMNE est le tout premier à lancer ce concept en 2018 à titre expérimental sur la métropole lilloise, bassin immobilier très actif.

Le viager : financer ses vieux jours. Ce principe existe depuis longtemps et s'il n'a pas encore réussi à conquérir le marché, le Groupe CMNE pense qu'il peut être une solution adaptée au vieillissement de la population et à la baisse des pensions de retraites. Le viager permet à des personnes âgées de rester chez elles et de compléter leur revenu à vie (grâce à une rente viagère).

Les SCPI (Société Civile de Placement Immobilier) font partie des supports qui permettent de diversifier son patrimoine voire de défiscaliser. Cette offre est proposée par La Française qui est numéro 1 en France sur ce marché. On appelle également cette offre « l'immobilier papier ».

Crédit Mutuel
Nord Europe

UNE BANQUE DE PROXIMITÉ au service de l'économie réelle

Le Crédit Mutuel Nord Europe est un acteur clé du développement de ses territoires. Banque de proximité, le CMNE s'engage chaque jour au plus près des acteurs économiques locaux et mobilise ses savoir-faire et expertises pour soutenir ceux qui vivent et travaillent sur ses régions. Cette étude, réalisée par le cabinet Utopies, évalue comment le Crédit Mutuel Nord Europe contribue économiquement (par ses prêts accordés, investissements et achats réalisés, salaires et fiscalité versés) au soutien des emplois et au PIB*.

Pour
1 EMPLOI
au sein du CMNE

x15

15 EMPLOIS
supplémentaires sont soutenus en France dont 7 sur le territoire du CMNE.

41 100
emplois soutenus en France

dont
21 200
SUR LES TERRITOIRES DU CMNE

Nord, Pas-de-Calais, Somme, Oise, Aisne, Marne, Ardennes, ce qui représente **1% de l'emploi total** du territoire du CMNE

2,7 milliards €
de contribution au PIB national

*Produit Intérieur Brut

TOP 5 DES SECTEURS SOUTENUS

21 200 EMPLOIS SOUTENUS AU NIVEAU DES TERRITOIRES DU CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE

2 400
Industrie – énergie – agriculture

5 700
Services financiers – services aux entreprises

3 900
Construction – Services immobiliers

5 000
Administration publique – enseignement – santé

4 200
Commerces – services à la personne

LOCAL FOOTPRINT MADE IN UTOPIES

Méthodologie de l'étude

Cette étude a eu pour but d'évaluer l'impact socio-économique brut généré par les flux monétaires du Crédit Mutuel Nord Europe sur l'année 2017 en France : dépenses, rémunérations, fiscalité et crédits débloqués. Elle a été réalisée par le cabinet UTOPIES, pionnier en stratégie de développement durable, à l'aide de son modèle macro-économique LOCAL FOOTPRINT®. Les impacts sont quantifiés en emplois (ETP sur 12 mois) et contribution au PIB.

CONTACTS
ci17@cmne.fr / localfootprint@utopies.com

Dans son ambition d'être utile au développement de son territoire, le CMNE accompagne le vieillissement de la population. Il a cofinancé une **résidence dédiée aux séniors** « Happy Sénior » à Capinghem (59). 126 logements offrant des espaces partagés permettent aux personnes âgées de s'installer dans une résidence de grande qualité.

Le CMNE a lancé une offre santé 100 % personnalisée permettant de répondre aux demandes spécifiques des clients. Une assurance « chient chat » a même été lancée fin 2018 ainsi qu'une offre téléphonique 100 % en ligne.

En 2018, le CMNE a également organisé son 1er salon « bien vieillir chez soi » dans une des caisses de son territoire. Le CMNE agit en véritable tiers de confiance pour accompagner les seniors dans leurs projets. Objectif : proposer une offre globale aux clients-sociétaires en lien plus spécifiquement avec la thématique du logement (aménagement, adaptation, sécurisation, complément de revenus...).

Le CMNE et La Française investiront près de 100 millions d'euros dans les prochaines années dans le **Grand Paris**. Ce grand projet d'infrastructure européen, en lien avec les Jeux Olympiques 2024, amène et amènera des opportunités non négligeables pour le Groupe. En effet, ces projets urbains impactent toutes les classes d'actifs, ainsi que les huit millions d'habitants sur ce territoire.

La Française lance un projet de foncière, avec une portée plus large que ses fonds collectifs traditionnels, exclusivement dédié au Grand Paris. Objectifs pour les clients : investir dans les quartiers de demain du Grand Paris, contribuer à leur développement et en recueillir les fruits sur le long terme.

Solidarité, mécénat et sponsoring

Le Groupe Crédit Mutuel Nord Europe soutient les initiatives locales et s'engage auprès des associations qui font bouger ses territoires à travers le sport ou la musique, mais aussi auprès d'acteurs qui œuvrent pour un développement équitable et durable.

La Fondation Crédit Mutuel Nord Europe

La Fondation Crédit Mutuel Nord Europe créée en 2013, est née de la volonté du CMNE de structurer les actions culturelles et solidaires qu'elle a toujours menées. Elle a à cœur d'agir sur l'ensemble de son territoire et de rester fidèle aux valeurs qu'elle incarne. Sa mission : agir pour le développement de son territoire, développement qu'elle envisage sous trois angles :

- La culture ou comment faire vibrer le territoire ;
- La formation ou comment accompagner les talents ;
- La solidarité ou comment lutter contre les différentes formes d'exclusion.

Fin 2018, la Fondation CMNE a achevé la première année de son nouveau plan quinquennal. Elle totalise : 23 partenariats menés, 2 grandes expositions soutenues, une dizaine d'actions solidaires sur tout le territoire, 5 programmes d'accompagnement de jeunes et au total 870 000 euros versés pour le soutien des territoires.

La Fondation du Crédit Mutuel Pôle Lecture travaille en étroite coopération avec les Groupes régionaux dont le CMNE. Le Pôle lecture a choisi d'offrir un soutien financier à ceux qui encouragent la promotion de la lecture. Il privilégie les actions de terrain et s'attache à aider dans la durée les opérations qu'il mène avec ses partenaires, associations, collectivités ou institutionnels. Le pôle Lecture a, depuis sa création, initié et soutenu de nombreux projets de lecture, qu'ils aient trait à la pédagogie, à la lutte contre l'illettrisme, aux belles lettres ou à la poésie. Parce que la lecture est un vecteur essentiel de l'accession au savoir, de l'insertion sociale et donc de la liberté et de la responsabilité, le Pôle Lecture constitue l'une des formes de la politique de solidarité que poursuit le Crédit Mutuel depuis plus d'un siècle.

Solidarité et engagement

Par le biais de fonds de partage, le CMNE et La Française soutiennent la recherche médicale au travers de **la SCPI de thématique santé Pierval Santé** : le CMNE fait un don à l'Institut du Cerveau et de la Moelle épinière (ICM) de 0,50 % de la collecte annuelle de Pierval Santé réalisée par son réseau. La Française quant à elle abonde à hauteur de 0,20 % de cette même collecte. Le chèque de 168 266 euros remis à l'ICM se rapporte ainsi à la collecte réalisée auprès du réseau CMNE en 2018.

En partenariat avec Green Cross, Groupe La Française a organisé un certain nombre d'événements, réunions, colloques sur les perturbateurs endocriniens, la transition énergétique, la préservation des océans et du littoral. Le Groupe a choisi en décembre 2018 de **renoncer aux traditionnels cadeaux de fin d'année pour convertir le budget en dons à des associations**. Afin de donner plus de visibilité à ces projets associatifs ou environnementaux et sensibiliser sur leur impact, une page de vote a été mise en place pour permettre aux clients d'influer sur la répartition du budget entre SOS SAHEL, Reforest'Action et Green Cross France & Territoires.

Actions de sponsoring

Proche de ses clients, le CMNE soutient et accompagne les **initiatives musicales, culturelles et sportives** qui animent ses territoires et font vibrer le cœur de ses habitants.

Les Caisses locales participent à la vie locale en aidant les associations (sociales, culturelles, sportives...) dans l'organisation de **manifestations**. Ces partenariats visent à mener à bien les projets, conduire des initiatives au service de la population et à créer du lien social. Ils privilégient les associations de proximité, le soutien à l'action des bénévoles, la participation à l'éducation et à la formation des jeunes. En 2018, **le CMNE a été partenaire de plus de 460 manifestations locales**.

La musique fédère tous les publics et le Crédit Mutuel est bel et bien la banque de tous. Précurseur dans le domaine de la musique avec son slogan « Le Crédit Mutuel donne le LA », **le CMNE s'implique dans de multiples partenariats musicaux**. Depuis 2004, **le Mainsquare Festival d'Arras** s'est imposé comme l'un des plus gros festivals de musique actuelle en France. Le CMNE en est, depuis son lancement, le partenaire principal.

Le CMNE s'associe à d'autres festivals comme le Cabaret Vert, Festival Central 43, NAME Festival, North Summer Festival, Festival Pic'Art, le Poulpaphone, Festival des Nuits de la Filature, La Magnifique Society, Is This POP, Rétro C Trop. Le CMNE a également un partenariat annuel avec **l'Orchestre National de Lille**.

Le CMNE soutient **la pratique de sports collectifs et populaires**, vecteurs de cohésion et de partage. Football, course à pieds, vélo, golf, handball, basket-ball, etc., la banque encourage la pratique tant amateur que professionnelle et s'investit sur de nombreuses manifestations tout au long de l'année. Cela fait désormais plus de 20 ans que le CMNE est engagé aux côtés du **LOSC**. **Le partenariat avec les équipes féminine et masculine du LOSC** permet d'organiser régulièrement différentes opérations de parrainage. Le CMNE propose également aux jeunes supporters de participer dans ses agences aux sélections d'Escort Kid, pour accompagner les joueurs de football sur le terrain avant le coup d'envoi du match.

Depuis 2013, le CMNE est le **partenaire officiel du Stade Pierre Mauroy à Lille**. Fédérateur et modulable, le Stade peut se mouvoir en une Aréna de 30 000 places pour permettre l'organisation de grands concerts. En configuration stade football/rugby, ce sont même 50 000 places qui sont proposées pour vivre des événements sportifs majeurs (en 2018 : finale du Volley, demi-finale et finale de la Coupe Davis).

En 2018, le CMNE a réalisé de nouveaux partenariats qui ont permis la réalisation d'événements importants dans la métropole lilloise : 1ère édition de **Séries Mania**, ou du **Mapping festival**.

« Manger bien, bon et local », telle est la devise du festival Mange-Lille. Ce rendez-vous est soutenu par le CMNE depuis son lancement en 2016. L'objectif de cet événement est de dépasser les clichés sur la cuisine du terroir et de montrer qu'elle peut être résolument moderne, grâce à tous les acteurs (chefs, producteurs, éleveurs, pêcheurs, brasseurs) qui la font vivre. Pendant une semaine, plus d'une trentaine de chefs et des producteurs locaux font frémir les papilles des visiteurs à la Gare Saint-Sauveur, mais aussi dans toute la ville de Lille, avec de nombreux événements et animations.

L'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité

Le CMNE est la banque de tous les clients et reste attentif à accompagner ceux qui traversent des situations de vie difficiles que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. La diversité des situations de fragilité peut entraîner une précarité financière nécessitant la mise en place d'une stratégie à l'écoute des populations concernées. Dans le cadre de cette démarche, les entités du CMNE, actrices responsables de l'écosystème économique dans lequel elles évoluent, s'engagent au travers d'un plan d'actions concrètes dans le respect des valeurs mutualistes, des règles d'éthique professionnelle et de déontologie. En 2019 **une politique en faveur de la clientèle fragile** sera approuvée mettant notamment en avant les équipements réglementaires, composés d'un ensemble de produits et services essentiels du quotidien :

- Le Droit au Compte (DAC) avec l'offre de Services Bancaires de Base (SBB) ;
- Les Prestations de Base (PdB) ;
- L'Offre Clientèle Fragile (OCF) dénommée Facil'Accès.

Ces offres sont portées à la connaissance du public sur les sites internet des entités concernées par leur commercialisation et sont présentées dans les dépliants tarifaires afin d'en assurer leur promotion.

Le CMNE privilégie le rapport humain en valorisant le rôle du Conseiller clientèle qui s'assure de l'adéquation de l'offre à la situation de son client.

La prévention et le traitement du surendettement sont inscrits dans les actions historiques de solidarité, de mutualisme et de proximité du CMNE et font intrinsèquement partie du modèle de la Banque. Un service dédié, composé de cinq collaborateurs expérimentés, guide les clients en difficultés financières susceptibles d'être éligibles à une procédure de surendettement. En effet, 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.

Être une banque responsable, c'est agir contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion pour **aider les personnes vulnérables** qui constituent aujourd'hui une population d'une grande diversité. Le principe prépondérant et distinctif du CMNE porte sur l'absence de commissionnement pour les fonctions commerciales des réseaux. Cette règle favorise la recherche de l'offre la plus adaptée à la clientèle concernée.

Le CMNE apporte une attention particulière aux clients dits **« majeurs protégés »**. Les conseillers de clientèle sont formés pour leur assurer un accueil personnalisé et leur proposé une offre de services modulables (compte-courant de fonctionnement, carte de retrait Vie Quotidienne, carte de paiement spécialement paramétrée) adaptée à chaque régime de protection.

Selon le code de déontologie du Groupe, les collaborateurs s'interdisent tout acte de discrimination et observent en toutes circonstances un comportement bienveillant, professionnel et responsable vis-à-vis des clients et des sociétaires. Pour garantir la mise en œuvre du dispositif de protection de la clientèle fragile, le CMNE assure une formation de l'ensemble des collaborateurs du réseau au moyen de supports dédiés (différents dispositifs pédagogiques).

La Caisse solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe a été créée en 2005 pour lutter contre l'exclusion bancaire et spécifiquement pour favoriser l'accès au crédit. L'activité de la Caisse solidaire est exclusivement consacrée au microcrédit personnel (crédit à la consommation d'un montant de 300 à 5 000 euros et d'une durée de 6 à 60 mois), réservé aux exclus du crédit. Les projets ou besoins éligibles concernent la mobilité, la formation, l'équipement du logement, les évènements familiaux... En 2018 ce sont 426 dossiers de microcrédits qui ont été accordés et plus de 3 800 depuis la création de la Caisse solidaire en 2005. L'encours de microcrédits s'élève au 31 décembre 2018 à 1,29 million d'euros.

La Fondation CMNE s'engage dans la lutte contre les exclusions, qu'elles soient liées au handicap, à la maladie, qu'elles soient sociales ou économiques. Elle participe à des projets d'insertion sociale ou professionnelle ou encore à des actions de soutien aux malades ou personnes handicapées. À ce titre,

elle accompagne depuis 2011 l'association Réseau Étincelle sous la forme du mécénat financier et de **compétence**. Elle finance deux à trois formations par an proposées par Réseau Étincelle sur tout le territoire des Hauts de France, formations qui prennent en charge des jeunes en grande difficulté d'insertion. Les collaborateurs du CMNE participent à ces formations en animant des ateliers d'éducation financière. Dans ce cadre ils abordent en particulier les notions de base de la gestion de budget, de l'épargne et du crédit et expliquent les démarches d'ouverture d'un compte. Ils apportent méthodologie et conseils.

La Fondation CMNE agit régulièrement en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle à travers des mécénats plus ponctuels. À ce titre, elle a soutenu le dispositif Squad emploi du Réseau Alliance (2017 et 2018) et La Cravate Solidaire à Lille (2018) pour l'accompagnement de personnes en recherche d'emploi. Elle a accompagné l'association Artois Insertion Mobilité Emploi pour proposer des solutions à la mobilité à des personnes en parcours d'insertion (2017), l'association Synapse Insertion à Amiens qui propose des formations professionnalisantes dans différents domaines ou l'association la Bonne Ferme dans l'Oise pour aider les personnes en très grande précarité dans leur retour à l'emploi à travers une activité de maraîchage (2017).

Projets 2019

Promouvoir le développement économique, culturel et social de nos territoires :
- Exploitation des résultats de l'étude d'« empreinte socio-économique du CMNE » par le cabinet Utopies.
- Lancement de l'appel à projet 2019 de la Fondation : « Musique, insertion et développement personnel ».

Accompagner les territoires dans leurs enjeux de développement durable :
- Allouer l'épargne vers des activités à impacts positifs (environnemental et/ou social) sur le territoire.
- Accompagner le développement du tissu entrepreneurial.
- Accompagner le secteur agricole dans ces évolutions.

Accompagner nos clients dans le financement de projets innovants :
- Soutenir la production d'énergie renouvelable et notamment de technologies bas-carbone.

Renforcer la prise en compte des attentes de nos clients dès la conception de nos produits et services :
- Co-construire des produits avec les clients (bêta-testeurs).

Viser une relation durable avec nos clients :
- Assurer la protection des données personnelles et la transparence dans leur utilisation (chantier data).
- Assurer la qualité d'écoute et la transparence du conseil.

Investissement

Favoriser la transition durable de l'économie par nos offres produits et nos investissements

L'Investissement Socialement Responsable (ISR) a pris une nouvelle dimension. Il y a une vraie prise de conscience des problématiques environnementales et sociétales, de leurs impacts économiques et du rôle clé des acteurs de la Finance. La COP 21, qui s'est tenue à Paris en 2015, a constitué une étape essentielle. La publication de la loi sur la transition énergétique s'appuie sur la même dynamique et permet de sensibiliser les acteurs financiers à la nécessité d'évaluer leur politique en matière de critères ESG (Environnementaux, Sociaux, et de Gouvernance) et de lutte contre le réchauffement climatique.

2 risques majeurs identifiés

- Non développement des ISR (encours en investissement responsable) ;
- Non prise en compte de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre.

3 indicateurs clés de performance - KPI

	Valeurs 2018
Encours ISR	6 % des fonds collectifs et mandats
Consommation énergie Groupe	26 740 112 kWh (15 610 130 + 8 154 204 + 119 043 + 2 856 735)
Consommation papier Groupe	388 tonnes (149,37 + 215.07 + 1,56 + 22)

IMMOBILIER

PIONNIER DE L'IMMOBILIER DURABLE
dès 2010 avec la création d'OPCI SR

PRÉSIDENCE
OID
depuis 2015

DIAGTECH
Outil propriétaire d'analyse des immeubles sur la performance environnementale et sociale

GRESB REAL ESTATE
un fonds labellisé GREEN STAR GRESB

FOCUS
GRILLE D'ÉVALUATION COMPORTANT + DE 80 CRITÈRES DÉCLINÉS SUIVANT LA CRITÉRIOLOGIE ESG

UNE EMPREINTE CARBONE DES LOCAUX DU PATRIMOINE
DE 18,26 $KgCO^2/m^2su.an$
BIEN INFÉRIEURE À LA MOYENNE de 21 observée par l'OID

DÉVELOPPEMENT DE L'AGRICULTURE URBAINE ET D'OMBRIÈRES PHOTOVOLTAIQUES
sur le patrimoine immobilier

VALEURS MOBILIÈRES

GESTION ACTIONS TOTALEMENT RESPONSABLE
(sauf 50 millions d'euros sur La Française Lux – Inflection Point Leaders Emergents & La Française Actions France PME)

Un modèle propriétaire 5 facteurs
ESG + Innovation + Adaptabilité

UN SCORE ESG EN PROGRESSION
par rapport à l'an passé (6,4/10 en moyenne) sur l'ensemble des encours gérés

UNE EMPREINTE CARBONE CALCULÉE POUR TOUS NOS FONDS

96%
UN INVESTISSEUR ACTIF
Vote exprimé lors de 96% des Assemblées Générales

47%
Vote CONTRE le management sur 47% DES RÉSOLUTIONS présentées par les actionnaires

0
Des rendez-vous réguliers CLUB ZERO CARBON avec nos investisseurs

Création d'une GAMME CARBON IMPACT

2X
UNE PART VERTE (ÉNERGIE RENOUVELABLE) 2x SUPÉRIEUR À LA PART BRUNE (CHARBON) DANS LES PORTEFEUILLES

La prise en compte du changement climatique dans nos offres et nos investissements

Un asset-manager très engagé : Groupe La Française

Le Groupe La Française, acteur multi-spécialiste dans les métiers de la gestion pour compte de tiers en valeurs mobilières et en actifs immobiliers, est de longue date un acteur convaincu de La Finance Responsable. Le Groupe La Française s'attache à diffuser ses convictions, en interne (relayer les bonnes pratiques, informer, sensibiliser si possible avec l'aide d'association dont elle est mécène) et en externe (accompagner les investisseurs avec la création de produits, d'indice, d'outil et par la diffusion d'information).

La Française s'est dotée d'outils internes permettant de calculer l'empreinte carbone de ses portefeuilles. Elle a développé sa propre stratégie d'investissement grâce à un outil propriétaire basé sur 5 facteurs, qui tire son origine d'un partenariat noué en 2014 avec la société d'étude et de recherche Inflection Point Capital Management. Cette approche novatrice irrigue l'ensemble de sa stratégie d'investissement responsable sur les différentes expertises. Elle associe à l'analyse financière et aux classiques critères ESG (Environnement, Social et Gouvernance), des mesures stratégiques liées à l'innovation et à la capacité d'adaptation des entreprises à un monde en constante mutation.

Le centre de recherche IPCM est à présent intégré à 100 % et se nomme, Inflection Point by La Française. Sa stratégie de sélection développée à l'origine sur les actions et qui s'applique à la presque totalité des fonds actions gérés par La Française, irrigue peu à peu les autres classes d'actifs gérées par Groupe La Française et s'affine et se perfectionne en permanence.

À fin décembre 2018, les encours durables à La Française représentent 1 838 millions d'euros en actions, obligations et en immobilier.

Les clients sont demandeurs d'investissements à impact positif et globalement les nouvelles réglementations (type article 173) sont de réelles opportunités de dialogue avec eux. Ainsi la **stratégie Carbon Impact** incite les clients à décarboner leur portefeuille et l'animation d'un « Club Zero Carbon » permet des points d'écoute et d'échange avec les plus impliqués d'entre eux.

L'offre Investissement responsable et Impact investing se décline à travers des offres dans les différentes classes d'actifs que couvre le Groupe.

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

L'offre « responsable » qui s'adressait prioritairement aux clients historiques institutionnels n'est plus exclusivement réservée à ceux-ci et petit à petit s'ouvre à une clientèle « retail » largement sensibilisée par les médias à l'intérêt d'une stratégie climatique et au rôle de la finance. Le Groupe La Française a actuellement 2 fonds impact Investing : **La Française LUX-Inflection Point Carbon Impact et la SCPI Pierval Santé** qui est un fond de partage.

Les financements verts

S'appuyant sur sa large présence historique dans ses territoires, le CMNE s'engage à jouer un rôle moteur avec les acteurs dans le développement bas carbone, notamment dans le domaine des infrastructures énergétiques, indispensables à la croissance économique durable via :

- La diversification des sources de production d'énergie avec le financement accru du secteur des énergies renouvelables ;
- La réduction des consommations d'énergie des clients ;
- L'accroissement des actions de transition énergétique et d'adaptation au changement climatique.

Au total, en 2018, le montant répertorié des **financements verts** du CMNE dans les activités de financements en faveur d'entreprises du secteur privé ou public et des particuliers (infrastructures énergétiques, toute production d'énergie renouvelable, déchets et leur valorisation, projets de transports en commun, carburants alternatifs, véhicules propres, immobilier vert) se répertorient de la manière suivante : 106 éco prêt à taux zéro, 7 projets d'énergies renouvelables financés et 26 à titre privé utilisant des énergies renouvelables.

Fin 2018, le CMNE a lancé **une offre éco-mobilité**. Son objectif : permettre aux clients et sociétaires d'acquérir ou de renouveler leurs voitures pour rouler plus écologique et à des tarifs attractifs. Pour les voitures hybrides et électriques, un taux de 0,75 % est proposé ; pour les voitures essence (sans malus écologique), un taux de 1,50 %.

Beobank propose l'**Éco-Crédit** (sans bonification d'intérêts) à un taux avantageux (1,99 % jusqu'à 84 mois 4,25 % au-delà de 84 mois et/ou 50 000 euros) pour les clients qui veulent faire des investissements pour les projets visant à limiter la consommation d'énergie.

Une offre **Prêt transition énergétique** est également proposée pour contribuer à l'amélioration des performances énergétiques et environnementales des entreprises (matériels, installation d'équipements, nouveaux produits...).

L'offre de produits solidaires

Parce que l'épargnant français est de plus en plus sensibilisé à une **épargne « utile »**, le Crédit Mutuel propose des solutions simples : une forme d'épargne solidaire dans laquelle tout ou partie de l'argent placé par l'épargnant est investie dans des projets à forte utilité sociale et/ou environnementale.

L'épargne solidaire : Le livret de développement durable et solidaire (LDDS) est le plus connu. L'épargne placée sur ce livret permet de financer des projets écologiques pour permettre entre autres aux particuliers de réaliser des économies d'énergie. L'encours au 31 décembre 2018 s'élève à près de 12 millions d'euros.

Le livret d'épargne pour les autres et le livret d'épargne pour les autres - Associations sont des livrets qui permettent de placer son argent en partageant ses intérêts avec des associations à but humanitaire.

En échange de ce soutien financier aux associations, une réduction d'impôts de 66 % à 75 % est consentie.

Les politiques sectorielles

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

En termes de politiques sectorielles, le CMNE s'inscrit dans une démarche globale du Groupe Crédit Mutuel et prend en compte les alertes qui sont émises par la Direction des Risques du Groupe sur certains secteurs ou contreparties. Le but de ces 4 politiques sectorielles est de préciser les principes et règles d'intervention pour les financements et investissements dans les secteurs tels que : centrales thermiques au charbon, défense, énergie nucléaire civile, secteur minier. Ces politiques peuvent faire l'objet de révision chaque fois que le Groupe le juge nécessaire.

Le Groupe La Française, dans la ligne de sa politique d'investissement responsable, adopte une position en pointe sur la protection de l'environnement et la transition énergétique.
Le Groupe La Française intègre les critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance de façon de plus en plus formelle dans ses décisions d'investissement. Il supporte également l'association Green Cross, qui œuvre à la préservation de la biodiversité dans le cadre de son action en faveur de ses actions environnementales. Du côté de la gestion d'actifs, La Française exclut de ses investissements les sociétés impliquées dans les mines antipersonnelles et les armes à sous-munition, la liste de ces sociétés est régulièrement mise à jour par Sustainalytics. Dans le cadre de sa stratégie avancée d'investissement, La Française accorde une importance particulière au critère de gouvernance des sociétés dans lesquelles elle investit. La Française est signataire du Manifeste pour décarboner l'Europe qui appelle les États européens à lancer dès maintenant les politiques capables d'aboutir en 2050 à des émissions de gaz à effet de serre aussi proches que possible de zéro.

Une démarche environnementale qui s'est structurée

Du fait de son activité de services, le CMNE a des impacts environnementaux limités.
Néanmoins, des axes de progrès liés à son propre fonctionnement ont été identifiés. Des plans d'actions ont été établis suite à la réalisation du bilan de gaz à effet de serre (BEGES), de l'audit énergétique, ou lors de la définition des process du traitement des déchets.

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre

Pour le CMNE, apporter une réponse aux défis écologiques actuels est un autre axe d'expression de sa responsabilité. Il s'est engagé dans une démarche de structuration avec pour objectif de réduire son empreinte environnementale. Le premier Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) de la CFCMNE a été réalisé en 2012. L'objectif global de réduction des émissions de gaz à effet de serre de -8,5 % a été atteint et dépassé. Le second BEGES publié fin décembre 2015 ambitionne une réduction de 9,9 % soit -12,07 teqCO_2 sur trois thématiques : énergie, usage des véhicules professionnels et consommation de papier. Par exemple le CMNE a remplacé sa flotte de véhicules de services par des véhicules hybrides. De ce fait, le niveau moyen des rejets de CO_2 a baissé de 107 g à 88 g entre 2015 et 2018 pour ces véhicules de service. 2019 verra le lancement du 3ème BEGES.

Le Groupe La Française utilise les services de la société ENEOR Global Energy Solutions pour assurer le suivi énergétique de son immobilier d'exploitation. Un bilan carbone est en cours de réalisation avec l'appui de la société Climat Mundi.
Pour favoriser et préserver la biodiversité, les patios et les terrasses du siège de La Française sont végétalisés. Pour les mêmes raisons, des ruches ont été installées sur les terrasses. Chaque année des actions sont entreprises auprès des collaborateurs pour partager avec eux ces bonnes pratiques et permettre de sensibiliser le plus grand nombre aux problèmes environnementaux.

L'audit énergétique

Le principe de **l'audit énergétique** obligatoire est réglementaire. La directive européenne relative à l'efficacité énergétique a été également transposée en Belgique.

Pour la CFCMNE, l'audit a été mené par ARCALIA (filiale de Bureau Veritas) et mis en ligne sur le site de l'ADEME. Un échantillon représentatif du parc immobilier (5 sites centraux et 15 Caisses locales) soit une surface totale étudiée de 23 000 m^2, a été étudié. Les énergies les plus utilisées sont l'électricité (9 460 MWh) et le gaz naturel (6 128 MWh), respectivement pour 71 et 29 % des coûts énergétiques. L'essentiel des consommations est généré par le chauffage pour 66 %, la bureautique pour 20 %, l'éclairage pour 8 % et la ventilation pour 3 %.

Les principales actions préconisées concernent le chauffage (optimisation des régulations et remplacement de certaines chaudières), le bâti (isolation de parois et changement de fenêtres), la ventilation (programmation horaire des VMC) et l'éclairage (relamping Led de certains éclairages). À titre d'exemple, toutes les enseignes du CMNE sont équipées d'horloge permettant de régler les horaires d'extinction et d'allumage. Le soir, l'extinction se fait de 19h00 à 23h00 et le matin, l'allumage de 6h00 à 9h00. Les enseignes sont donc éteintes entre 23h00 et 6h00 du matin. L'ensemble des actions préconisées est susceptible de réduire les émissions de GES de 71 tCO_2.
La Française quant à elle, procède chaque année à un audit énergétique sur son bâtiment d'exploitation, labellisé HQE.

Un processus fournisseur responsable

Le processus fournisseur du Crédit Mutuel fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'AFAQ9. Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseur. Dans le cadre de la démarche RSE du Groupe CMNE, une demande d'information sur la démarche RSE du prestataire est intégrée dans les différents documents (cette information est indicative et n'entre pas dans le calcul de la note d'évaluation). Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes Achats demandent aux fournisseurs « essentiels et sensibles » de transmettre les documents permettant d'attester une démarche RSE (démarches d'éthique de développement durable,

engagement de ne pas s'associer avec des fournisseurs, prestataires et sous-traitants ne s'engageant pas dans la même démarche, preuve des processus et actions développés permettant de réduire l'émission de gaz à effet de serre dans le cadre de leurs activités).

En complément, une politique sectorielle d'achat rédigée pour le Groupe Crédit Mutuel est en vigueur. Elle rend plus lisible les pratiques RSE en matière d'achats. La sélection des prestataires ou fournisseurs externes effectuée par les directions et services du CMNE est encadrée par les dispositions réglementaires. Le dispositif de suivi des Prestations de Service Essentielles Externalisées (PSEE) est évalué annuellement par le Contrôle permanent.

Une consommation des ressources maîtrisée

Des actions concrètes de sensibilisation

Un portail Développement Durable ainsi que des **éco-gestes** sont proposés dans l'intranet des collaborateurs et des administrateurs de la CFCMNE. Ces outils favorisent les comportements respectueux de l'environnement au sein du CMNE et présentent les engagements de l'entreprise et ceux des collaborateurs.

Une vidéo type **motion design** pour comprendre ce qu'est la RSE dans le Groupe CMNE a été créée en 2018. Elle est publiée dans les supports de communication à destination des collaborateurs /administrateurs et sur le site cmne.fr.

Un ebook est mis à jour chaque année pour permettre à l'ensemble des parties prenantes de découvrir une sélection d'actions mises en place par le Groupe CMNE en matière de RSE. Cet ebook est disponible sur le site cmne.fr et dans l'intranet des collaborateurs.

Une communication régulière sous forme d'articles est également publiée mensuellement dans l'intranet des collaborateurs sur des thèmes variés comme la finance responsable, les vacances éco-responsables...

Le site institutionnel a été totalement repensé dans le cadre de la refonte du site cmne.fr. Un onglet « banque engagée » permet de mettre en valeur la stratégie RSE du CMNE et les actions menées sur chaque pilier.

Un Lab Innovation s'est déroulé fin 2018 et a permis à une dizaine de collaborateurs de tous horizons de réfléchir aux actions à engager pour diffuser la RSE dans toute l'entreprise. Un programme d'actions est mis en place sur 2019 et 2020, passant notamment par l'organisation de challenges entre agences et directions.

La gestion des déchets

La gestion des déchets et le recyclage participent activement à la protection de l'environnement. Depuis 2007, le CMNE est un partenaire d'Elise, référence en matière de collecte et de recyclage du papier. En 2015, Elise est devenue le fournisseur unique du CMNE. Dès 2015, le CMNE a mise en place des sacs distincts pour le papier et les DIB11, le tri des gobelets et des piles. Une visite qualité d'Elise sur chaque site permet de s'assurer que ce tri est bien réalisé tant par les collaborateurs que par l'entreprise de nettoyage (fiche qualité par site). Grâce aux poubelles mises à dispositions des collaborateurs au sein des sièges de Lille et d'Arras et sur l'ensemble du réseau d'agences, en 2018 ce sont plus de 232.000 kg de déchets qui ont été collectés.
Des réunions mensuelles de suivi des tonnages de déchets sont programmées et de nouvelles procédures de collecte sélective ont été actées. Pour 2018, le ratio poids DIB/poids total déchets s'élève à 35 %, en légère augmentation par rapport à 2017. Cela s'explique par le projet Nouvel Espace Siège (NES) et les nombreux déménagements de collaborateurs, toujours propices au tri.

Le Groupe La Française a souscrit au système de collecte des déchets "la Corbeille Bleue" promu par l'entreprise PAPREC, spécialiste du recyclage. Les imprimantes et photocopieurs sont gérés par des badges.
Euro Information qui gère notamment les achats de matériel (terminaux, monétique, libre-service bancaire, vidéo et téléphonie), suit le circuit du matériel de l'achat jusqu'au recyclage, ainsi que la destruction et la récupération des déchets.

L'optimisation des matières premières/ économie circulaire

Depuis le 1er janvier 2018, 100 % de la consommation électrique du CMNE est certifiée d'origine recyclable.

Les gobelets utilisés pour les boissons chaudes ou froides sont recyclés par l'entreprise Elise (616 kg collectés en 2018) avec l'objectif de les supprimer en 2019.

Pour diminuer les consommations de papier à destination des clients, le CMNE a mis en place **la signature électronique dans les agences** bancaires et promeut auprès de ses clients l'e-relevé via l'offre de Banque à Distance.

Le CMNE s'est également engagé courant 2017 dans un **processus de dématérialisation des activités RH** (bulletin de paie, Bilan Social Individuel, titres restaurant...) via notamment l'ouverture d'un coffre numérique pour chaque salarié.

Le CMNE a engagé des travaux pour mieux prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux dans ses achats et dans ses relations avec les fournisseurs. À titre d'exemples, le papier acheté est un papier responsable et éco labellisé, les imprimeurs sont labellisés Imprim'Vert, les enveloppes et les chéquiers utilisés sont fabriqués à partir de matières et de papier recyclés.

Lutte contre toute forme de gaspillage

Les mesures en faveur de la **lutte contre le gaspillage alimentaire** n'impactent pas directement les activités du CMNE. Toutefois, lors de l'organisation des grands événements (convention, soirée des vœux...), le CMNE est attentif au choix des traiteurs. Ainsi, conscients de leur empreinte carbone, la plupart des traiteurs qui collaborent avec le CMNE compensent leurs émissions de

dioxyde de carbone en soutenant un projet de réduction carbone proposé par CO_2 Logic. Certains utilisent de la vaisselle biodégradable et les produits non consommés sont offerts à une association locale.

Dans le cadre de la convention du Groupe CMNE organisée en novembre 2018, c'est une agence locale de communication événementielle qui a été choisie pour les points suivants : décor constitué d'éléments naturels et réutilisable, digitalisation des documents de production, éclairage LED. Le traiteur a, quant à lui, été choisi pour ses qualités Éco-responsable avec la mise en avant du commerce équitable : priorité donnée aux produits locaux, de proximité, tout en respectant la saisonnalité des produits. Les mets non consommés ont été remis à des associations.

Dans le cadre des différents déménagements de bureaux ou réaménagement, les mobiliers qui ne sont pas réutilisés sont donnés à des associations, des écoles, diverses administrations publiques ou de jeunes entrepreneurs tous partenaires de la Fondation du CMNE.

Une action a également été menée avec Elise pour collecter au siège de Lille des livres. En fonction de leur état, Elise les récupère pour les redistribuer ou les recycler.

Le Groupe CMNE n'est pas directement concerné par la **précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable équitable et durable**. Sur cette dernière thématique, la semaine dédiée à la qualité de vite au travail a permis notamment d'informer et de communiquer auprès des collaborateurs sur l'importance d'une alimentation équilibrée via des ateliers et des conférences.

Vers des déplacements plus responsables

En France, le secteur des transports représente plus d'un quart des émissions de gaz à effet de serre, et le temps de trajet moyen domicile/travail s'est accru de 10 minutes en l'espace de 12 ans. Si l'on fait le calcul sur une année, cela représente une semaine dans les transports... et, à l'échelle d'une vie, presque une année. Attaché au devenir de ses territoires et de la planète, le Groupe CMNE mène des actions très concrètes auprès de ses collaborateurs pour optimiser leurs déplacements.

Le Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE) baptisé éco-mobilité a été lancé fin 2016. Il a été déployé en grande partie en 2018 : mise en œuvre de locaux vélos (Arras, Reims et Lille), promotion du covoiturage et création de la communauté CoMove sur la plateforme Idvroom, production de supports de communication diffusés aux collaborateurs dans l'intranet, mise en œuvre d'une formation à grande échelle sur l'éco-conduite et la sécurité routière, remplacement progressif des véhicules de service de l'entreprise en véhicules hybrides (22 en 2018).

Afin de sensibiliser les collaborateurs et de les impliquer, le CMNE a organisé en septembre 2018 et pour la 3ème année consécutive, un forum dédié à la mobilité durant la Semaine Européenne de la Mobilité. Objectifs : promouvoir les transports verts et notamment le vélo ainsi que la sécurité routière à vélo. Des vidéos de collaborateurs utilisant des moyens de transports plus verts ont été publiées dans l'intranet. Début 2019, un accord avec les organisations syndicales a été voté en vue notamment d'attribuer une indemnité kilométrique vélo plafonnée sur l'année.

Utilisés pour se déplacer au quotidien, les trottinettes électriques, monoroues, gyropodes, hoverboards, vélos à assistance électrique (non immatriculés), ces nouveaux engins ne cessent de se développer et de faire des adeptes . C'est un sujet dans l'air du temps qui nécessite d'adapter les habitudes : évolution du code de la route à venir pour qualifier ces nouveaux engins, assurance responsabilité civile rendue obligatoire... Le CMNE s'est saisi du sujet et a lancé une offre dédiée aux **Véhicules Divers Non Immatriculés** qui couvre les accidents survenus lors de l'utilisation d'un nouvel engin de déplacement personnel (trottinette électrique, vélo électrique...).

Après une expérimentation réussie, le **télétravail** est déployé à l'ensemble des collaborateurs du siège de Lille. Un accord a été signé en décembre 2018. Le télétravail permet notamment de réduire les trajets domicile/travail. Dans le même objectif 19 % des formations se réalisent à distance.

Chez Beobank, une enquête a été réalisée afin de connaître les moyens de transports utilisés par les collaborateurs des sièges de Bruxelles : 65,6 % utilisent déjà des moyens de transport plus écologiques pour une distance moyenne domicile – travail de 28,12 km. Beobank incite les salariés à l'utilisation de transports doux via des infrastructures parking-vélo et sanitaires, l'intégration de « l'éco-score » dans le management, les indemnités cyclistes de 0,23 euros par km, et un système de tiers payant pour l'abonnement au train. Les expériences vécues par les collègues en matière d'utilisation de modes de transport alternatifs ont été communiquées au personnel lors de la Semaine de la Mobilité au mois de septembre dernier. Par la communication de ces témoignages, la banque a souhaité sensibiliser le personnel à des modes de transport innovants. Des abonnements d'essai au Villo (vélo en libre-service) et à l'utilisation du réseau De Lijn (bus) ont été mis à disposition du personnel ainsi que du matériel divers (gilets fluo, pinces à vélo, cartes vélo et piétons, cartes réseau STIB).

Projets 2019

- Poursuivre la formalisation des politiques sectorielles qui guident nos actions et comportements.
- Prendre en compte les critères ESG dans les décisions d'investissement.
- Formaliser notre politique d'achats.
- Maîtriser l'ensemble des risques, y compris ESG.
- Développer l'investissement dans l'immobilier bas carbone.
- Développer avec La Française l'impact investing sur toutes ses expertises.
- Limiter notre empreinte environnementale directe (lancement du 3ème bilan de gaz à effet de serre, réflexions sur la compensation carbone).

Ressources Humaines

Être un lieu de formation, d'épanouissement et de progrès pour tous les collaborateurs

La politique des Ressources Humaines développée au sein du Groupe CMNE permet de faire grandir chaque jour les collaborateurs, mais aussi de faire savoir au candidat qu'intégrer notre Groupe, c'est s'offrir la possibilité de bâtir une carrière aux opportunités riches et variées. Ce discours séduit les jeunes diplômés mais également suscite l'adhésion et la fierté des forces internes de l'entreprise, comme des clients-sociétaires. Il existe au sein du Groupe CMNE un véritable environnement professionnel, rattaché à des valeurs.

Le Groupe CMNE donne les moyens à ses collaborateurs d'être experts dans leur domaine, tout en étant capables de s'adapter à des métiers encore méconnus. Cette agilité qui se cultive auprès des collaborateurs fait et fera la force du Groupe CMNE, pour suivre les évolutions auxquelles il est confronté. S'adapter, c'est avant tout développer une politique de mobilité et de formation interne. C'est aussi aller chercher et séduire les expertises nouvelles sur le marché : faire entrer des compétences rares, s'assurer d'un brassage des profils, des parcours, des âges... Il en va de l'efficacité et du développement du Groupe CMNE.

2 risques majeurs identifiés

- Défaut de formation ;
- Démobilisation des collaborateurs.

3 indicateurs clés de performance - KPI

	Valeurs 2018
% Masse salariale consacrée à la formation dans le Groupe	4,86 %
Turnover Caisse Fédérale CMNE	4,41 %
Absentéisme Groupe - motif maladie	4,6 %

La confiance des collaborateurs

Des collaborateurs qui se sentent bien au travail sont plus efficaces. C'est dans cet état d'esprit que les entités du Groupe CMNE mesurent la satisfaction de leurs équipes.

En mars 2018, les collaborateurs du CMNE ont été invités à s'exprimer dans le cadre de la sixième édition du **baromètre social interne**. À cette occasion, ce sont 67 % des collaborateurs qui ont donné leur avis. Les résultats sont en hausse par rapport à la précédente édition. On relève en effet 74 % d'opinions positives en moyenne sur l'ensemble du questionnaire, contre 67 % en 2016. Chacun des quatre thèmes est en progression par rapport à 2016. Les questions relatives à la qualité des relations managériales, à la charge de travail, ou à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle sont également en nette amélioration par rapport à 2016. À titre d'exemple, 54 % des collaborateurs estiment que le CMNE met en œuvre des actions efficaces pour favoriser le bien-être de ses collaborateurs (+6 points). Deux nouvelles questions ont fait leur apparition : l'une dédiée à la culture digitale, l'autre à l'accompagnement du changement, deux thématiques d'actualité.

Et là aussi, les résultats sont positifs : 77 % des collaborateurs estiment que la culture digitale est suffisamment développée au CMNE, et 69 % se sentent bien accompagnés pour s'adapter aux changements et aux évolutions de processus.

Côté La Française, c'est l'institut **Great Place to Work** qui a été choisi pour mesurer le degré de confiance des salariés dans le management, la fierté dans la relation à leur travail, et la convivialité dans les relations entre collègues, par le biais d'une enquête.

Le CMNE a lancé en juin 2018 **sa nouvelle campagne marque employeur #FiersdetravaillerauCréditMutuel**. Cette campagne vise autant à développer l'attractivité du Groupe vis-à-vis de l'extérieur qu'à développer le sentiment d'appartenance et l'engagement de ses salariés. Attirer les talents de demain en valorisant les valeurs et la différence du Groupe, voici le pari lancé autour de ce chantier national. Cette campagne rappelle l'attachement que le Groupe CMNE porte à ses collaborateurs. Pour la réaliser, pas de casting de professionnels.

L'équipe GRH a eu pour mission d'identifier des ambassadeurs volontaires pour témoigner et rendre leur discours aussi humain et sincère que possible. Acteurs d'un jour, 5 collaborateurs du CMNE ont accepté de se prêter au jeu de la campagne de communication et de devenir égéries du Crédit Mutuel.

Banque préférée des Français ? C'est déjà le cas. Nouvel objectif ? Devenir leur employeur préféré en valorisant les équipes d'aujourd'hui pour attirer les talents qui feront le Crédit Mutuel de demain.

Le CMNE fait partie des **5 entreprises les mieux notées par ses salariés sur Viadeo** sur la métropole lilloise. Culture d'entreprise, valeurs et ambiance de travail sont les principaux atouts mentionnés par les actuels et anciens collaborateurs qui attribuent une note globale de 3,9/5 à l'entreprise et la recommandent à hauteur de 85 %.

Dialogue social

Le dialogue social au sein du Groupe Crédit Mutuel se manifeste par la complémentarité des niveaux de négociation tant au plan régional que national. Les accords nationaux constituent un socle conventionnel commun applicable par l'ensemble des Fédérations régionales. À la suite de ces accords nationaux, des cycles de discussions peuvent prendre en compte certaines spécificités régionales. 93 réunions avec les représentants du personnel ont été organisées en 2018, preuve d'un dialogue social actif.

Au-delà de la signature d'accords avec les partenaires sociaux des différentes entités du Groupe CMNE, les plans d'actions sont suivis et les résultats présentés aux différentes instances. Les accords signés au cours de l'année 2018 se résument dans le graphique suivant :

Accords d'entreprises ou Avenants signés en 2018

Pôle Bancassurance

8 accords ou avenants signés pour la CFCMNE

- 01/02/2018 : Accord salarial 2018
- 20/03/2018 : Avenant à l'accord sur le PERCO
- 12/04/2018 : Accord PEE de la CFCMNE
- 12/04/2018 : Accord PERCO Plus de la CFCMNE
- 14/06/2018 : Accord d'intéressement de la CFCMNE
- 10/07/2018 : Avenant art. 26
- 05/12/2018 : Accord relatif au Télétravail
- 05/12/2018 : Accord relatif à l'amélioration de la qualité de vie au travail

1 accord ou avenant signé pour Beobank

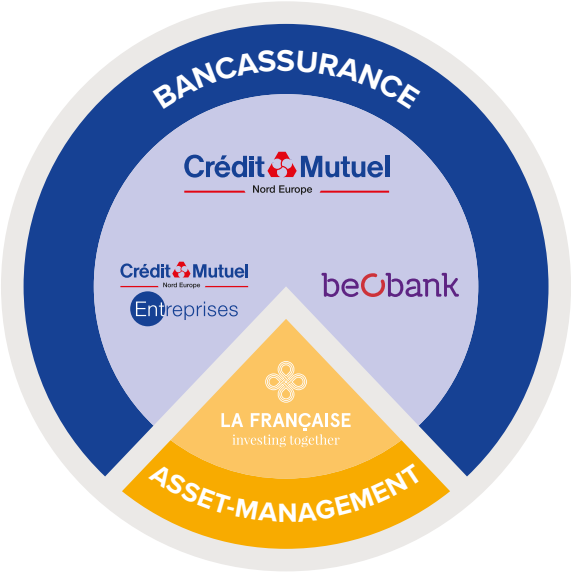
- 05/12/2018 : Avenant à l'accord d'entreprise du 17/10/2017 concernant la valeur faciale des chèques-repas

5 accords ou avenants signés pour Bail Actéa

- 28/02/2018 : Accord relatif à la négociation annuelle obligatoire
- 29/03/2018 : Avenant n°8 au plan d'épargne retraite collectif
- 26/04/2018 : Avenant de refonte du plan d'épargne entreprise
- 26/04/2018 : Avenant de refonte du Perco Plus
- 30/05/2018 : Avenant à l'accord d'intéressement de l'UES Pôle Entreprises

5 accords ou avenants signés pour NEL

- 28/02/2018 : Accord relatif à la négociation annuelle obligatoire
- 23/03/2018 : Avenant n°4 au plan d'épargne entreprise
- 26/04/2018 : Avenant de refonte du plan d'épargne entreprise
- 30/05/2018 : Avenant à l'accord d'intéressement de l'UES Pôle Entreprises
- 14/06/2018 : Accord de participation



Pôle Asset Management

5 accords ou avenants signés pour La Française AM

- 23/01/2018 : Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif (PERCO)
- 24/01/2018 : Avenant n°11 à l'accord collectif ARTT et CET du 5 décembre 2007
- 24/01/2018 : Avenant n°15 au plan d'épargne Groupe du 29 juin 2017
- 15/02/2018 : Protocole d'accord relatif à la NAO signé le 15 février 2018
- 31/12/2018 : Accord égalité F/H 2019-2022

Aucun accord ou avenant signé pour LFI LUX

Le plan de formation

Le plan de formation 2018 reflète pleinement la volonté du CMNE de sécuriser les parcours professionnels au niveau individuel et collectif, dans l'objectif de maintenir l'employabilité de tous. La formation professionnelle est un investissement au service du développement des salariés et de la performance durable.

Face aux défis technologiques, concurrentiels et à l'évolution du comportement des clients, la formation des collaborateurs est déterminante pour faire face à la transformation des emplois et à la révolution des compétences.

À ce titre en 2018, le Groupe CMNE a investi 4,86 % de sa **masse salariale au titre de la formation professionnelle continue** et 4 307 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année, soit 95,8 % des salariés du Groupe.

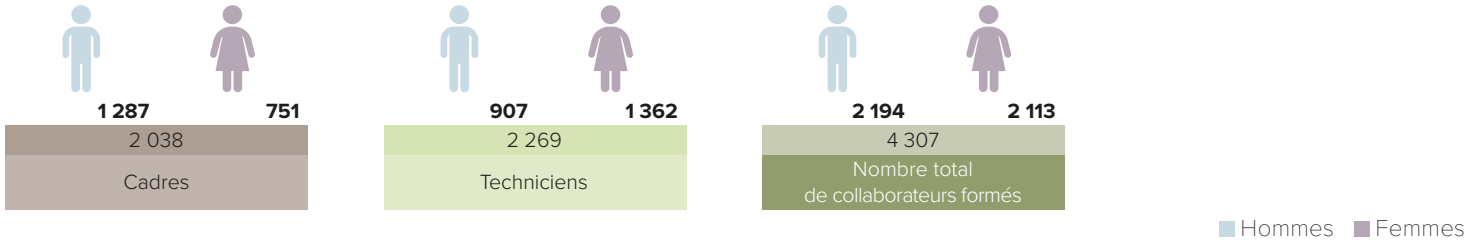
Le plan de formation 2018 avait entre autres comme objectifs de développer la culture digitale, d'accompagner la digitalisation des compétences métiers et de développer le leadership et la culture de l'innovation. Des modules sur-mesure ont été proposés tels que l'offre de formation managériale avec le format innovant des « 10 min du manager », la gestion du temps et des priorités, etc. Pour mieux associer digital et présentiel, le centre de formation CAMPUS CMNE propose des outils tels que des écrans interactifs, un mobilier modulable et des outils numériques.

En complément du plan de formation, les collaborateurs bénéficient de dispositifs individuels comme la **Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE)** ou encore la formation continue. En 2018, 13 collaborateurs ont été diplômés d'un **Master Banque Finance** et 5 d'une **Licence Professionnelle Conseiller Clientèle Expert**. 10 collaborateurs ont également obtenu une Validation des Acquis et de l'Expérience.

Un plan d'accompagnement spécifique est dédié aux équipes qui pratiquent le **Management par la Performance Collective**.

Pour Beobank, l'effort de formation en 2018 s'est, au-delà des formations récurrentes, principalement porté sur les formations liées à la migration vers le nouveau système d'information Eole (système commun au CMNE). Les équipes ont mis en place (de fin avril à fin novembre) un véritable programme de « Blended learning » composé de modules d'e-learning, de classes virtuelles (selon le principe de la vidéo conférence) et de classes présentielles. Plus de 130 commerciaux (réseaux physiques et centre de relations clients) mais aussi une équipe du siège du CMNE ont passé deux semaines en appui des équipes belges dans la prise en main de la nouvelle plateforme informatique et des nouveaux applicatifs.

Nombre de collaborateurs formés dans l'année



Le CMNE et les étudiants

Les valeurs défendues par le Groupe CMNE séduisent les candidats qui peuvent rejoindre le CMNE, Beobank ou La Française sur des activités complémentaires.
Être un employeur attractif, faciliter l'insertion des jeunes dans le monde du travail, recruter de nouvelles compétences : c'est à ce triple enjeu que répond la stratégie RH menée par le Groupe CMNE.

De nombreux liens sont établis avec **le milieu scolaire et universitaire** pour faciliter l'insertion des jeunes (jurys, alternance, apprentissage, forums....). Le CMNE poursuit ses partenariats avec des universités locales comme l'Université de Lille, la Catho, l'Université d'Amiens, l'Université du Littoral Côte d'Opale...).

Une convention de partenariat est signée avec l'EDHEC via la Chaire Leadership & Compétences Managériales. Pour la 4ème année consécutive, une promotion Learning Team est lancée pour accompagner la montée en compétences des managers et développer leur leadership. Une dizaine de managers a intégré ce programme innovant en novembre 2018.

Le CMNE poursuit également son partenariat avec des **Grandes Écoles d'ingénieur** ou de commerce (ISA, UniLasalle Beauvais, HEI...).

Via sa Fondation d'entreprise, le CMNE accompagne le **programme PEI de Sciences Po Lille** destiné à encourager les jeunes de conditions modestes à poursuivre des études supérieures ambitieuses. La Fondation CMNE accorde également des bourses aux étudiants éligibles de l'EDHEC.

Un mécénat avec l'école La Cordée (Espérance Banlieue) à Roubaix permet de scolariser des élèves grâce à un suivi adapté à leurs besoins et aux attentes de leurs parents, en complément des structures de l'Éducation Nationale.

Le CMNE attache une réelle importance à **l'insertion des jeunes diplômés et l'alternance** y contribue grandement. L'accueil des alternants est mené dans une logique de pré-embauche, sur les métiers commerciaux mais aussi sur des métiers dits pénuriques et/ou des nouveaux métiers liés au digital et aux datas. Avec une culture d'entreprise à la fois bienveillante et exigeante, le CMNE offre une expérience humaine de qualité. Les jeunes en alternance sont considérés comme des collaborateurs à part entière, c'est ce qui rend l'aventure de l'alternance encore plus riche pour l'ensemble des parties prenantes. En 2018, ce sont 54 alternants qui ont rejoint le CMNE et 18 autres jeunes qui poursuivent leur parcours débuté à la rentrée 2017 conciliant l'apprentissage du métier sur le terrain et les apports théoriques en cours à l'école/Université. Les 2/3 des alternants suivent une formation en Master pour se préparer à différents métiers (du réseau, des services fédéraux...). Ils sont suivis par un tuteur lui-même formé à cet accompagnement spécifique. Plusieurs dispositifs ont été mis en place pour animer la communauté d'alternants et de tuteurs tout au long de l'année : une page dédiée sur le réseau social workplace, des matinales, des rendez-vous visio...

Au-delà de sa présence auprès des écoles et des universités et de son site Carrières, le CMNE a développé sa **présence en tant qu'employeur sur les réseaux sociaux professionnels** (LinkedIn) pour mieux communiquer (plus de 4 800 abonnés dont plus de 1 800 en 2018).

Une page employeur CMNE a été créée sur le site **Jobteaser** pour attirer et fidéliser de nouveaux talents dès les années d'études à travers les opportunités en stage, alternance ou premier emploi.

Groupe La Française noue des partenariats avec des Universités prestigieuses comme **Paris Dauphine**.

Au travers de **la taxe d'apprentissage**, le Groupe finance également l'**École de la 2ème Chance** ainsi que des écoles de formation dédiées aux personnes en situation de handicap.

La Qualité de Vie au Travail (QVT)

La Qualité de Vie au Travail (QVT), c'est une belle idée mais ce n'est pas qu'un concept ! C'est d'ailleurs l'objet d'une semaine qui lui est consacrée chaque année. Son objectif : sensibiliser tous les acteurs de l'entreprise à l'importance du bien-être des salariés au service de la performance tant individuelle que collective. Parce que le capital humain est sa première ressource, le Groupe CMNE considère que la promotion de la qualité de vie au travail constitue un enjeu majeur car elle est tout à la fois un facteur de bien vivre au travail pour les salariés et de performance globale et durable de l'entreprise.

Comme l'année précédente, le CMNE s'est mobilisé durant **la semaine de la QVT** (juin 2018) en proposant un programme de sensibilisation sur le thème « Bien se nourrir pour être bien ! » : un petit-déjeuner « healthy » 100 % fait-maison, des tutoriels en ligne avec notamment des recettes équilibrées, des conseils et des astuces pour être en forme et enfin une conférence en présentielle et à distance sur le thème « Comment bien se nourrir en occupant un emploi sédentaire » animée par Cédric Thomas, diététicien nutritionniste diplômé de la région lilloise.

Fin 2018, un troisième **accord sur la Qualité de Vie au Travail** a été conclu et concerne de nombreux sujets tels que la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, la mobilité, l'aménagement du temps de travail, le droit à la déconnexion, la santé au travail, la gestion des incivilités, le sexisme, le harcèlement et les violences au travail...

Le télétravail fait partie de l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle et contribue à une meilleure qualité de vie au travail des collaborateurs. Expérimenté depuis novembre 2016 par près de 100 collaborateurs, le télétravail a reçu une appréciation positive auprès de 91 % des salariés concernés au CMNE. Ce bilan, ainsi que les récents événements conjoncturels (grèves SNCF), ont permis de démontrer que ces nouveaux modes de travail étaient, d'une part, compatibles avec certaines activités au sein du CMNE, et d'autre part, qu'ils avaient un impact positif tant en matière d'appropriation des outils digitaux que de conciliation vie privée / vie professionnelle pour les collaborateurs. **Un accord relatif au télétravail** a donc été signé en décembre 2018. Il propose plus largement aux salariés des Services Fédéraux la possibilité de recourir au télétravail ou au travail déplacé.

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

Dans le cadre des actions de prévention en matière de santé publique, le CMNE s'engage et innove en initiant une démarche de **prévention de la dépression** en collaboration avec un psychiatre. Plusieurs réunions d'informations ont été organisées en 2017 pour aborder en toute transparence ce sujet parfois tabou. Pour renforcer ce dispositif, en 2018, un questionnaire homologué (le CES-D) a été adressé, dans un premier temps aux quelques 700 collaborateurs de la métropole lilloise avant d'être étendu, dans un second temps à l'ensemble des salariés du CMNE. Une fois le questionnaire soumis et en fonction du résultat obtenu, le collaborateur peut être orienté vers une plate-forme téléphonique spécialisée pour débuter un accompagnement personnalisé.

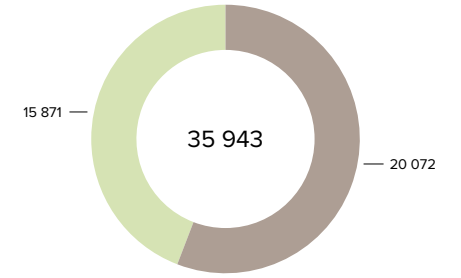
Beobank a reçu en tout début d'année 2019 la récompense de **« Top Employer Belgique 2019 »**. Ce label est délivré par le « Top Employer Institute », l'autorité mondiale pour la certification et la reconnaissance des employeurs attractifs. Avec cette certification, le « Top Employer Institute » récompense les entreprises qui ont prouvé qu'elles offrent d'excellentes conditions de travail et un environnement professionnel de qualité, et pour qui le développement des talents est une priorité absolue dans l'entreprise.

Groupe La Française a aussi à cœur de travailler sur le bien-être de ses collaborateurs. Pour ce faire, des espaces de convivialité et de travail ont été entièrement repensés. Une simple cafétéria est devenue un lieu inspirant propice à l'échange au moment des cafés et des repas mais aussi un lieu atypique pour pratiquer le travail collaboratif.

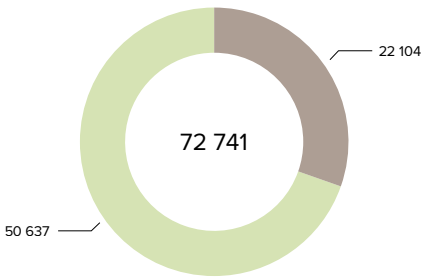
Créer du lien, favoriser les échanges, c'est le pari tenu grâce à l'outil collaboratif **Sociabble** déployé par Groupe La Française. C'est une plateforme numérique pour tous les collaborateurs et où chacun est libre de s'exprimer et trouver de l'information. Un grand nombre d'articles partagés sur les sujets liés au réchauffement climatique et à la transition énergétique sont publiés, preuve de l'intérêt partagé par l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Absentéisme (en jours calendaires)

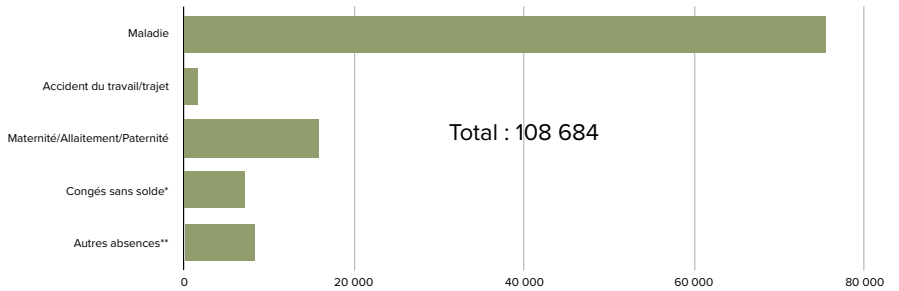
2018	Hommes			Femmes			Total
	Cadres	Techniciens	Total	Cadres	Techniciens	Total	
Maladie	16 860	13 273	**30 133**	13 677	31 790	**45 467**	**75 600**
Accident du travail/trajet	439	168	**607**	110	909	**1 019**	**1 626**
Maternité/Allaitement/Paternité	428	337	**765**	4 800	10 321	**15 121**	**15 886**
Congés sans solde*	353	1 000	**1 353**	1 268	4 585	**5 853**	**7 206**
Autres absences**	1 992	1 093	**3 085**	2 249	3 032	**5 281**	**8 366**
TOTAL DES JOURS	**20 072**	**15 871**	**35 943**	**22 104**	**50 637**	**72 741**	**108 684**



Total des jours - Hommes



Total des jours - Femmes



Total des jours - Répartition

■ Cadres ■ Techniciens

* Par congés sans solde, il faut entendre les congés parentaux, sabbatiques, création d'entreprise...

** Autres absences rémunérées ou non rémunérées : naissance, mariage, enfant malade, déménagement, ou tout autre événement familial prévu par la Convention Collective.

L'absentéisme est réparti de la manière suivante : maladie (69,6 % des jours d'absences), la maternité/paternité (14,6 % des jours d'absences), les autres absences (7,7 % des jours d'absences), les congés sans solde (6,6 % des jours d'absences) et accident du travail/trajet (1,5 % des jours d'absences). Le taux d'absentéisme maladie 2018 du Groupe s'établit à 4,6 %, soit 0,1 point de plus par rapport à 2017.

Égalité des chances et mixité

Le CMNE agit pour la mixité et l'égalité des chances au travers de quatre engagements principaux : la signature de la charte de la diversité, l'accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle hommes/femmes, le contrat de génération (emploi des seniors et intégration des moins de 30 ans) et l'accord d'entreprise sur l'emploi et l'insertion des personnes handicapées.

Le CMNE est attentif à ce que ses collaborateurs soient pleinement informés sur les dispositifs existants dans l'entreprise ainsi que **leurs droits liés à la parentalité**. En septembre 2018, **un guide de la parentalité** a été mis à la disposition de tous les collaborateurs pour répondre à leurs questions et aborder des situations concrètes auxquelles les managers sont parfois confrontés. Les congés paternité sont également vivement encouragés au CMNE : 34 collaborateurs en ont d'ailleurs bénéficié en 2018.

Parce que **le congé maternité ou d'adoption** ne doit pas être considéré comme une interruption dans la carrière, le CMNE s'attache à maintenir du lien avec le salarié durant cette période. Le CMNE s'est engagé à ce que les congés maternité, d'adoption ou paternité ou plus généralement liés à l'exercice de la parentalité n'aient pas d'incidence sur les évolutions professionnelles ou salariales.

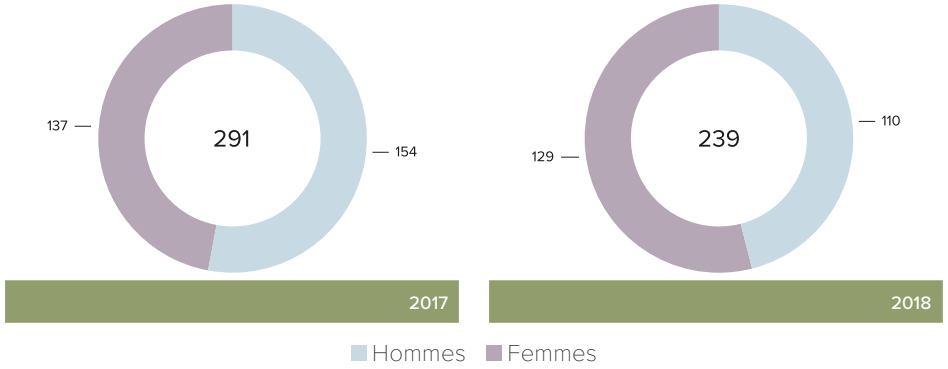
L'entreprise poursuit son effort pour relever la proportion des femmes dans les emplois cadres. Dans le Groupe elles sont 36,9 % à avoir le statut cadre (27,3 % pour la CFCMNE, soit + 1,8 % depuis 2017 pour un objectif à fin 2019 fixé à 28 %).

À l'occasion de **la journée internationale des droits des femmes 2018**, le CMNE a décidé d'aborder la question des comportements et des stéréotypes qui contribuent à contenir ou ralentir le parcours des femmes dans leur carrière au sein de l'entreprise. Qu'il s'agisse des freins que ces dernières se mettent à elles-mêmes ou d'attitudes adoptées consciemment ou non par leur entourage, les vidéos qui ont été présentées toute la semaine sur le site de communication interne, révèlent qu'au-delà de mesures inscrites dans le marbre d'un accord, ce sont les comportements quotidiens et les mentalités qui doivent évoluer.

En 2018, les femmes représentent 48,3 % des effectifs CDI. Cette progression s'explique notamment par un nombre d'embauches de femmes plus important : elles représentent 54 % des recrutements CDI en 2018. Dans la lignée de l'engagement sur la diversité, une collaboratrice de l'équipe des ressources humaines est dédiée à l'animation des politiques sociales en matière de diversité et de mixité.

Recrutements CDI

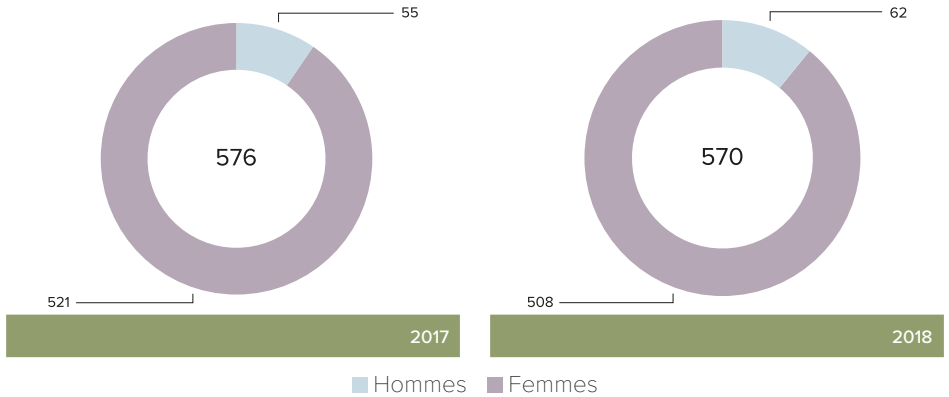
	31/12/17			31/12/18		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	81	51	132	64	64	128
Techniciens	73	86	159	46	65	111
NOMBRE D'EMBAUCHES CDI	**154**	**137**	**291**	**110**	**129**	**239**



En 2018, 53,6 % des embauches ont été réalisées sur des emplois cadres. Le taux d'embauche des femmes est de 54 %.

Organisation du travail - temps partiel

En PPH (périmètre CFCMNE)	31/12/17			31/12/18		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	34	155	189	37	157	194
Techniciens	20	363	383	22	350	372
CDD	1	3	4	3	1	4
NOMBRE DE TEMPS PARTIELS	**55**	**521**	**576**	**62**	**508**	**570**



Les principaux motifs de temps partiels sont les congés pour convenance personnelle et congés parentaux d'éducation. Le nombre de temps partiels en 2018 est en légère baisse (570 collaborateurs avec 89,1 % de femmes vs 576 collaborateurs en 2017). Les salariés à temps partiel représentent 12,7 % de l'effectif du Groupe.

Relations intergénérationnelles

Depuis plus de 7 ans, le CMNE œuvre pour une politique sociale en faveur de l'emploi des jeunes et des seniors dans l'entreprise. Fin 2016, l'accord « contrat de génération » a été renouvelé pour une durée de trois ans avec des engagements comme : l'insertion durable des jeunes au CMNE, le maintien dans l'emploi des seniors, le droit d'accès à la formation, au développement et à la transmission des savoirs et des compétences et l'organisation de la coopération intergénérationnelle.

L'insertion durable des jeunes : chaque jeune embauché bénéficie d'un parcours d'intégration pour lui assurer une bonne compréhension des valeurs du Groupe, de son organisation et de ses activités.

Un livret d'accueil est mis à disposition des nouveaux embauchés : ce support dématérialisé (livret digital dynamique) a pour but d'accueillir les nouveaux embauchés et de les accompagner dans leur intégration au CMNE.

Au terme de leur 1ère année dans l'entreprise, les nouveaux embauchés de moins de 30 ans peuvent être reçus par la Direction des Ressources Humaines. Objectifs ? Faire le point sur l'intégration, le démarrage de leur carrière et leur projet professionnel.

Le CMNE veille au maintien dans **l'emploi des seniors** : les salariés de plus de 45 ans bénéficient d'un entretien de seconde partie de carrière. La retraite fait également partie des sujets abordés par les équipes RH. **Une réunion présentielle, à destination des collaborateurs de 57 ans et plus, relayée en webinar, a été organisée sur le thème de la retraite avec des interventions de la CARSAT et du CICAS** afin de communiquer toutes les informations relatives aux régimes de retraites de base et complémentaires.

Par ailleurs, le CMNE s'engage à porter une attention particulière aux demandes de **retraite progressive** exprimées par les collaborateurs.

Emploi et insertion des personnes handicapées

Comme chaque année, le CMNE participe activement à la **Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEEPH)**. En 2018, cette semaine solidaire était placée sous le thème « Handicap & Digital ».

Au-delà de simplifier le quotidien, le digital constitue une réelle opportunité d'insertion sociale et professionnelle pour les personnes en situation de handicap. Cette semaine a été l'occasion de faire découvrir des innovations créées au service des personnes en situation de handicap. Au CMNE, **des conférences se sont tenues à Lille et à Arras sur le thème « handicap et digital : un duo inattendu »**. Les collaborateurs ont également eu accès à un parcours en ligne de découverte des innovations digitales en faveur des personnes handicapées. Le CMNE est actuellement en cours de négociation du nouvel accord pour les années 2019/2022 : la renégociation débutera en décembre 2019.

Au total, 18 aménagements de postes de travail ont été réalisés sur l'année 2018 pour des personnes bénéficiaires d'une reconnaissance de la qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

Les équipes des moyens généraux font intervenir régulièrement **une association réinsérant des personnes en situation de handicap** (Ateliers MALECOT).

Le CMNE a également participé à une **course solidaire inter-entreprises en octobre 2018**. Le but ? Encourager la pratique du sport par les personnes en situation de handicap en faisant courir, côte à côte, des collaborateurs d'entreprises partenaires avec des personnes en situation de handicap mental.

La Française a organisé des **actions de communication et de sensibilisation au Handicap**. Parmi les évènements organisés : des massages assis pratiqués par des professionnels en situation de handicap visuel. La Française renouvelle également la permanence de Responsage (association qui permet de créer un pont entre les dispositifs et les salariés aidants, un contact unique pour trouver des solutions, sans stress, sans perte de temps).

L'engagement des collaborateurs

Il y a encore quelques années, l'engagement des collaborateurs était considéré comme « une parenthèse affective dans un monde très pragmatique ». Aujourd'hui, les actions citoyennes se développent. La mobilisation des collaborateurs se fait au bénéfice de l'intérêt général et répond à une multitude d'enjeux, qu'ils soient liés à l'image, aux ressources humaines, à l'ancrage territorial ou encore à l'innovation. La diversité des formats et l'apparition de nouveaux dispositifs attestent de cette dynamique, qui place le collaborateur au cœur des investissements citoyens de l'entreprise. Dans le Groupe CMNE, l'engagement des collaborateurs prend différentes formes sur l'ensemble de ses territoires.

La démarche Innovation Cube by CMNE : le CMNE mise sur le talent de ses équipes, qui sont au cœur d'une démarche innovation intitulée « Le Cube ». Cette démarche vient challenger des salariés constitués en groupes projets appelés « lab » et qui réfléchissent sur des problématiques sur lesquelles l'entreprise souhaite avancer, en lien avec les enjeux du Groupe : les chatbots, les fintechs, les regtechs, l'acculturation digitale, la RSE... Tous les collaborateurs qui l'ont vécu sont unanimes : c'est une expérience étonnante qui fait grandir.
Lancés en 2016, le CMNE a organisé 15 labs à fin 2018. Un site dédié www.cube-byCMNE.fr est accessible à tous les collaborateurs du Groupe.

Le CMNE valorise ses salariés en leur proposant d'être partie prenante dans la création de nouveaux outils, la proposition de nouveaux usages clients ou encore l'amélioration de process internes. C'est dans cette optique que **la démarche Services Fédéraux 2020** est née et placée sous le signe d'une dynamique de transformation, accompagnée d'un challenge récompensant les meilleures idées. L'un des défis majeurs est de faire face aux exigences de nos clients internes comme finaux.

Attentif aux engagements de ses collaborateurs au sein de la société civile, le Groupe CMNE propose à des collaborateurs volontaires de solliciter un **Congé Solidaire** pour apporter leurs compétences dans des actions de terrain à l'international (soutien scolaire, formation pour adultes ou protection de la nature). Un partenariat a été signé en 2010 avec l'ONG Planète Urgence et depuis, ce sont 66 départs qui ont été financés dont 11 en 2018.

La Fondation CMNE propose aux collaborateurs de **parrainer des projets qu'elle soutient**. Les parrains suivent l'évolution du projet et en dressent le bilan. Les salariés volontaires peuvent s'impliquer sous la forme du **mécénat de compétences** (actuellement dans le cadre de 4 partenariats) ou sous la forme du **parrainage** (suivi d'un projet sélectionné).

Les collaborateurs peuvent également choisir de suivre individuellement un jeune diplômé de l'enseignement supérieur en difficulté d'insertion au travers du dispositif **Squad emploi** animé par le **Réseau Alliances**. En 2018, 6 managers du CMNE ont participé à cette belle aventure humaine. Le CMNE est présent depuis neuf ans dans ce réseau, et près de 80 % des jeunes accompagnés ont trouvé un emploi.

Parce que l'on peut entreprendre à tout âge, le CMNE se mobilise pour soutenir **les projets d'entrepreneuriat de jeunes collégiens et lycéens** : c'est l'engagement pris par 6 collaborateurs du réseau des Caisses locales dans le cadre du partenariat avec Entreprendre pour Apprendre Hauts-de-France (EPA).

Chez **Beobank**, chaque employé à la possibilité de prendre **une journée de volontariat** pendant ses heures de travail pour soutenir une association caritative. Ces journées sont organisées individuellement, à plusieurs ou par département.

La Française propose également un mécénat de compétences avec l'association **SOS Sahel**.

Projets 2019

- Sensibiliser les collaborateurs à la RSE : un « Lab » a été lancé sur la thématique RSE et débouchera début 2019 sur un plan d'actions à mettre en œuvre (éco-gestes...).
- Contribuer au développement des collaborateurs : renforcer la culture digitale des collaborateurs. Mise en œuvre des nouveaux accords QVT et Télétravail.
- Définition d'un plan d'actions « Acculturation digitale » suite à un LAB : préparation d'une web série de sensibilisation (diffusion à compter janvier 2019), mise en place d'un Certificat de Compétences Digitales.

182

Gouvernance

Assurer une gouvernance claire et respectueuse de nos valeurs mutualistes

Deux instances très complémentaires pilotent le CMNE : un Comité de Direction et un Conseil d'Administration pour une responsabilité partagée entre dirigeants salariés et dirigeants élus.
Dans un univers qui évolue toujours plus vite, quelle est la place du mutualisme ? Certains sont tentés de dire que les évolutions réglementaires ou le changement de comportement des consommateurs rendent le modèle mutualiste obsolète. Le CMNE croit, au contraire, en un modèle mutualiste moderne et digital qu'il développe au quotidien, en s'appuyant notamment sur la force du Groupe Crédit Mutuel.
Le modèle mutualiste prouve chaque jour sa modernité, sa richesse, son agilité. Sans actionnaire, la performance du modèle mutualiste est toute entière dédiée aux clients sociétaires et aux salariés.

2 risques majeurs identifiés

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

2 indicateurs clés de performance - KPI

	Valeurs 2018
Nombre total d'heures dispensés aux élus du CMNE	2 839
% de collaborateurs formés à la Lutte Anti-Blanchiment au CMNE	92 %

Notre Gouvernance

Sociétaires et administrateurs : ensemble pour donner du sens à sa relation bancaire

Chaque Caisse locale dispose d'un Conseil d'Administration représentant les clients sociétaires. Le sociétariat est plus que jamais d'actualité : il répond à une demande de proximité et d'ancrage local. Le CMNE compte plus de 588 000 sociétaires, associés à tous les événements qui jalonnent la vie mutualiste. Chaque client peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales de Caisse locale, fondement de la structure mutualiste. Quel que soit le nombre de parts détenues, tous les sociétaires sont égaux, selon le principe : un Homme = une voix.

Sur l'ensemble des sept départements du CMNE, les 1 433 administrateurs s'investissent bénévolement au service des Caisses locales : les 2/3 sont dans la vie active et 1/3 sont des femmes. En 2018, le CMNE a accueilli 65 nouveaux administrateurs dont 28 femmes. Représentativité, motivation, discrétion des candidats sont autant de données à considérer pour que l'éthique mutualiste et le respect de la déontologie soient assurés.

Les Assemblées Générales

Ce rassemblement annuel marque le temps fort du mutualisme. C'est la preuve vivante de la différence mutualiste. C'est aussi et surtout l'occasion de donner la parole aux sociétaires. À l'heure du digital, les Assemblées Générales (AG) prouvent que des temps de rencontre directs restent indispensables. En 2018, on comptait 236 AG Portes Ouvertes et 12 AG traditionnelles qui ont rassemblé 21 115 sociétaires (présents ou représentés). Chaque année, le CMNE renforce l'interactivité des Assemblées Générales pour encourager la participation des sociétaires à la vie démocratique de l'entreprise via notamment l'organisation d'Assemblées Générales Portes Ouvertes ou de temps forts. L'implication effective varie toutefois selon le lieu d'implantation de la Caisse locale (zone rurale, urbaine, ancienneté, dynamisme associatif environnant).

Les présidents de Caisse locale, ont également la possibilité d'intégrer une des trois commissions vie institutionnelle mises en place :

- Assemblées Générales : son objectif est de renforcer la communication vers les sociétaires et l'implication des collaborateurs et élus dans la tenue des Assemblées Générales. Sa particularité est d'être composée de binômes Présidents et Directeurs ;
- Formation des administrateurs : elle élabore le plan de formation annuel à destination des élus ;
- Animation institutionnelle : elle traite des aspects inhérents à la vie institutionnelle du Groupe. On citera cette année le lancement à l'automne 2018 d'une consultation des élus dans le cadre de l'actualisation du PMT 2020 et de la Convention qui a eu lieu en novembre 2018.

Le Conseil d'Administration fédéral

Il est composé de représentants de Caisses locales ayant une activité professionnelle ou retraités, et d'administrateurs indépendants. Cette diversité reflète l'engagement du CMNE dans le tissu économique régional.
Depuis juillet 2018, deux administrateurs salariés ont rejoint le Conseil.

Le Conseil d'Administration compte 50 % de femmes.

La formation des administrateurs

Les élus reçoivent une information et une formation en vue de leur permettre d'exercer leur mandat et contribuer aux actions mutualistes sur leur territoire.

Parce que les administrateurs constituent la clé de voûte de la gouvernance du CMNE et que l'environnement du secteur bancaire est en profond bouleversement, la formation des administrateurs est plus que jamais essentielle. Pour accompagner les administrateurs dans l'exercice de leur rôle, la formation constitue un moyen privilégié qui permet à la fois de développer leurs compétences personnelles, d'enrichir leurs connaissances bancaires, de favoriser les échanges et de créer du lien entre les élus. Ce programme a donné lieu à 2 839 heures de formation et s'articulait autour de 18 thèmes regroupés en trois axes : comprendre le fonctionnement bancaire et les orientations du CMNE, comprendre le monde contemporain et faire vivre le mutualisme et exercer pleinement son rôle d'élu.

Les formations permettent de bien appréhender et comprendre les évolutions et les grands enjeux du secteur bancaire. Le programme de formation proposé permet aux administrateurs de pouvoir définir les meilleures orientations pour la banque et de nourrir les débats au sein des instances dans l'intérêt de l'ensemble des clients et des sociétaires. 1 100 administrateurs ont été formés à la lutte anti-blanchiment (formation obligatoire) et 67 à la Loi de Finances 2018.

Une éthique et des loyautés de pratiques

Ouvert à tous, le CMNE s'engage à construire avec ses sociétaires et clients, des relations personnalisées fondées sur l'écoute, la confiance et la transparence, tout en étant attentif aux besoins et à la situation de chacun. Le code de déontologie regroupe les engagements comportementaux, moraux et éthiques, ainsi que les règles générales de bonne conduite et les devoirs particuliers des collaborateurs du CMNE. Quant au code droits et devoirs des élus, il rappelle aux administrateurs qu'ils sont représentatifs du sociétariat de leur Caisse locale et qu'ils veillent aux intérêts des sociétaires. Bénévoles, ils sont tenus au secret bancaire.

Du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le CMNE n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé et à l'abolition du travail des enfants. Il est néanmoins conscient des engagements pris dans le cadre de Global Compact (dont il est membre depuis avril 2003) et promeut le respect des conventions de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) dont la liberté d'association et du droit de négociation collective et l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.

Outre les différents codes et chartes mis en œuvre au sein des entreprises du Groupe, un dispositif de Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB-FT) conforme aux exigences réglementaires a été mis en place. Il s'appuie sur les correspondants au sein de chaque entité en France comme à l'étranger. L'application des contrôles (périodique, permanent et de conformité) vise à s'assurer de la couverture des risques et de la bonne cohérence des procédures mises en place.

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

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

La formation Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme LCB-FT est suivie de la même manière que les autres à travers HR Access. L'ensemble des nouveaux arrivants suivent cette formation en présentiel. Une session e-learning est également disponible.

Prévention de la corruption – Loi Sapin 2

La corruption, qui se définit comme l'agissement par lequel une personne propose ou consent un avantage indu à une personne en échange d'un acte relevant de la fonction de cette dernière est un comportement frauduleux, contraire à l'éthique et passible de lourdes sanctions pénales et administratives.

Le Groupe CMNE condamne la corruption sous toutes ses formes et a mis en place des dispositifs de prévention de la corruption à travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la surveillance des personnes politiquement exposées et le respect des embargos.

Les collaborateurs se doivent de respecter les règles de déontologie et d'éthique professionnelles en appliquant les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du Groupe.

Dans le cadre de la loi Sapin 2, le Groupe CMNE adapte ses outils pour prévenir et lutter contre la corruption :

- Adaptation du code de déontologie interne, cartographie des risques, dispositif d'alerte interne ;
- Dispositif de formation pour l'ensemble des collaborateurs, procédures et dispositifs de contrôle ;
- Sanctions disciplinaires.

Groupe La Française a fait le choix des standards les plus exigeants en matière de lutte contre la corruption. La Direction et les collaborateurs, ont l'obligation et la responsabilité de soutenir le Groupe dans cette démarche, en respectant le dispositif de prévention et de lutte contre la corruption. Des formations spécifiques aux dispositions Sapin II ont été dispensées à cet effet en 2018. Un Code de Conduite vient organiser les types de comportements à proscrire et le régime disciplinaire découlant de sa violation. Le dispositif d'alertes anonymes complète le dispositif.

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, 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.

Projets 2019

- Présentation du rapport du réviseur coopératif devant l'AGF (24 avril 2019).
- Nouvelles formations à destination des élus, parcours spécifique pour les jeunes élus.
- Corruption : mise à jour du code de déontologie selon loi Sapin 2.

Note méthodologique

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.

La méthodologie de mesure et de reporting qui couvre l'ensemble du périmètre bancassurance du Groupe est actualisée régulièrement par un groupe de travail national dédié à la RSE. Ce groupe se réunit au minimum six fois par an et permet aux différentes entités de mettre en commun les initiatives internes, les bonnes pratiques et de réfléchir à la mise en œuvre de la RSE dans chaque entité. Dans ce cadre, un socle commun d'indicateurs a été défini.

Principales règles de gestion

Pour permettre la remontée et l'analyse de ces indicateurs, 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. Au final, c'est un outil commun de collecte à l'ensemble du CMNE qui est mis en œuvre annuellement. Une cinquantaine de contributeurs sont concernés et mobilisés par la RSE plus particulièrement par les actions mises en place au sein des différentes filières métiers mais également pour les travaux de reporting.

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 de systèmes d'informations. Les logiciels automatisés sont privilégiés et garantissent la fiabilité des données. De nombreux contrôles permettent l'obtention de données fiables.

Cette Déclaration de Performance Extra-Financière est vérifiée par un Organisme Tiers Indépendant, 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.

La collecte 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. Les informations qualitatives décrivent ou illustrent les actions ou les engagements pris par tout ou partie des entités du CMNE et témoignent de son engagement continu en matière de responsabilité sociétale.

La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du Groupe CMNE a été facilitée par la mise en place d'une stratégie RSE fin décembre 2018, d'outils de reporting, d'un portail dédié « Développement durable » dans l'intranet des collaborateurs et administrateurs, et de communications régulières sur différentes thématiques de la RSE. Fin 2018 une vidéo type motion design a été réalisée afin de rendre plus lisible le champ d'actions de la RSE au sein du Groupe CMNE. Un ebook est réalisé chaque année permettant de mettre en avant les principales réalisations décrites dans le rapport RSE. À l'automne 2018, un groupe d'une dizaine de collaborateurs a réfléchi sous la forme d'un LAB Innovation à la manière de rendre plus accessible et plus lisible la RSE au sein du Groupe CMNE. Un plan d'actions a été validé pour les années 2019 et 2020.

Tableau de concordance

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

	Les chapitres concernés
Les conséquences sociales et environnementales de l'activité	Investissement
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	Investissement
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	Investissement
La diversité	Ressources Humaines
Le handicap	Ressources Humaines
Le changement climatique	Investissement
La lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable	Investissement

Groupe Crédit Mutuel Nord Europe

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

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux sociétaires,

En notre qualité d'Organisme Tiers Indépendant, membre du réseau Mazars, Commissaire aux Comptes du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

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 ;
- 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 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- 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 ;

- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par le Groupe ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs-clés de performance et les autres résultats quantitatifs[1] que nous avons considérés les plus importants :
  - 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 auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent 60 % des effectifs, considérés comme grandeur caractéristique du volet social et entre 39 % et 100 % des autres informations ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance du Groupe.

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 cinq personnes et se sont déroulés entre janvier et avril 2019 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 Générale, 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, la Direction Relation Clientèle, la Direction RSE et la Fondation.

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.

Fait à Paris La Défense, le 09 avril 2019

L'Organisme Tiers Indépendant

Nicolas DE LUZE
Associé

Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

MAZARS SAS — 61 Rue Henri Regnault — 92400 Courbevoie
Société par actions simplifiée — Capital de 37 000 EUROS — RCS NANTERRE 377 505 565

1 Effectif hommes et femmes cadres et non cadres en CDI France ; Effectif hommes et femmes cadres et non cadres en CDD France, Hommes et femmes avec responsabilité managériale Étranger, Hommes et femmes sans responsabilité managériale Étranger ; Nombre total d'embauches ; Nombre total de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont licenciements ; Évolution du taux de turnover ; Nombre total de jours d'absence ; Évolution du taux d'absentéisme ; Montant de la Masse salariale investie dans la formation ; Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation ; Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation ; Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés ; Total des rémunérations annuelles brutes des CDI – cadres et non cadres ; Consommation totale d'énergie par type d'énergie ; Consommation de papier au global ; Encours géré par la Société de gestion ; Encours ISR ; Encours de l'épargne salariale solidaire ; Nombre d'OBNL clientes ; Budget global dédié au mécénat et au sponsoring ; Taux de disponibilité du système global ; Délai de réponse moyen aux réclamations clients ; Nombre de micro-crédits accordés ; Nombre de Caisses locales ; Nombre de nouveaux administrateurs Caisses locales - femmes ; Nombre total d'heures de formation dispensées aux administrateurs de caisses locales ; Pourcentage de collaborateurs formés LCB – FT.