

CRÉDIT MUTUEL OCÉAN DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

EXERCICE 2019



Cette déclaration de performance extra-financière s'inscrit dans le cadre des publications réglementaires annuelles.

L'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et son décret d'application n° 2017-1265 du 9 août 2017 transposent la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières.

Elle fait partie intégrante du rapport de gestion de l'entreprise et présentera :

- le modèle d'affaires ;
- les principaux risques sur de grandes thématiques non financières ;
- les politiques et diligences mises en œuvre pour y répondre et des indicateurs-clés de performance.

LE CRÉDIT MUTUEL CONTRIBUE AUX OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Adopté par les Etats membres des Nations Unies en 2015, le programme de développement durable (à l'horizon 2030) avec ses 17 objectifs, est un plan d'action international pour protéger la planète et tous les êtres qui y vivent.

Cette publication synthétise notre performance autour de 9 risques et met en avant les faits marquants de 2019 relatifs à 11 opportunités.

Lorsque c'est nécessaire, on retrouve dans la marge de la page, l'objectif de développement durable lié à l'opportunité traitée et/ou au thème du défi du plan à moyen terme « Cap Océan 2020 ».



SOMMAIRE

Risque	Thème	KPIs	Page
Manque de formation et donc perte de compétence des élus	Indépendance, parité et diversité de la gouvernance	- Part de femmes parmi les nouveaux administrateurs - Taux d'administrateurs formés	6
Proposer des produits irrespectueux des standards de gouvernance, d'éthique, de pratiques sociale et de droits humains...	Produits intégrant les critères ESG	- Part d'épargne salariale solidaire dans les encours totaux d'épargne salariale - Part des financements TE sur total des prêts accordés aux professionnels	7
Perte de compétence liée au manque de formation, turn over, fuite des talents, perte d'expertise et d'efficacité	Employabilités et mobilités	% de salariés formés	8
Discrimination femmes-hommes (recrutement, rémunération, évolution des carrières...)	Égalité des chances et mixité	- Index d'égalité Femmes / Hommes - Part des femmes parmi les cadres	10
Baisse de la motivation, de la productivité, de la performance, augmentation de l'absentéisme et des risques psychosociaux, dévaluation de l'image de l'entreprise.	Qualité de vie au travail	Note de plaisir à travailler	11
Non respect des obligations réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment, le terrorisme, les circuits financiers clandestins et l'évasion fiscale.	Ethique et loyauté des pratiques	Proportion de salariés ayant suivi la formation TRACFIN	13
Absence de prise en considération de l'empreinte carbone du CMO dans l'exercice de ses activités.	Atténuation du changement climatique	Résultats et objectifs du BEGES	15
Non respect des règles de protection de la clientèle fragile	Accompagnement clients	Souscription de SBB sur les souscriptions d'Eurocompte	17
Perte de différenciation, dégradation de l'image et de la réputation.	Développement économique et social du territoire	- Capital détenu par Océan participation dans les entreprises du territoire - Montant des prêts d'honneur Avenir Océan accordés - Capital détenu dans les SEM	18



LA DIFFÉRENCE

LE CRÉDIT MUTUEL, LA PROXIMITÉ ET LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE SON TERRITOIRE

RATIO DE SOLVABILITÉ

• 31,7%

PNB

• 297,4 M€

PARTS DE MARCHÉ

• Crédits 28,85 %

• Dépôts 24,90 %

* Le territoire du Crédit Mutuel Océan

• La Vendée

• Les Deux-Sèvres

• La Charente-Maritime

Activités clés

« Offrir à nos clients-sociétaires le meilleur du physique combiné au meilleur du digital »

Banque de détail (100% du PNB sont issus de ces activités)

Principales

- Épargne, Crédits, Services
- Assurance
- Téléphonie

Complémentaires

- E-paiement
- Télésurveillance
- Gestion de trésorerie
- Immobilier

Proposition de valeur

« Plus qu'une banque, être l'entreprise de services, dynamique, innovante, connectée et créatrice de liens sur son territoire. »

- Excellence relationnelle au service des clients
- Valeurs du groupe CM
- Pérennité au travers de la maîtrise du coefficient d'exploitation
- Modèle coopératif
- Proximité par son maillage
- Offre correspondant aux besoins du client
- Conseil / services / expertise
- Authenticité
- Innovation au service de la relation client
- Communauté aux objectifs et intérêts partagés
- Contributrice au développement de l'emploi et à la vitalité des territoires
- Engagement social et citoyen continu
- Engagement pour faire réussir la transition énergétique

Gouvernance

- Gouvernance coopérative / dynamique
- Administrateurs fédérateurs de la vie associative et locale

Coûts

- Intérêts et produits assimilés (épargne)
- Les frais généraux

« Pérennité au travers de la maîtrise des risques et du résultat »

« Faire du CMO LA référence multi-générationnelle avec des offres et des moyens de communication correspondant au profil du client sociétaire »

Canaux

De distribution

- Les Agences
- Le site Web
- La plateforme en ligne
- L'application mobile

De communication

- Le site Web
- Les réseaux sociaux
- Les spots TV, radios, presse
- Le site territoire d'émotions

Relations clients/sociétaires

« Imaginer, concevoir, expérimenter un espace relationnel de proximité, physique et virtuel, propice aux échanges, à l'expression, à la réactivité et à la création du lien social »

- Le réseau* de caisses de plein exercice qui interviennent auprès des agences et des points relais
- Réseaux spécialisés*
- La banque en ligne via le site ou l'application mobile
- Publicité / campagne de commercialisation

Clients/sociétaires

« Améliorer notre connaissance des clients et sociétaires pour anticiper leurs désirs en leur proposant des produits et services dédiés »

- Territoire* du CMO élargi
- Particuliers – 87,01 %
- Professionnels – 7,23 %
- Entreprises – 0,96 %
- Agriculteurs – 1,89 %
- Asso / OBNL / CE – 2,76 %
- Investisseurs institutionnels
- Collectivités territoriales

Revenus

- Intérêts et produits assimilés (crédits)
- Les commissions



LA DIFFÉRENCE

Membre du groupe Crédit Mutuel, le Crédit Mutuel Océan exerce une activité de banque de détail sur les départements de la Charente-Maritime, les Deux-Sèvres et la Vendée.

Sa solidité s'est établie progressivement à la suite d'une croissance forte sur ses 3 départements, **grâce au développement des parts de marché sur les dépôts et les crédits.**

Une volonté de maintenir son réseau d'agences sur son territoire.

Le Crédit Mutuel s'appuie sur un réseau dense de points de vente au service d'une clientèle constituée de particuliers, de professionnels, d'entreprises et d'associations. Son organisation s'articule autour de ses réseaux de commercialisation (les caisses locales et les réseaux spécialisés tels que Crédit Mutuel Entreprises et Crédit Mutuel Patrimoine), augmentée d'une large gamme de services numériques innovants et sécurisés au bénéfice de ses clientèles. Le Crédit Mutuel Océan conforte son implantation locale au travers des activités de sa filiale Océan Participations.

L'autonomie des caisses locales, un gage de réactivité

Grâce à une organisation décentralisée, 97 % des décisions sont prises localement. Ce mode de fonctionnement favorise la réactivité et la qualité de service.

S'appuyer sur les experts du groupe CM-CIC pour une diversification au service des hommes et des territoires.

À l'image du groupe Crédit Mutuel, le Crédit Mutuel Océan continue sa stratégie de diversification dans l'ensemble de ses métiers pour renforcer son positionnement de banque régionale multiservice et sa transformation technologique au service des hommes et des territoires.

Pour appuyer ses expertises et son offre, le Crédit Mutuel Océan utilise les outils du groupe CM-CIC pour l'informatique, les back-offices, les produits avec :

- les Assurances du Crédit Mutuel (ACM) pour les produits d'assurance ;
- CM-CIC Asset Management pour l'épargne financière ;
- E-I Telecom pour la téléphonie (réseaux) ;
- la centrale de refinancement du groupe CM-CIC pour le refinancement de ses activités d'exploitation ;
- ...

« Plus qu'une banque, être l'entreprise de services, dynamique, innovante, connectée et créatrice de liens sur son territoire »

Création de valeurs

La gouvernance du CMO est centrée sur la création de valeurs au bénéfice de ses sociétaires et clients :

- Une offre de services utile, concurrentielle, complète, intégrée et accessible.
- La proximité avec la densité du maillage, les assemblées générales et les conseils d'administration, des pouvoirs concernant les crédits.
- La solidarité avec son modèle coopératif, son engagement social et citoyen continu.
- L'innovation au service de la connaissance, de la satisfaction, de la relation client.
- La pérennité au travers de la maîtrise de son coefficient d'exploitation, de la recherche de rentabilité rassurante et suffisante.
- La responsabilité sociétale avec sa contribution active au développement local et régional et à la vitalité des territoires, dans une perspective de développement durable.



Animé par les principes coopératifs et mutualistes, fondateurs de son identité, le Crédit Mutuel Océan, pour répondre aux exigences réglementaires, est doté d'une gouvernance articulée autour d'un équilibre des pouvoirs entre :

- l'organe exécutif : le directeur général et son comité de direction,
- l'organe de surveillance : le conseil d'administration de la Fédération, représentant des sociétaires et clients, et ses commissions, le conseil d'administration de la Caisse Fédérale et ses comités spécialisés.

Être administrateur, c'est travailler en équipe, avec les élus et salariés, pour le développement du Crédit Mutuel et de ses valeurs. Les administrateurs sont représentatifs des sociétaires et clients, ils sont impliqués et force de proposition dans les conseils d'administration des caisses locales. Ils servent de relais entre les salariés et les clients et sont fédérateurs de la vie associative et locale. Les conseils d'administration se doivent d'avoir les outils en main pour analyser les informations, travailler collectivement, se forger un avis et prendre des décisions au service de l'entreprise, de ses clients sociétaires et de ses salariés. La compétence et l'engagement de chaque administrateur doivent être encouragés.



OPPORTUNITÉ

- > Être garant d'une gouvernance indépendante, représentative et respectueuse des valeurs mutualistes du groupe.



RISQUE

- > Manque de formation et donc perte de compétences des élus.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Avec le comité des nominations, le Crédit Mutuel Océan s'attache à tendre vers une représentation équilibrée des femmes et des hommes et de la compétence collective du conseil d'administration de la Caisse Fédérale ; et avec la commission formation à renforcer la formation des élus selon la nature de leur mandat. Il s'appuie sur le tandem Président-Diga pour conforter la mécanique mutualiste.

Une organisation locale en faveur de la proximité :

- L'organisation mutualiste des Caisses du Crédit Mutuel favorise l'ancrage local et la connaissance des sociétaires et des projets locaux. Par son organisation, la Caisse devient un acteur de terrain au service de ses clients et sociétaires.
- Les assemblées générales de la fédération sont des lieux d'échanges participatifs. Les élus et les salariés de la Caisse sont présents pour répondre aux questions et prendre en compte les attentes des clients-sociétaires.



ACTIONS

> Évolution de la gouvernance :

Des décisions prises en 2019 pour adapter le cadre juridique des instances fédérales afin de satisfaire aux exigences réglementaires et bancaires ainsi qu'à celles de la Révision coopérative tout ceci dans le but d'une meilleure indépendance de la gouvernance et de ses comités réglementaires.

> AG de caisses locales :

Amélioration et optimisation d'un portail dans l'Intranet pour aider les élus et les directeurs dans la préparation, le déroulé et le suivi des AG avec un effort d'identité via un décorum identique au sein des AG.

> Formation des élus :

Un plan spécifique de développement des compétences des élus (personnelles et/ou bancaires) dont deux conférences sur la "cyber-sécurité" et "l'impact du changement climatique sur les assurances". Formations et consolidation des binômes Président-Diga pour assurer les complémentarités entre élus et salariés

> Gouvernance RSE :

À la suite de la création du groupe des correspondants RSE au sein des élus des caisses locales, 2019 a vu le début des travaux et la mise en place d'actions à démultiplier : vulgarisation de la gouvernance avec une vidéo et le relai de la démarche vers la certification ISO 50001.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2018
> Part de femmes parmi les nouveaux administrateurs	43,80 %	48,35 %
> Taux d'administrateurs formés	73,5 %	68,70 %

> Parité : le CMO a décidé de mettre l'accent sur le rajeunissement des Conseils.

> Formation : mise en compétences des nouveaux administrateurs (+121 en 2019)



...ÊTRE L'ENTREPRISE DE SERVICES...

Aujourd'hui plus que jamais, une banque qui se veut proche de ses clients se doit d'être plus qu'une banque traditionnelle. Si la bancassurance reste le cœur de métier du groupe Crédit Mutuel, ce dernier s'ouvre depuis plusieurs années à de nouvelles expertises et à des activités spécialisées. Téléphonie, télésurveillance, immobilier, location-vente de voitures... permettent de répondre aux exigences de ses clients et de saisir chaque occasion de leur donner entière satisfaction. Cette banque devenue plurielle, le Crédit Mutuel l'incarne à la perfection dans un souci constant de qualité de la relation et de niveau de service augmenté. Lorsque les usages et besoins de ses clients se transforment, ses services évoluent, s'adaptent et s'enrichissent.

Le développement durable, la lutte contre le réchauffement climatique, les risques sociaux ou encore la participation au financement de projets solidaires prennent une place grandissante dans les préoccupations de nos clients.

- Ils prennent conscience des enjeux écologiques et sociétaux qui pèsent sur l'habitat.
- Ils ont la volonté de donner du sens à leur épargne et sont de plus en plus nombreux à souhaiter investir dans des entreprises en accord avec leur sensibilité et leurs convictions.



ACTIONS

> Offre produits :

Communication clients sur les ISR et sur les offres de produits solidaires avec le livret d'épargne pour les autres, le LDDS et l'épargne salariale solidaire. Pour les particuliers et les professionnels, promotion des offres, d'écomobilité pour acheter un véhicule plus écologique et de transition énergétique destinées à lutter contre le réchauffement climatique.

> Investissement dans des fonds « sociaux » :

Dans le cadre de ses activités pour compte propre, le Crédit Mutuel Océan a investi dans un fonds « Impact Investing ». Ce premier fonds immobilier à impact social mesurable en France répond entre-autres à un enjeu de société: offrir à des personnes démunies, sans abris ou en marge de la société, une solution de logement provisoire dans le but d'une réinsertion sociale.

> Logement social :

Le Crédit Mutuel Océan est actif sur son territoire en matière de logement social avec une expertise reconnue. Outre le financement direct des Prêts Locatifs Sociaux ou des Prêts Sociaux de Location-Accession, il participe au capital d'entreprises sociales pour l'habitat et contribue ainsi à développer l'offre de logements aidés sur son territoire.

ÉPARGNE SOLIDAIRE (encours au 31-12-2019)

- LEA **4528646 €**
- LDDS **726575588 €**



OPPORTUNITÉ

- > Proposer des produits d'épargne, d'investissement et de financement dans le cadre de la transition énergétique et des technologies vertes.



RISQUE

- > Proposer de produits irrespectueux des standards de gouvernance, d'éthique, de pratiques sociales et de droits humains, d'environnement et de climat.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > La politique Crédit et le référentiel engagement formalisent les procédures en vigueur et décrivent le fonctionnement qui assure la croissance harmonieuse et maîtrisée de notre activité crédits.

La « Charte des activités financières » pose le cadre de refinancement et d'investissement. Elle va être complètement réécrite d'ici l'été 2020. Un lien important y sera fait sur les approches durables de ses activités incluant les critères ESG.

INDICATEURS DE PERFORMANCE



	2019	2018
> Part de l'épargne salariale solidaire dans les encours totaux d'ES	5,31 %	4,12 %
> Part des financements TE sur le total des prêts accordés aux professionnels	0,31 %	0,24 %
> Montant des éco-prêts accordés dans l'année	6,362 M€	3,723 M€

Ces évolutions illustrent bien la place grandissante du développement durable dans les préoccupations de nos clients.



LES HOMMES



• **1 455**
SALARIÉS
(inscrits en CDI au 31-12)
dont **60%** de femmes

• **8,21 %**
DE LA MASSE
SALARIALE
CONSCRÉE
À LA FORMATION

> UN EMPLOYEUR DE PREMIER PLAN SUR SON TERRITOIRE

Avec 1 455 salariés, le Crédit Mutuel Océan est l'un des principaux employeurs sur son territoire. Il considère que les hommes et les femmes du Groupe représentent l'atout essentiel de son développement. C'est une entreprise où la fierté d'appartenance est importante. La dimension sociale est un pilier de son identité et de sa performance. Le développement durable, c'est aussi s'engager dans la durée pour le bien-être et l'épanouissement des salariés.

Développement et partage des expertises et compétences pour favoriser l'employabilité et les mobilités

Le développement des compétences, axe majeur d'une politique de ressources humaines attachée au bien-être de ses collaborateurs, passe par l'échange, le transfert des savoir-faire et le partage des expériences (journée d'intégration, actions de formation, intranet, tutorat, etc.). La formation des collaborateurs constitue un investissement prioritaire tout au long de leur parcours professionnel.

L'outil de formation à distance, avec ses modules d'autoformation disponibles en permanence sur l'intranet, complète le dispositif de formation présentiel et s'inscrit dans la démarche RSE pour minimiser les déplacements.

Les principes fondamentaux et invariants de la demande des clients sont ceux de la compétence, de la qualité et de la proximité des caisses, des agences et des chargés de clientèle. L'entreprise doit s'adapter aux nouvelles formes de la relation avec les clients tout comme à leur changement de comportement.

Face aux multiples défis à relever, notamment technologiques et concurrentiels, la formation des collaborateurs est déterminante.



OPPORTUNITÉS

- > Adapter le plan de formation à la stratégie de l'entreprise, aux contraintes réglementaires et accompagner les évolutions du travail (technologiques, organisationnelles...).
- > Mieux répondre aux demandes des clients et sécuriser les collaborateurs dans l'exercice de leurs missions.



RISQUE

- > Perte de compétences liée au manque de formation, turn over, fuite des talents, perte d'expertise et d'efficacité, perte d'attractivité.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Les enjeux de la formation, exprimés dans les défis du PMT, témoignent de l'ambition du CMO de garantir à ses salariés, employabilité et mobilité tout au long de leur parcours professionnel. Un document de formalisation de cette politique sera mis en place pour mars 2020.



ACTIONS

> Intégration :

La totalité des nouveaux embauchés bénéficie d'un parcours de formation et d'intégration.

> Développement des compétences :

Le plan de formation est axé sur la relation clients, les enjeux réglementaires (formations réglementaires obligatoires comme la DDA, DCI, ALUR, MIF2...), la progression des compétences pour l'employabilité, l'autonomie et l'épanouissement dans la mission, le développement personnel, la sécurité.

> Alternance :

En tant qu'acteur économique majeur de sa région, le Crédit Mutuel Océan a choisi de s'engager dans la formation des jeunes. Il organise régulièrement des job-dating "Spécial alternance" pour recruter des étudiants. Ces jeunes formés en alternance constituent un vivier de futurs collaborateurs potentiels.

INDICATEURS DE PERFORMANCE



	2019	2018
> Pourcentage de salariés formés (CDI et CDD inscrits au 31/12/2019)	92,71 %	90,53 %



LES HOMMES



> MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

La mobilité professionnelle résulte d'une adéquation entre les besoins de l'entreprise et les souhaits individuels des salariés. Le Crédit Mutuel Océan fait le choix d'une mobilité volontaire, incitative et accompagnée en veillant à la santé et à la sécurité des salariés. De ce fait, le CMO accompagne financièrement les salariés effectuant des mobilités professionnelles selon les règles fixées par l'accord d'entreprise signé le 27-06-2019 avec l'ensemble des organisations syndicales.

> DIALOGUE SOCIAL

« Le dialogue social est au cœur de l'initiative sur l'avenir du travail, car il constitue un principe fondateur de l'OIT... Ce rôle est reconnu par les trois acteurs du monde du travail ainsi que par les autres milieux concernés (praticiens des relations professionnelles, spécialistes de l'économie politique, etc.) aux niveaux tant national qu'international. Il est considéré comme un facteur d'efficacité économique et de progrès social grâce aux compromis qu'il permet de réaliser entre les intérêts, parfois divergents, des acteurs du monde du travail. »

- Jacques Freyssinet, Le Dialogue social : nouveaux enjeux, nouveaux défis, nov. 2017.

De nouveaux enjeux apparaissent dans le monde du travail :

- évolutions technologiques liées au développement croissant de la digitalisation et de l'intelligence artificielle,
- apparition de risques émergents comme l'usage peu réglementé des nanotechnologies...

Pour les appréhender au mieux, il devient essentiel de redonner son sens au dialogue social et au contrat collectif de travail sur des sujets tels que :

- le droit à la déconnexion,
- l'adaptation des conditions de travail liées à la robotisation des tâches...



OPPORTUNITÉ

- > Instituer des échanges et des consensus autour des problématiques sociales pour contribuer à la stabilisation sociale et au développement économique de l'entreprise.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Les accords signés en 2019.
- > Le guide représentant du personnel précise le rôle et les missions du Comité Social et Economique (CSE), ainsi que les moyens dont disposent les délégués syndicaux et les représentants du personnel dans l'exercice de leurs missions.



ACTIONS

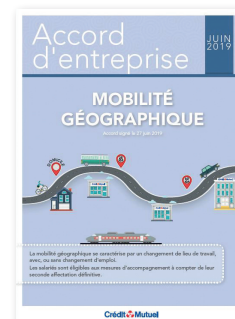
> Accords signés en 2019 :

- Trois accords concernant la prévoyance, le dialogue social, la mobilité géographique.
- Une mesure unilatérale concernant l'augmentation générale des salaires.
- Une décision unilatérale concernant la prime exceptionnelle relative au pouvoir d'achat : la totalité des salariés ont bénéficié de cette prime.

> Représentants du personnel :

Conformément à l'ordonnance du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social, le CMO a mis en place le Comité Social et Economique (CSE) en mai 2019.

Les partenaires sociaux (représentants du personnel et Direction) se sont réunis 20 fois au cours de l'année, au titre des DP, du CE, du CHSCT puis à l'occasion du CSE afin notamment de débattre ou être informés sur des questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise.



PRIME*
"POUVOIR D'ACHAT"

- **1000 €** pour une rémunération brute 2018 < 3 fois le smic
- **600 €** pour une rémunération brute 2018 ≥ 3 fois le smic

soit **1,379 M€ versés**

* au prorata du temps de travail sur 2018.



LES HOMMES



EMBAUCHES CDI

- **83 embauches**
dont 48 femmes

TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

- **2,39 %** des
salariés

> ÉGALITÉ DES CHANCES ET MIXITÉ

La diversité des collaborateurs d'une entreprise apporte richesse, productivité et donc performance dans ses activités. Elle n'est possible que si l'entreprise a mis en place une politique de non-discrimination, d'égalité des chances et de mixité. Conscient de ces constats, le Crédit Mutuel Océan s'inscrit dans un objectif de non-discrimination dans les domaines du recrutement, de la formation professionnelle continue, de la rémunération et de l'évolution professionnelle.

Depuis plusieurs années, le Crédit Mutuel Océan s'inscrit dans une démarche d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes de l'entreprise. Cette vision partagée avec les représentants du personnel a permis d'élaborer, depuis 2002, des plans d'actions et des accords d'entreprise.



OPPORTUNITÉS

- > Promouvoir la diversité et l'égalité des chances.
- > S'assurer que toute mesure concernant le salarié est prise en fonction de critères professionnels objectifs.



RISQUE

- > Discrimination femmes / hommes (recrutement, rémunération, évolution des carrières...).



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Conforté par les notes de l'index d'égalité, le Crédit Mutuel Océan entend continuer sa politique d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes.
- > Au-delà de l'égalité de traitement, toutes les femmes et tous les hommes de l'entreprise peuvent prétendre aux mêmes parcours professionnels, aux mêmes formations, aux mêmes critères de recrutement (accord sur l'égalité professionnelle)



ACTIONS

> Index d'égalité:

Le Crédit Mutuel Océan, comme toutes les entreprises concernées, a publié en 2019 son index d'égalité Femmes / Hommes.

> Formation des managers:

Rappel de nos engagements en matière d'égalité professionnelle dans le module "relations sociales" du parcours d'intégration des nouveaux managers (PIMAN).

> Veille:

Participation à des conférences notamment sur les défis et les changements liés à l'égalité Femmes / Hommes ainsi que la promotion et la mise en œuvre des politiques d'égalité.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2018
> Index d'égalité Femmes / Hommes	81/100	86/100
> Part des femmes parmi les cadres	39,60 %	38,82 %

> EMPLOI DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

"Made in TH" : de janvier à septembre, l'ambassadrice de MADE IN TH, est intervenue au sein du CMO. 37 entretiens (face à face, téléphoniques, mails) ont eu lieu au cours des 30 interventions programmées permettant l'écoute de l'ensemble des collaborateurs et l'accompagnement pour toutes questions qui concernent le Handicap (de la reconnaissance de qualité de travailleurs handicapés, à l'invalidité, l'aménagement de poste, du temps de travail, informations sociales, etc... que ce soit pour le salarié ou ses proches). Ces interventions seront reconduites en 2020. A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, un dossier spécial sur le HANDICAP a été présenté dans la "Vie de l'entreprise" et une affiche « Le Crédit Mutuel se mobilise en faveur du Handicap, et refuse de faire l'autruche ! » a été envoyée dans toutes les agences avec les coordonnées du référent Handicap de l'entreprise.



LES HOMMES



• **80 %**
DE TAUX DE
RETOUR À
L'ENQUÊTE QVT
2019

> SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

La qualité de vie au travail fait partie intégrante de la feuille de route du gouvernement en matière de santé au travail pour la période de 2016 à 2020. Ce plan vise à mettre en œuvre des politiques de prévention pour anticiper les risques professionnels et garantir la bonne santé des salariés.

Les entreprises opèrent des transformations dans leurs organisations pour garantir les meilleures conditions de travail à leurs salariés et par voie de conséquence améliorer leur performance globale.

L'organisation du travail joue un rôle majeur pour simplifier et alléger les tâches et contribuer à préserver efficacement et durablement la santé et la sécurité des collaborateurs. Agir sur la charge de travail en améliorant la qualité de vie des collaborateurs constitue ainsi un atout déterminant pour lutter contre les accidents du travail, les maladies professionnelles et le stress.



OPPORTUNITÉS

- > Garantir les meilleures conditions de travail aux collaborateurs.
- > Renforcer l'implication des salariés dans la création de valeur notamment dans le cadre de l'amélioration du service à la clientèle.



RISQUE

- > Baisse de la motivation, de la productivité, de la performance, augmentation de l'absentéisme et des risques psychosociaux, dévaluation de l'image de l'entreprise.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Avec son PMT "Cap Océan 2020" le CMO s'est fixé un taux de bien-être de 85%, mesuré au travers de la fierté d'appartenance, la réalisation de soi, l'intérêt global du travail, l'autonomie...



ACTIONS

> Enquête QVT :

L'enquête réalisée en janvier 2019 et ses 80% de retour ont permis de mettre en lumière une amélioration du taux de bien-être depuis 2016. Cette enquête conforte les points forts de l'entreprise, à savoir l'ambiance de travail et les relations avec les collègues. Les travaux réalisés depuis l'enquête 2016 sur la gestion du stress ont aussi permis d'améliorer la note à ce sujet.

> Gestion des absences :

Création de l'Agence Agile, avec la constitution d'un vivier de compétences formées disponibles pour les remplacements longs (> 15 jours). Création de l'Agence Continuité Client (via CM en ligne) pour assurer la continuité de service aux clients lors d'une absence non prévue de leur gestionnaire (max 15 jours). Décentralisation des plateaux de CM en Ligne à Rochefort et Niort pour plus de proximité avec les clients et permettre la réduction des déplacements domicile/travail des conseillers en ligne.

> Lieux de vie et d'échanges :

Dans le cadre des engagements pris en 2018, le CMO a créé un espace convivialité (détente et restauration) à la Fédération, accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe travaillant sur le site ou dans le réseau. Ces espaces sont à disposition de tous pour des séances de travail partagé.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2018
> Pourcentage de plaisir à venir travailler	86,00 %	79,00 %



LA DIFFÉRENCE



MON ALLIÉ DIGITAL

- **300 évolutions déployées pour favoriser l'autonomie de nos clients**

...DYNAMIQUE, INNOVANTE, CONNECTÉE...

> LES CLIENTS SONT MOBILES...

Nous sommes agiles lorsqu'il s'agit de simplifier la vie des clients.

Le groupe Crédit Mutuel surfe sur une dynamique d'innovation permanente et ambitieuse. Banque à distance et mobile, téléphonie, télésurveillance résidentielle, offre monétique, services de paiement mobile : à travers une offre diversifiée, sur mesure et hautement sécurisée, le groupe se positionne comme un véritable partenaire du quotidien de ses clients. La transformation numérique s'accélère et bouleverse la relation client en profondeur.

Avec "Mon allié digital", pour chaque canal de contact (agence, Internet, PC, smartphone, tablette, e-mails sécurisés, services monétiques...), de nouvelles fonctionnalités voient le jour pour faciliter l'accès à un vaste univers de produits et services. Souscription à distance, signatures et dossiers électroniques, consultation des comptes et suivi des contrats : tout est mis en place par le Groupe pour permettre à sa clientèle de gagner un temps précieux et de vivre avec sa banque une relation choisie fluide, personnalisée et sécurisée.

Le Crédit Mutuel place l'innovation et la technologie au cœur de la relation humaine et contribue à l'autonomie de ses clients sociétaires avec le développement d'applications numériques facilitatrices de leurs opérations bancaires.

> LE CRÉDIT MUTUEL OCÉAN VEILLE À LA SÉCURITÉ DES OPÉRATIONS

Services de paiements

Depuis décembre et dans le cadre de la Seconde Directive Européenne sur les Services de Paiement (DSP2), les clients ont vu leurs parcours de connexion évoluer pour :

- Renforcer le niveau de sécurité des paiements.
- Protéger les consommateurs en imposant une authentification forte pour l'accès aux comptes et aux opérations de paiement.

Système d'information

Compte tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de services proposées par Euro-Information, une attention très particulière est portée à tous les aspects de la sécurité du système d'information. Il évolue chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer nos défenses. L'objectif de la sécurité de l'information est de protéger les données sensibles sous tous leurs aspects (l'information et les systèmes qui les traitent) pour assurer la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité et la traçabilité de celles-ci.

Le système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI), déployé sur l'ensemble des sites de production d'Euro-Information, validé par la certification ISO 27001:2013 a été confirmé lors de l'audit de surveillance de 2019.

Sécurité des consommateurs

Des mesures sont mises en œuvre pour assurer la protection des consommateurs et leur donner les moyens de mieux faire jouer la concurrence entre les banques (loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires et loi du 6 août 2015 pour la croissance). Avec le dispositif de mobilité bancaire, le CMO conforte sa volonté d'information, de transparence et d'adaptation aux nouveaux usages en matière de paiement. Au sein de la direction des risques, un collaborateur s'assure que les règles d'information des clients (sur les produits d'épargne financière, entre autres) sont bien suivies et mises en œuvre.



LA DIFFÉRENCE



> ET À L'ÉTHIQUE ET À LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

La responsabilité sociétale est une valeur fondamentale du Crédit Mutuel Océan. Elle l'exprime, entre autres, au travers la loyauté des pratiques, du respect de la personne, la transparence, l'éthique, la lutte contre la corruption et contre la concurrence déloyale. Chaque collaborateur, quel que soit son niveau hiérarchique, se doit d'être en mesure d'en connaître les obligations réglementaires ou non et d'appliquer les règles et procédures instaurées par l'entreprise.

Nos parties prenantes sont très attentives à ce que notre entreprise respecte les règles et la législation dans l'intérêt non seulement de ses clients mais aussi de la société elle-même. Ainsi, elle se doit de respecter l'éthique et les valeurs citoyennes inhérentes à son activité tout comme ses engagements en matière de RSE.



OPPORTUNITÉ

- > Intégrer l'éthique et la loyauté des pratiques au cœur de la stratégie de développement du CMO et ainsi contribuer à sa pérennité.



RISQUE

- > Non respect des obligations réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment, le terrorisme, les circuits financiers clandestins et l'évasion fiscale.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Le recueil de déontologie, accessible dans l'intranet, énonce les règles déontologiques et de bonne conduite que les collaborateurs du CMO doivent respecter en matière de lutte contre :
 - le blanchiment
 - le financement du terrorisme
 - les conflits d'intérêts
 - l'évasion fiscale
 - la corruption



ACTIONS

> Formation des collaborateurs :

Pour former les collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière, l'année 2019 a vu la mise en place des modules conséquents de formations :

- les formations TRACFIN réalisées dans le cadre des parcours PIMAN, PIBA avec un module sur la protection de la clientèle et la déontologie,
- des formations réglementaires avec DDA - MIF - DCI pour tout le réseau.

> Dispositif de contrôle à deux niveaux :

- Caisses, agences, structures opérationnelles : référence au code de déontologie relatif aux relations clientèles, relai CNIL...
- Structures consacrées à la surveillance des risques - contrôle permanent et conformité avec les gestionnaires de risques opérationnels pour le traitement des incidents, la mesure des sinistres et les actions correctives éventuelles.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2018
> Proportion de salariés ayant suivi la formation TRACFIN	90,75 %	91,66 %



> LE CRÉDIT MUTUEL OCÉAN PREND EN CONSIDÉRATION LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

LA GESTION DES DÉCHETS AU COEUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

La gestion des déchets est au cœur du défi de la transition énergétique et du développement de l'économie circulaire. Le tri constitue la première étape dans le processus de réduction et de transformation des déchets.

Le Crédit Mutuel Océan est vigilant notamment en matière de collecte et de recyclage du papier. Les "croc-feuilles" mis à disposition des collaborateurs contribuent à la protection de l'environnement et agissent pour l'économie de la région.

Mais « **le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas** », alors le CMO s'attache à promouvoir la dématérialisation, tant en interne qu'en externe. Ainsi, la signature électronique sur tablette en externe et la dématérialisation de certains documents en interne limitent le nombre de feuilles imprimées dans une année.



OPPORTUNITÉ

> Contribuer à l'augmentation massive de la réutilisation/réemploi et du recyclage.



ACTIONS

> Gaspillage alimentaire

Le Crédit Mutuel est peu impacté mais reste vigilant quant aux contrats passés avec ses prestataires de restauration :

- mise en place d'une procédure de commande avec prise en charge du coût pour limiter les absences des convives aux repas pris au restaurant d'entreprise ;
- réduction systématique de la commande par rapport au nombre de personnes inscrites (entre 10 et 15 %) pour les événements de grande envergure (AG, vœux...).

> Tri

En 2019, le Crédit Mutuel Océan a supprimé les poubelles standards de bureau au profit de petits sacs krafts, incitant ainsi les collaborateurs à mieux trier leurs déchets.

> Déchets électroniques

- 70% des postes et portables renouvelés depuis 5 ans sont partis vers un « broker » (source Euro Information)
- 5% ont été reconditionnés.

> Plastique

En fin d'année, suppression de l'ensemble du plastique à usage unique au siège au profit de mugs en verre ou de gobelets compostables.

> Collecte de livres

En juin 2019, les salariés et les élus se sont mobilisés pour récolter plus de 1 100 livres pour leur donner une deuxième vie. Cette action "durable" a été réalisée en partenariat avec l'association APF France Handicap.

Une opération écologique et solidaire !

PRÉSERVER NOS RESSOURCES EN EAU

L'eau fait partie des ressources précieuses et nous nous devons d'en faire un usage responsable afin de respecter son cycle naturel. La diversité des fournisseurs, des modes de gestion et de facturation complexifient le travail de recensement des consommations.

Le CMO continue ce travail d'investigation et de mobilisation auprès des agences et sensibilise ses acteurs à l'importance d'un usage responsable de cette ressource. Les back offices partagés permettent un recensement quasi exhaustif et signalent toute consommation d'eau anormalement élevée.

L'équipement d'un certain nombre de lieux avec des fontaines à eau branchées sur le réseau contribue à l'optimisation de la consommation d'eau et permet aussi de réduire la production de déchets plastiques en supprimant les bonbonnes à eau.

QUALITÉ DU TRI

- **82 %**
DES DÉCHETS
PAPIERS
COLLECTÉS ONT
ÉTÉ RECYCLÉS

- **31,35 litres**
LITRES D'EAU
CONSOMMÉS
PAR SALARIÉ ET
PAR JOUR
(vs 37,38 en 2018)





ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique est en cours et il est urgent d'agir pour lutter contre sa rapide évolution. L'atténuation du changement climatique contribue à la stabilisation des concentrations de gaz à effet de serre (GES) dans l'atmosphère à un niveau qui empêche toute perturbation anthropique dangereuse du système climatique.

En France, près de 80 % des émissions de GES sont liées à la consommation d'énergie fossile.

Le réchauffement climatique de notre planète est essentiellement dû à l'augmentation de la concentration en CO₂ dans l'atmosphère. Un certain nombre de conséquences des changements climatiques pourraient être évité si le réchauffement était limité 1,5°C, et non à 2°C ou plus (5e rapport du GIEC*)
La réduction des émissions de CO₂ passe par une prise de conscience et une transformation des modèles de consommation énergétique qu'on soit particulier, entreprise, collectivité...

* Groupe d'experts intergouvernementaux sur l'évolution du climat (GIEC).



OPPORTUNITÉ

- Maîtriser les impacts environnementaux des activités de l'entreprise, suivre et réduire son empreinte carbone



RISQUE

- Absence de prise en considération de l'empreinte carbone du CMO dans l'exercice de ses activités.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- Avec sa politique énergétique signée en septembre, le Crédit Mutuel Océan s'engage pour :
 - mieux connaître les postes de consommations énergétiques significatifs en adoptant un plan de mesurage et d'analyse adapté,
 - sensibiliser et former l'ensemble des collaborateurs,
 - encourager l'achat de produits et de services économes,
 - prendre en compte la notion de performance énergétique dans les choix d'investissement,
 - suivre l'évolution de la performance énergétique,
 - ...



ACTIONS

➤ Politique énergétique :

Dans le cadre de la démarche de certification selon la norme ISO 50001, le Directeur Général et le Président du CMO ont signé la politique énergétique en septembre 2019.

- Un plan de communication a été établi à destination des salariés et des élus,
- La démarche a été présentée aux Managers,
- Un module de formation obligatoire (e-learning) est disponible ; il rappelle les enjeux d'un système de management de l'énergie et les écogestes au travail.

➤ BEGES :

le CMO a réalisé son bilan des émissions de gaz à effet de serre et s'engage, au travers d'un plan d'actions concordant avec la démarche ISO 50001, à réduire son empreinte carbone de -18,1% d'ici 2022.

➤ Papier :

Le Crédit Mutuel Océan s'est engagé à réaliser une étude concernant la faisabilité de la suppression des imprimantes privatives au profit d'imprimantes partagées tant sur le siège que dans le réseau.

➤ Déplacements professionnels :

le CMO continue la promotion des réunions en visioconférence et prône la limitation des déplacements en véhicule personnel : la création d'une dizaine de nouvelles salles visio est d'ailleurs programmée dans le plan d'investissement d'ici 2022 sur le réseau.



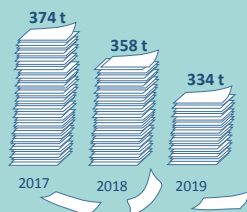
INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2015
➤ Objectifs du BEGES		-5,10 %
➤ Résultats du BEGES	-13,10 %	
➤ Objectifs du BEGES 2019 pour 2022	-18,10 %	

Des efforts ont été faits (écogestes, travaux d'isolation...) grâce au plan d'actions du dernier bilan.

Le CMO s'est fixé un objectif ambitieux à l'horizon 2022 pour contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique.

ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER (en tonnes)



• **902 414 KM ÉVITÉS GRÂCE AUX VISIOCONFÉRENCES**

> DES RELATIONS CLIENTS BASÉES SUR L'ÉCOUTE, LA CONFIANCE ET LA TRANSPARENCE

Au service de ses clients et sociétaires, le Crédit Mutuel Océan concilie efficacité et maîtrise des risques.

La force du modèle coopératif, la compétence et l'implication des salariés et administrateurs, la capacité à innover et à anticiper au service des clients et sociétaires classent le groupe Crédit Mutuel aux premiers rangs des banques françaises et européennes les plus sûres.

Ouvert à tous, le CMO s'engage à construire avec ses sociétaires et clients des relations personnalisées fondées sur l'écoute, la confiance et la transparence, tout en étant attentif aux besoins et à la situation de chacun. Le non-commissionnement de ses salariés y contribue grandement.

Avec le pacte relationnel, le Crédit Mutuel Océan s'engage auprès de ses clients sociétaires, place leur satisfaction au centre de ses préoccupations et s'organise dans le temps du client. Mais les conséquences de l'activité et le lien social ne s'inscriront dans le développement durable que si les autres conséquences sont également prises en considération : économiques, environnementales, éthiques.



OPPORTUNITÉ

> Positionner la satisfaction clients au coeur du dispositif de distribution.

LA SATISFACTION DES CLIENTS COMME PRIORITÉ ABSOLUE

Pour permettre de mesurer les évolutions et définir des plans d'actions correctives, la satisfaction de la clientèle fait l'objet d'études ou d'enquêtes sur des sujets divers comme les agences, les conseillers, le site internet, les supports de communication, l'entrée en relation...

En 2019, ont été réalisés :

- **Un audit de communication**

OBJECTIF : faire le diagnostic des supports de communication.

NOTE D'AGRÉMENT DES SUPPORTS : internes 7,1 (vs 6,8 en 2017) - externes 7,2 (vs 7,1 en 2017).

- **Un baromètre de satisfaction**

OBJECTIF : mesurer la satisfaction générale des clients.

Résultats en cours.

- **Des enquêtes "à chaud" auprès des clients venus en agence**

OBJECTIF : ouvrir l'expression et recueillir les éventuels motifs d'insatisfaction.

NOTE DE SATISFACTION : 4,6/5.

- **Des enquêtes "nouveaux clients"**

OBJECTIFS : savoir, entre autres, si le « pacte relationnel » a été respecté lors du premier rendez-vous.

89% des nouveaux clients sont prêts à recommander le CMO.

- **Une enquête "Audit PMT" auprès des clients, des salariés et des élus**

OBJECTIF : mesurer le taux de différenciation du CMO.

67,4% des répondants estiment que le CMO est une banque différente.

LA MÉDIATION AU SERVICE DE LA QUALITÉ

À l'heure où la qualité de la relation client prend de plus en plus de poids dans ses pratiques et ses outils, la détection des insatisfactions est perçue comme un levier d'amélioration des services. La transparence et l'efficacité du traitement des réclamations n'est pas un sujet mineur.

Le CMO souhaite faire des réclamations de ses clients un levier d'optimisation de ses processus, une source d'opportunité commerciale. Il veut renforcer les liens avec ses clients-sociétaires et améliorer leur fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction client.

RÉCOMPENSES



GLOBAL
FINANCE

WORLD
FINANCE

BEST BANKING GROUP,
FRANCE

2019

CRÉDIT MUTUEL



> ACCOMPAGNEMENT CLIENT

Selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire, 3,6 millions de clients bancaires étaient en situation de fragilité financière à la fin de l'année 2017. 10 % seulement de ces clients ont bénéficié d'offres spécifiques en la matière. Pour répondre aux difficultés de la minorité de Français exclus du système bancaire, la loi a rendu obligatoire deux dispositifs :

- le droit au compte (loi bancaire du 24 janvier 1984 et encadré par l'article 312-1 du Code monétaire et financier),
- une offre de services bancaires spécifiques pour les personnes en situation de fragilité financière.

Être une banque solidaire et responsable, c'est aussi s'inscrire dans la lutte contre la précarité bancaire. A cet effet, le CMO s'attache à être vigilant face à sa clientèle en situation de fragilité.

Les collaborateurs et les élus doivent être à l'écoute et envisager LE dispositif qui répondra à de telles difficultés.

• **209 414 €**
ACCORDÉS EN
MICRO-CRÉDITS

• **167 619 €**
VERSÉS EN
ACTIONS
SOLIDARITÉ



OPPORTUNITÉ

- > Être la banque de tous les clients et rester attentif à accompagner ceux qui traversent des situations de vie difficiles, que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles.



RISQUE

- > Non respect des règles de protection de la clientèle fragile.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Avec sa politique en faveur des personnes fragiles et au-delà des obligations réglementaires, le Crédit Mutuel Océan s'engage en développant les dispositifs de détection de la fragilité financière, en améliorant les contenus des offres et en renforçant la prise en charge des personnes en situation de fragilité ou vulnérables.



ACTIONS

> Inclusion bancaire :

Création d'un groupe de travail pour formaliser et diffuser la politique sur les personnes en situation de fragilité, incluant les dispositifs réglementaires mais aussi les dispositifs volontaristes du CMO : micro-crédits sociaux, actions de solidarité.

Une formation obligatoire en eLearning est en préparation sur le sujet.

> Des offres spécifiques :

Produits et services pour gérer au quotidien : offre SBB dans le cadre du droit au compte, offre Facil'Access pour la clientèle fragile, les prestations de base.

Et des évolutions de ces offres. Exemple : la téléphonie incluse dans l'offre Facil'Access ou encore le droit au découvert (en cours).

> Dispositifs solidaires :

• **Micro-crédits accompagnés** : Révision en cours des modalités de partenariat avec SOS Famille Emmaüs Vendée. Ces modalités, visant à développer la relation, seront ensuite reproduites sur les partenariats avec les autres structures accompagnantes du territoire.

• **Actions Solidarité** : Chaque conseil de caisse locale dispose d'un budget spécifique qui lui permet d'apporter une aide financière à ses clients sociétaires en grande difficulté ou victimes d'un accident de la vie.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2018
> Souscriptions de SBB parmi les souscriptions d'Eurocompte	0,48 %	0,40 %
> Part des actions de solidarité à destination des particuliers	66,50 %	49,10 %



LA DIFFÉRENCE



- **55 350 €**
EN SOUTIEN AUX
STRUCTURES
D'ACCOMPAGNEMENT
DE LA CRÉATION
REPRISE
- **1 095 M€**
D'ENCOURS
DES PRÊTS AUX
PROFESSIONNELS
(TPE, PME
AGRICULTEURS)
- **307**
EMPLOIS SOUTENUS
GRÂCE AUX PRÊTS
D'HONNEUR
AVENIR OCÉAN

> DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE

Les racines territoriales de proximité du CMO offrent à tous et au travers de son maillage des services innovants, mais avant tout humains. Le "plus qu'une banque" signifie également la volonté du CMO de faire vivre la proximité en s'engageant auprès de celles et ceux qui sont moteurs et acteurs du lien social sur ses territoires. L'attractivité des trois départements se mesure par l'activité économique et sociétale.

La Vendée, la Charente-Maritime et les Deux-Sèvres composent un territoire dynamique et attractif pour les particuliers, et les entreprises. Être acteur de la dynamique économique d'un territoire, c'est accompagner les porteurs de projets dans toutes les étapes de la vie des entreprises, du démarrage au développement de leurs activités, en les aidant à accéder à des financements.



OPPORTUNITÉ

- > Être tiers de confiance et accompagner tous les acteurs qui portent des projets et font grandir leur territoire.



RISQUE

- > Perte de différenciation, dégradation de l'image et de la réputation.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Dans son défi sur "La différence" (PMT "Cap Océan 2020"), le CMO affirme et affiche son soutien au développement économique et social de son territoire. Il agit en accordant des financements.
- > Il s'appuie en outre sur la politique achats de son prestataire CCS, pour tous les achats concernant son périmètre.
- > Une politique privative CMO pour ses achats en local reste à écrire.



ACTIONS

> Entreprises, exploitations agricoles :

Poursuite des aides en faveur des porteurs de projets et notamment des créateurs-repreneurs d'entreprises avec des dispositifs tels que les plateformes d'initiatives locales (dont une en faveur des créateurs-repreneurs d'exploitation agricole), le réseau Entreprendre, les prêts d'honneur Avenir Océan, les Trophées Avenir, la fondation Excelia (émulation du groupe Sup de Co la Rochelle) et Starterre Agri pour le portage financier à destination des jeunes agriculteurs.

> Habitat :

Prise de participation dans des structures œuvrant pour le développement de l'habitat ou du commerce de proximité sur le territoire à l'image de Métropolys. Créée en 2019 dans le cadre du programme "action cœur de ville", elle a pour objet de redynamiser l'activité économique et commerciale afin de restaurer l'attractivité résidentielle en cœur de ville ou centre-bourg.

> Océan Participations :

100^e entreprise en 2019 dans le portefeuille de "Océan Participations". Cette filiale du CMO s'engage aux côtés des chefs d'entreprise pour favoriser leurs projets de développement et/ou de transmission et met à disposition son réseau de partenaires et de relations de proximité. Elle permet en outre de maintenir les centres de décision sur le territoire.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2019	2018
> Capital détenu par OP dans les entreprises du territoire	91,89 M€	82,63 M€
> Montant des prêts d'honneur Avenir Océan accordés	1,503 M€	1 704 190 €
> Capital détenu par le CMO dans des SEM	1,785 M€	1,632 M€



LA DIFFÉRENCE

• **17 247**
OBNL CLIENTS

• **6 000**
ASSOCIATIONS
PARTENAIRES

• **3 501 650 €**
D'AIDES ET DE
SUBVENTIONS
VERSÉES
(montant global)

UNE PRÉSENCE FORTE AUPRÈS DES ASSOCIATIONS DE SON TERRITOIRE

Avec plus de 17 000 clients parmi les organismes à but non lucratif, le Crédit Mutuel Océan est un partenaire prépondérant des associations locales. Elles sont facteurs de lien social ou agissent en faveur de toute forme de solidarité.

Pour renforcer cette présence et proposer des outils de financement innovants, Le Crédit Mutuel Océan a développé son partenariat avec "HelloAsso", plateforme de financement participatif.

Ce dispositif permet aux associations de compléter leurs besoins de financement, de participer au projet gagnant, de bénéficier du parrainage solidaire ou de prestations d'impression complémentaires.

Il s'inscrit dans la démarche d'être « Plus qu'une banque, l'entreprise de services, dynamique, innovante, connectée et créatrice de liens sur son territoire ».



OPPORTUNITÉ

> Démultiplier notre présence sur les réseaux d'influence, sociaux, économiques, culturels, sportifs.

UN PARTENAIRE ACTIF DE LA VIE SPORTIVE, CULTURELLE ET SOCIALE

Entreprise engagée, elle contribue également à la dynamique culturelle, sportive... de ses territoires.

En 2019, le CMO s'est associé aux actions des différentes associations et les a soutenues en attribuant des subventions pour plus de 3,5 M€. Au-delà du soutien financier, de nombreux élus et salariés se mobilisent pour les aider et les accompagner.

DÉFI ASSO 2020

Le Crédit Mutuel met les associations à l'honneur et organise un concours « **DÉFI ASSO 2020** ».

A l'occasion de la préparation de ses assemblées générales 2020, les associations sont invitées à réaliser une vidéo sur le thème « MON ASSO FAIT VIBRER SON TERRITOIRE » et tenter de remporter le concours.

Les associations lauréates se verront attribuer un coup de pouce financier et leurs vidéos seront mises à l'honneur.

> Des rencontres sportives exceptionnelles :



L'IronMan des Sables d'Olonne (85) : 1^{ère} édition dans l'Ouest de ce format triathlon longue distance.

La Corida de Magné (79) : Course sur route déguisée entre Noël et le 1^{er} de l'an.

La Coupe Galéa de La Rochelle (17) : Championnats d'Europe Juniors par équipes de tennis.

> Des structures investies dans la solidarité, le handicap, la santé, la lutte contre la précarité alimentaire :



Les Resto du coeur
La banque alimentaire
L'Association des paralysés de France
Le Téléthon

> Des événements culturels majeurs :



Les Puy du Fou (85) : Parc d'attractions et spectacle historique aux Epesses, mêlant professionnels et amateurs.

Nouvelles scènes (79) : Festival musical à Niort faisant la promotion d'artistes en devenir.

Les Francofolies (17) : Scène nationale musicale réputée et les chantiers des francos, dispositif de découverte qui prend en main de jeunes artistes et les aide à lancer leur carrière.

Ce document s'appuie sur :

- le cadre de référence établi lors de la mise en place du plan à moyen terme « Cap Océan 2020 » (2016-2020) ;
- les articles L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de commerce relatifs à la déclaration de performance extra-financière ;
- le cadre général d'appétence aux risques du Crédit Mutuel Océan ;
- le schéma descriptif du modèle d'affaires (cf. annexe 1) ;
- un travail commun des différentes directions et des contributeurs de la responsabilité sociale et environnementale (RSE) de l'entreprise ;
- une analyse documentaire de l'entreprise (RSE, RH, stratégie, PMT, organisation, marketing et communication...) ;
- une analyse réglementaire de l'étude des risques opérationnels existants.

Périmètre retenu :

- la banque de détail Crédit Mutuel Océan et deux de ses filiales :
 - Océan Participations ;
 - la Fondation d'entreprise Crédit Mutuel Océan (pas de salariés, pas de locaux).

Choix des risques

Une liste initiale de risques a été établie en 2019 à partir des cartographies des risques existants, d'analyses documentaires, de *benchmarks*, d'études, de baromètres, des enjeux RSE du CMO...

Notation

Après l'**identification de 45 risques** extra-financiers liés aux activités de l'entreprise, un travail de notation a été fait portant sur :

- l'importance du risque pour les parties prenantes externes ;
- l'importance du risque sur la performance de l'entreprise (point de vue interne).

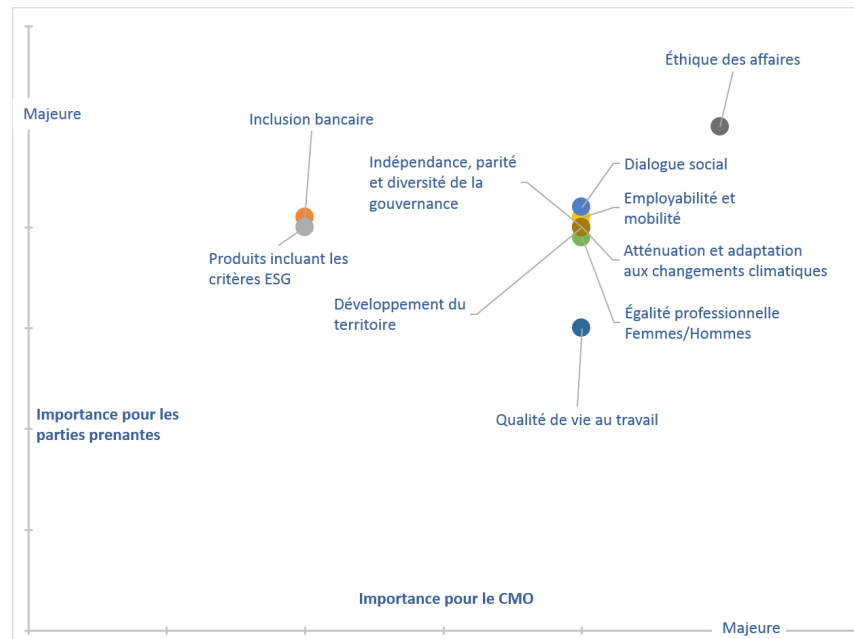
Ce travail de notation s'est fait pour partie avec la Direction des Risques et pour le reste avec les responsables des directions concernées.

- Pour chaque risque, une note comprise entre 1 et 5 (1 = très faible, 5 = majeur) a été attribuée aux deux types d'importance.
- Deux critères de nature plus stratégique ont été évalués : la sinistralité-exposition et la maîtrise du risque.

À l'issue de ce travail, certains risques liés au même thème et avec des notes similaires ont été regroupés.

Matrice de matérialité

Les dix risques retenus sont représentés dans la matrice de matérialité ci-après.



Politiques et engagements

Des politiques formalisées regroupant et mettant en valeur les différents engagements du CMO sont en cours de rédaction sur la charte des activités financières, les enjeux de la politique de formation des salariés. Une politique privative pour les achats en local reste à écrire.

Indicateurs et indicateurs de performance (KPIs)

Une partie des indicateurs est collectée de façon automatique, l'autre est issue du travail des différents experts métiers de l'entreprise et du système d'information.

Exclusions

De par la nature des activités du Crédit Mutuel Océan, les nuisances sonores, le respect du bien-être animal, la pollution des sols, le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable sont peu ou pas traités dans ce document. Concernant le dialogue social, le regroupement des différentes instances représentatives du personnel en un Comité Social et Economique a amélioré grandement la couverture du risque. Il a donc été écarté en tant que risque dans cette déclaration, mais nous avons conservé les opportunités et les actions qui ont été réalisées.

Pistes d'évolution pour la DPEF de l'exercice 2019

En 2020, le CMO entre dans la phase de préparation d'un nouveau plan à moyen terme pour 2021. La définition d'une "Raison d'être" et les nouveaux enjeux qui pourraient en découler seront l'occasion de conforter, voire d'accentuer ses engagements économiques et sociétaux.

Nous avons donc choisi de réaliser cette déclaration dans la prolongation de la dernière publication.

Une nouvelle démarche complète avec une refonte de l'analyse de matérialité sera donc nécessaire en 2021 afin de croiser les objectifs avec les politiques existantes.

TABLEAU DES INDICATEURS

	KPIs	2019	2018	2017
Éléments financiers				
Ratio de solvabilité		31,7 %	31,3 %	29,2 %
PNB		297,4 M€	263,4 M€	262,2 M€
Résultat net		76 035 k€	44 486 k€	
Parts de marché (au 31-12)				
Crédits		29,02 %	29,07 %	29,01 %
Dépôts		25,21 %	25,12 %	25,05 %
Maillage				
Points de vente		179	180	180
Points relais		156	132	127
Clients/Sociétaires				
Clients - Nombre total		625 250	618 658	610 589
en Vendée (85)		399 020	395 103	389 967
en Charente Maritime (17)		146 826	144 985	143 211
en Deux-Sèvres (79)		80 713	79 693	78 465
Sociétaires - Nombre total		437 678	434 055	430 302
Administrateurs				
Femmes au sein du conseil d'administration fédéral		44,44 %	44,44 %	38,89 %
Élus		1 274	1 254	1 242
Âge moyen		56,3	56,7	56,7
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	oui	43,80%	48,35 %	48,57 %
% ayant suivi au moins une formation	oui	73,50 %	67,80 %	76,60 %
Épargne solidaire (encours au 31-12)				
LEA		4 528 646 €	4 187 511 €	3 004 342 €
LDDS		726 575 588 €	681 607 164 €	647 773 009 €
% d'épargne salariale solidaire / encours totaux ES	oui	5,31%	4,12 %	3,69 %
Offre produits dans le cadre de la Transition Énergétique				
Part des financements TE sur total des prêts accordés aux professionnels	oui	0,31%	0,24 %	0,25 %
Montant des éco-prêts accordés dans l'année	oui	6 362 605 €	3 722 625 €	5 275 799 €
Salariés				
Inscrits en CDI au 31-12		1 455	1 452	1 452
dont CDI femmes		60,00%	59,57%	58,88%
Embauches en CDI		83	105	75
dont CDI femmes		48	63	46
Formation des salariés				
% ayant suivi au moins une formation	oui	92,71 %	90,53 %	88,89 %
% de la masse salariale consacrée à la formation		8,21 %	6,64 %	6,53 %
Nombre heures de formation par salarié en 2018		47,11	33,07	31,30
% des salariés ayant suivi la formation TRACFIN	oui	90,75 %	91,66 %	83,13 %
Égalité professionnelle				
Index sur l'égalité femmes / hommes	oui	81/100	86/100	-
Part des femmes parmi les cadres	oui	39,60 %	38,82 %	37,29 %
Travailleurs en situation de handicap				
Taux d'emploi		2,39 %	2,09 %	1,88 %
Qualité de vie au travail				
Taux de retour de l'enquête 2019 sur la QVT		80 %		
Pourcentage de salariés venant travailler avec plaisir	oui	86%		79%

	KPIs	2019	2018
Innovation			
Nombre d'évolutions PCS livrées		300	220
Changement climatique			
Qualité du tri (déchets papier collectés réellement recyclés)		84,5%	81,9%
Nb litres d'eau consommé par salarié et par jour		31,35	37,38
Km évités grâce aux réunions en visio conférence		902 414	601 379
Diminution de la consommation de papier		-6,60%	-4,37%
Papier collecté en vue du recyclage (en tonnes)		102	72
BEGES : Objectifs 2015 pour 2018	oui	-5,1%	
Résultats 2018	oui	-13,1%	
Objectifs 2019 pour 2022	oui	-18,1%	
Relation et accompagnement des clients			
% Souscriptions à l'offre SBB / souscriptions Eurocompte privé	oui	0,48 %	0,40 %
Part des "actions de solidarité" à destination des particuliers	oui	66,50%	49,10%
Microcrédits accordés : en nombre		74	98
en montant		209 414 €	284 680 €
Montant total utilisé au titre des "actions de solidarité"		167 619 €	156 418 €
Développement économique et social du territoire			
Océan Participations : Nombre d'entreprises		100	94
Capital détenu	oui	91,89 M€	82,63 M€
Participations dans les SEM	oui	1,785 M€	1,632 M€
Prêts d'honneur Avenir Océan : en nombre		250	275
en montant	oui	1,502 M€	1,704 M€
nb emplois créés ou préservés		307	397
Soutien aux structures d'accompagnement de la création / reprise		55 350 €	55 350 €
Encours des prêts aux professionnels (TPE, PME, Agriculteurs)		1 095 147 292 €	986 985 042 €
Présence auprès des associations			
Nombre d'OBNL		17 224	16 975
Partenariat / Mécénat : Montant annuel		3 501 650 €	3 470 301 €
Nombre d'associations partenaires		6 000	6 000

TABLE DES ABRÉVIATIONS

ACM – Assurances du Crédit Mutuel
AG – Assemblées Générales
ALUR – loi du 24 mars 2014 – en faveur de l'accès au logement et à un urbanisme rénové
BEGES – Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre
CCS – Crédit Mutuel Services
CDD – Contrat à Durée Déterminée
CDI – Contrat à Durée Indéterminée
CE – Comité d'Entreprise
CMCIC AM – CMCIC Asset Management
CME – Crédit Mutuel Entreprise
CMO – Crédit Mutuel Océan
CMP – Crédit Mutuel Patrimoine
CNIL – Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CSE – Comité Social et Economique
DCI – Directive Crédit Immobilier
DDA – Directive sur la Distribution d'Assurances
Diga – Directeur de Groupe d'Agences
DPEF – Déclaration de Performance ExtraFinancière
DSP2 – Directive Européenne sur les Services de Paiement (seconde)
EI – Euro-Informations
EIT – Euro-Informations Télécom
ES – Epargne Salariale
ESG – critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance
Eurocompte – Package incluant un ensemble de services bancaires
GES – Gaz à Effet de Serre
ISO – Organisation internationale de normalisation (International Organization for Standardization)
ISR – Investissements Socialement Responsables
LDDS – Livret de Développement Durable et Solidaire
LEA – Livret d'Epargne pour les Autres
MIF2 – Directive sur les Marchés d'Instruments Financiers 2
OBNL – Organismes à But Non Lucratif
ODD – Objectifs de Développement Durable
OIT – Organisation Internationale du Travail
OP – Océan Participations
PIBA – Parcours d'Intégration Banque Assurance
PIMAN – Parcours d'Intégration des nouveaux Managers
PMT – Plan à Moyen terme
PNB – Produit Net Bancaire
QVT – Qualité de Vie au Travail
RH – Ressources Humaines
RSE – Responsabilité Sociétale des Entreprises
SBB – Services Bancaires de Base
SEM – Sociétés d'Économie Mixte
SMIC – Salaire Minimum de Croissance
SMSI – Système de Management de la Sécurité de l'Information
TE – Transition Energétique
TH – Travailleurs en situation de Handicap
TRACFIN – Organisme du ministère de l'Économie et des Finances, chargé de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme