

# Déclaration de Performance Extra-Financière 2020

**Crédit Mutuel**  
— Maine-Anjou, Basse-Normandie —

Être le bancassureur,  
mutualiste, de plein exercice,  
à dimension humaine,  
acteur du développement de  
son territoire et du Crédit Mutuel.

**Crédit Mutuel**  
— Maine-Anjou, Basse-Normandie —

# ENJEUX ET PERSPECTIVES

Crédit Mutuel  
Maine-Anjou, Basse-Normandie



Être le bancassureur, mutualiste, de plein exercice  
à dimension humaine, acteur du développement de son territoire et du Crédit Mutuel.

## UNE ENTREPRISE ALIGNÉE AUTOUR D'UNE RAISON D'ÊTRE RÉAFFIRMÉE

La raison d'être du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, réaffirmée en 2019, et intégrée dans nos statuts, prend encore plus son sens, dans ces temps de crise sanitaire, économique et sociale.

Plus que jamais et grâce à son modèle solide, le Crédit Mutuel s'est engagé auprès de ses parties prenantes. Protéger ses salariés et ses administrateurs, accompagner ses clients en difficulté, rester présent aux côtés de ses partenaires directement touchés par cette crise, adapter ses solutions pour accompagner au mieux son territoire, soutenir ses fournisseurs... tel est le sens de la démarche responsable et durable du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie.

## CAP VERS 2026

C'est dans un environnement très chahuté que le CMMABN met le cap vers 2026. La construction du Plan Stratégique est lancée début 2020, les parties prenantes internes ont largement été mobilisées. La COVID-19 s'est interférée dans l'avancement des travaux, avec un Plan à Moyen Terme décalé d'une année 2022-2026. Nos fondements eux sont solides et restent inchangés pour appréhender notre prochain PMT: notre modèle économique, la dimension humaine, notre ancrage territorial et notre lien au Groupe.

## Les Objectifs de Développement Durable : faire sa part

Au niveau national, le groupe Crédit Mutuel, via la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, a adhéré aux « *Principles for Responsible Banking* », du programme des Nations Unies pour l'environnement. Elle s'engage ainsi, à aligner sa stratégie sur les Objectifs de Développement Durable et les Accords de Paris. Au niveau du CMMABN, nombre de nos actions contribuent aux ODD ci-après :



# MODÈLE D'AFFAIRES

## NOS RESSOURCES

### Des Femmes et des Hommes

- **1694 salariés** (personnes physiques) dont 53 dans notre filiale HelloAsso

- **891 administrateurs** répartis sur l'ensemble du territoire

### Un maillage territorial dense

- **174 points de vente**
- **310 points de retraits d'espèces** chez les commerçants
- **1 siège social**

### Des filiales et structures pour accompagner les projets du territoire :

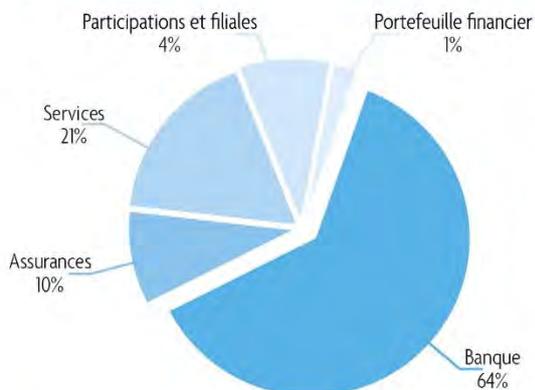
Volney Développement, Volney Bocage, Créavenir, Crédit Mutuel Solidaire, la Fondation d'entreprise du CMMABN, HelloAsso

### Un capital financier

**Capitaux propres :**  
3 115 millions d'euros

**Bilan :**  
19 509 millions d'euros

## NOTRE CŒUR DE MÉTIER : La bancassurance



La banque de détail constitue **95 % de notre PNB** (banque, assurances et services), hors dividendes exceptionnels

## LA VALEUR CRÉÉE

**Des salariés et des administrateurs formés**  
4,24 % de la masse salariale consacrés à la formation des salariés

117 élus formés soit 13 %

**Accompagnement du territoire**  
682 638 clients dont :  
89 % de particuliers  
5,9 % de professionnels et entreprises  
2,6 % d'associations  
2,4 % d'agriculteurs

242 projets culturels, sportifs et événementiels accompagnés, plus de 2000 autres soutiens accordés aux événements locaux

**Capital financier**  
Produit Net Bancaire (IFRS) de 266 millions d'euros

Un résultat net de 83 millions d'euros

NOS PARTIES PRENANTES

Nos salariés

Nos administrateurs

Nos sociétaires et clients

Les autorités de contrôle et de régulation

Nos fournisseurs

Nos partenaires clés :  
Associations Ecoles/universités  
Organismes sociaux  
Réseaux professionnels

# PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS

	Impacts	Mesures de prévention	Indicateurs de performance	Page
<b>SOCIAL</b>				
Dégradation du climat social et désengagement des collaborateurs	Baisse de la motivation et de la productivité Dégradation de l'image employeur Difficulté à recruter Impact sur la performance commerciale	Politiques RH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turnover</li> <li>• Absentéisme</li> </ul>	p.4
Mauvaise gestion des emplois et perte de compétences	Recrutement insuffisant Compétences inadaptées Dégradation du climat social Dégradation de la qualité de la relation client	Politique de formation, de recrutement et promotion interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de postes vacants</li> <li>• % de la masse salariale dédié à la formation</li> </ul>	p.6
<b>SOCIÉTAL</b>				
Non-respect des règles de sécurité financière dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme et des sanctions financières internationales	Sanctions (amendes) Dégradation de l'image	Code de déontologie sur la posture à adopter Les formations Une équipe de contrôles renforcée Des outils de détection	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de traitement des signalements</li> <li>• Délai moyen de traitement des déclarations de soupçons</li> </ul>	p.7
Défaillance des systèmes d'information, de protection des données, des biens et des personnes	Sanctions pénales Dégradation de l'image Perte de confiance des clients	Charte de Sécurité Gestion des Données Personnelles Plan d'urgence et de poursuite d'activités Formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de traitement des incivilités</li> <li>• Nombre d'incidents matériels/corpore nos ressources ls par point de vente</li> <li>• Nombre de demandes d'accès aux droits sur les données personnelles</li> </ul>	p.8
Non-respect des règles éthiques et professionnelles	Dégradation de l'image Perte de confiance des clients	Charte éthique Code de déontologie Pacte de la relation Charte des activités financières Politique crédit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'enfreintes caractérisées à la déontologie</li> <li>• Nombre de réclamations /10 000 clients</li> </ul>	p.10
Non adaptation de nos offres au besoin des clients et du territoire	Dégradation de l'image Dégradation de la relation client	Politique en faveur de la clientèle fragile et vulnérable Politique de tarification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution du nombre de clients</li> </ul>	p.11
<b>GOUVERNANCE</b>				
Défaut de gouvernance coopérative	Remise en cause du modèle Dégradation de l'image	Code de déontologie des élus Plan d'action coopératif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux des nouveaux élus ayant participé à la formation « Nouvel élu »</li> <li>• Evolution du nombre d'élus</li> </ul>	p.12

Bien qu'elle ne constitue pas un risque majeur, la démarche environnementale et climatique sera présentée en page 13 de ce rapport.

# RISQUE DE DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL ET DÉSENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

## DESCRIPTION DU RISQUE

L'absence de dialogue social, la non-prise en compte de la santé et de la sécurité des collaborateurs, la non-prise en compte de la diversité et l'absence de mesures en faveur de l'employabilité et de l'emploi, sont autant de facteurs qui impactent le climat social.

## IMPACTS

- Baisse de la motivation et de la productivité
- Dégradation de l'image employeur
- Difficulté à recruter
- Impact sur la performance commerciale

## POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



Documentation de référence :

La **Politique de ressources humaines** posée en adéquation avec le Plan à Moyen Terme

Contribution aux ODD



### Assurer un environnement de travail de qualité pour fidéliser les collaborateurs

Les démarches de concertation avec les organisations représentantes des salariés, permettent de travailler ensemble pour l'amélioration continue de l'environnement de travail dans le respect de la réglementation en vigueur et des accords interprofessionnels.

- Depuis plusieurs années, un **programme de rénovation des locaux** permet de rendre l'environnement plus agréable pour les collaborateurs et les clients, que ce soit en caisses locales ou au siège.
- Le CMMABN propose un **régime de prévoyance-santé** pour les salariés et leur famille. Les garanties ont été revues en 2018 pour une meilleure couverture de chacun.
- Une **politique de rémunération dynamique** est en place, elle prend en compte les dimensions individuelles et collectives, une priorité du Crédit Mutuel. Cette politique vise notamment à limiter l'écart entre les plus hauts et les plus bas salaires. Par ailleurs, les accords de participation et d'intéressement permettent de redistribuer une partie de la performance financière de l'entreprise générée collectivement.
- Le CMMABN promeut la **bienveillance managériale**.

### Diversifier les recrutements et progresser dans l'égalité des chances

#### CHIFFRE CLÉ 2020



Index égalité professionnelle Femmes/Hommes

Attentif à la question **d'égalité femmes/hommes**, le CMMABN a intégré cette dimension dans sa politique de recrutement, de mobilité et de promotion interne. Un nouvel accord a d'ailleurs été signé courant 2019. De plus, le CMMABN a ouvert ses recrutements au niveau Bac +2 et s'enrichit également de profils initialement non bancaires.





De même, le Crédit Mutuel poursuit une politique volontariste en termes d'emploi et **d'insertion de personnes en situation de handicap**, en agissant sur trois leviers :

- Le maintien dans l'emploi des salariés reconnus travailleurs handicapés : les personnes ayant obtenu cette reconnaissance en retirent un bénéfice direct grâce à des aménagements adaptés de leur poste de travail et de leur temps d'activité
- Le recrutement externe au travers de partenariats avec les différents acteurs du monde du handicap,
- L'intégration de stagiaires dans le cadre de la réorientation professionnelle ou d'évaluations en milieu de travail.

## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	Commentaires
Contenir le turnover	4,45 %	3,28 %	L'année 2020 a connu un nombre de départs en baisse que nous considérons liés à la crise sanitaire. Le nombre de salariés, est quant à lui resté assez stable
Limiter l'absentéisme	6,62 jours/salariés	9,39 jours/salariés	La hausse est liée directement aux conséquences du confinement de mars 2020, durant lequel certains salariés ont bénéficié d'arrêts de travail « garde d'enfants ». La proportion n'est pas évaluable.

### ACTIONS 2020

- Janvier 2020 : fin de l'installation de 1344 bras supports écran (bureaux conseil, plot accueil, technique back-office - sauf dans les salles de réunion), qui permettent un meilleur confort et échange avec les clients lors de rendez-vous.
- Février 2020 : une consultation d'un groupe de salariés a été effectuée afin de proposer des idées sur les futurs aménagements du siège, espaces collectifs et de bien-être.
- Mars 2020 : lancement des travaux de rénovation du siège dont la première tranche s'est achevée en septembre 2020. Ils ont pour objectif d'améliorer la performance énergétique et d'apporter un meilleur confort de travail pour les collaborateurs (isolation, ouvertures, éclairages, réfection des sols et murs...).
- Période de confinement :
  - Le maintien du lien social a été un élément majeur pour le CMMABN face à des situations très hétérogènes ; l'entreprise a gardé le contact avec tous en envoyant des messages hebdomadaires. Un guide de sécurité santé / protocole COVID ainsi qu'un guide de télétravail ont été mis à disposition des collaborateurs et managers pour rassurer dans un contexte sanitaire délicat.
  - Le salaire a été maintenu pour tous.
- Juin 2020 : l'entreprise a signé un accord avec les représentants du personnel visant à adapter l'accord de participation et d'intéressement pour tenir compte de l'impact de la Covid-19 sur les résultats de l'entreprise.
- Novembre 2020 : dans le cadre de la « Semaine du handicap », une communication a été réalisée en interne et sur les réseaux sociaux notamment pour sensibiliser sur les handicaps invisibles.

Au cours de cette année si particulière, le dialogue social a été plus que jamais renforcé. 11 réunions extraordinaires ont été posées afin d'informer/consulter le CSE, en plus des réunions habituelles.

## DESCRIPTION DU RISQUE

Aujourd'hui, les employeurs doivent faire face à des mutations sociétales, notamment une évolution des aspirations des salariés. Le CMMABN n'échappe pas à cette nouvelle tendance. Pour accompagner les orientations stratégiques, la gestion des emplois et des compétences joue un rôle clé.

## IMPACTS

- Recrutement insuffisant
- Compétences inadaptées
- Dégradation du climat social
- Dégradation de la qualité de la relation-client

## POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



**Documentation de référence :**  
La **Politique de ressources humaines** posée en adéquation avec le Plan Moyen Terme

### Contribution aux ODD



### Anticiper les besoins et former

Avec une **politique de recrutement dynamique**, fondée sur l'anticipation des besoins qualitatifs et quantitatifs, le CMMABN souhaite disposer en permanence d'équipes compétentes et bien formées : une approche exigeante pour l'entreprise, gage de qualité et de performance. Il attache une grande importance à l'expérience des candidats et à la diversité des profils, deux dimensions sources d'enrichissement collectif.

Afin de s'adapter à un environnement en pleine mutation, le CMMABN **investit de manière significative dans la formation** à un niveau largement supérieur aux exigences réglementaires. Tout au long de leur carrière, les collaborateurs sont formés afin d'assurer leur employabilité. Par ailleurs, le CMMABN compte 67 alternants à fin 2020.

## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	Commentaires
N'avoir aucun poste vacant	27	13	Il s'agit du nombre de postes vacants au 31/12/2020. Le maintien des recrutements et une moindre rotation des effectifs ont permis de réduire significativement le nombre de postes vacants au 31/12/2020.
Maintenir un fort investissement en formation >1,6% de la masse salariale	6,61 %	4,24 %	Cette baisse significative est liée à l'annulation d'un certain nombre de formations liées au confinement puis aux restrictions de regroupement. Des arbitrages ont été effectués en faveur du maintien des formations obligatoires pour la pratique du métier et réglementaires.

## ACTIONS 2020

- **Actions de recrutement :** Le CMMABN a poursuivi ses recrutements même pendant la période de confinement (181 embauches en 2020 contre 220 en 2019) : équipes RH et candidats se sont adaptés et les entretiens se sont réalisés grâce aux outils digitaux. La présence sur des salons ayant été très réduite, le CMMABN a communiqué via des web ateliers et a valorisé sa marque employeur sur LinkedIn.
- **Formation :** Le CMMABN a continué de former ses collaborateurs ; néanmoins le confinement puis les limitations des rassemblements ont conduit à faire des arbitrages et à se concentrer sur les formations dites « cœur de métier » :
  - Annulations des formations présentiels
  - Transformation de certaines formations présentiels en formation à distance
  - Poursuite et renforcement des formations e-learning

Des entretiens individuels en fin d'année permettront d'évaluer les compétences et d'effectuer les ajustements nécessaires courant 2021.



# RISQUE DE NON-RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ FINANCIÈRE DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME ET DES SANCTIONS FINANCIÈRES INTERNATIONALES

## DESCRIPTION DU RISQUE

Au cœur des échanges financiers, le CMMABN, à l'instar de l'ensemble du secteur bancaire, est exposé au blanchiment et au financement du terrorisme. Ainsi, son rôle s'avère déterminant dans la lutte contre ces pratiques.

## IMPACTS

- Sanctions
- Dégradation de l'image

## POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



### Documentation de référence :

Code de déontologie  
Guides LBFT

### Contribution aux ODD



### Être un acteur majeur dans la lutte contre les pratiques controversées

Le CMMABN se mobilise fortement afin de prévenir toute utilisation de son réseau à des fins de blanchiment, d'évasion fiscale et/ou financement du terrorisme. Et cela passe notamment par une bonne connaissance de nos clients.

*« Les opérations traitées doivent correspondre aux activités courantes du client. La vigilance des collaborateurs doit tout particulièrement s'exercer sur les opérations inhabituelles et celles pouvant se rapprocher ou être assimilées à des opérations de blanchiment ou liées au financement du terrorisme. Ces dernières doivent faire l'objet d'une information auprès de la hiérarchie et du correspondant Tracfin dans le cadre des procédures qui ont été arrêtées à cet effet. L'application des procédures internes de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme constitue un impératif pour tous les collaborateurs ».*  
Extrait du code de déontologie.

Des outils de détection permettent d'envoyer des alertes aux conseillers qui sont en charge d'analyser la situation. Si la pratique controversée est avérée, le correspondant TRACFIN prend en charge la suite du dossier et, si besoin, déclare le soupçon. Au CMMABN, deux correspondants TRACFIN accompagnent ainsi le réseau.

## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	Commentaires
Traiter 100 % des signalements	101 %	101 %	Sur cet enjeu majeur, le CMMABN a mis les moyens pour maintenir un niveau de traitement maximal.
Traiter les déclarations de soupçons en moins de 60 jours	36 jours	36 jours	La pérennisation d'un poste a permis de gagner en réactivité.

## ACTIONS 2020

- Pour renforcer les actions de contrôle, une personne à mi-temps sur le poste a été recrutée en CDI.
- L'ensemble des collaborateurs a été invité à réaliser une formation sur la lutte contre le blanchiment entre avril et décembre 2020.
- Des responsables engagements et technique des caisses (RET) ont reçu plusieurs formations/informations : en réunion présentielle en janvier 2020, puis en visio en juin et novembre 2020.



# RISQUE DE DÉFAILLANCE DES SYSTÈMES D'INFORMATION, DE PROTECTIONS DES DONNÉES, DES BIENS ET DES PERSONNES

## DESCRIPTION DU RISQUE

Dans le cadre de ses activités, le Crédit Mutuel dispose de données importantes concernant ses clients. Le risque porte sur la fuite et/ou le mauvais usage de ces données. De même, le CMMABN met tout en œuvre pour assurer la protection des biens et des usagers qu'ils soient clients, administrateurs ou collaborateurs face à différents types de violence dont ils pourraient faire l'objet.

## IMPACTS

- Sanctions pénales
- Dégradation de l'image
- Perte de confiance des clients

## POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



### Documentation de référence :

La Charte de Sécurité des données personnelles  
Plan d'urgence et de poursuite d'activité  
Protocole sanitaire COVID-19

### Contribution aux ODD



### Assurer la protection des données personnelles



Dans un contexte de transformation numérique, la protection des données personnelles est un enjeu crucial. Les banques, par la nature et le volume de données qu'elles traitent, sont particulièrement concernées. Le Crédit Mutuel, fidèle à ses valeurs, s'engage en faveur d'un environnement de confiance. Afin de fournir des prestations pertinentes et efficaces à ses clients, le Crédit Mutuel doit bien les connaître et nécessairement collecter ainsi que traiter leurs données. Ces informations sont utilisées dans l'intérêt du client. Elles serviront à lui apporter un accompagnement et des offres de grande qualité adaptées à ses besoins. Le CMMABN s'adosse à sa filiale « Euro-Information » qui applique une stratégie de sécurisation des données.

En termes d'organisation, un Délégué à la protection des données au niveau groupe et un correspondant à la protection des données pour notre fédération ont été désignés. Par ailleurs, un point de contrôle interne dédié au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été posé. Des outils ont été mis en place et continuent d'évoluer dans le cadre de la tenue du registre des traitements prévue par le RGPD.

### Assurer la sécurité des usagers de nos sites

Le Crédit Mutuel s'assure de l'efficacité des équipements de sécurité de l'ensemble de ses locaux, siège et réseau de points de vente. Il peut en effet être exposé à différents types de risques accidentels, délictuels et actes d'incivilités. Un ensemble d'actions sont mises en place à titre préventif et également en cas de survenance. L'aspect sécurité a une incidence sur la qualité de vie au travail des collaborateurs et également sur la qualité de la relation-client.

Des contrôles et tests des systèmes de protection (alarmes, vidéosurveillance, gestion des accès...) et un plan de renouvellement des équipements sont établis. Une formation à la sécurité et prévention incendie est proposée à l'ensemble des collaborateurs. Des exercices d'évacuation sont réalisés 1 à 2 fois par an au siège.

# INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	Commentaires
Maintenir un niveau faible de demandes d'exercice de droits sur des données personnelles	3	6	Un niveau qui reste très faible si on le ramène à nos 682 638 clients qui laisse transparaître une confiance sur notre utilisation des données.
Prendre en charge 100 % des actes d'incivilités	100 %	100 %	Année non significative du fait du contexte COVID. Le nombre d'incidents et de déclarations d'incivilités est faussé par les restrictions d'ouvertures et de rendez-vous en présentiel.
Réduire le nombre moyen d'incidents matériel et corporel par point de vente	0,22	0,09	

## ACTIONS 2020



- Les caisses, en tant qu'Opérateurs d'Importance Vitale, sont restées ouvertes pendant la crise sanitaire. La protection des personnes, clients et collaborateurs, a été un enjeu important. Le CMMABN a mis en application les protocoles sanitaires dans les caisses et dans les services du siège tels que préconisés par les autorités.
- Renouvellement des équipements :
  - Installation de 2 centrales Belledonne (alarmes).
  - Remplacement de 7 coffres.
- Formations/informations : dans le contexte « COVID », les interventions dans le réseau et les formations en présentiel ont été annulées. Sur l'année 2020, 3 sessions de formation ont été animées, soit 6h d'interventions pour 38 participants.

## DESCRIPTION DU RISQUE

Les collaborateurs pourraient enfreindre les règles et devoirs auxquels ils ont pourtant adhéré en intégrant le CMMABN, en vue de satisfaire un intérêt personnel et/ou au détriment de l'intérêt du client.

## IMPACTS

- Dégradation de l'image
- Perte de confiance des clients

## POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



### Documentation de référence :

- La Charte Ethique
- Le code de déontologie
- La charte des activités financières
- La politique crédit

### Contribution aux ODD



### Délivrer le bon conseil au bon moment pour une relation-client de qualité

- Les conseillers ne sont pas commissionnés et bénéficient d'une grande autonomie dans la prise de décision. Ils sont régulièrement formés pour assurer réactivité et souplesse attendues par les clients. Ils construisent ainsi une relation de confiance et de proximité avec leurs clients. Une proposition adaptée au besoin du client étant essentielle, des contrôles internes sont effectués en ce sens.
- Le CMMABN promeut une démarche de crédit responsable et loyal pour financer les projets de ses clients en prenant des risques maîtrisés. Pour chaque dossier, la faisabilité et la capacité de remboursement sont étudiées pour réduire les risques pour le client et pour la banque. Sur les dossiers les plus significatifs, un deuxième regard est assuré par la Direction des Engagements. Il en est de même quand le Crédit Mutuel s'engage dans des projets pour son compte propre, il se refuse ainsi de financer des projets controversés.
- Conformément à la loi SAPIN 2, le CMMABN est engagé dans la lutte contre la corruption. Ce volet a été intégré au code de déontologie.

## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	Commentaires
Maintenir un nombre de réclamations <10/10 000 clients	6,39	7,31	Nous comptabilisons les réclamations traitées par notre service relations clients, les réclamations traitées directement par les caisses locales avec leurs clients ne sont pas incluses.
Limiter le nombre d'enfreintes caractérisées à la déontologie	23	8	Nous incluons dans la notion de déontologie, les dossiers liés à la fraude interne, au professionnalisme, la violence, et la déontologie.

## ACTIONS 2020

- **Lutte contre la corruption** : le code de déontologie a été modifié et publié en juin 2020.
- **Sensibilisation à la déontologie et risque de fraude** : 78 nouveaux collaborateurs ont reçu la formation intégration en 2020. 6 sessions initialement programmées ont été annulées, principalement sur la sécurité et le cadre réglementaire. Un déficit de formation pour les nouveaux embauchés qui nous expose, le rattrapage sera à réaliser au plus vite



# RISQUE DE NON-ADAPTATION DE NOS OFFRES AUX BESOINS DES CLIENTS ET DU TERRITOIRE

## DESCRIPTION DU RISQUE

L'incapacité du CMMABN à proposer ou adapter ses produits et services aux obligations réglementaires, aux besoins des clients, au développement du territoire conformément à sa raison d'être.

## IMPACTS

- Dégradation de l'image
- Perte de clients

## POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



### Documentation de référence :

Politique en faveur des clients fragiles et vulnérables

PAC 2020 (Plan d'actions commerciales)

### Contribution aux ODD



### Proposer des offres adaptées aux enjeux sociétaux

- ⇒ Des solutions pour les personnes en difficulté

Le CMMABN est attentif à accompagner ceux qui traversent des situations de vie difficiles, qu'elles soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Au-delà des obligations réglementaires, il s'engage en développant les dispositifs de détection de la fragilité financière, en améliorant toujours les contenus des offres et en renforçant la prise en charge des personnes en situation de fragilité ou vulnérables.

Depuis plusieurs années, le CMMABN est vigilant et mesuré dans la gestion et l'évolution des commissions d'incidents et d'irrégularités appliquées au quotidien sur les comptes de ses clients-sociétaires. En effet, pour les particuliers, des plafonnements journaliers et mensuels ont été fixés. Par cette politique de tarification, le Crédit Mutuel vise la fidélisation et la conquête de nouveaux clients.

- ⇒ Des dispositifs d'accompagnement des acteurs du territoire tels que les associations et les entreprises locales

L'implication du CMMABN sur son territoire fait partie de sa raison d'être : créer et maintenir l'emploi local, accompagner les acteurs du territoire, donner aux populations locales les moyens de prendre en main leur développement économique et social. Ainsi, il a développé des offres dites « écosystème » afin de contribuer à la dynamisation du territoire. Plusieurs structures ont vu le jour et permettent de redistribuer une partie du résultat sur le territoire (cf. annexe)



## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	Commentaires
Faire progresser le nombre de clients	+ 0,99 % soit 675 827 clients	+ 1,01 % soit 682 638 clients	Le CMMABN a accompagné ses clients pendant la crise sanitaire, un réseau disponible avec une continuité de services sur tous les points de vente a permis de fidéliser et de gagner de nouveaux clients.

### ACTIONS 2020

- Face aux difficultés des jeunes accentuées par la crise sanitaire, le dispositif « Fonds de Solidarité Jeunes » de Créavenir a été fortement mis en avant auprès de notre réseau et du grand public pour accompagner étudiants et jeunes entrant dans la vie active.
- Le CMMABN a adapté ses offres suite aux impacts des différents confinements : aménagement des crédits, prime de relance mutualiste, mise en place des Prêts Garantis par l'Etat (PGE). Les Responsables Engagements et Technique ont reçu une information pour pouvoir appréhender les difficultés économiques des clients professionnels et entreprises.
- L'opération « Défi solidaire » a permis d'accompagner 59 familles ayant des enfants en situation de handicap.

## DESCRIPTION DU RISQUE

Les administrateurs, des sociétaires élus, sont au cœur des décisions. Le manque de compétences et/ou de représentativité pourrait mener à des prises de décisions qui ne seraient ni dans l'intérêt du sociétaire ni dans celui de la banque.

## IMPACTS

- Remise en cause du modèle
- Dégradation de l'image

## POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



**Documentation de référence :**  
Code de déontologie des élus

**Contribution aux ODD**



### Des administrateurs formés et impliqués pour pérenniser notre modèle

L'administrateur est le représentant et le porte-parole des sociétaires de sa caisse. Il met à profit son sens de l'écoute, du dialogue et son implication pour militer dans son environnement. Il est le garant de l'éthique mutualiste et de sa mise en œuvre. Il est aussi, à son niveau, responsable vis-à-vis des sociétaires et des salariés de la pérennité et du développement du Crédit Mutuel. A ce titre, il s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission.

Pour assumer pleinement sa mission, mieux comprendre le Crédit Mutuel et son environnement, l'administrateur a le devoir de se former. Il peut participer, en fonction de ses compétences, à la formation des autres administrateurs et à l'information des sociétaires. La participation à la session « Les nouveaux élus » est un passage incontournable pour tout nouvel élu.

Chaque année, un programme de formations adaptées est ouvert à l'ensemble des administrateurs. Un volet fondamental permet de se familiariser avec le fonctionnement de la banque, il est complété de modules dits « personnels ». Ainsi ce sont plus de 40 sessions qui sont ouvertes chaque année.

## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	Commentaires
Dispenser la formation « Nouvel élu » à 100 % des nouveaux administrateurs	79,6 %	67 %	Des sessions ont été annulées pour des raisons sanitaires
Stabiliser ou augmenter le nombre d'élus	- 0,99 %	- 0,89 %	La mise en œuvre du Plan d'action coopératif n'a pas été permise en 2020.

## ACTIONS 2020

- La commission vie sociale s'est réunie le 12 novembre 2020 pour faire le bilan 2020 et établir des préconisations pour 2021.
- Le Plan d'Action Coopératif : il s'agit pour chaque conseil d'administration de caisse locale d'effectuer un diagnostic de son conseil, d'identifier ses points de progrès et d'établir des actions prioritaires à mettre en œuvre pour les années à venir. De nombreuses caisses ont identifié comme priorité le recrutement de nouveaux administrateurs.



Dans le contexte sanitaire, le CMMABN a posé en priorité le maintien des réunions statutaires, conseils d'administration et assemblées générales, à distance, afin de respecter ses engagements statutaires.

De par son activité tertiaire, le CMMABN a un impact direct sur l'environnement très limité. Il se mesure principalement par la consommation énergétique des bâtiments et les déplacements professionnels. Par ailleurs, à travers sa politique d'achat et d'investissement, il peut accompagner des projets « responsables ». L'enjeu environnemental et climatique étant au cœur des préoccupations de la société, le Crédit Mutuel se doit donc de faire sa part. A ce titre, le CMMABN participe aux différents travaux sur les risques climatiques et RSE organisés par la Confédération du Crédit Mutuel.

### POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



#### Documentation de référence :

Politique crédit

Politique sur le financement de panneaux photovoltaïques

#### Contribution aux ODD



#### En tant qu'entreprise : consommer moins...

**Réduire la consommation énergétique :** le CMMABN a défini un cahier des charges en matière de réduction de consommation d'énergie qui s'applique à toute construction et rénovation. Les efforts vont porter principalement sur l'éclairage avec le passage en LED et l'installation de détecteurs de présence. Une sensibilisation à l'usage de la climatisation et du chauffage permet également d'en optimiser l'usage.

**CHIFFRE CLÉ 2020**  
**-9,87%** Baisse de la consommation énergétique par rapport à 2019

#### Réduire la consommation de papier et favoriser l'économie circulaire :

**CHIFFRE CLÉ 2020**

**-2,61%** Réduction de papier



Depuis de nombreuses années, le CMMABN est engagé dans la réduction de papier. Il poursuit ses efforts de dématérialisation des documents tant sur le plan des documents internes que des documents clients : recyclage et réutilisation du papier et des cartouches d'encre d'imprimantes sur tous les sites. Dans les centres éditiques du prestataire interne du groupe, l'ensemble des déchets papier (bande carols des bobines, gâche...) est broyé et récupéré pour être revendu. Un circuit est également en place pour la reprise des toners usagés. Pour les clients, le déploiement de la signature électronique des contrats se poursuit.

**Limiter les trajets professionnels :** grâce aux évolutions technologiques et notamment la démocratisation des usages de visioconférences ou messageries instantanées, le volume de kilomètres effectués continue de diminuer. En parallèle, lors des renouvellements de véhicules, le critère d'émission de Co2 entre dans le choix d'investissement.

## En tant que banque : encourager le financement de projets « responsables » ...

...**Des entreprises et agriculteurs** : le CMMABN finance des projets d'installations de panneaux photovoltaïques et d'unités de méthanisation pour des clients issus du marché de l'agriculture et de l'entreprise principalement. Une politique sur le financement des installations Photovoltaïques a été formalisée en 2020. Il intervient également et plus ponctuellement dans les projets d'installations hydroélectriques ou le financement d'éoliennes.

...**Des particuliers** : le Crédit Mutuel propose aux particuliers l'éco-prêt à taux zéro (Eco-PTZ), une des mesures-phare du Grenelle de l'Environnement. Ayant pour objectif la réduction des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre, il permet le financement jusqu'à 30 000 € de la rénovation énergétique des logements.

Enfin, le CMMABN intègre le critère ESG dans la sélection des sociétés de gestion et des fonds correspondant pour son activité financière.

## ACTION 2020 :

AlterAvenir, entreprise implantée à Saint-Berthevin (53) à côté de notre siège, ambitionne de développer un nouveau service de collecte des biodéchets auprès des émetteurs mayennais. Avant le déploiement de ce nouveau service, l'entreprise souhaite tester ce nouveau dispositif. Créavenir a décidé de soutenir cette initiative, qui fait écho aux valeurs de l'association. Le Crédit Mutuel, par l'intermédiaire de Créavenir et en partenariat avec Sodexo, a décidé d'accepter ce test, afin de soutenir le lancement de cette nouvelle activité en circuit court et de mettre en lumière la politique RSE de l'entreprise.

# ANNEXES

Note méthodologique  
Plus qu'une banque, l'écosystème MABN  
Attestation Organisme Tiers Indépendant

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

## La performance extra-financière pour réaffirmer l'identité du groupe Crédit Mutuel

Le groupe Crédit Mutuel considère la performance extra-financière comme une façon de réaffirmer son identité et de renforcer sa distinction coopérative. Conscient des enjeux de notre société, le groupe s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs sociaux, sociétaux, environnementaux ainsi que des indicateurs de gouvernance afin de mieux identifier les comportements et contributions de nos établissements à notre société et d'en rendre compte.

La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du Groupe national du Crédit Mutuel a été facilitée par la mise en place d'outils de reporting, l'organisation de réunions et par la diffusion d'une newsletter hebdomadaire dédiée à la performance extra-financière.

### Un outil de reporting commun

Annuellement, une collecte d'un ensemble de données quantitatives est réalisée au niveau de chaque fédération. Ainsi le Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie renseigne plus de 300 items régulièrement revus. Certains répondent aux exigences réglementaires de l'article 225 de la loi Grenelle 2, mais nous avons défini aussi de nombreux indicateurs complémentaires sur la vie coopérative et démocratique du groupe.

La newsletter hebdomadaire propose une veille informative générale et concurrentielle ainsi que la mise en valeur des bonnes pratiques des différentes entreprises du groupe afin de développer une pédagogie active sur la performance extra-financière. Ces informations sont disponibles pour l'ensemble des salariés et pour la plupart des élus sur les différents systèmes intranet des entreprises du Groupe, ce qui représente un potentiel de près de 100 000 lecteurs. La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie participe à la diffusion de cette lettre, tant à destination des salariés que vers les administrateurs.

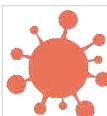
### La veille informative nationale

## L'organisation de la mission « Performance extra-financière »

**Au niveau national**, la mission « Risque climatique & RSE » est rattachée à la Direction des risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel. Un réseau d'une vingtaine de correspondants des Fédérations et des principales filiales du groupe se réunit régulièrement pour élaborer les modalités de reporting et proposer des objectifs.

**Au sein des entités régionales ou filiales**, plusieurs personnes peuvent être concernées et mobilisées par la performance extra-financière, tant

dans sa réflexion générale que par son aspect reporting. Il est difficile de chiffrer exactement les moyens mis en œuvre car il s'agit de travaux très transversaux pouvant concerner de nombreuses personnes de manière partielle ou temporaire. Au niveau de la Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, nous avons estimé le temps consacré à la mission à 0,70 unité de travail, indépendamment de la mobilisation de l'ensemble des acteurs salariés et élus. Le sujet est depuis 2018 rattaché à la Direction des risques.



Ce symbole utilisé dans cette déclaration désigne des actions mises en place par le CMMABN directement liées à la crise sanitaire.

## Méthodologie de reporting du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie

### Période de reporting

Les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1<sup>re</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020 avec des données arrêtées au 31 décembre 2020.

### Périmètre de reporting

Les informations publiées par le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie intègrent toutes les activités banque, assurance, téléphonie du groupe sur l'exercice 2020. La filiale HelloAsso est intégrée dans le modèle d'affaires (résultat, effectif). Elle ne présente pas de risque significatif sur l'activité du CMMABN, c'est pourquoi elle n'est pas intégrée dans les risques présentés.

### Les exclusions

Du fait de la nature des activités du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, équitable et durable n'apparaissent pas significatifs.

En ce qui concerne les droits de l'homme, chaque entreprise se doit de les respecter, c'est-à-dire essentiellement ne pas violer le droit national et le droit international ni directement, ni par un défaut de surveillance de leur chaîne de fournisseurs. En tant qu'entreprise française n'ayant pas d'activités en dehors du territoire, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie n'est pas exposé au non-respect de ses droits profondément ancrés dans notre culture.

### La démarche 2018, première Déclaration de performance Extra-Financière

Dans le cadre de la Déclaration de performance extra-financière, la première étape du projet a été d'identifier les risques extra-financiers. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur notre cartographie des risques classés en 3 niveaux, majeurs, moyens, mineurs. Nous avons

analysé les risques majeurs, et déterminé s'ils avaient un impact dans l'un des domaines suivants : lutte contre la corruption, social/sociétal, environnemental, droit de l'homme. Pour chaque risque extra-financier identifié, nous avons regardé s'il était bien couvert par une politique d'entreprise et nous avons déterminé un indicateur de performance afin de suivre l'efficacité de la politique en place.

### La démarche 2019, les apprentissages

Nous avons apporté plus de clarté dans nos indicateurs en les rapprochant des risques (cf tableau d'approche synthétique) en essayant d'apporter encore plus de pertinence.

### La démarche 2020, amélioration continue

La DPEF 2020 ne fait pas l'objet d'une grande nouveauté. Nous nous sommes attachés à répondre dans la mesure du possible aux points d'amélioration proposés par l'OTI.

### Vérification par un Organisme Tiers Indépendant

Dans le cadre des nouvelles exigences de la Déclaration de performance extra-financière, la méthodologie d'identification des risques, les politiques en place et les indicateurs de performance 2020 ont fait l'objet d'une vérification auprès d'un « organisme tiers indépendant » (OTI) conformément aux articles L225-102-1 et R. 225-105-2 du Code de commerce. Dans le cadre de cette intervention, les diligences menées visent à émettre un avis motivé 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 politiques, les actions, les résultats incluant les indicateurs-clés de performance relatifs aux principaux risques.

# PLUS QU'UNE BANQUE, l'écosystème MABN

## ACCOMPAGNER LES HABITANTS DU TERRITOIRE

**La Fondation d'entreprise du Crédit Mutuel** : sa mission est d'apporter une aide aux personnes menacées ou fragilisées par des états de dépendance notamment liés au vieillissement et de favoriser le développement de relations intergénérationnelles. Après l'ouverture d'une résidence d'hébergement temporaire à Brecey dans la Manche en 2016, la Fondation a soutenu financièrement le projet de plateforme de répit des aidants de Laval, la maison des aidants à Flers ainsi qu'un centre social itinérant et numérique de l'association « Les Possibles ». En 2020, une résidence Escalys ouvre à St Germain du Corbéis, projet auquel la fondation apporte un financement.

**Le « Fonds de Solidarité Jeunes » Créavenir** : ce fonds est destiné à aider les jeunes sociétaires de 18 à 28 ans qui rencontrent des difficultés pour financer leurs études, leur recherche d'emploi ou dans leur vie quotidienne...En 2020, 57 jeunes ont bénéficié de ce dispositif.

**Le « Challenge des Jeunes » Créavenir** : en 2020, 31 projets dans les domaines de l'entraide et la solidarité, la culture, le sport, l'humanitaire se sont vus attribuer une subvention.

**Le « Microcrédit social » Crédit Mutuel Solidaire** : en 2020, le Crédit Mutuel a soutenu 66 familles par l'octroi de microcrédits sociaux à des non-clients par l'intermédiaire de partenariats avec des structures telles que les Restos du cœur, les CCAS...

**Le « Défi solidaire »** : c'est une opération au grand cœur où chacun est invité à faire un don à partir de 1€, sur une période donnée, pour soutenir une cause présente sur notre territoire. La 2<sup>de</sup> édition a eu lieu du 23 novembre 2019 au 31 janvier 2020 et soutenait la cause du handicap de l'enfant. Grâce aux dons récoltés, plus de 375 000 € ont été reversés à 59 familles avec enfants en situation de handicap pour les accompagner dans le financement de matériel adapté (tablette à synthèse vocale, fauteuil roulant, aménagement immobilier...) ou dans l'obtention d'un chien d'assistance ou d'éveil.

Le Crédit Mutuel apporte également son soutien aux Fondations Progreffe et Génavie.



Progreffe accompagne l'équipe de chercheurs qui s'intéresse à l'amélioration des possibilités de transplantations de reins et de pancréas



Génavie accompagne les recherches sur les maladies cardio-vasculaires et respiratoires, avec notamment pour objectif de développer la prévention de la mort subite de l'adulte

## ENCOURAGER LE MONDE ASSOCIATIF

Le Crédit Mutuel contribue au développement de projets associatifs. Culture, sport, lien social, nombreuses sont les initiatives des habitants du territoire, et le Crédit Mutuel se donne pour objectif d'accompagner ces projets.

### Partenariat événementiel et sponsoring

Par la présence de bénévoles, du prêt de matériel et de l'accompagnement financier, le Crédit Mutuel affirme son envie de soutenir son territoire.

Le CMMABN s'est également impliqué dans 600 projets culturels, sportifs et événementiels et a apporté 3108 autres soutiens aux événements locaux (impressions, prêts de matériels, prêts de véhicules, logistique pour réceptifs) en 2020.

« **Coup de cœur** » **Créavenir** accompagne les projets associatifs par l'intermédiaire de prêts d'honneur ou de subventions. En 2020, ce sont 133 associations qui ont été soutenues.

## SOUTENIR DES ENTREPRISES

**Volney Développement** : fondée en 2008, la société a pour mission de maintenir et développer l'activité économique locale en renforçant les fonds propres des entreprises en développement, en amorçage ou en transmission/reprise. A fin 2020, Volney Développement compte 33 entreprises en portefeuille.

**Volney Bocage** : pour maintenir la vitalité des territoires ruraux, la société intervient dans le portage partiel et temporaire du foncier agricole non bâti, lors de l'installation. Depuis sa création, une soixantaine d'agriculteurs ont été accompagnés représentant une superficie de plus de 1400 hectares.

« **Un projet pour ma vie** » **Créavenir** : pour soutenir l'emploi sur le territoire, Créavenir accompagne les personnes créant leur propre emploi ou faisant une formation en vue de créer leur emploi. En 2020, le CMMABN a accordé 78 prêts d'honneurs à des entrepreneurs, pour lancer leur projet.

**Conventions économiques** : le CMMABN a tissé des partenariats avec les chambres consulaires (Chambres des Métiers, CCI) et les plateformes d'accompagnement des créateurs d'entreprises (réseau Initiative, réseau entreprendre...).



61, rue Henri Regnault  
92075 Paris La Défense Cedex  
France

Tél : +33 (0)1 49 97 60 00 - Fax : +33 (0)1 49 97 60 01  
[www.mazars.fr](http://www.mazars.fr)

## **Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Maine Anjou et Basse Normandie**

### **Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2020

## **Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Maine Anjou et Basse Normandie**

Société coopérative anonyme à capital variable  
au capital initial de 38 112,25 €  
Siège social : 43 Boulevard Volney 53 000 Laval  
R.C.S : Laval 556 650 208

## **Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de du Crédit Mutuel de Maine Anjou Basse Normandie, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

### **Responsabilité de la société**

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

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### **Indépendance et contrôle qualité**

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

## Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

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

## Nature et étendue des travaux

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

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - o apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

---

<sup>1</sup>ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques extra-financiers présenté, nos travaux ont été réalisés en central ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés en central et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2020 et avril 2021 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction des Risques, Logistique, Vie sociale, la Direction Engagements, Moyens de Paiement, Services bancaires, la Direction du Réseau, la Directions des Ressources Humaines, la Direction de l'Audit et du Contrôle et la Direction Finance – Comptabilité, Contrôle de gestion, Epargne et Assurance.

## 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.

L'organisme tiers indépendant,

Mazars SAS

Paris La Défense, le 23 avril 2021

Anne Veaute  
Associée

Edwige REY  
Associée RSE &  
Développement Durable

## Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

### Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Dégradation du climat social et désengagement des collaborateurs
- Mauvaise gestion des emplois et perte de compétences
- Non-respect des règles de sécurité financière dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme et des sanctions financières internationales
- Défaillance des systèmes d'information, de protection des données, des biens et des personnes
- Non-respect des règles éthiques et professionnelles
- Non adaptation de nos offres au besoin des clients et du territoire
- Défaut de gouvernance coopérative

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance

- Turnover
- Absentéisme
- Nombre de postes vacants
- % de la masse salariale dédié à la formation
- Taux de traitement des signalements
- Délai moyen de traitement des déclarations de soupçons
- Taux de traitement des incivilités
- Nombre d'incidents matériels/corporels par point de vente
- Nombre de demandes d'accès aux droits sur les données personnelles
- Nombre d'enfreintes caractérisées à la déontologie
- Nombre de réclamations/10 000 clients
- Evolution du nombre de clients
- Taux des nouveaux élus ayant participé à la formation « Nouvel élu »
- Evolution du nombre d'élus

**Crédit  Mutuel**  
— Maine-Anjou, Basse-Normandie —