

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

2021



ENSEMBLE, **PLUS QU'UNE BANQUE**

TABLE DES MATIÈRES

1. ENJEUX ET PERSPECTIVES	2
1.1. La RSE intégrée dans la raison d'être du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie	2
1.2. Un dialogue continu avec ses parties prenantes	2
2. MODÈLE D'AFFAIRES.....	4
3. GOUVERNANCE DE LA RSE AU CRÉDIT MUTUEL	5
3.1. L'organisation de la mission « Performance extra-financière » au sein du groupe Maine-Anjou, Basse-Normandie.....	5
3.2. L'organisation et les engagements au niveau national.....	5
4. PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS.....	6
4.1. Approche synthétique des risques.....	6
4.2. Approche détaillée des risques.....	6
5. LA DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE ET CLIMATIQUE DU CMMABN.....	19

ANNEXES

Note méthodologique

Plus qu'une banque, la démarche sociétale du CMMABN

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant

1. ENJEUX ET PERSPECTIVES

1.1. La RSE intégrée dans la raison d'être du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie

« Etre le bancassureur, mutualiste, de plein exercice, à dimension humaine, acteur du développement de son territoire », la raison d'être du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, réaffirmée en 2019, et intégrée dans ses statuts, donne le cap aux ambitions du **Plan Moyen Terme 2022-2026**.

5 engagements sont ainsi posés, en cohérence avec le modèle d'affaires et la raison d'être du groupe. Ils vont guider les projets sur les 5 prochaines années :

- **Financer, protéger et accompagner nos clients-sociétaires** au mieux de leurs intérêts avec un conseiller dédié, dans une relation de confiance, reconnaissante de leur fidélité et respectueuse de leur intimité numérique.
- **Défendre le modèle coopératif**, en permettant une expression démocratique de nos sociétaires et une surveillance de la part de nos administrateurs ; en garantissant le respect des valeurs de solidarité et de subsidiarité.
- **Décider de nos stratégies financières, commerciales et de ressources humaines**, grâce à l'expertise entretenue de nos collaborateurs en proximité régionale, pour répondre au mieux aux besoins de clients-sociétaires sur la base d'un modèle d'affaires efficient, gage de la pérennité du groupe et du maintien de notre pacte social.
- **Apporter une réponse éthique et loyale à nos clients-sociétaires et accompagner nos collaborateurs** pour assurer leur employabilité dans l'évolution de leur métier tout en veillant à ce qu'ils soient bien dans l'entreprise.
- **Contribuer au développement de notre territoire**, en favorisant la dynamique du tissu social, économique et culturel afin de contribuer à une terre de projets innovants, solidaires et créateurs de lien social dans le respect du climat et de l'environnement.

1.2. Un dialogue continu avec ses parties prenantes

La construction du Plan Moyen Terme 2022-2026 est un exemple probant du dialogue instauré avec les parties prenantes internes. 700 élus et salariés ont pu s'exprimer au travers 9 forums mis en place à cet effet. Plus de 500 idées ont ainsi émergé. Analysées et regroupées, elles ont servi à identifier les enjeux prioritaires et à nourrir de nombreux projets.

Le dialogue au Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, ce sont aussi de nombreuses interactions régulières, pour certaines ritualisées, avec les acteurs internes mais également avec les parties prenantes externes.

Principales parties prenantes	Modalités de dialogue
Les administrateurs	Conseils d'administration et assemblées générales Commissions au sein des caisses locales Conseils fédéraux Groupes territoriaux Commissions territoriales Assemblée Générale fédérale Ateliers et groupes de travail Conférences des présidents Formations Application MODERATO
Les salariés	Comité Social et Economique Réunions de salariés Conventions Syndicats Groupes de travail Formations Réunions de services Réunions métiers (Référénts métiers, chargés d'animation du territoire...) Rencontres comité de direction Application MODERATO
Les clients	Echanges avec le conseiller de clientèle (face à face, téléphone, email) Enquête de satisfaction clients Assemblées générales des caisses locales Service relations clients Les médias
Les fournisseurs	Echanges lors de la conclusion de contrats Rencontres tous les 2/3 ans des fournisseurs Suivis opérationnels des prestations
Les partenaires	Relations avec les écoles et organismes de formation Echanges dans le cadre de partenariats avec les associations Echanges avec les organismes sociaux
Population impactée par les actions du CMMABN	Consultations des bénéficiaires sur l'utilité des dispositifs/actions menées
Les autorités de contrôle et de régulation	Echanges dans le cadre de publication et construction des rapports réglementaires

2. MODÈLE D'AFFAIRES

NOS RESSOURCES

Des Femmes et des Hommes

- **1625 salariés**
(personnes physiques) plus 86 dans notre filiale HelloAsso
- **869 administrateurs** répartis sur l'ensemble du territoire

Un maillage territorial dense

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

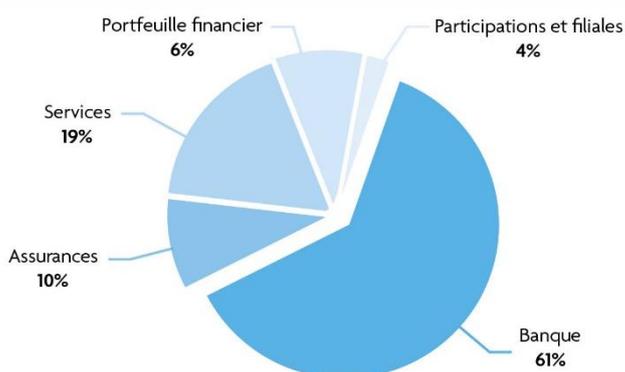
Des filiales et structures pour accompagner les projets du territoire : Volney Développement, Volney Bocage, Créavenir, Crédit Mutuel Solidaire, la Fondation d'entreprise du CMMABN, HelloAsso

Un capital financier

Capitaux propres :
3 310 millions d'euros

Bilan :
20 172 millions d'euros

LE COEUR DE L'ACTIVITÉ : LA BANCASSURANCE



La banque de détail constitue 90.2% de notre PNB (banque, assurances et services), hors dividendes exceptionnels

LA VALEUR CRÉÉE

Accompagnement, financement, protection des clients

690 502 clients dont :
88,7 % de particuliers
6,1 % de professionnels et entreprises
2,6 % d'associations
2,4 % d'agriculteurs

Accompagnement des salariés

4,81 % de la masse salariale **consacrés à la formation des salariés**

Stratégies financières et commerciales

Produit Net Bancaire (IFRS) de **407 millions d'euros**
Un résultat net de **176 millions d'euros**

Modèle coopératif

217 élus formés soit **24.97 %**

Développement de son territoire

707 projets accompagnés (culture, social, sport...)
579 événements soutenus

3. GOUVERNANCE DE LA RSE AU 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 du groupe à la société et d’en rendre compte.

3.1. L’organisation de la mission « RSE » au sein du groupe Maine-Anjou, Basse-Normandie

Au CMMABN, la mission RSE est rattachée et pilotée à la Direction des Risques. Plusieurs personnes peuvent être concernées et mobilisées par la performance extra-financière, tant dans sa réflexion générale que par son aspect reporting. Ainsi, un ou plusieurs correspondants dans chaque direction sont sollicités pour les projets, validés par le comité de direction.

Par ailleurs, conscient des enjeux plus spécifiques liés au changement climatique, le CMMABN a posé en 2021, un schéma de gouvernance des risques climatiques et environnementaux (RCE) :



Afin de mieux appréhender ces sujets, des actions de communications thématiques sont mises en place telles que le décryptage de la Déclaration de Performance Extra-Financière, des témoignages lors de la semaine du handicap, des fiches pratiques...

3.2. L’organisation et les engagements au niveau national

La mission « Risque climatique & RSE » est rattachée à la Direction des risques de la Confédération nationale du Crédit Mutuel. Un réseau de correspondants des Fédérations et des principales filiales du groupe se réunit régulièrement pour travailler sur les 13 chantiers de la feuille de route nationale, structurant les évolutions à apporter pour répondre au mieux aux enjeux RSE et aux attentes prudentielles. Le CMMABN est présent dans les différents groupes de travail.

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, en novembre 2019. Elle s’engage ainsi, à aligner sa stratégie sur les Objectifs de Développement Durable et les Accords de Paris et rend compte annuellement de ses engagements. Au niveau du CMMABN, nombre de nos actions contribuent aux ODD ci-après :



En 2021, le groupe adhère à l’initiative Net Zero Banking Alliance, et s’engage notamment vers la neutralité carbone en 2050, de ses activités de crédits.

4. PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS

4.1. Approche synthétique des risques

	IMPACTS	MESURES DE PRÉVENTION	INDICATEURS DE PERFORMANCE ⁽¹⁾
SOCIAL			
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 de ressources humaines Plan Moyen Terme 2022-2026 Dialogue social	Turnover Taux de démission Absentéisme
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	Taux de couverture des absences % de la masse salariale dédié à la formation
SOCIÉTAL			
Non-respect de la protection des données personnelles	Sanctions pénales Dégradation de l'image Perte de confiance des clients	Charte de Sécurité de Gestion des Données Personnelles Formations	Nombre de demandes d'accès aux droits sur les données personnelles
Défaillance des systèmes de protections des biens et des personnes	Sanctions pénales Dégradation de l'image Dégradation de la relation-client	Plan d'urgence et de poursuite d'activités Formation	Nombre de jours cumulés d'indisponibilité des points de vente et taux de maintien de l'activité. Nombre d'incidents matériels /corporels par point de vente
Non adaptation 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 PAC Dispositifs territoire	Évolution du nombre de clients Nombre de projets accompagnés Nombre d'événements accompagnés
GOVERNANCE/CONFORMITÉ			
Défaut de gouvernance coopérative	Remise en cause du modèle Dégradation de l'image	Code de déontologie des élus Plan d'action coopératif Formation	Taux des nouveaux élus ayant participé à la formation « Nouvel élu » Evolution du nombre d'élus Taux de votants aux AG
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	Nombre d'enfreintes caractérisées à la déontologie Nombre de réclamations/ 10 000 clients
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	Taux de traitement des signalements Délai moyen de traitement des déclarations de soupçons

(1) Définitions disponibles en annexes dans la note méthodologique.

4.2. Approche détaillée des risques

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 mesure 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
Le Plan Moyen Terme 2022-2026

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. Cela passe par :

- **Des relations humaines de confiance, de loyauté, de respect mutuel** : chartes, code de déontologie, conventions collectives, accords, formation des managers... posent le cadre dans lequel chacun peut travailler dans de bonnes conditions.
- Une **politique de rémunération dynamique** : 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.
- Un **environnement de travail agréable** : depuis plusieurs années, un programme de rénovation des locaux permettent de rendre l'environnement plus agréable pour les collaborateurs et les clients, que ce soit en caisse locale ou au siège. Certains équipements peuvent être adaptés aux collaborateurs qui ont des besoins particuliers ou en fonction de leur poste.

Diversifier les recrutements et progresser dans l'égalité des chances

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

77 POINTS
index égalité
Femmes/Hommes

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 :

3,82%
de collaborateurs
en situation
de HANDICAP

- 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.



Reconnaitre les collaborateurs par la promotion interne

Instaurée depuis plusieurs années, réaffirmée dans le cadre du Plan Moyen Terme 2022-2026, la promotion interne est une reconnaissance des parcours, c'est donner une véritable perspective d'évolution, c'est un outil de fidélisation et de motivation. Le CMMABN s'attachera à ce que 90 % de la filière de management soit issue de la promotion interne.

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	2021	Commentaires
Contenir le turnover	4,45 %	3,28 %	3,97 %	L'année 2020 étant exceptionnelle, une légère hausse est constatée. Elle reste maîtrisée et inférieure à 2019.
Maintenir un taux de démission inférieur à 2,5 %	-	-	2,03 %	Cet indicateur est suivi dans le cadre du Plan Moyen Terme 2022-2026, c'est pourquoi nous l'avons intégré pour la première fois.
Limiter l'absentéisme	6,62 jours/salariés	9,39 jours/salariés	7,85 jours/salariés	Le taux a fortement baissé avec un retour progressif à une activité plus normale.

FAITS MARQUANTS 2021

Rénovation du siège, un beau défi pour le CMMABN

Pour répondre à divers besoins, performance énergétique, confort et sécurité au travail, ce gros chantier a été lancé en 2020. Où en sommes-nous en 2021 ? A l'extérieur des aménagements ont été réalisés pour réaliser une promenade sécurisée ; à l'intérieur, un premier bâtiment a été livré et une partie des collaborateurs profitent désormais d'espaces entièrement rénovés.

Publication d'une charte pour la prévention de la violence au travail en juin 2021

Cette charte s'inscrit dans le cadre de la transposition, dans notre entreprise Crédit Mutuel MABN, de l'Accord National Interprofessionnel en date du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail. Consultable sur l'intranet, elle pose des définitions et les procédures à suivre en cas de survenance.

La Semaine du Handicap, sensibilisation et prévention par des témoignages de collaborateurs

Dans le cadre de la semaine pour l'emploi des personnes handicapées, plusieurs collaborateurs se sont prêtés au jeu du témoignage. En vidéos ou interviews écrites, les collaborateurs ont pu découvrir différentes formes de handicap et les moyens mis en œuvre par l'entreprise pour adapter leur environnement de travail. Il s'agissait aussi de faire de la prévention en expliquant que tout collaborateur avec des difficultés peut demander un aménagement de poste. A ce titre les GRH et membres du CSSCT sont formés en 2021 et 2022 à la formation PRAP (ergonomie au poste de travail par le service de santé au travail) pour accompagner les collaborateurs par la suite dans leurs aménagements.

Risque de Mauvaise gestion des emplois et perte de compétences

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
Plan Moyen Terme

Contribution aux ODD



Anticiper les besoins et s'adapter en permanence

Avec une politique de recrutement dynamique, fondée sur l'anticipation des besoins qualitatifs et quantitatifs, le CMMABN vise à disposer en permanence d'équipes compétentes et en nombre suffisant : une approche exigeante pour l'entreprise, gage de qualité et de performance. Les processus de recrutement sont réévalués régulièrement afin d'optimiser leur efficacité : modalités des entretiens, choix des outils et des prestataires (tests de personnalités, évaluation des compétences...).

Former pour une meilleure performance et employabilité

« Le capital humain demeure le capital sur lequel nous devons le plus investir » Jean-Loïc GAUDIN

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. Avec un contexte sanitaire toujours difficile en 2021, les modalités de formation sont restées hybrides, distanciel (cela s'est traduit par une forte montée en compétence des collaborateurs sur les outils de travail à distance) et présentiel. Ce dernier étant priorisé sur les thèmes concernant la compétence comportementale. En parallèle, le CMMABN s'attache à maintenir des liens étroits avec des écoles constituant un vivier de candidats, notamment par l'intégration d'alternants. En 2021, ils étaient 75, majoritairement dans le réseau.

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	2021	Commentaires
Taux de couverture des absences	-	-	76,03 %	Nouvel indicateur suivi cette année, la définition est proposée en annexe.
Maintenir un fort investissement en formation >1,6% de la masse salariale	6,61 %	4,24 %	4,81 %	

FAITS MARQUANTS 2021

Poursuite de la dynamique des salons

Après une année 2020 faite d'une majorité de salons virtuels, 2021 a fait place au retour d'une majorité de salons en physique. Le CMMABN a été présent sur plusieurs d'entre eux au cours de l'année quel que soit le format : Job dating APECITA SIVAL, Salon emploi LAVAL, Salon JA, Salon ESEMAP, DUT TC Laval... Moments privilégiés de rencontres avec des candidats.

Risque de Non-respect de la protection des données personnelles

DESCRIPTION DU RISQUE

Dans le cadre de ses activités, le Crédit Mutuel dispose de données bancaires sensibles. Le risque porte sur la fuite et/ou le mauvais usage de ces données affectant directement ses clients.

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
Le code de déontologie

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.

Bien qu'il n'y ait pas d'obligation réglementaire, le CMMABN a une politique de formation volontariste dans ce domaine. Ainsi, un nouvel embauché se voit proposer une formation au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGDP) dans la cadre de son parcours. L'ensemble des collaborateurs est invité tous les 3 ans à se former en e-learning sur le RGDP.

En termes d'organisation, un Délégué à la protection des données au niveau groupe national et un correspondant à la protection des données pour la fédération MABN ont été désignés. Par ailleurs, un point de contrôle interne dédié au respect du (RGDP) 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 RGDP.

Assurer la sécurité des systèmes d'information

Le CMMABN s'adosse à sa filiale Euro-Information (EI) qui met tout en œuvre pour assurer la sécurisation des données. EI a obtenu la norme ISO 27001:2013, référentiel de certification reconnu. Elle apporte un cadre de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration d'un système de management de la sécurité de l'information dans le temps.

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	2021
Maintenir un niveau faible de demandes d'exercice de droits sur des données personnelles	3	6	2

FAITS MARQUANTS 2021

Renforcement des procédures RGDP

Le CMMABN a été audité en 2020 par la confédération nationale du Crédit Mutuel. A l'issue de cette analyse, des recommandations ont été formulées. L'année 2021 a été marquée par la mise en œuvre de 5 actions visant à optimiser la gestion des données personnelles. Parmi elles, la prise en compte du RGDP dans les procédures de suppression des données.

Une communication régulière sur la cyber sécurité

Les collaborateurs sont sensibilisés en interne, par des publications régulières « La cyber sécurité et moi ». Plusieurs thèmes ont été abordés : le cloud, les mots de passe, l'hameçonnage, les réseaux sociaux, les appareils mobiles...

Risque de Défaillance des systèmes de protections des biens et des personnes

DESCRIPTION DU RISQUE

Le CMMABN, en tant qu'employeur et en tant qu'établissement recevant du public, est exposé à divers types d'événements pouvant affecter la sécurité des usagers et des biens

IMPACTS

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

POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



Documentation de référence :
Plans d'urgence et de poursuite d'activité

Contribution aux ODD



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, mais également des événements climatiques. L'aspect sécurité a une incidence sur la qualité de vie au travail des collaborateurs et également sur la qualité de la relation client. Un ensemble d'actions sont mises en place à titre préventif telles que :

- Des contrôles et tests des systèmes de protection (alarmes, vidéosurveillance, gestion des accès...)
- Le renouvellement des équipements selon une planification.
- Une formation à la sécurité et prévention incendie proposée à l'ensemble des collaborateurs.
- Des exercices d'évacuation pouvant être réalisés 1 à 2 fois par an au siège.

Assurer la continuité de service

En cas de survenance d'événements pouvant affecter la sécurité des usagers des sites du CMMABN, des Plans d'Urgences et de Poursuite d'Activités (PUPA) permettent d'assurer une continuité de services. Des scénarios sont en effet proposés en cas d'indisponibilité du personnel, des locaux ou des systèmes informatiques et télécommunication. Ces PUPA permettent de maintenir une activité normale ou un mode dégradé.

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	2021	Commentaires
Réduire le nombre moyen d'incidents matériel et corporel par point de vente	0,22	0,09	0,19	L'année 2021 est un retour à la normale, avec une légère baisse.
Nombre de jours cumulés d'indisponibilité des points de vente Taux de maintien de l'activité	-	-	25,5 jours 98 %	Nouvel indicateur. 18 sites ont été concernés par des temps d'indisponibles. Dans un cas, le maintien de l'activité n'a pas été possible.

Risque de Non-adaptation 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

Plan d'actions commerciales 2022 (PAC)

Contribution aux ODD



Proposer des offres adaptées aux enjeux sociétaux

Un pacte de la relation pour rester au plus près de ses clients

Le CMMABN est très attaché au développement de l'ultra-proximité relationnelle avec ses clients et son territoire. La connaissance client est un enjeu majeur pour pouvoir proposer des offres et services adaptés, contribuant ainsi à une relation gagnant-gagnant.

Des solutions pour les personnes en difficultés

Le CMMABN est attentif à accompagner ceux qui traversent des situations de vie difficiles que celles-ci 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 (commissions d'intervention plafonnées). En effet, pour les particuliers, des plafonnements journaliers et mensuels ont été fixés.

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 contribuant 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	2021	Commentaires
Faire progresser le nombre de clients	+ 0,99 % soit 675 827 clients	+1,01 % Soit 682 638 clients	+1,15 % Soit 690 502 clients	Le CMMABN poursuit une progression constante de son nombre de clients.
1000 événements soutenus/an d'ici 2026	-	-	579	Ces deux indicateurs sont suivis dans le cadre du Plan Moyen Terme 2022-2026, c'est pourquoi nous les avons intégrés pour la première fois.
1000 projets soutenus/an d'ici 2026	-	-	707	

FAITS MARQUANTS 2021

Des dispositifs sociétaux qui s'adaptent à la crise sanitaire

Le CMMABN a souhaité apporter sa contribution à la relance de la dynamique de son territoire. Pour dynamiser le commerce de proximité, les caisses peuvent leur proposer un kit d'animation avec des tickets à gratter. Remis à leurs clients, sous forme de bons d'achats, ils sont à utiliser dans les boutiques locales participant à l'opération. Pour les associations, les caisses peuvent accompagner les associations qui se bougent dans la collecte des fonds en y apportant un abondement complémentaire. Deux exemples de dispositifs mis en place pour accompagner le territoire dans la reprise.

Baromètre 2021 : des clients satisfaits et prêts à recommander le CMMABN

Une étude commandée auprès d'Audirep met en exergue la satisfaction des clients du CMMABN qui attribuent une note de 8.3/10. En complément, elle souligne que les clients sont prêts à recommander leur banque à travers le Net Promoter score, qui ressort à +32.

Risque de Défaut de gouvernance coopérative

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 de l'activité 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 engagés 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.

Une expression démocratique des sociétaires

Chaque sociétaire dispose d'une voix selon le principe « un sociétaire = une voix ». L'assemblée générale est un rendez-vous privilégié pour s'informer sur le développement de la caisse locale, prendre connaissance et approuver les comptes, élire ses représentants au conseil d'administration. C'est pourquoi, la participation à cet événement, permet de mesurer la vitalité du modèle coopératif.

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	2021	Commentaires
Dispenser la formation « Nouvel élu » à 100 % des nouveaux administrateurs	79,6 %	67 %	85,71 %	
Stabiliser ou augmenter le nombre d'élus	-0,99 %	-0,89 %	-2 %	La période COVID et les échanges à distance n'ont pas permis de mettre en place les actions de recrutement prévues.
Atteindre un taux de 22 % de votants aux assemblées générales des caisses locales en 2026	-	-	6,34 %	Cet indicateur est suivi dans le cadre du Plan Moyen Terme 2022-2026, c'est pourquoi nous l'avons intégré pour la première fois.

FAITS MARQUANTS 2021

LABS JEUNES : comment donner envie...

Le CMMABN a saisi l'opportunité d'avoir de nombreux stagiaires dans ses locaux, pour en savoir plus sur les attentes des jeunes. A travers des ateliers collaboratifs, ils ont été amenés à réfléchir à la question suivante « Comment donneriez-vous envie aux jeunes de devenir administrateurs du CMMABN ? ». Leurs réponses sont en cours d'analyse et certaines pourraient être mises en œuvre.

Des Coups de projecteur

Dans le cadre de ses Assemblées Générales, le CMMABN a mis en lumière des initiatives locales soutenues par ses Caisses. Du 29 mars au 23 avril 2021, les sociétaires ont pu voter en ligne ou en point de vente pour le projet préféré de leur Caisse et ainsi découvrir ou redécouvrir les actions concrètes de la banque sur son territoire. Les projets ayant remporté le plus de votes ont été récompensés et ont reçu un sympathique trophée ainsi qu'un supplément de subvention.

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

DESCRIPTION DU RISQUE

Au cœur des échanges financiers, le CMMABN, à l'instar de l'ensemble du secteur bancaire, est exposé au blanchiment et 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 LCB-FT

Contribution aux ODD



Etre 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 ses 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 et s'assure l'intégration des nouvelles réglementations dans les procédures.

INDICATEURS DE PERFORMANCES

Ambitions	2019	2020	2021	Commentaires
Traiter 100 % des signalements	101 %	101 %	102 %	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	29 jours	26,7 jours	La pérennisation d'un poste en 2020 a permis de gagner en réactivité et de réduire encore le délai de traitement des déclarations de soupçons.

Risque de Non-respect des règles éthiques et professionnelles

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 nos 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	2021	Commentaires
Maintenir un nombre de réclamations <10/10 000 clients	6,39	7,31	8,60	En 2021, il y a eu une évolution dans la méthodologie de calcul des réclamations. Ont été intégrées les réclamations concernant les sinistres sur les produits d'assurances IARD.
Limiter le nombre d'enfreintes caractérisées à la déontologie	23	8	17	

5. LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET CLIMATIQUE DU CMMABN

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. L'enjeu environnemental et climatique étant au cœur des préoccupations de la société, le Crédit Mutuel se doit donc de faire sa part en accompagnant les projets de transition de ses clients. A ce titre, le CMMABN participe aux différents travaux sur les risques climatiques et RSE organisés par la confédération du Crédit Mutuel et a mis en place un schéma de gouvernance du risque climatique et environnemental.

En tant qu'entreprise : consommer moins pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre...

POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



Documentation de référence :

Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

Contribution aux ODD



Depuis 2011, le CMMABN déclare ses émissions de gaz à effet de serre auprès de l'ADEME (scope 1, 2 et scope 3 partiellement). Le premier objectif posé, -20 % d'émissions entre 2011 et 2020, a été atteint. Un nouvel objectif a été fixé : **- 30 % en 2030** (en conservant 2011 en année de référence et sur un périmètre équivalent). L'année 2020 a été exceptionnelle, les mesures de freinage de la pandémie ont entraîné une baisse drastique des émissions, elle n'est pas significative.

(en tonnes éq. CO ₂)	2011	2019	2020	2021	Variation 2021/2011
Emissions GES liées à la consommation d'énergie Scope 1 ⁽¹⁾	825	561	465	768,79	-6,78 %
Emissions GES liées à la consommation d'énergie Scope 2 ⁽²⁾	584	334	304	313,71	-46,40 %
Emissions GES Scope 3 ⁽³⁾	1356	1354	995	1040,74	-23,30 %
TOTAL des émissions GES	2765	2250	1764	2123,24	-23,25 %

(1) Le scope 1 correspond aux émissions directes, comme la consommation d'énergie hors électricité. Pour MABN : le gaz en réseau et le fioul, le carburant de la flotte automobile, la réfrigération/climatisation. (2) Le scope 2 correspond aux émissions indirectes liées à l'énergie. Pour MABN, l'électricité et les réseaux urbains de vapeur d'eau. (3) Le scope 3 correspond aux autres émissions. Pour MABN : fabrication des combustions consommées, achats de papier, déplacements professionnels, les immobilisations de biens sur la flotte automobile.

Après analyse, 3 postes font l'objet d'une attention particulière et des actions vont être mises en place :

Réduire les consommations d'énergie : 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 passage en LED et installation de détecteurs de présence. En complément, au niveau du siège, un deuxième lot de panneaux photovoltaïques a été installé avec un choix se portant sur l'autoconsommation couvrant une proportion des besoins du site.

Réduire la consommation de papier et favoriser l'économie circulaire : 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 papiers (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.

Les trajets professionnels : la démocratisation des usages de visioconférences ou messageries instantanées, intensifiée avec la crise sanitaire, a conduit à une baisse des déplacements. En parallèle, lors des renouvellements de véhicules de la flotte du groupe, une analyse de l'usage est effectuée afin de proposer le véhicule le moins émissif en fonction des trajets parcourus.

FAITS MARQUANTS 2021

Installation progressive d'imprimantes dites « sécurisées »

L'entité rationalise son parc en supprimant les imprimantes réseau et centralise les impressions vers un ou plusieurs copieurs MFP ou imprimantes sécurisées. Dans ce cas, les documents sont en attente d'impression sur une file d'impression sécurisée. Le déplacement du collaborateur est nécessaire pour lancer l'édition, ce qui permet de mettre fin aux impressions non récupérées.

La signature électronique, un objectif dans l'accord d'intéressement

Un nouvel accord d'intéressement a été signé en mai 2021 pour une période de 3 ans (2021, 2022, 2023). La signature électronique s'est vue intégrée comme critère d'enclenchement d'une partie de l'intéressement. De plus en plus de contrats sont en effet éligibles et devraient permettre de réduire significativement les impressions.

Livraison du premier bâtiment du siège

Le chantier de rénovation du siège lancé en 2020, a marqué une première grande étape, avec la livraison d'un premier bâtiment. Les collaborateurs ont pu apprécier le rafraîchissement des locaux mais également l'isolation thermique. Les premiers effets en termes de performance énergétique sont déjà visibles dans le bilan de consommation 2021.

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

POLITIQUES ET ENGAGEMENTS



Documentation de référence :

Politique crédit

Politique sur le financement de panneaux photovoltaïques

Contribution aux ODD



La politique crédit du CMMABN vise à accompagner dans le temps les projets issus de nos territoires avec une exigence de crédit responsable et loyal. Il sera présent à côté de ceux qui décident d'investir au titre de la transition écologique. Les financements s'analysent au cas par cas, au plus près du terrain et sont décidés dans le cadre d'une faisabilité, d'une capacité à rembourser le crédit. Les départements de la Manche, la Mayenne, de l'Orne, de la Sarthe et du nord sègréen ne disposent pas de centrales à charbon, le CMMABN est donc peu exposé.

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.

Taxonomie et Green Asset Ratio

La taxonomie verte de l'Union Européenne constitue un ensemble de critères de développement durable destiné aux entreprises, aux investisseurs et aux gouvernements. Elle identifie les activités économiques qui peuvent être considérées comme durables ou éco-responsables. Elle permet ainsi aux acteurs de la finance et aux entreprises d'avoir un langage commun et faciliter les investissements et les financements durables.

Le CMMABN s'est organisé en 2021 afin d'identifier la part de ses actifs éligibles aux deux premiers objectifs de la Taxonomie Européenne dans son portefeuille de clients. Conformément à la réglementation, seuls les actifs éligibles à deux objectifs environnementaux ont été pris en compte pour cette première publication réglementaire (atténuation et adaptation au changement climatique).

Après étude des textes réglementaires, des travaux internes coordonnés par la confédération nationale ont eu lieu afin de se mettre en ordre de marche pour renseigner les informations relatives à la taxonomie verte selon le format attendu au sein de la DPEF à compter de 2024*. Compte-tenu de l'enjeu stratégique de ce dossier, des ateliers dédiés pluridisciplinaires ont ainsi été menés en 2021 pendant plusieurs mois, avec comme objectifs :

- L'appropriation des textes et de la méthodologie de calcul ;
- La définition de règles de gestion communes entre les groupes régionaux ;
- La détermination de l'éligibilité de codes d'activité internes à l'entreprise ;
- Une analyse d'écarts sur les données existantes versus celles manquantes, par exemple concernant l'identification du code NACE par contrepartie NFRD (afin de déterminer l'éligibilité de la contrepartie) ;
- Le calcul des ratios (numérateur et dénominateur) sur la base des données 2021.

Le CMMABN fait le choix de publier en 2021 deux ratios concernant l'éligibilité des activités économiques :

- L'un sur une base dite obligatoire, qui n'inclue que les expositions sur les ménages ;
- L'autre sur base volontaire, incluant en plus des expositions sur les ménages, les expositions sur les entreprises financières et non financières ;

	Base 2021 Volontaire	Base 2021 Obligatoire
Part, dans leur actif total, d'expositions sur des activités économiques non éligibles à la taxonomie.	31,4 %	31,8 %
Part, dans leur actif total, d'expositions sur des activités économiques éligibles à la taxonomie.	35,8 %	35,4 %
Part, dans leur actif total, des expositions sur des administrations centrales, des banques centrales, des émetteurs supranationaux.	2 %	2 %
Part, dans leur actif total, des produits dérivés.	0,1 %	0,1 %
Part, dans leur actif total, des expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières en vertu de l'article 19 bis ou de l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE.	17,7 %	17,7 %
Part, dans leur actif total, du portefeuille de négociation.	0 %	0 %
Part, dans leur actif total, de leur portefeuille de négociation et de leurs prêts interbancaires à vue.	1,1 %	1,1 %

Le détail des calculs est présenté dans la note méthodologique en p. 25 du présent document.

ANNEXES

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

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Période de reporting

Les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2021 avec des données arrêtées au 31 décembre 2021.

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 2021. 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 de Maine-Anjou et Basse-Normandie, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une 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.

Identification des risques

En 2018, dans le cadre de la première 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. Annuellement une réflexion est menée sur ces risques et les indicateurs associés, pouvant ainsi faire l'objet de modifications.

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^o 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.

Définition des indicateurs de performance :

SOCIAL

Turn-over : estimé en pourcentage, le calcul du turn-over est réalisé à partir du rapport entre le nombre de départs (somme des démissions, licenciements, fins de période d'essai, rupture conventionnelles) de l'année de l'exercice et l'effectif global en nombre de personnes physiques en fin d'année d'exercice.

Taux de démission : rapport entre le nombre de démission et l'effectif moyen annuel en CDI actif et inactif (personnes physiques).

Absentéisme : nous avons choisi de le présenter l'absentéisme en nombre de jours moyen d'absence par salarié. Il s'agit donc du ratio entre le nombre de jours total d'absence de l'année de l'exercice (somme des jours d'arrêt de travail pour maladie et pour accident du travail) et l'effectif global en nombre de personnes physiques en fin d'année d'exercice.

Taux de couverture des absences : il s'agit du pourcentage des personnes absentes (ETP) ayant été remplacée. Les absences intègrent les maladies, maternité/paternité, accident trajet, congé parental des CDI. Les remplacements incluent les personnes (ETP) des structures de remplacement, les CDD et les intérimaires remplacement (hors remplacement de CP/RTT, hors attente d'arrivée salarié).

% de la masse salariale dédié à la formation : Il s'agit du ratio entre et le coût global des formations et la masse salariale brute (non chargée).

SOCIÉTAL

Nombre de demandes d'accès aux droits sur les données personnelles : il s'agit des demandes clients pour avoir accès à leurs données en vue d'une consultation, d'une opposition ou suppression.

Nombre de jours cumulés d'indisponibilité des points de vente : il s'agit du nombre de jours où un PUPA a été mis en place, les PUPA inférieurs à une ½ journée ne sont pas comptabilisés.

Le taux de maintien de l'activité : Il s'agit du pourcentage de jours d'indisponibilité avec maintien de l'activité.

Nombre d'incidents matériels/corporels par point de vente : les incidents incluent les vols, agressions, cambriolages, dégradations d'automates et matériels, et les accidents de personnes (chutes, malaise...). Nous en faisons un ratio en le ramenant au nombre de points de vente au 31/12 de l'année d'exercice

Evolution du nombre de clients : exprimé en pourcentage, il s'agit du calcul de la variation du nombre de clients tous marchés confondus au 31/12 entre l'année de l'exercice et au 31/12 de l'année n-1.

Nombre de projets accompagnés : sont comptabilisés les soutiens accordés dans le cadre des structures et dispositifs suivants : Créavenir (Fonds de Solidarité Jeunes, Coup de cœur, Challenge des Jeunes, Un projet pour ma vie, Boost Asso, Convention Annuelle, Défi Solidaire), Crédit Mutuel Solidaire (Crédit Solidaire, Microcrédit Social, Arche) et les prêts études sans garantie.

Nombre d'événements accompagnés : sont comptabilisés les soutiens accordés dans le cadre des partenariats événementiels, les projets de caisse, le sponsoring, le mécénat, les kits commerçant, et les prêts de matériel.

GOUVERNANCE/CONFORMITE

Taux des nouveaux élus ayant participé à la formation « Nouvel élu » : exprimé en pourcentage, il s'agit du nombre de nouveaux administrateurs élus l'année de l'exercice ayant participé à une session de formation « Nouvel élu » au cours de l'année de l'exercice ou de l'année n-1.

Evolution du nombre d'élus : exprimé en pourcentage, il s'agit du calcul de la variation du nombre d'administrateurs présents entre le 31/12 de l'année de l'exercice et le 31/12 de l'année n-1.

Taux de votants aux AG des caisses locales : il s'agit du rapport entre le nombre de votants aux assemblées de l'année n et le nombre de sociétaires total de l'année n-1. Seuls les sociétaires peuvent voter lors des assemblées générales.

Nombre d'enfreintes caractérisés à la déontologie : il s'agit du nombre d'écarts au comportement professionnel et loyal validé par le déontologue et ayant fait l'objet d'une sanction.

Nombre de réclamations clients : il s'agit du rapport entre nombre de réclamations traitées par le service Réclamation Clients sur l'année de l'exercice et le nombre de clients au 31/12 de l'exercice. Les réclamations traitées directement par les caisses locales ne sont pas intégrées. Le ratio est exprimé en nombre de réclamations pour 10 000 clients pour une meilleure lisibilité.

Taux de traitement des signalements ponctuels : Un signalement ponctuel est une alerte visant des opérations de faire l'objet d'un examen renforcé, à traiter soit par le conseiller soit le directeur soit par les correspondants TRACFIN. L'indicateur présente le pourcentage des alertes traitées quel que soit le niveau.

Délai moyen de traitement des déclarations de soupçons : exprimé en nombre de jours

La déclaration de soupçon est un document que toute personne chargée de transferts de fonds doit remplir et adresser à TRACFIN dès lors qu'elle ne peut pas obtenir les preuves de l'origine légale de ces fonds.

Taxonomie

Les ratios réglementaires relatifs à la taxonomie ont été établis selon les arbitrages suivants :

- Les entreprises incluses dans le périmètre de la taxonomie sont les entreprises dites « soumises à la Non-Financial Reporting Directive (NFRD) ». Pour des raisons de comparabilité et d'accès à la donnée, la définition européenne des entreprises a été considérée. Sont dites « entreprises NFRD », les entreprises cotées sur un marché réglementé et dont l'effectif dépasse les 500 salariés. Le nombre d'entreprises assujetties à cette réglementation reste sous-évalué du fait d'un manque d'informations
- Les codes NACE des entreprises ne reflètent pas l'exactitude de leur activité. Ils constituent en soit une estimation. De ce fait, les expositions sur les

entreprises non-financières sont exclues du reporting dit « obligatoire » mais dont l'objet d'une publication volontaire afin de fournir une estimation de l'éligibilité du portefeuille bancaire du groupe ;

- Les ratios relatifs à l'éligibilité des actifs sont établis selon le total des actifs couverts par la taxonomie et non le total des actifs du groupe ;
- Les autres ratios ont pour dénominateur le total des actifs.
- Pour le calcul des ratios communiqués sur une base volontaire, le Crédit Mutuel a établi la part des entreprises soumises à NFRD, la part des entreprises éligibles soumises à NFRD et la part des entreprises non soumises à NFRD, sous forme de pourcentages qui ont été réaffectés au total des expositions corporate du Finrep.
- La part des entreprises non soumises à NFRD par rapport à l'actif total s'entend des entreprises financières et non financières.

PLUS QU'UNE BANQUE,

Les dispositifs d'accompagnement du territoire

ACCOMPAGNER DES 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...

Le « Challenge des Jeunes » Créavenir, apporte un soutien sous forme de subvention à des groupes de jeunes de 12 à 28 ans pour réaliser leur projet, ce peut être dans le domaine de l'entraide et la solidarité, la culture, le sport, l'humanitaire.

Le « Microcrédit social » Crédit Mutuel Solidaire : des familles sont soutenues 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 » : 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^{de} 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 62 familles ayant un enfant 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 a à cœur 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 des centaines de projets culturels, sportifs et événementiels et a apporté de nombreux soutiens aux événements locaux (impressions, prêts de matériels, prêts de véhicules, logistique pour réceptifs).

« Coup de cœur » Créavenir accompagne les projets associatifs par l'intermédiaire de prêts d'honneur ou de subvention. Des dizaines d'associations sont soutenues chaque année.

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. Volney Développement dispose d'une trentaine d'entreprises en portefeuille.

Volney Bocage : pour maintenir la vitalité des territoires ruraux, il intervient dans le portage partiel et temporaire du foncier agricole non bâti, lors de l'installation. Depuis sa création, plus de 80 d'agriculteurs ont été accompagnés représentant une superficie de plus de 1500 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 par l'octroi de prêts d'honneur.

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...).

mazars

61, rue Henri Regnault
92400 Courbevoie
France

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

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Maine Anjou et Basse Normandie

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

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

RCS : Laval 556 650 208

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Maine Anjou et Basse Normandie, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les Directions des Risques, Logistique, Vie sociale, Services bancaires, du Réseau, des Ressources Humaines, de l'Audit et du Contrôle, de la Finance & Comptabilité, du Contrôle de gestion, de la Relations clients et de la Sécurité.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;

- 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 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - 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
 - o 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, nos travaux ont été réalisés en central ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- 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 :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, 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 l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant,

Mazars SAS

Paris La Défense, le 05 mai 2022

Alexandra Kritchmar
_Associée



Signature
numérique de
Edwige REY
Date : 2022.05.05
12:01:48 +02'00'

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 des biens et des personnes
- Non-respect de la protection des données personnelles
- 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
- Taux de démission
- % de la masse salariale dédié à la formation
- Taux de couverture des absences
- Taux de traitement des signalements
- Délai moyen de traitement des déclarations de soupçons
- Nombre de jours cumulés d'indisponibilité des points de vente
- Taux de maintien de l'activité
- 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
- Nombres de projets accompagnés
- Nombre d'évènements accompagnés
- Taux des nouveaux élus ayant participé à la formation « Nouvel élu »
- Evolution du nombre d'élus
- Taux de votants aux AG