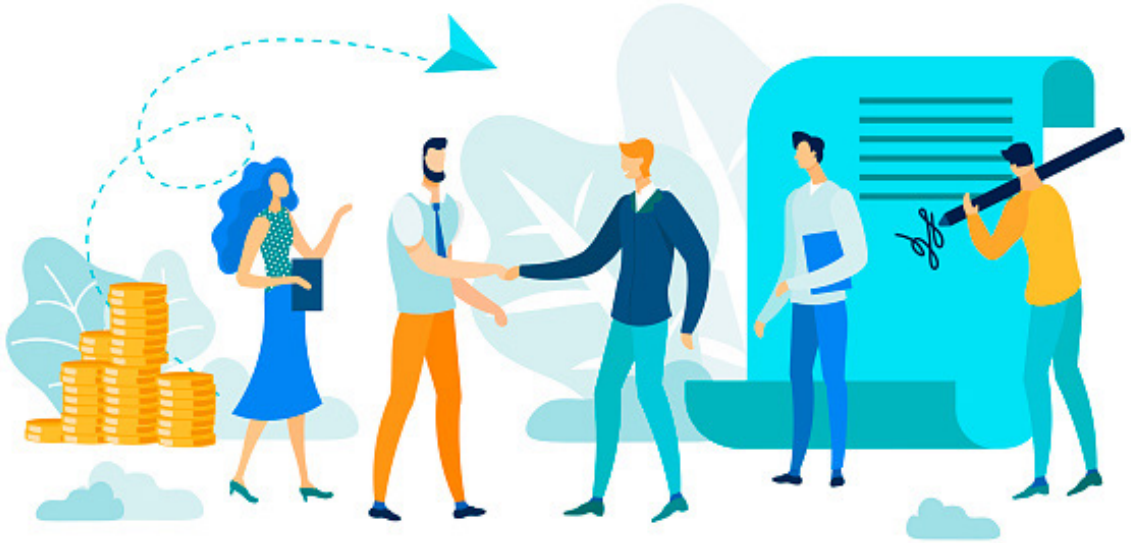
CRÉDIT MUTUEL OCÉAN
DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

EXERCICE 2020



Crédit Mutuel
Océan

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.

Cette version de la DPEF établit le bilan de performance extra-financière du Crédit Mutuel Océan pour la dernière année du plan à moyen terme "Cap Océan 2020".

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 10 risques et met en avant les faits marquants de 2020 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 ».

SYNTHÈSE DES RISQUES ABORDÉS

Thèmes	Risques	KPIs	Page
Indépendance, parité et diversité de la gouvernance	Manque de formation et donc perte de compétences des élus	• Part de femmes parmi les nouveaux administrateurs • Taux d'administrateurs formés • Progression du sociétariat	8
Produits intégrant les critères ESG	Proposer des produits irrespectueux des standards de gouvernance, d'éthique, de pratiques sociales et de droits humains…	• Part d'épargne salariale solidaire dans les encours totaux d'épargne salariale • Part des financements TE sur total des prêts accordés aux professionnels • Montant des Eco-prêts accordés dans l'année	9
Employabilités et mobilités	Perte de compétences liée au manque de formation, turn over, fuite des talents, perte d'expertise et d'efficacité	• Pourcentage de salariés formés	10
Égalité des chances et mixité	Discrimination femmes-hommes (recrutement, rémunération, évolution des carrières…)	• Index d'égalité Femmes / Hommes • Part des femmes parmi les cadres	12
Qualité de vie au travail	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.	• Part des salariés exprimant venir travailler avec plaisir	13
Sécurité des opérations et protection des données personnelles	Défaillance des systèmes d'informations, de protection des données à caractère personnel	• Taux de participation des salariés à la formation réglementaire RGPD	14
Ethique et loyauté des pratiques	Non respect des obligations réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment, le terrorisme, les circuits financiers clandestins et l'évasion fiscale.	• Proportion de salariés ayant suivi la formation "lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme"	15
Atténuation du changement climatique	Absence de prise en considération de l'empreinte carbone du CMO dans l'exercice de ses activités.	• Évolution des émissions de Gaz à Effet de Serre par rapport à 2018	17
Accompagnement clients	Non respect des règles de protection de la clientèle fragile	• Souscription de SBB sur les souscriptions d'Eurocompte • Part des « Actions de solidarité » à destination des particuliers	19
Développement économique et social du territoire	Perte de différenciation, dégradation de l'image et de la réputation.	• Capital détenu par Océan Participations dans les entreprises du territoire • Montant des prêts d'honneur Avenir Océan accordés • Capital détenu dans les SEM	20

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

Banque de proximité, le Crédit Mutuel Océan s'appuie sur son appartenance à un réseau national et sur une marque connue et reconnue.
Le groupe Crédit Mutuel, bancassureur de premier plan en France, est composé du réseau du Crédit Mutuel et de l'ensemble de ses filiales. Fort de plus de 83 000 salariés et 22 000 administrateurs, il met son expertise des métiers de la finance et du service à la disposition de 34,2 millions de clients.

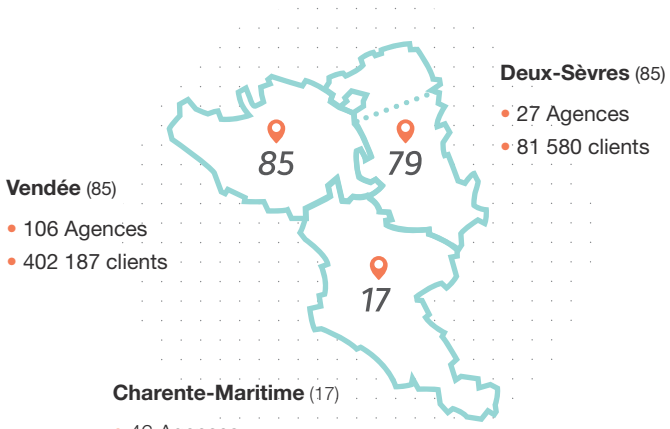
CRÉDITS
- **14,310 Mds€**

DÉPÔTS
- **17,902 Mds€**

- **179** points de vente
- **146** points relais

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

PRINCIPALES	COMPLÉMENTAIRES
CRÉDITS, SERVICES	E-PAIEMENT
ÉPARGNE	TÉLÉSURVEILLANCE
ASSURANCE	GESTION DE TRÉSORERIE
TÉLÉPHONIE	IMMOBILIER



Vendée (85)
- 106 Agences
- 402 187 clients

Deux-Sèvres (85)
- 27 Agences
- 81 580 clients

Charente-Maritime (17)
- 46 Agences
- 148 079 clients

DES 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

DES RESSOURCES

Au service de la relation clients, de la diversification et de la transformation technologique.

Des Femmes et des Hommes
- 1 466 salariés*

Des appuis technologiques et opérationnels du groupe CM
- ACM
- CM AM
- E-I Telecom
- Euro-Information

Une Gouvernance
- Coopérative et dynamique
- 1 280 administrateurs fédérateurs de la vie associative et locale

Des réseaux spécialisés
- Crédit Mutuel Entreprises
- Crédit Mutuel Patrimoine

Des filiales
- Océan Participations
- La Fondation d'Entreprise du Crédit Mutuel Océan
- SCI Merlet Immobilier
- SCI Union Immobilière Océan

*Inscrits en CDI au 31/12.

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

PARTS DE MARCHÉ
- Crédits **28,70 %**
- Dépôts **25,36 %**

- **630 591** clients

NOS PROPOSITIONS DE VALEUR…

- 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, une décentralisation 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 à travers 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.

… ET UNE SOLIDITÉ…

31,51 %
Ratio de solvabilité

264,9 M€
PNB

Norme IFRS

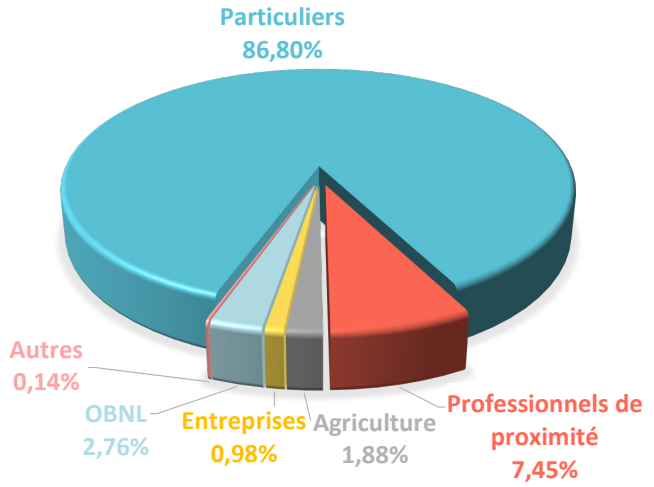
1 289 M€
Fonds propres

123,6 %
Ratio de liquidité

UNE VOLONTÉ DE MAINTENIR SON RÉSEAU D'AGENCES ET L'AUTONOMIE DES CAISSES LOCALES, UN GAGE DE PROXIMITÉ ET DE RÉACTIVITÉ.

- Le Crédit Mutuel Océan a fait le choix de conserver son réseau d'agences, voire de l'étoffer pour assurer la proximité.
- Et grâce à une organisation décentralisée, 97 % des décisions sont prises au plus près des clients, en caisse locale. Ce mode de fonctionnement favorise la réactivité et la qualité de service.

… AU BÉNÉFICE DE NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS



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

2020 - UNE ANNÉE PARTICULIÈRE ET COMPLIQUÉE

L'année 2020 a été marquée par l'épidémie de coronavirus, menant à de nombreuses restrictions, des confinements, des couvre-feux et à la fermeture temporaire des lieux de vie…
Face à cette crise d'ampleur inédite, et à ses multiples conséquences organisationnelles et économiques, la stratégie du Crédit Mutuel Océan a été, et est, d'adapter en continu son dispositif et les mesures prises, en fonction de l'évolution de la situation et des recommandations ou des instructions des autorités publiques et sanitaires.

UNE GOUVERNANCE QUI S'ADAPTE

- Mise en place d'un dispositif de gestion de crise en coordination étroite avec le dispositif de gestion de crise de Place piloté par la Fédération Bancaire Française (FBF), avec la Banque de France (BDF) et avec la Préfecture.
- Activation du comité de crise du Crédit Mutuel Océan et constitution d'une équipe en charge notamment de synchroniser l'information entre le réseau, la DRH, les services centraux et la communication.
- Assemblées générales des caisses locales réalisées par conférence téléphonique.
- Assemblées générales fédérales réalisées à huis clos. Les votants se sont exprimés par correspondance.
- Tenue à distance lors des périodes de préconisation, des différentes instances fédérales et des conseils d'administration des caisses locales.

MOBILISATION DES ORGANISATIONS

- Mobilisation forte des équipes d'Euro-Information pour accompagner cette organisation de crise : capacités de connexion à distance, équipements des salariés en PC portables, visiophones...
- Réunions en présentiel supprimées et remplacées par des visioconférences ou audioconférences (via skype entreprise).
- Déploiement du travail à distance quand la continuité de l'activité le permet.
- Pendant la première phase de la crise, mise en place d'un roulement des effectifs au travail à temps partiel avec maintien du salaire.
- Mise en place de l'action «Tous solidaires» pour apporter des renforts aux équipes de CM en ligne pour faire face, entre autres, aux difficultés de recrutement. Un appel aux volontaires a été lancé auprès des services centraux pour venir renforcer cette équipe en mai-juin en détachant des collaborateurs pour une durée de 2 semaines minimum sur cette période.

DOCUMENTATION

- Portail sur la gestion du coronavirus.
- Document unique d'évaluation des risques (DUER).
- Guide des réunions à distance avec des personnes externes au Crédit Mutuel.
- Guide - Les clés pour bien télétravailler.

PROTECTION DES SALARIÉS

- Rappel régulier des consignes concernant les « gestes barrières » et les mesures de «distanciation sociale» via un portail dédié sous Pixis, ou par voie d'affichage dans les espaces collectifs.
- Mesures pour limiter les contacts entre les salariés sur les lieux de travail et dans les espaces de convivialité ou de détente.
- Mise à jour régulière du DUER.
- Publication d'un document spécifique «vigilance fraude» rappelant les différents types de risques : virements, chèques, faux appels, phishing, devant les risques de recrudescence des fraudes.
- Complément de la prime* «Pouvoir d'achat covid» à tous les salariés présents au travail pendant la première période de confinement du 23 mars au 2 mai 2020.
- Suppression de la quasi totalité des formations présentielles (de mars à septembre puis à partir de novembre), ces formations ayant été transformées en formations distantielles, certaines ont dû être reportées ou annulées.

* Prime pour les salariés ayant travaillé plus de 10 jours entre le 23/03 et 02/05/2020.

COVID-19

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS

La majorité de nos agences sont restées ouvertes pendant les périodes de confinement et tous les salariés du Crédit Mutuel ont assuré leurs missions de services essentiels, en continuant à recevoir, conseiller et répondre aux besoins et attentes de nos clients, en réapprovisionnant normalement les distributeurs de billets, en garantissant des services opérationnels dans tous les métiers nécessaires à l'exercice de notre activité.

PROFESSIONNELS

- Prêts garantis par l'État (PGE).
- Report à la demande et sans attendre les dispositifs gouvernementaux des échéances de crédit.
- Prorogation automatique et sans frais des échéances de crédit et proposition de report des mensualités crédit-bail.
- Accompagnement du secteur du tourisme avec une démarche de pro-activité engagée par les Chargés de Clientèle Professionnels et Entreprises afin d'apporter une réponse personnalisée en complément du PGE Saison.
- Suspension par les ACM des appels de cotisations du second trimestre 2020 afin de préserver la trésorerie des entreprises les plus touchées par le ralentissement économique.
- Versement d'une prime de relance mutualiste, pour atténuer rapidement la perte d'une partie de leurs revenus aux clients ACM professionnels et entreprises, ayant souscrit la garantie « Perte d'exploitation ».

PGE et PGE SAISON
- plus de **400 M€**
pour plus de 4000 clients

PARTICULIERS

- Aménagement des modalités de remboursement des crédits (habitat et conso).
- Facilitation des retraits d'espèces pour les clients bénéficiaires des prestations sociales.
- Accompagnement des besoins de trésorerie avec mise en place d'une facilité de caisse.
- Déploiement de nouvelles fonctionnalités de services à distance sécurisés.
- Les conseils d'administration des caisses locales sont encouragés à utiliser le dispositif « Actions solidarité » existant pour aider tous ceux qui rencontrent des difficultés suite à la crise que nous traversons.
- Une attention particulière et de la bienveillance sur la situation des dossiers mis en recouvrement pendant cette période difficile.

Le modèle d'affaires, la solidité financière du Groupe Crédit Mutuel Océan, la pro-activité de ses équipes et de ses administrateurs lui ont permis de s'adapter et d'innover dans ces périodes de crise sans précédent.

En tant qu'établissement bancaire mutualiste et coopératif, le CMO est resté au service de la vie locale et des Hommes, dans tous ses besoins et ses projets.

Nos clients sociétaires ont plus que jamais besoin de notre accompagnement, et notamment les entreprises, les commerçants, les associations qui subissent pour beaucoup les confinements et restrictions à chaque fois comme des coups d'arrêt dans leurs activités.

Nous avons été présents à leurs côtés et nous saurons l'être encore.

INDICATEURS

Les changements d'organisation, le recours au télétravail de façon massive, la suppression de la plupart des déplacements au profit des réunions ou des conférences à distance ont impacté très fortement les indicateurs notamment sur le volet environnemental.

Il est donc difficile d'évaluer la part des évolutions liée à l'exercice « normal » de l'activité.

PLUS QU'UNE BANQUE...

Animé par les principes coopératifs et mutualistes, fondateurs de son identité, la gouvernance est articulée autour d'un équilibre entre l'organe exécutif (la direction) et l'organe de surveillance (le conseil d'administration), et ce, au 1er degré (dans les caisses locales) et au 2ème degré (à la Fédération et à la Caisse Fédérale).

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 Caisses 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.

- **41,18%** DE FEMMES AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE FÉDÉRALE
- **1 280** ADMINISTRATEURS Age moyen : 55,3 ans
- **440 943** SOCIÉTAIRES

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. Ils sont des 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

> Etre garant d'une gouvernance solide, indépendante, représentative, transparente et respectueuse des valeurs mutualistes du groupe et renforcer notre modèle coopératif.

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 de caisses.

GO ACTIONS

> **Évolution de la gouvernance :**

Au niveau Caisse Fédérale et de la Fédération, les textes issus de la réflexion engagée en 2019 ont été validés en assemblée générale extraordinaire en mai et vont ainsi permettre de renforcer la gouvernance de la Caisse Fédérale. Au niveau de la Fédération, une étude a été menée en 2020, notamment sur ses missions et son organisation pour renforcer notre représentation mutualiste. Un processus a été mis en place sur les modalités d'appel à candidature pour les élections de 2021, avec l'objectif d'assurer la compétence collective du conseil d'administration de la Caisse Fédérale.

> **AG de caisses locales :**

Un groupe de travail mène une réflexion pour proposer de nouvelles formes de tenue des Assemblées générales des caisses locales (vote par correspondance, mise en place des "Rencontres du Crédit Mutuel"...).

> **Nouveau plan à moyen terme :**

L'ensemble de l'entreprise s'est mobilisé pour bâtir le nouveau plan 2021-2027 "Ensemble construisons demain"(voir détail en annexe 1).
A cette occasion, le Crédit Mutuel Océan s'est doté d'une raison d'être "s'engager durablement à vos côtés". Le cadre stratégique formalise ses engagements autour de l'humain, de la confiance et de la responsabilité.
Le document de référence énonce les défis et les orientations autour de l'utilité, la proximité et la performance.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Part de femmes parmi les nouveaux administrateurs	**37,93 %**	43,80 %
> Taux d'administrateurs formés	**10,50 %**	73,50 %
> Progression du sociétariat	**+ 0,7 %**	+ 0,8 %

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

...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.

ÉPARGNE SOLIDAIRE
(encours au 31-12-2020)
- LEA **6 252 686 €**
- LDDS **804 080 382 €**

INVESTISSEMENTS SOCIALEMENT RESPONSABLES
- **19,7 M€** d'encours au 31-12-2020

OPPORTUNITÉ

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

RISQUE

> Proposer des 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.
Sur le volet RSE, elle pose les principes permettant de favoriser une politique d'investissement de compte propre Responsable et à impact Environnemental et Sociétal.

GO

ACTIONS

> **Investissements dans des fonds ESG dans le cadre de ses activités pour compte propre :**
5 M€ dans le fonds « Amundi Impact Green Bond » : ce fonds est composé d'obligations d'entreprises finançant des projets "verts" en faveur de la transition énergétique et écologique et 5 M€ en cours d'investissement dans un fonds immobilier de santé (cliniques, EHPAD et centres médicaux) en France. Les intérêts d'une partie de cet investissement seront versés à une fondation émanant de la Fondation de France.

> **Offre produits :**
Mobilisation des élus et salariés pour déterminer les structures de l'ESS qui sont habilitées à recevoir des dons dans le cadre de l'évolution de la réglementation du Livret de Développement Durable et Solidaire.
Pour les particuliers et les professionnels, promotion des offres d'écomobilité.

> **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 (PLS ou PSLA), il participe au capital d'entreprises sociales pour l'habitat et contribue ainsi à développer l'offre de logements aidés sur son territoire.

> **Financement de projets "verts":**
En 2020, le CMO a été aux côtés de ses clients pour le financement, entre-autres d'une usine de production d'hydrogène décarboné (partie prenante de Vendée Energie), d'une usine de méthanisation et l'installation d'éoliennes.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Part de l'épargne salariale solidaire dans les encours totaux d'ES	**8,92 %**	5,31 %
> Part des financements TE sur le total des prêts accordés aux professionnels	**1,11 %**	0,31 %
> Montant des éco-prêts accordés dans l'année	**8,673 M€**	6,362 M€

LES HOMMES

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

- **31,40 %** DES HEURES DE FORMATIONS ont été consacrés au volet réglementaire (DDA, DCI, ALUR, MIF2...)
- **1 466** SALARIÉS (inscrits en CDI au 31-12) dont **60%** de femmes
- **5,43 %** DE LA MASSE SALARIALE CONSACRÉE À LA FORMATION

> UN EMPLOYEUR DE PREMIER PLAN SUR SON TERRITOIRE

Avec 1 466 salariés CDI, 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 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

> **La Politique de la Formation Professionnelle** des salariés du Crédit Mutuel Océan (écrite en 2020), s'inscrit dans le cadre législatif mais également dans le cadre de l'accord de Branche Crédit Mutuel sur la formation professionnelle. Elle est construite en intégrant le PMT de l'entreprise et fait l'objet d'une actualisation annuelle au travers du plan annuel de développement des compétences. Elle témoigne de l'ambition du CMO de garantir à ses salariés, employabilité et mobilité tout au long de leur parcours professionnel.

ACTIONS

> **Formations dans le cadre de la refonte de la filière patrimoine** : 28 personnes ont renforcé les équipes de CC Patri pour mieux répondre aux besoins des clients.
A cette occasion, un parcours de formations diplômantes a été mis en place.

> **Formations pour les négociateurs en immobilier :**
Les 242 chargés de clientèle concernés ont reconduit la validité de leur « carte grise » pour 3 ans grâce à une formation spécifique à partir d'avril.

> **Crise sanitaire** :
Une partie des formations ont été déprogrammées et d'autres ont vu leur format passer de présentiel à distantiel avec des belles réussites notamment celles concernant la reconduction des cartes assurances. Réactivité, agilité, créativité ont été les maîtres mots pour s'adapter, en lien parfois avec les organismes externes de formation.

> **Alternance - Job Dating digital en Charente-Maritime (avril) :** Dans ce contexte inédit, le Crédit Mutuel Océan poursuit ses engagements vis-à-vis de ses futurs alternants, qui sans employeur, ne pourraient entamer leur année de formation comme prévu.
25 entretiens vidéo ont été organisés avec les candidats, 35 alternants rejoindront les équipes à la rentrée sur l'ensemble de notre territoire.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Pourcentage de salariés formés (CDI et CDD inscrits au 31/12/2019)	**97,35 %**	92,71 %

LES HOMMES

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

- **69%** des POSTES POURVUS EN INTERNE

PRIME "POUVOIR D'ACHAT"

- **489 837,61 €** versés (1 003 salariés) en avril

> 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

Les propositions de valeur du Crédit Mutuel Océan, reposent sur la qualité, la force et la motivation de ses femmes et ses hommes.
Pour réunir ces trois éléments, une bonne cohésion et de la transparence entre la Direction et les salariés sont indispensables, notamment grâce au dialogue social.
Le Dialogue Social est la résultante tout au long de l'année du dialogue social formel entre les représentants des salariés et la direction mais également du dialogue informel entre la Direction, les managers et les salariés qui est indispensable.

Qu'il soit formel, informel ou très actif « le dialogue social affecte positivement la performance des entreprises" : conclusion d'une enquête de la DARES publiée en 2020. (Etudes statistiques du Ministère du travail)
En effet, les résultats montrent que le dialogue social contribue, parmi d'autres facteurs, à la performance de l'entreprise au travers de la productivité des salariés et de l'évolution du volume de l'activité.

A défaut d'un dialogue social transparent et de qualité, les conséquences peuvent être lourdes pour l'entreprise : conflit, absentéisme, turn-over… et donc dégradation du climat social.

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

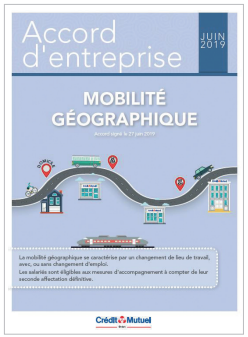
> Les accords signés en 2020.
> Le guide représentant du personnel précise le rôle et les missions du Comité Social et Economique (CSE), ainsi que les moyens dont disposent les délégués syndicaux et les représentants du personnel dans l'exercice de leurs missions.

ACTIONS

> **Accords signés en 2020** :
- Deux accords portant sur l'organisation et le fonctionnement du CSE au CMO (09/2020) et le dialogue social (avenant 09/2020).
- Deux décisions unilatérales concernant la prime exceptionnelle relative au pouvoir d'achat (02/2020) et la prime exceptionnelle "Covid" (07/2020).

> **Dialogue social formel :**
Les partenaires sociaux (représentants du personnel et Direction) se sont réunis 42 fois au cours de l'année, au titre du Comité Social et Economique (CSE), de la commission portant sur la Santé la Sécurité et les Conditions de Travail (CSSCT), et des commissions de négociation avec les délégués syndicaux, afin notamment de débattre ou être informés sur des questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise.

> **Conséquences de la crise sanitaire :**
12 réunions extraordinaires en relation avec la gestion de la crise sanitaire ont été organisées en 2020 et des points réguliers ont été faits sur le sujet à l'occasion des réunions ordinaires du CSE.
Le CMO a été en veille juridique permanente : nouvelles lois, nouveaux décrets, les protocoles sanitaires pour les entreprises, suivi des mesures gouvernementales afin d'élaborer le protocole interne, les différentes communications, et assurer le lien avec les instances.



LES HOMMES

EMBAUCHES CDI

- **97 embauches** dont 66 femmes

TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

- **2,26 %** 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

> **Promotions aux plus hautes fonctions de l'entreprise:**
Deux femmes ont intégré le comité de direction : la nouvelle Directrice des Ressources Humaines et la nouvelle Directrice des Risques.

> **Négociations sur l'égalité professionnelle**
La Direction et les organisations syndicales se sont réunies 3 fois (+ une réunion préalable de cadrage) au cours de l'année 2020 afin de négocier un accord sur des thématiques telles que le recrutement externe, la formation professionnelle, les promotions. Les deux parties n'étant pas parvenues à un accord, le plan d'actions réglementaire a été signé par la Direction le 17 décembre 2020 et est disponible dans l'Intranet (Pixis).

> **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).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Index d'égalié Femmes / Hommes	**92/100**	81/100
> Part des femmes parmi les cadres	**39,65 %**	39,60 %

> EMPLOI DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

"Made in TH" : en novembre et décembre, l'ambassadeur de cette société de service spécialisée dans le domaine du Handicap en Entreprise, s'est mis à disposition du CMO pour "mettre son expérience et son expertise au service des salariés, afin de les accompagner dans la résolution de tout problème lié à une difficulté de santé générant une situation handicapante, tant dans leur vie privée que professionnelle".
A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, "Vie de l'entreprise" a mobilisé l'entreprise avec une affiche percutante « Handicap invisible, le Crédit Mutuel refuse de faire l'autruche ! » et relaie les différents interlocuteurs dont l'ambassadeur Made In TH.

LES HOMMES

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

> 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...

• 82 %
DE TAUX
DE RETOUR
À L'ENQUÊTE
QVT 2020

GO

ACTIONS

> **Enquête QVT** :
L'enquête réalisée en octobre 2020 et ses 82% de taux de retour ont permis de mettre en lumière une amélioration du taux de plaisir à venir travailler.
Cette enquête conforte les points forts de l'entreprise, à savoir l'ambiance de travail et les relations avec les collègues.

> **Gestion des absences et continuité de service** :
L'agence Agile, avec son vivier de compétences formées permet d'assurer les remplacements longs (> 15 jours).
L'agence Continuité Client (via CM en ligne) assure la continuité de service aux clients lors d'une absence non prévue de leur gestionnaire (max 15 jours).

> **Élaboration du nouveau PMT** :
Salariés et élus ont participé activement à l'élaboration du nouveau plan à moyen terme du CMO "Ensemble, construisons demain". A l'occasion de ces travaux en présentiel ou en distantiel, 4 500 pistes d'actions locales et 1630 pistes d'actions transversales ont été proposées. Elles permettront de relever les 3 défis : utilité, proximité et performance.

Ensemble, construisons demain...

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Part des salariés exprimant venir travailler avec plaisir	**88,00 %**	86,00 %

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

...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.

OPPORTUNITÉS

> Assurer la sécurité des opérations et la protection des données personnelles des clients et s'engager à n'utiliser ces données que dans le strict cadre de l'accompagnement et du conseil.

RISQUE

> Défaillance des systèmes d'information, de la non-protection des données à caractère personnel.

POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

> La Politique de protection des données personnelles est accessible par tous sur le site internet - Le Crédit Mutuel s'y engage à respecter toutes les obligations lui incombant résultant de la réglementation applicable au(x) traitement(s) des données à caractère personnel.

> Un portail dédié est à disposition de tous dans l'intranet du Groupe (pixis) avec notamment le Règlement général sur la protection des données personnelles.

ACTIONS

> **Management du risque** :
La structure "Conformité" de la Direction des Risques, veille à l'application des dispositions législatives et réglementaires ainsi que celles liées aux normes professionnelles, déontologiques, et relatives à la protection de la clientèle, à la CNIL et au regard du RGPD.

> **Informations des clients** :
En décembre, les clients utilisateurs de l'application Crédit Mutuel sur leur téléphone mobile ont reçu une notification permettant de les sensibiliser à la protection de leurs données personnelles.

> **Sécurité des systèmes d'informations** :
Notre partenaire informatique "Euro-Information", filiale du groupe Crédit Mutuel, s'appuie sur la certification ISO 27001 (Management de la sécurité de l'information), s'adapte chaque année face aux nouveaux risques et renforce nos défenses. L'objectif étant de mettre tout en œuvre pour 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 : actions de sensibilisation sur les menaces actuelles, tests d'intrusion, exercice de crise cyber, mesures techniques de détection et de protection, veille soutenue pour identifier au plus tôt les problématiques rencontrées.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Taux de participation des salariés à la formation réglementaire RGPD	**92,70 %**	NC

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

> L'ÉTHIQUE ET LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES

La responsabilité sociétale est une valeur fondamentale du Crédit Mutuel Océan. Elle l'exprime, entre autres, au travers de la loyauté des pratiques, du respect de la personne, de la transparence, de l'éthique, de 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 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

GO

ACTIONS

> **Formation des collaborateurs :**
Des formations aux règles de conformité et de sécurité financière font partie du plan de développement des compétences, et sont intégrées dans des modules conséquents de formations :
– les formations LAB-FT 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 :**

- Agences ou structures opérationnelles : référence au code de déontologie relatif aux relations et à la connaissance de la clientèle, alertes auprès des gestionnaires en fonction des typologies d'opérations, contrôle interne (semestriel) par les directeurs sur les alertes et le suivi des formations.
- 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.
Un reporting régulier est fait par la Direction des risques au Comité de Direction, au Comité des risques, au Conseil d'administration de la Caisse Fédérale ainsi qu'à la Confédération Nationale Crédit Mutuel...

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Proportion de salariés ayant suivi la formation "lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme"	**92,68 %**	90,75 %

> 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.

QUALITÉ DU TRI

- **86,6 %** DES DÉCHETS PAPIERS COLLECTÉS ONT ÉTÉ RECYCLÉS

OPPORTUNITÉ

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

ACTIONS

- **30,39 litres** LITRES D'EAU CONSOMMÉS PAR SALARIÉ ET PAR JOUR (vs 31,35 en 2019)

> **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 évènements de grande envergure (AG, vœux…).

> **Déchets électroniques**
- 70% des postes et portables renouvelés partent vers un « broker » (source Euro Information)
- 5% ont été reconditionnés.

> **Réemploi**
Dons d'armoires et de bureaux à des Plateformes d'Initiatives Locales et à l'Association des Paralysés de France.

> **Pollution lumineuse**
Pour les nouvelles agences, et les grosses rénovations, le CMO s'engage à réduire la surface lumineuse, donc moins de consommation énergétique et moins de pollution lumineuse.

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 assurent 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.

> 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 sta-bilisation 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 CO_2 dans l'atmosphère.
Un certain nombre de conséquences des changements climatiques pourrait être évité si le réchauffement était limité à 1,5°C, et non à 2°C ou plus (5e rapport du GIEC*)
La réduction des émissions de CO_2 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).

- **- 11,3 %** ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE en 2020 vs 2019
- **49,9 %** TAUX DE SIGNATURES ÉLECTRONIQUES DES CONTRATS
- **88 %** des salariés ont suivi la formation "Maîtriser notre consommation d'énergie : une priorité environnementale pour le CMO"

OPPORTUNITÉ

> Maîtriser les impacts environnementaux des activités de l'entreprise et réduire son empreinte carbone.
> Intégrer la dimension climatique dans le pilotage de l'activité.

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 et au travers de l'obtention de la certification ISO 50001, le Crédit Mutuel Océan s'engage à réduire son impact sur le climat, à préserver les ressources grâce à un système efficace de management énergétique.

ISO 50001 ENERGY MANAGEMENT

ACTIONS

> **Politique énergétique** :
Le CMO a obtenu la certification ISO 50001 au côté de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de Euro-Information.
Pour aider dans la mise en place d'actions en faveur de la réduction des consommations énergétiques, un audit énergétique d'un des bâtiments du siège à été réalisé. Une formation en e-learning "Maîtriser notre consommation d'énergie : une priorité environnementale CMO" à été ajoutée au catalogue des formations obligatoires de 2020.

> **Papier - frais généraux** :
Plusieurs services du siège ont engagé une réflexion autour de la pertinence de certaines imprimantes présentes dans les bureaux. Certains d'entre d'eux ont d'ores et déjà diminué leur parc de façon drastique avec la mutualisation d'une imprimante partagée.
Tous les chargés de clientèle sont désormais équipés de tablettes pour faciliter la signature électronique.

> **Énergies** :
Le CMO poursuit le remplacement des ordinateurs fixes par des PC portables (moins gourmands en énergie) et des éclairages "classiques" de la Fédération par des éclairages LED dans les zones de circulation, dans les salles de formation ainsi que dans les parkings extérieurs. Lors du renouvellement de son contrat cadre avec SEOLIS, fournisseur d'électricité pour les agences des Deux-Sèvres, le CMO a souscrit en octobre un contrat garantissant une énergie 100% d'origine renouvelable française (à effet 01/01/2021).

> **Risque climatique :**
Des travaux pilotés par la Confédération National du Crédit Mutuel sur l'intégration des risques climatiques dans la cartographie des risques, sont en cours. Outre le pilotage global des problématiques climatiques et RSE, ils permettront d'apporter des réponses aux nouvelles exigences réglementaires, et d'aider à l'enrichissement des outils pour collecter et fiabiliser les données autour des besoins en matière d'informations ESG.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Objectifs 2022 vs 2018 : -18,1 %	**2020**	2019
> Évolution des émissions de Gaz à Effet de Serre par rapport à 2018	**-22,80 %**	+1,20 %

...ET CRÉATRICE DE LIENS SUR SON TERRITOIRE

> 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 au premier rang 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 éga-lement 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 2020, ont été réalisées :

- **Une enquête "Audit de Com" auprès des clients, des salariés et des élus**
  OBJECTIF : mesurer le taux de différenciation du CMO.
  63 % des répondants clients particuliers estiment que le CMO est une banque différente.
- **Des enquêtes "à chaud" auprès des clients venus en agence**
  OBJECTIF : faire s'exprimer les clients suite à un RDV et détecter les éventuels motifs d'insatisfaction.
  NOTE DE SATISFACTION : 4,62/5.
- **Des enquêtes "nouveaux clients"**
  OBJECTIF : mesurer la satisfaction des nouveaux clients et comprendre les raisons de leur venue au CMO.
  95% des nouveaux clients sont prêts à recommander le CMO.
- **Enquête COVID**
  OBJECTIF : permettre aux salariés de s'exprimer sur leur ressenti quant à la crise sanitaire.
  Cette étude qualitative avait pour vocation de comprendre le sentiment des salariés, et non, d'exploiter les résultats de manière quantitative mais 4 salariés sur 10 se sentaient bien et 4 sur 10 étaient fatigués et/ou submergés de travail.
- **Enquête QVT**
  OBJECTIF : mesurer le taux de bien-être des salariés (enquête réalisée avant le COVID)
  88% des salariés expriment venir travailler avec plaisir.

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, améliorer leur fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction client.

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

RÉCOMPENSES

LES TROPHÉES DE LA BANQUE 2020 – SATISFACTION CONSEILLER QUOTIDIEN

BEST BANK AWARD 2020 – GLOBAL FINANCE

Crédit Mutuel PALMARÈS Capital MEILLEUR EMPLOYEUR 2020 avec statista

COMMUNICATION ON PROGRESS – UN GLOBAL COMPACT

> 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.

- **90 %** des chargés de clientèle ont suivi la formation "Accompagner la clientèle fragile"

- **128 678 €** ACCORDÉS EN MICRO-CRÉDITS

- **162 131 €** VERSÉS EN ACTIONS SOLIDARITÉ

Être une banque solidaire et responsable, c'est aussi s'incrire 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.

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 et le conseil des personnes en situation de fragilité ou vulnérables.

ACTIONS

> **Formation / Organisation :**
Un module de formation en eLearning "Accompagner la clientèle fragile" a été mis en place et les salariés du réseau ont été invités à réaliser ce parcours.
Un portail dédié est accessible depuis 2020 dans l'Intranet pour aider les chargés de clientèle dans la mise en place de l'accompagnement et le conseil de ces clients.

> **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 avec une nouveauté en 2020 : la possibilité de proposer une ligne de Découvert Offre Client Fragile.

> **Dispositifs solidaires complémentaires :**

- **Points conseil budget** : des partenariats sont en cours de signature avec les structures labellisées PCB. Ce dispositif gouvernemental permet de prévenir le surendettement notamment par sa contribution à l'éducation budgétaire.
- **Micro-crédits accompagnés :** poursuite des révisions des modalités de partenariat avec nos partenaires prescripteurs.
- **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

	2020	2019
> Souscriptions de SBB parmi les souscriptions d'Eurocompte	**0,28 %**	0,48 %
> Part des actions de solidarité à destination des particuliers	**59,40 %**	66,50 %

> 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. Etre 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.

- **62 017 €** EN SOUTIEN AUX STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CRÉATION REPRISE
- **1 480 M€** D'ENCOURS DES PRÊTS AUX PROFESSIONNELS (TPE, PME AGRICULTEURS)
- **246** EMPLOIS SOUTENUS GRÂCE AUX PRÊTS D'HONNEUR AVENIR OCÉAN

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 :**
Malgré le contexte, poursuite des aides en faveur des porteurs de projets et notamment des créateurs-repreneurs d'entreprises.

> **Accompagnement du monde agricole** :
Avec ses offres Starterre Agri (portage immobilier pour les jeunes agriculteurs), Install'Agri (solutions de financement novatrices) lancée en décembre dernier, Actimat, Bail AGri, et les dispositifs Blues Bees (financement participatif) et Be Api (financement), le Crédit Mutuel Océan s'impose comme le partenaire incontournable des agriculteurs en quête d'installation.

> **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 :**
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 de maintenir les centres de décision sur le territoire.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2020	2019
> Capital détenu par OP dans les entreprises du territoire	**98,89 M€**	91,89 M€
> Montant des prêts d'honneur Avenir Océan accordés	**1,083 M€**	1,530 M€
> Capital détenu par le CMO dans des SEM	**1,780 M€**	1,785 M€

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 ».

- **17 363** OBNL CLIENTS

- **6 000** ASSOCIATIONS PARTENAIRES

- **2 851 293 €** D'AIDES ET DE SUBVENTIONS VERSÉES (montant global)

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 2020, le CMO a maintenu ses lignes budgétaires malgré l'annulation des compétitions et l'arrêt des activités des Associations.

Territoire de Solidarité

Une plateforme de dons 100 % locale où 100 % des dons sont reversés aux associations du territoire

A l'heure où consommer local devient une évidence pour venir en aide aux commerçants de nos communes, la devise « donner local » s'affiche sur le site **territoiredesolidarite.fr**
Cette plateforme en ligne, lancée en novembre, soutient les associations de Charente-Maritime, Deux-Sèvres et Vendée, qui subissent elles aussi les conséquences de la crise sanitaire : annulation des événements générateurs de dons, diminution des adhérents, baisse des aides partenariales…

379 associations ont rejoint cette vitrine en ligne. 1 969 donateurs ont contribué aux 147 769 € de dons.

> Des rencontres sportives exceptionnelles :

L'Iron Man des Sables d'Olonne - 2e édition
A cette occasion, 3 équipes de collègues et 1 équipe de sportifs de clubs partenaires du CMO ont pris le départ.

Les Championnats de France et coupe de France de D1 de Triathlon (1 500 triathlètes sur un weekend)

Le Vendée Globe avec ses 33 skippers au départ d'une course autour du monde en solitaire sans escale et sans assistance.

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

Les Restos du cœur
La banque alimentaire
L'Association des paralysés de France
Le Téléthon

> Des événements culturels majeurs :

Une réunion des Festivals de musique a été organisée en octobre, avec l'intervention d'Emmanuel NEGRIER (chercheur CNRS Montpellier) sur les conséquences du COVID sur l'activité des festivals et sur les pistes de réflexion sur l'après COVID.

PLAN À MOYEN TERME 2021 - 2027

LE CRÉDIT MUTUEL OCÉAN LANCE SON NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE AVEC UNE VOLONTÉ AFFIRMÉE : CELLE DE S'ENGAGER DURABLEMENT AUX CÔTÉS DE TOUS.

« A l'heure où certains groupes bancaires décident de fermer des points de vente, le Crédit Mutuel Océan tient à renforcer le lien humain en maintenant ses agences et ses effectifs en proximité de ses clients sociétaires. Dans un milieu bancaire qui se complexifie, la place de l'humain sera donc renforcée pour répondre à leurs besoins de conseils et d'accompagnement.

Ce nouveau Plan stratégique appelé « Ensemble construisons demain » signe une direction toute légitime pour ce groupe coopératif fier de ses valeurs. »

UNE RAISON D'ÊTRE QUI DONNE LE TON : « S'ENGAGER DURABLEMENT À VOS CÔTÉS »

«Cette raison d'être co-écrite par les membres du comité de direction et les membres du conseil d'administration du Crédit Mutuel Océan, réaffirme la ferme volonté du Crédit Mutuel Océan d'être pleinement acteur sur son territoire.

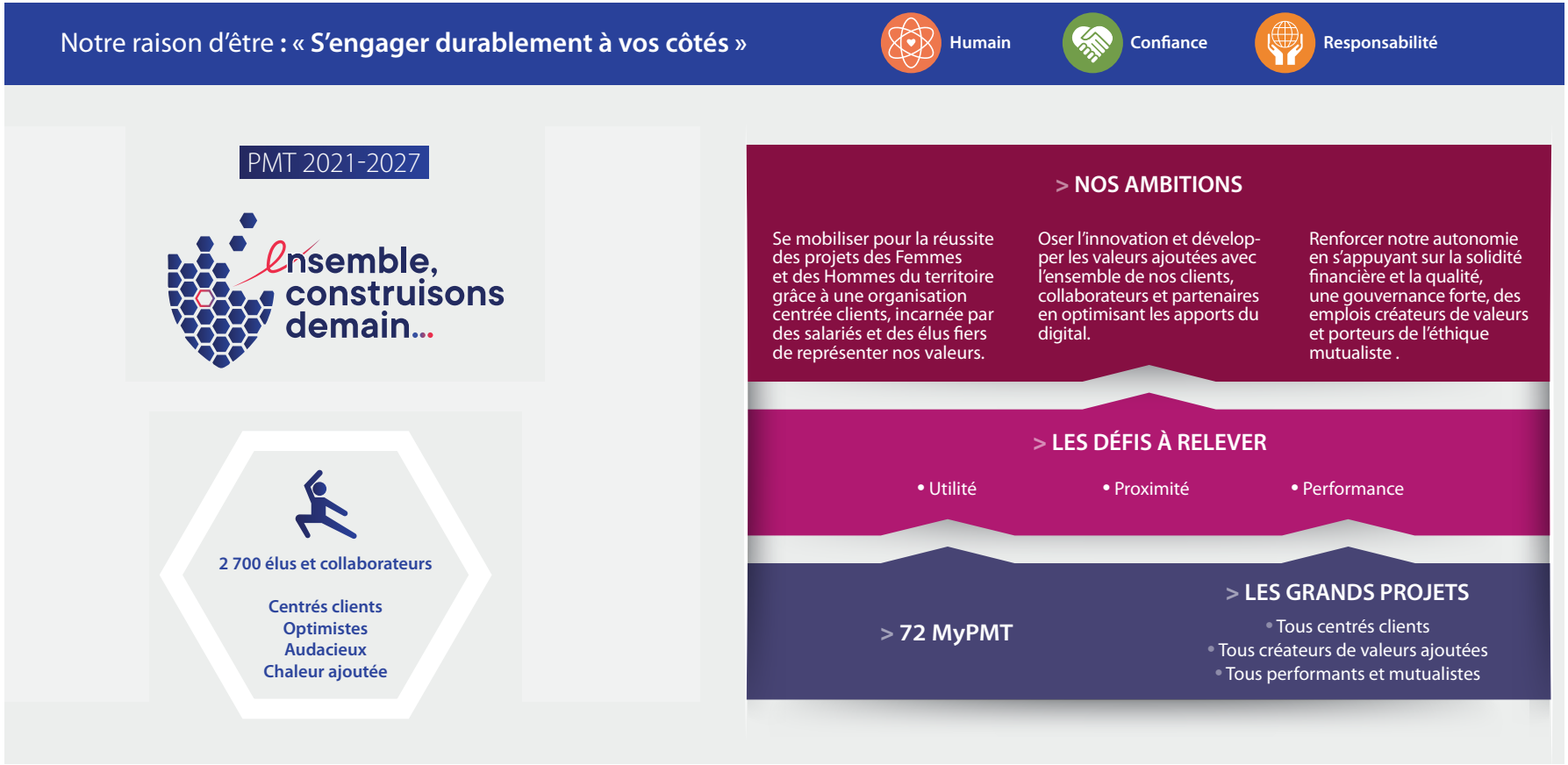
Des valeurs telles que l'humain, la confiance et la responsabilité vont continuer à être les piliers de toutes les actions que le Crédit Mutuel Océan mettra en œuvre dans les prochaines années.

Ses actions viseront à accompagner tous les habitants du territoire dans leur projet. Le Crédit Mutuel Océan est la banque de tous, du particulier à l'entreprise, l'agriculture au sens large, en passant par l'association, la collectivité...

Le Crédit Mutuel Océan est organisé pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Son nouveau plan se lance avec l'intention de toujours mieux les servir et mieux les conseiller. Le Crédit Mutuel Océan s'engage à agir pour le bien commun de la société en veillant à l'équilibre des volets sociaux, économiques et environnementaux.»

Revue de presse - janvier 2021



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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…
Au regard de l'évolution de la réglementation et des menaces, de plus en plus fortes, liées au piratage des données à caractère personnel, le risque sur la sécurité des opérations et des données a été ajouté sur cette version de la DPEF.

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.

Politiques et engagements

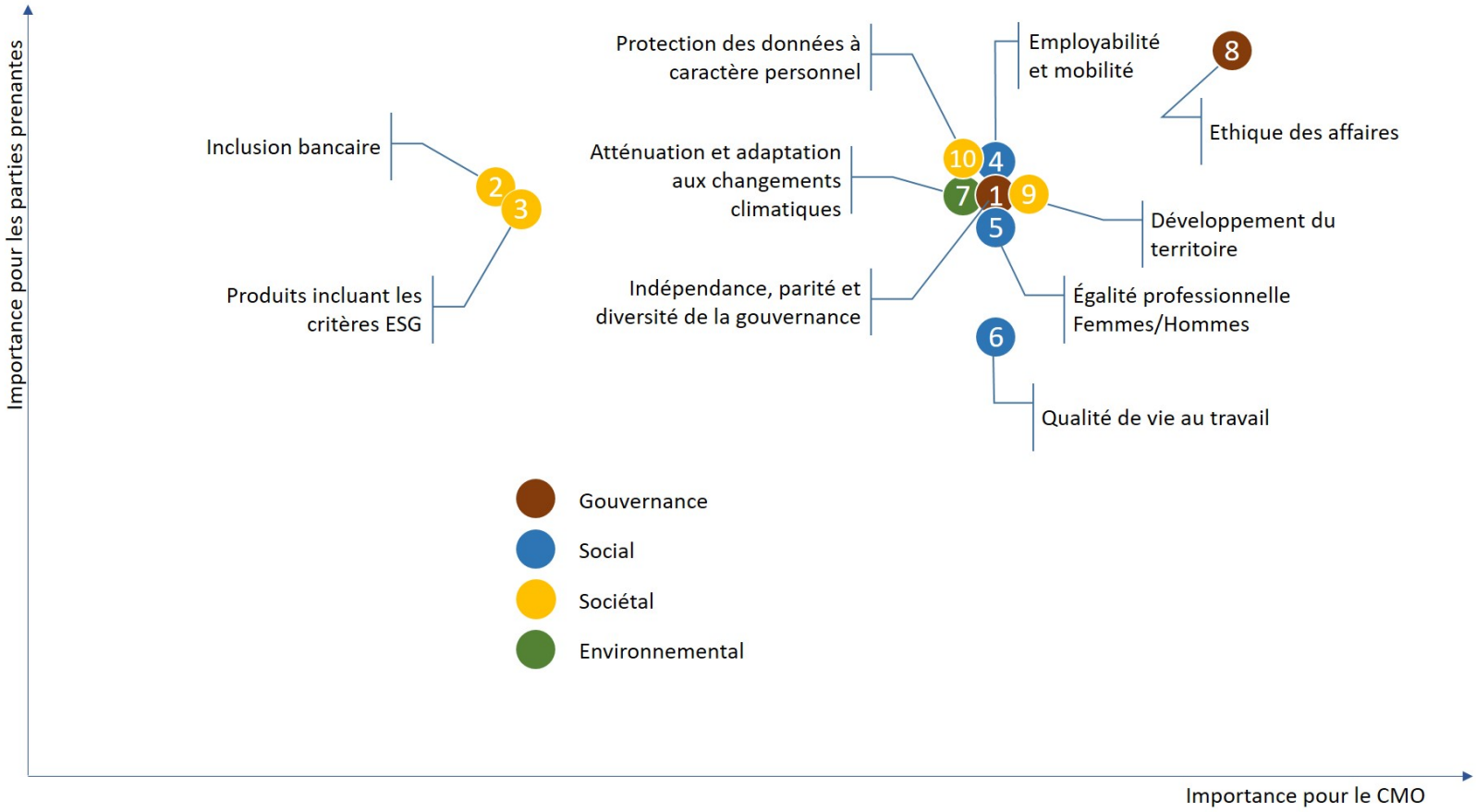
La politique privative pour les achats en local reste à écrire.

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.

Matrice de matérialité

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



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.

Pistes d'évolution pour la DPEF de l'exercice 2021

Nous avons 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 nécessaire en 2021 afin de :

- prendre en considération les enjeux et encagements du plan à moyen terme "Ensemble, construisons demain",
- intégrer les évolutions liées à la nouvelle directive européenne 2021 sur le reporting extra-financier,
- croiser les objectifs avec les politiques existantes.

TABLEAU DES INDICATEURS

	KPIs	2020	2019
Eléments financiers			
Ratio de solvabilité		31,5 %	31,7 %
Ratio de liquidité		123,6 %	128,1 %
PNB		264,9	299,9
Résultat net		50 690 k€	76 035 k€
Fonds propres		1 289 M€	1 220 M€
Parts de marché (au 31-12)			
Crédits		28,71 %	29,02 %
Dépôts		25,28 %	25,21 %
Activités - En cours			
Crédits		14,310 Mds€	13,275 Mds€
Dépôts		17,902 Mds€	16,028 Mds€
Maillage			
Points de vente		179	179
Points relais		146	156
Clients/Sociétaires			
Clients - Nombre total		630 591	625 250
en Vendée (85)		402 187	399 020
en Charente Maritime (17)		148 079	146 826
en Deux-Sèvres (79)		81 580	80 713
Sociétaires - Nombre total		440 943	437 678
Progression du sociétariat	**oui**	**+0,70 %**	**+0,80 %**
Administrateurs			
Femmes au sein du conseil d'administration fédéral		41,18 %	44,44 %
Élus		1 280	1 274
Âge moyen		55,3	56,3
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	**oui**	**37,93 %**	**43,80 %**
% ayant suivi au moins une formation	**oui**	**10,50 %**	**73,50 %**
Épargne solidaire (encours au 31-12)			
LEA		6 252 686 €	4 528 646 €
LDDS		804 080 382 €	726 575 588 €
% d'épargne salariale solidaire / encours totaux ES	**oui**	**8,92 %**	**5,31 %**
Epargne financière responsable (encours au 31-12)			
Investissements socialement responsables - ISR		18,8 M€	-
Offre produits dans le cadre de la Transition Energétique (TE)			
Part des financements TE sur total des prêts accordés aux professionnels	**oui**	**1,11 %**	**0,31 %**
Montant des éco-prêts accordés dans l'année	**oui**	**8 673 026 €**	**6 362 605 €**
Salariés			
Inscrits en CDI au 31-12		1 466	1 455
dont CDI femmes		60,00%	60,00%
Embauches en CDI		97	83
dont CDI femmes		66	48
poucentage des postes pourvus en interne		69 %	60 %

	KPIs	2020	2019
Formation des salariés			
% ayant suivi au moins une formation	**oui**	**97,35 %**	**92,71 %**
% de la masse salariale consacrée à la formation		5,43 %	8,21 %
Nombre heures de formation par salarié		28,34	47,11
% des salariés ayant suivi la formation LAB/FT	**oui**	**92,68 %**	**90,75 %**
% des salariés ayant suivi la formation RGPD	**oui**	**92,70 %**	**-**
Égalité professionnelle			
Index sur l'égalité femmes / hommes	**oui**	**92/100**	**81/100**
Part des femmes parmi les cadres	**oui**	**39,65 %**	**39,60 %**
Travailleurs en situation de handicap			
Taux d'emploi		2,26 %	2,39 %
Qualité de vie au travail			
Taux de retour de l'enquête sur la QVT		82%	80 %
Pourcentage de salariés venant travailler avec plaisir	**oui**	**88 %**	**86 %**
Changement climatique			
Nb litres d'eau consommé par salarié et par jour		30,39	31,35
Evolution de la consommation d'énergie (électricité + gaz + fioul)		-11,30 %	+2,20 %
Evolution de la consommation de papier		-23,90 %	-6,60 %
Km évités grâce aux réunions en visio conférence		1 874 859	902 414
Qualité du tri (déchets papier/carton collectés réellement recyclés)		86,60 %	84,52 %
Evolution des émissions de Gaz à Effet de Serre par rapport à 2018	**oui**	**-22,80 %**	**+1,20 %**
Relation et accompagnement des clients			
% Souscriptions à l'offre SBB / souscriptions Eurocompte privé	**oui**	**0,28 %**	**0,48 %**
Part des "actions de solidarité" à destination des particuliers	**oui**	**59,40 %**	**66,50 %**
Microcrédits accordés : en nombre		45	74
en montant		128 676 €	209 414 €
Montant total utilisé au titre des "actions de solidarité"		162 131 €	167 619 €
Développement économique et social du territoire			
Océan Participations : Nombre d'entreprises		103	97
Capital détenu	**oui**	**98,89 M€**	**91,89 M€**
Participations dans les SEM	**oui**	**1,780 M€**	**1,785 M€**
Prêts d'honneur Avenir Océan : en nombre		181	250
en montant	**oui**	**1,083 M€**	**1,502 M€**
nb emplois créés ou préservés		246	307
Soutien aux structures d'accompagnement de la création / reprise		62 017 €	55 350 €
Encours des prêts aux professionnels (TPE, PME, Agriculteurs)		1 480 319 062 €	1 095 147 292 €
Présence auprès des associations			
Nombre d'OBNL		17 363	17 224
Aides et subventions versées : Montant annuel		2 851 293 €	3 501 650 €
Nombre d'associations partenaires		6 000	6 000

Le Crédit Mutuel Océan, la proximité et la technologie au service de son territoire (tableau)

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
- Assurances
- Téléphonie

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

Canaux

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

De distribution
- Les Agence
- 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

Proposition de valeurs

« 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

Partenaires clés

« Construire et maintenir le dialogue pour en faire un outil de performance économique et environnementale »

- Réseaux de professionnels des différentes branches de métiers
- Partenaires commerciaux
- Autorités de contrôle et de régulation
- Partenaires de la vie locale
- Relations de place
- Pouvoirs public
- Agences de notation
- Institutions coopératives
- Associations / ONG
- Médias
- Universités / Écoles
- Organismes sociaux
- Entreprises, actrices du développement économique du territoire

Ressources clés

« Adapter nos ressources, humaines et matérielles, aux spécificités socio-économiques, géographiques et démographiques de chacun de nos territoires »

- Les hommes (salariés et élus)
- Réseaux de commercialisation
- Réseaux spécialisés (CME, CMP)
- Expertises opérationnelles
- Filiale du CMO (OP, fondation)
- Filiales du CM
- ACM, EI, CCS, CM AM, EIT…
- Centrale de refinancement du groupe
- Gouvernance coopérative
- Réputation / notoriété
- Patrimoine bâti
- Produits & services
- Plan à moyen terme

Gouvernance

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

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 – 86,80 %
- Professionnels – 7,45 %
- Entreprises – 0,98 %
- Agriculteurs – 1,88 %
- Asso / OBNL / CE – 2,16 %
- Investisseurs institutionnels
- Collectivités territoriales

Coûts

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

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

Revenus

- Intérêts et produits assimilés (crédits)
- Les commissions

En italique : les engagements / défis fixés par le plan à moyen terme "Cap Océan 2020"

TABLE DES ABRÉVIATIONS

ACM – Assurances du Crédit Mutuel
ALUR – loi du 24 mars 2014 – accès au logement et à un urbanisme rénové
BEGES – Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre
CC Patri - Chargé de clientèle patrimoine
CCS – Crédit Mutuel Services
CDD – Contrat à Durée Déterminée
CDI – Contrat à Durée Indéterminée
CE – Comité d'Entreprise
CHSCT - Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
CM-CIC AM – CM CIC 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
DP - Délégués du personnel
DIGA – Directeur de Groupe d'Agences
DPEF – Déclaration de Performance ExtraFinancière
DSP2 – Directive Européenne sur les Services de Paiement (seconde)
DUER - Document unique d'évaluation des risques
EHPAD - Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
EI – Euro-Informations
EIT – Euro-Informations Télécom
ES – Epargne Salariale
ESG – critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance
ESS - Economie sociale et solidaire
Eurocompte – Package incluant un ensemble de services bancaires
FCT - Fonds commun de titrisation
GES – Gaz à Effet de Serre
IFRS - International financial reporting standards
ISO - International Organization for Standardization
ISR – Investissements Socialement Responsables
LAB-FT - Lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme
LDDS – Livret de Développement Durable et Solidaire
LEA – Livret d'Epargne pour les Autres
Made in TH -
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
PCB - Point conseil budget
PGE - Prêt garanti par l'Etat
PIBA – Parcours d'Intégration Banque Assurance
PIMAN – Parcours d'Intégration des nouveaux MANagers
PLS - Prêt locatif social
PMT – Plan à Moyen terme
PNB – Produit Net Bancaire
PSLA - Prêt social location-accession
QVT – Qualité de Vie au Travail
RGPD - Règlement général sur la protection des données
RSE – Responsabilité Sociétale des Entreprises
SBB – Services Bancaires de Base
SCI - Société civile immobilière
SEM – Sociétés d'Economie Mixte
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