

CRÉDIT MUTUEL OCÉAN DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

EXERCICE 2021



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 oeuvre pour y répondre et des indicateurs clés de performance.

LE CRÉDIT MUTUEL OCÉAN PREND EN COMPTE LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS SES ACTIVITÉS

Adopté par les États membres des Nations Unies en 2015, le programme de développement durable (à l'horizon 2030) avec ses 17 objectifs, est un plan d'actions 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 2021 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 abordé.



Le Crédit Mutuel imagine le monde d'après comme un monde plus juste et plus équitable.

Le Crédit Mutuel Océan est un acteur bancaire majeur sur les départements de la Charente-Maritime, des Deux-Sèvres et de la Vendée. Cela lui confère une responsabilité à agir durablement pour le mieux-vivre et le bien-être des habitants de son territoire.

Depuis toujours nous imaginons un monde meilleur. Depuis 120 ans que le groupe agit sur le territoire, les actions engagées répondent à cette volonté d'agir positivement sur son territoire.

Le modèle mutualiste en est la preuve. Il donne la parole aux habitants par la voix des administrateurs. Ambassadeurs de la communauté, ils orientent les décisions de leur caisse : des décisions prises au service des femmes et des hommes du territoire.

Le groupe Crédit Mutuel Océan a construit sa politique en matière de RSE autour de 4 piliers : l'économie, la citoyenneté, le social et l'environnement.

Il affiche ainsi sa contribution aux Objectifs de Développement Durable et sur le volet environnemental, il s'organise pour répondre aux multiples défis liés au réchauffement climatique et accompagner ses clients dans la transition vers une économie plus durable.

Au fil des pages, ce rapport vous présente la majorité des actions mises en place en 2021, par une entreprise humaine au service des territoires et de l'économie réelle et durable.

Bonne lecture !

Jean-Pierre Morin et André Lorieu

SOMMAIRE

Une crise sanitaire qui se prolonge en 2021	5
Le Crédit Mutuel Océan, la proximité et la technologie au service de son territoire	6
Les enjeux RSE au cœur du PMT « Ensemble construisons demain ».....	8
Les thèmes et principaux risques extra-financiers du CMO	9
Une gouvernance coopérative et mutualiste	10
Exercer notre métier de manière responsable	12
Des emplois créateurs de valeurs et porteurs de l'éthique mutualiste	14
Contribuer au développement durable du territoire	18
Volet économique	19
dont taxonomie verte	21
Volet citoyen	22
Lutter contre le changement climatique, protéger les ressources naturelles, préserver la biodiversité	26
dont risques climatiques	28
Annexes.....	29



2021 - UNE CRISE SANITAIRE QUI SE PROLONGE

La crise sanitaire du COVID-19 a bouleversé les organisations et mis à l'épreuve les collectifs de travail.

Depuis mars 2020, et face à cette crise d'ampleur inédite, la stratégie du Crédit Mutuel Océan est d'adapter en continu son dispositif. Les mesures sont prises en fonction de l'évolution de la situation et des recommandations ou instructions des autorités publiques et sanitaires.



OPPORTUNITÉ

- Continuer à assurer les missions de services essentiels, à recevoir, à conseiller et répondre aux besoins et attentes des clients.
- Garantir des services opérationnels dans tous les métiers nécessaires à l'exercice des activités.
- Assurer la protection des clients, des salariés et des élus.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- 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.



ACTIONS

> Gouvernance

- Pérennisation du comité de crise et de l'équipe en charge de la synchronisation de l'information entre le réseau, la DRH, les services centraux et la communication.
- Tenue à distance en visio ou par correspondance selon les périodes, des réunions des différentes instances fédérales et des conseils d'administration des caisses locales.
- Assemblées générales des Caisses locales ou fédérales, adaptées pour se tenir à distance.

> Salariés

- Rappel régulier des consignes concernant les « gestes barrières » et des mesures de « distanciation sociale » via un portail dédié sous Pixis, ou par voie d'affichage dans les espaces collectifs.
- Formations adaptées, ou annulées selon les périodes, en ayant recours au Elearnig ou aux formations à distance.

Organisation du travail à distance avec positionnement des périodes de télétravail dans les outils de gestion des absences.

> Accompagnement des Clients

Pour traverser les difficultés auxquelles ils pourraient être confrontés.

- PGE et PGE saison pour les professionnels du tourisme
- Prise en charge des loyers des TPE inactifs pour les restaurants, hôtels, bars, traiteurs, discothèques et bowlings
- Report des échéances de crédits
- Gel des cotisations 2021 des contrats Multirisque Pro pour les TPE des secteurs de l'hôtellerie, des cafés, de la restauration, de l'événementiel, du tourisme, du sport et de la culture

> Gestion du risque

- Suivi de manière constante de la qualité des engagements de crédit, de la valorisation de ses portefeuilles, de la gestion du risque de taux et sa liquidité.



INDICATEURS

Les changements d'organisation, le recours au télétravail, la suppression d'une partie des déplacements au profit des réunions ou des conférences à distance ont impacté très fortement, depuis 2020, 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.



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 83 200 collaborateurs et 22 000 administrateurs, il met son expertise des métiers de la finance et du service à la disposition de 34,6 millions de clients et sociétaires.



Les activités de Banque de détail
(principales et complémentaires)

PRINCIPALES



CRÉDITS, SERVICES



ÉPARGNE



ASSURANCE



TÉLÉPHONIE

COMPLÉMENTAIRES



E-PAIEMENT



TÉLÉSURVEILLANCE



GESTION DE TRÉSORERIE



IMMOBILIER



LES 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



LES RESSOURCES

Les ressources au service de la relation clients, de la diversification et de la transformation technologique :

Des Femmes et des Hommes

- 1 482 salariés*

Des appuis technologiques et opérationnels du groupe CM

- ACM
- CM AM
- E-I Telecom
- Euro-Information

Une Gouvernance

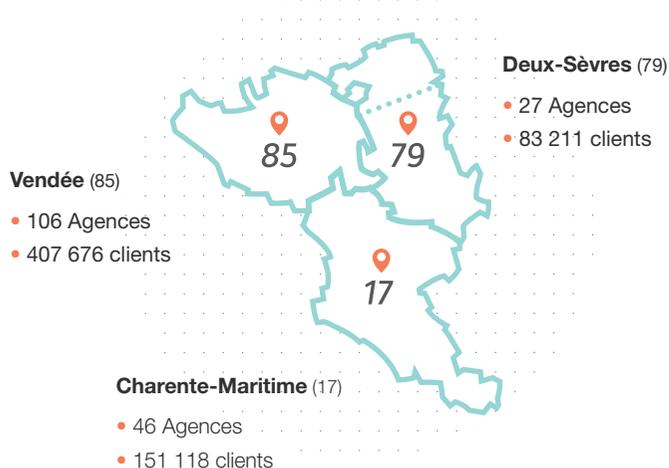
- Coopérative et dynamique
- 1 254 administrateurs fédérateurs de la vie associative et locale

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



PARTS DE MARCHÉ

- Crédits **28,98 %**
- Dépôts **25,55 %**

• **640 779** clients

NOS AMBITIONS PORTÉES PAR LE PLAN STRATÉGIQUE «S'ENGAGER DURABLEMENT À VOS CÔTÉS»

- Se mobiliser pour la réussite des projets des Femmes et des Hommes du territoire grâce à une organisation centrée clients, incarnée par des salariés et des élus fiers de représenter nos valeurs.
- Oser l'innovation et développer les valeurs ajoutées avec l'ensemble de nos clients, collaborateurs et partenaires en optimisant les apports du digital.
- Renforcer notre autonomie en s'appuyant sur la solidité financière et la qualité, une gouvernance forte, des emplois créateurs de valeurs et porteurs de l'éthique mutualiste.

UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE



31,43 %

Ratio de solvabilité



329,3 M€

PNB

Norme
IFRS



1 384 M€

Fonds propres



129,65 %

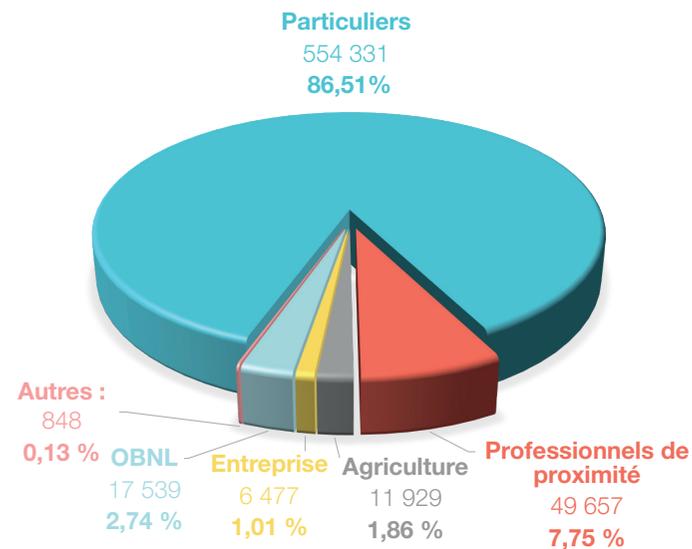
Ratio de liquidité
à CT (LCR)

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.
- 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



« 2 700 élus et collaborateurs, centrés clients, optimistes, audacieux, apportant de la chaleur ajoutée à leur territoire ».



HUMAIN



CONFIANCE



RESPONSABILITÉ

LES ENJEUX RSE AU CŒUR DU PMT « ENSEMBLE CONSTRUISONS DEMAIN »

En 2021, le Crédit Mutuel Océan a démarré son nouveau PMT (Plan à Moyen Terme), et mis en exergue sa raison d'être « s'engager durablement à vos côtés ». Cette raison d'être prend appui sur trois valeurs fondatrices de l'identité du Crédit Mutuel Océan : l'humain, la confiance et la responsabilité. Elles seront les piliers de toutes les actions que le Crédit Mutuel Océan mettra en œuvre ces prochaines années.



OPPORTUNITÉ

> Être une entreprise

- Humaine et proche, au service de tous les Hommes.
- Qui place la confiance au cœur de chacune de ses relations.
- Pérenne, actrice du développement durable de son territoire.

> S'attacher à prendre en considération

- Les impacts positifs ou négatifs de son activité sur son environnement.
- Les impacts positifs ou négatifs de son environnement sur ses activités.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- Cadre stratégique du PMT « Ensemble, construisons demain »
- Sa raison d'être et ses 3 valeurs
- La nouvelle stratégie et les engagements RSE restent à formaliser



ACTIONS

> Démarrage du PMT

Le plan à moyen terme « Ensemble, construisons demain » est bâti autour de trois défis que l'entreprise devra relever ces prochaines années : l'utilité, la proximité et la performance.

> 72 MyPMT

Construits par les élus et les salariés de chaque groupe d'agences ou de chaque activité, ils énoncent 3 actions par défis dans un PMT local.

> 3 grands projets

- Tous centrés clients
- Tous créateurs de valeurs ajoutées
- Tous performants et mutualistes

Ils concrétiseront la feuille de route du PMT au travers de ces 3 grandes thématiques.

> Une réflexion collégiale pour construire la Stratégie RSE de demain

Cette première année du plan a été aussi l'occasion, pour notre gouvernance de démarrer une réflexion afin de donner un nouvel élan à la démarche RSE du groupe, d'élaborer un plan d'actions et de formaliser la stratégie RSE au regard de son PMT.

La RSE sera à la fois déclinée dans l'exercice de ses métiers bancaires mais aussi au cœur même de sa gouvernance mutualiste et coopérative.

Les résultats de ces travaux sont attendus pour la fin du 1er semestre 2022

> Le rattachement du volet réglementaire de la RSE à la Direction des risques

Ce rattachement a été décidé pour répondre aux nouvelles directives européennes en cours et à venir sur les volets réglementaires de la RSE, notamment les risques climatiques, et à terme les risques extra financiers.

PRINCIPAUX THÈMES ET RISQUES EXTRA FINANCIERS

Thème	Risque	KPIs	valeur Kpi
Indépendance, parité et diversité de la gouvernance	Manque de formation et donc perte de compétence des élus	<ul style="list-style-type: none"> Part de femmes parmi les nouveaux administrateurs Taux d'administrateurs formés Progression du sociétariat 	41,3 % 47,6 % + 3,1 %
Sécurité des opérations et protection des données personnelles	Défaillance des systèmes d'informations, de protection des données à caractère personnel	<ul style="list-style-type: none"> Taux de participation des salariés à la formation réglementaire RGPD 	86,1 %
Éthique 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.	<ul style="list-style-type: none"> Proportion de salariés ayant suivi la formation «lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme» 	91,8 %
Employabilités et mobilités	Perte de compétences liée au manque de formation, turn over, fuite des talents, perte d'expertise et d'efficacité	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de salariés formés 	96,5 %
Égalité des chances et mixité	Discrimination femmes-hommes (recrutement, rémunération, évolution des carrières...)	<ul style="list-style-type: none"> Index d'égalité Femmes / Hommes Part des femmes parmi les cadres 	92/100 42,1 %
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.	<ul style="list-style-type: none"> Part des salariés exprimant venir travailler avec plaisir 	89,0 %
Développement économique et social du territoire	Perte de différenciation, dégradation de l'image et de la réputation.	<ul style="list-style-type: none"> Capital détenu par Océan Participations dans les entreprises du territoire Montant des prêts d'honneur Avenir Océan accordés Capital détenu dans les structures qui contribuent au développement du territoire (SEM,SAS...) 	112,72 M€ 1,56 M€ 1,93 M€
Produits intégrant les critères ESG	Proposer des produits irrespectueux des standards de gouvernance, d'éthique, de pratiques sociales et de droits humains...	<ul style="list-style-type: none"> 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 	8,19 % 0,8 % 11,42 M€
Accompagnement clients	Non respect des règles de protection de la clientèle fragile	<ul style="list-style-type: none"> Souscription de SBB sur les souscriptions d'Eurocompte Part des « Actions de solidarité » à destination des particuliers 	0,2 % 54,3 %
Atténuation du changement climatique	Absence de prise en considération de l'empreinte carbone du CMO dans l'exercice de ses activités.	<ul style="list-style-type: none"> Évolution des émissions de Gaz à Effet de Serre par rapport à 2018 	- 22,2 %



RESPONSABILITÉ

• 454 408

Nombre de sociétaires

• 1 254

Nombre
d'administrateurs

• 42,86 %

de femmes au sein du
CA de la caisse fédérale

UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Les principes coopératifs et mutualistes, permettent aux clients-sociétaires de prendre part aux décisions de leur banque. Ils sont détenteurs de parts sociales, cela fait d'eux des « copropriétaires » de la caisse locale. Tous les ans, ils sont invités à participer aux Assemblées Générales et disposent d'un droit de vote selon le principe « 1 homme = 1 voix ».

Ils peuvent, par ailleurs, se porter candidat pour intégrer le conseil d'administration de leur caisse locale.

Élus par les sociétaires, les administrateurs de Caisses Locales observent et analysent les besoins et les enjeux de leur environnement et notamment les projets locaux ou régionaux. Ils sont souvent engagés dans la vie locale et associative.



OPPORTUNITÉ

- > Être garant d'une gouvernance solide, indépendante, représentative, transparente, respectueuse des valeurs du groupe et renforcer notre modèle mutualiste.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- Charte de gouvernance
- Mission de l'administrateur de la fédération, mission de l'administrateur de la caisse fédérale
- Code de déontologie des élus
- Règlement intérieur des 4 comités spécialisés obligatoires (nominations, rémunération, audit, risques)
- Règlement Général de Fonctionnement des Caisses



ACTIONS

> Dispositif de gouvernance

2021 a vu la mise en place des évolutions de gouvernance, Caisse Fédérale et Fédération, avec la tenue séparée des deux conseils et une composition du Conseil d'administration de la Caisse Fédérale différente, intégrant des administrateurs désignés.

En outre, la durée des mandats des administrateurs de la Caisse Fédérale, du président et des 4 présidents des comités spécialisés est passée de 2 à 4 ans pour conforter la stabilité de la gouvernance du CMO.

> Une organisation locale en faveur de la proximité

L'organisation mutualiste des Caisses de 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 locales

Elles sont au cœur de la vie mutualiste et 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.

En 2021, avec la crise sanitaire, de nouvelles modalités d'organisation se sont mises en place.

> Recrutement des administrateurs

Une campagne de communication (interne et externe) a été organisée en fin d'année afin de promouvoir le modèle mutualiste au travers du rôle de l'administrateur de caisse locale, et aider au recrutement de nouveaux administrateurs.

> Diversité des administrateurs

Nomination de quelques administrateurs indépendants au conseil de la Caisse Fédérale, élus de Caisses locales, et proposés par le comité des nominations après étude des candidatures, sans être administrateur de la Fédération.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Progression du sociétariat	+ 3,1 %	+ 0,7 %
Part des femmes parmi les nouveaux administrateurs	41,27 %	37,93 %



• 1 532 heures de formation à destination des élus

• 94,5 % Tx d'assuidité des élus dans les comités spécialisés

DES ÉLUS ENGAGÉS ET COMPÉTENTS

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

> Aider les Hommes à grandir et garantir la compétence collective de la gouvernance du CMO au service de ses sociétaires-clients.



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 entre les femmes et les hommes ainsi que la compétence collective du conseil d'administration de la Caisse Fédérale. La commission «Accompagnement à la mission de l'élu» s'emploie à renforcer la formation des élus selon la nature de leur mandat. Le CMO s'appuie sur le tandem Président-Diga pour conforter la mécanique mutualiste.



ACTIONS

> **Accessibilité à l'information**

Tous les administrateurs ont accès depuis leur espace personnel du site creditmutuel.fr, à l'Intranet dédié aux élus de caisse. Ils y retrouvent toutes les informations et documentations nécessaires à l'exercice de leur mission. Grâce à cet outil, les élus peuvent depuis 2021, consulter le catalogue des formations, ainsi que des fiches pédagogiques et peuvent s'inscrire à une formation en quelques clics.

Pour les accompagner, chaque Caisse Locale dispose au sein de son conseil d'administration d'un correspondant formation. En 2021, un guide a été élaboré à leur attention.

Tous les administrateurs fédéraux ont été équipés de tablettes, assurant la sécurité et la disponibilité de l'information et contribuant à la dématérialisation des supports (dossiers préparatoires des CA, PV...).

> **Plan de formation des élus**

Le plan de formation des élus a pour objectif de former les administrateurs aux exigences et responsabilités liées à leur mandat et leur permettre d'assurer leur fonction de représentation, de contrôle, de surveillance et d'orientation.

En 2021, il s'est déroulé pour partie en visioconférence pour les administrateurs fédéraux et a été en partie reporté en 2022 pour les élus de caisses.

> **Honorabilité et compétence des administrateurs**

Un nouveau process de recrutement, piloté par le comité des nominations, a été mis en place pour les administrateurs de la Caisse Fédérale.

Par ailleurs, dans le cadre du contrôle interne, un nouvel outil de suivi permet de référencer leurs différents mandats, leur honorabilité et les conflits d'intérêts.

> **Vitalité coopérative / mutualiste**

Le Conseil d'Administration de la Fédération a initié la mise en place d'un plan d'actions mutualistes pour animer et impliquer, en 2022, l'ensemble des élus au service du territoire, et ce, en synergie élus - salariés.

Avec la crise sanitaire, l'animation sur les territoires a été ralentie, mais le CMO s'est adapté notamment pour maintenir les conseils de caisses locales et fédéraux avec la possibilité d'un format à distance.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Taux d'administrateurs formés	47,6 %	10,50 %



EXERCER NOTRE MÉTIER DE MANIÈRE RESPONSABLE - PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Crédit Mutuel place l'innovation et la technologie au coeur de la relation humaine et contribue à l'autonomie de ses clients sociétaires avec le développement d'applications numériques facilitatrices de leurs opérations bancaires. Dans ce contexte d'évolution technologique, le Crédit Mutuel Océan s'engage à mettre tout en oeuvre pour assurer la protection des données personnelles (Clients et salariés).



OPPORTUNITÉ

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



RISQUE

- > **Défaillance des systèmes d'information, de la 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'engage à respecter toutes les obligations lui incombant et 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, relatives à la protection de la clientèle, de la CNIL et au regard du RGPD.

- > **Informations des clients**

La charte de sécurité des données et la politique de protection des données sont à disposition dans les espaces magazines professionnels et particuliers du site.

En août, un guide des bonnes pratiques Internet et sécurité bancaire a été mis à disposition de nos clients sur le site creditmutuel.fr.

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.

- > **Information/formation des salariés**

La formation RGPD a été réalisée à 86 % par les nouveaux embauchés en 2021 ; la formation étant obligatoire pour l'ensemble des salariés tous les 3 ans.

À partir de juin, les salariés ont été invités à suivre une eFormation «Cybersécurité, protéger nos données c'est capital.»

L'objectif : connaître les bonnes pratiques en matière de cybersécurité et adopter les bons gestes pour protéger notre capital informationnel.

Tout au long de l'année, des petites vidéos sur la cybersécurité ont été publiées dans Pixis, traitant des problématiques liées par exemple à la messagerie, aux mots de passe, aux réseaux sociaux...

Une newsletter sur le sujet est publiée dans Pixis par notre prestataire informatique permettant de rappeler les vigilances habituelles.

- > **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), et met tout en oeuvre pour protéger les données sensibles sous tous leurs aspects (l'information et les systèmes qui les traitent). Il entend assurer la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité, la traçabilité et l'identification/authentification de ces données par des actions de sensibilisation sur les menaces actuelles. Des tests d'intrusion, des exercices de cyber-crise, des mesures techniques de détection et de protection pour identifier au plus tôt les problématiques rencontrées.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Taux de participation des salariés à la formation réglementaire RGPD	86,1 %	92,7 %



EXERCER NOTRE MÉTIER DE MANIÈRE RESPONSABLE - ÉTHIQUE ET LOYAUTÉ DES PRATIQUES

La responsabilité sociétale est une valeur fondamentale du Crédit Mutuel Océan. Elle s'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. Le CMO s'assure que chaque collaborateur, quel que soit son niveau hiérarchique, soit en mesure d'en connaître les obligations réglementaires et d'appliquer les règles et procédures instaurées par l'entreprise.



OPPORTUNITÉ

> Intégrer l'éthique et la loyauté des pratiques au coeur 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

Des formations aux règles de conformité et de sécurité financière font partie du plan de développement des compétences, et sont intégrées dans des parcours métiers conséquents :

– Les formations LCB-FT réalisées dans le cadre des parcours PIMAN, PIBA avec un module sur la protection de la clientèle et la déontologie.

Un module LCB-FT est à réaliser annuellement par tous les salariés soit dans le portail de formation FORMAD soit en présentiel en agence.

> 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.

Le respect des procédures et l'application de règles strictes à l'arrivée d'un nouveau client sont incontournables pour démarrer une relation éthique et responsable.

• 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.

Une cellule «Lutte antiblanchiment» pour la surveillance des alertes et des flux atypiques sur les comptes clients avec les déclarations TRACFIN.

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

	2021	2020
Proportion de salariés ayant suivi la formation «lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme»	91,80 %	92,68 %



HUMAN

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



• 1 531 ETP inscrits au 31/12 (dont 1 482 en CDI)

• 6,32 % de la masse salariale consacrée à la formation

DES EMPLOIS CRÉATEURS DE VALEURS ET PORTEURS DE L'ÉTHIQUE MUTUALISTE

Avec 1 482 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

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.



OPPORTUNITÉ

- > 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

- Adaptation des parcours internes de formation : parcours d'intégration pour les nouveaux embauchés, parcours filières pro/agri.
- Développement d'une formation spécifique «viticole» pour les chargés de clientèle pro/agri ; un premier groupe a été formé en 2021.
- Mise en place d'une validation interne de l'AMF
- 100 % des acteurs internes (salariés et élus) accompagnés dans la transformation des métiers et des missions (indicateur PMT).
- Médiation : en septembre, les managers et les responsables Marchés Pro, ont travaillé en atelier sur les réclamations clients : appréhension de la réclamation et des outils pour un meilleur traitement. Une formation en Elearning et une vidéo ont été mises à disposition des collaborateurs pour compléter leur savoir-faire en matière de gestion des réclamations.
- Formations réglementaires de maintien de capacité professionnelle : DDA - MIF - DCI.

> Crise sanitaire

Une partie des formations a été déprogrammée et d'autres ont vu leur format passer de présentiel à distanciel. Réactivité, agilité, créativité ont été les maîtres mots pour s'adapter, en lien parfois avec les organismes externes de formation.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Pourcentage de salariés formés (CDI et CDD inscrits au 31/12/2021)	96,52 %	97,35 %



HUMANAIN



• 75 %
des postes pourvus
en interne

• 21
alternants recrutés en
CDI

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, le dialogue social est indispensable.

Le dialogue social est la résultante tout au long de l'année d'échanges formels entre les représentants des salariés et la Direction, mais également d'échanges informels entre la Direction, les managers et les salariés qui est indispensable. Selon une enquête de la DARES publiée en 2020, qu'il soit formel, informel ou très actif « le dialogue social affecte positivement la performance des entreprises ». Le Crédit Mutuel Océan a donc à cœur de le maintenir et de le développer.



OPPORTUNITÉ

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



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Les accords signés en 2021
- > Le guide des représentants 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 2021

- Accord sur la négociation annuelle obligatoire 2021 sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée
- Accord sur le droit à la déconnexion
- Accord en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés (th)
- Accord d'intéressement 2021-2023
- Accord de transformation du PERCO en PERECOL
- Accord relatif aux primes conventionnelles
- Accord télétravail
- Une décision unilatérale concernant la prime exceptionnelle relative au pouvoir d'achat.
- Plan d'action relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

> Dialogue social formel

Les partenaires sociaux (représentants du personnel et Direction) se sont réunis 39 fois au cours de l'année, au titre du Comité Social et Économique (CSE), de la commission portant sur la Santé, la Sécurité et les Conditions de Travail (CSSCT), ainsi que des séances de négociation avec les délégués syndicaux, afin notamment de débattre ou être informé ssur des questions concernant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise.

> Conséquences de la crise sanitaire

Des réunions extraordinaires en relation avec la gestion de la crise sanitaire ont été organisées en 2021 et des points réguliers ont été faits sur le sujet à l'occasion des réunions ordinaires du CSE.

Le CMO a été en veille permanente : nouvelles lois, nouveaux décrets, protocoles sanitaires pour les entreprises, suivi des mesures gouvernementales afin d'élaborer le protocole interne et les différentes communications pour assurer le lien avec les instances.





HUMAN



• 118
Embauches en CDI
dont 85 femmes

Travailleurs en
situations de
handicap

• 2,19 %
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, entre autres, 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.



OPPORTUNITÉ

- > 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 de 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 (plan d'actions relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes)



ACTIONS

> Promotions aux plus hautes fonctions de l'entreprise

Deux femmes font partie du comité de direction : la Directrice des Ressources Humaines, la Directrice des Risques.

> Négociations sur l'égalité professionnelle

La Direction et les organisations syndicales se sont réunies 3 fois dans le courant de l'année 2021 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'action réglementaire a été signé par la Direction le 21 décembre 2021 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

	2021	2020
Index d'égalité Femmes/Hommes	92/100	92/100
Part des femmes parmi les cadres	42,05 %	39,65 %

EMPLOI DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

Le Crédit Mutuel Océan a conclu un accord en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, le 8.04.2021. Ce texte pose 3 objectifs :

- Le maintien dans l'emploi des salariés travailleurs handicapés, notamment en les accompagnant lors de l'apparition et/ou de l'évolution du handicap ou en adaptant leurs postes.
- Le maintien de l'emploi indirect des travailleurs handicapés notamment au travers de la sollicitation des Établissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT) et les Établissements adaptés (EA).
- Le développement de mesures en faveur de l'embauche directe des travailleurs handicapés.

Ainsi, la référente handicap au sein du CMO est à la disposition des salariés en situation de handicap pour répondre à leurs questions et apporter, dans la mesure du possible, une solution en adéquation avec les besoins de l'entreprise.

Les collaborateurs TH peuvent bénéficier d'une aide financière de 400 € par an en Chèque Emploi Service Universel Handicap totalement financée par l'entreprise.

Par ailleurs, les agences ou services du siège font régulièrement appel aux services des ESAT du territoire pour l'entretien des espaces verts, le conditionnement et l'acheminement des supports de communication, ou encore l'achat d'articles de papeterie...



HUMAIN



• 83 %
taux de retour à l'enquête
QVT 2021.

• 16
collaborateurs recrutés
grâce au job dating

SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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.



OPPORTUNITÉ

- > 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.
- > **Le recrutement est un enjeu permanent pour offrir un service client de qualité et de proximité dans les agences.**



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

- > Dans le cadre de son nouveau PMT, le CMO s'est fixé comme objectif d'améliorer chaque année l'indicateur de Qualité de Vie au Travail.
- > Accord cadre sur la réduction du temps de travail.



ACTIONS

> Enquête QVT :

L'enquête réalisée en 2021 et ses 83 % 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 des collègues.

> Gestion des absences et continuité de service

L'agence Agile, avec son vivier de compétences, permet d'assurer les remplacements (> 15 jours) suite à des congés pour maladie, maternité ou congés paternité.

L'agence à distance assure la continuité de service aux clients lors d'une absence non prévue de leur gestionnaire (max 15 jours).

> Recrutement : Job dating à Rochefort en janvier et Niort en juillet

Le Crédit Mutuel Océan poursuit ses recrutements, dans ce contexte sanitaire inédit, avec notamment, l'organisation de deux job dating et des entretiens vidéos avec les candidats.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Part des salariés exprimant venir travailler avec plaisir	89 %	88 %



CONFIANCE



• 1 233 M€

Encours des prêts aux professionnels (TPE, PME, Agriculteurs)

• 2,35 Mds€

Montant de la production de crédits habitat

DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TERRITOIRE - UN TERRITOIRE ATTRACTIF

La Vendée, la Charente-Maritime et les Deux-Sèvres composent un territoire dynamique et attractif pour les particuliers et les entreprises.

Les racines territoriales de proximité du CMO offrent à tous et au travers de son maillage des services de qualité, innovants, mais avant tout humains. Le CMO souhaite faire vivre cette proximité en s'engageant auprès de celles et ceux qui sont moteurs et acteurs du lien social sur ses territoires mais aussi auprès de ses clients sur tous les marchés. L'attractivité des trois départements se mesure par l'activité économique et sociale.



OPPORTUNITÉ

- > Performance :
contribuer activement au développement durable de notre territoire.
- > Confiance :
agir en tiers de confiance afin de protéger les intérêts de nos clients.
- > Humain :
aider les Hommes à grandir tout en s'appuyant sur l'innovation et le digital.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Plan à moyen terme « ensemble construisons demain »
- > Raison d'être « S'engager durablement à vos côtés »
- > Politique d'entrée en relation
- > Engagements dans le cadre de l'excellence relationnelle



ACTIONS

> Financer l'agriculture d'aujourd'hui et de demain

Le CMO, finance la gestion quotidienne, la modernisation, le développement et la transmission des exploitations de ses clients agriculteurs.

> Accompagner les Entreprises

Le tissu économique et industriel est riche par la présence d'entreprises qui contribuent à l'attractivité du territoire notamment en terme d'emploi.

Le CMO accompagne ses clients professionnels de proximité ou entreprises de toute taille tout au long de leur développement.

Pour les grandes entreprises, **Crédit Mutuel Entreprises** met à disposition des équipes dédiées qui audient les besoins, formulent des propositions personnalisées et assurent le suivi des solutions mises en place.

> Être aux côtés des Associations

Le territoire du CMO est aussi un territoire d'acteurs de lien social.

Le Crédit Mutuel s'est toujours investi dans le domaine des associations dont il est devenu la banque de référence.

Il leur apporte son savoir-faire et des outils spécifiques tels que HelloAsso (site de crowdfunding dédié) ou Associathèque (base de connaissances répondant aux besoins des associations).

> Accompagnement des particuliers

Sur un territoire porteur en terme de démographie et d'attractivité touristique, le Crédit Mutuel Océan accompagne ses clients particuliers pour financer leurs projets dans toutes les étapes de leur vie avec des solutions innovantes (digitalisation, Partenaire immo...).

Le Crédit Mutuel accompagne ses clients à profil patrimonial grâce à son réseau d'experts en gestion de patrimoine.



CONFIANCE



• **62 017 €**
En soutien
aux structures
d'accompagnement de
la création reprise

• **407**
Emplois soutenus grâce
aux prêts d'honneur
Avenir Océan

DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TERRITOIRE - VOLET ÉCONOMIQUE

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.



OPPORTUNITÉ

- > Être tiers de confiance et accompagner la création/reprise et le développement des entreprises.



RISQUE

- > **Perte de différenciation, dégradation de l'image et de la réputation liées à un manque de soutien de l'économie du territoire.**



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Au travers de sa raison d'être «S'engager durablement à vos côtés», le CMO s'engage à contribuer au développement durable de son territoire.
Il agit en accordant des financements aux entreprises et aux particuliers.
- > 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), Actimat, Bail AGri, 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.

> Océan Participations

Cette filiale du CMO s'engage aux côtés des chefs d'entreprise pour favoriser leurs projets de développement et/ou de transmission par la prise de participation au capital.

Océan Participations apporte sa réflexion et son réseau de relations, en privilégiant une solution régionale, afin de faire franchir une étape essentielle dans la vie de l'entreprise.

> Habitat

2021 a été une année exceptionnelle en matière de distribution de crédits à l'habitat favorisée par un marché immobilier dynamique et des taux de crédits immobiliers historiquement bas. Cela contribue à apporter des marchés aux professionnels du bâtiment.

Prise de participation dans des structures oeuvrant pour le développement de l'habitat ou du commerce de proximité sur le territoire à l'image de la SEM PAT La Rochelle créée en 2021 dans le cadre du programme «action coeur de ville». Elle a pour objet de redynamiser l'activité économique et commerciale afin de restaurer l'attractivité résidentielle en coeur de ville ou centre-bourg.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Capital détenu par OP dans les entreprises du territoire	112,72 M€	98,89 M€
Montant des prêts d'honneur Avenir Océan accordés	1,564 M€	1,083 M€
Capital détenu dans des structures qui contribuent au développement du territoire (SEM,SAS...)	1,930 M€	1,780 M€



12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



• 428 M€

Encours ISR (Investissements socialement responsables)

• 15,7 M€

Encours d'épargne salariale solidaire

• 7,6 M€

Montant des financements accordés aux professionnels dans les Energies renouvelables

DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TERRITOIRE - OFFRES À IMPACT RESPONSABLE

Le CMO travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financements pour accompagner ses clients désireux d'entrer dans une démarche d'impact positif.



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 pour compte propre responsable et à impact Environnemental et Sociétal.



ACTIONS

- > **Déploiement des offres à « Impact Responsable »**

Toute une gamme de prêts ou de produits d'épargne sont à disposition de nos clients particuliers ou professionnels. D'autres sont en cours de création, à l'image du Prêt Avance Rénovation permettant d'encourager les rénovations énergétiques des « passoires thermiques » (mars 2022).

- > **Financements de projets «verts»**

Le CMO est aux côtés de ses clients pour le financement, entre autres, de nouveaux bâtiments permettant de réduire les consommations énergétiques, d'une usine de production d'hydrogène décarboné (partie prenante de Vendée Energie), d'usines ou d'unités de méthanisation et l'installation d'éoliennes ou de photovoltaïques (avec SEOLIS par ex).

Il a été aux cotés de la SEM Vendée Energie pour le financement d'une station GNV (BioGaz) sur la Roche-Sur-Yon, VERDEMOBIL INVEST pour le recyclage du CO₂.

Il est aussi au capital de structures oeuvrant pour l'environnement, telles que : Energie midi Atlantique, Poitou Charentes Energies renouvelables.

- > **ISR (Investissement Socialement Responsable)**

Notre société de gestion, Crédit Mutuel Asset Management, filiale du Groupe Crédit Mutuel, propose une gamme de fonds durables et labellisés (label gouvernemental ISR ou CIES), et permet de proposer à nos clients une offre de plus de 20 fonds labellisés ISR ou classés articles 8 ou 9 du règlement SFDR (promotion des objectifs environnementaux et sociaux du plan d'actions européen en faveur du climat)

En 2021, 8 nouveaux fonds ont été labellisés.

- > **Investissements dans des fonds ESG dans le cadre de ses activités pour compte propre**

Le CMO reste sensible aux critères ESG dans ses investissements pour compte propre à l'image de fonds qui privilégient le territoire ou , la sante ou l'environnement au travers de labels comme le label Greenfin.

- > **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.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Part de l'épargne salariale solidaire dans les encours totaux d'ES	8,19 %	8,92 %
Part des financements TE sur total des prêts accordés aux professionnels	0,76 %	1,11 %
Montant des éco-prêts accordés dans l'année	11,419 M€	8,673 M€



CONTRIBUER À UNE FINANCE DURABLE SUR SON TERRITOIRE – LA TAXONOMIE VERTE

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



OPPORTUNITÉ

- > Clarifier les activités durables.
- > Utiliser un langage commun, exprimé en % d'alignement avec la taxonomie.
- > Mettre en avant les secteurs d'activités où il est préférable d'investir pour contribuer à l'objectif de neutralité carbone de l'Europe d'ici à 2050.
- > Et donc participer, à terme, à réorienter les flux de capitaux vers une finance durable.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

La taxonomie en elle-même ne se traduit pas directement par des exigences, mais renvoie vers d'autres textes réglementaires majeurs de la finance durable :

- > La réglementation SFDR « Sustainable Finance Disclosure Regulation » qui impose aux investisseurs institutionnels d'informer leurs clients des risques de durabilité ayant des impacts sur les investissements et des principales incidences négatives de leurs investissements sur les facteurs de durabilité. La Taxonomie précise ce qui est considéré comme un produit d'investissement durable dans la réglementation via la publication d'informations détaillées en matière de finance durable.
- > La réglementation NFRD « Non Financial Reporting Directive » qui réglemente la divulgation des politiques d'une entreprise en matière de protection de l'environnement, responsabilité sociale, traitement des employés, droits humains, lutte contre la corruption et le trafic d'influence.



RATIOS



ACTIONS

> Création d'une taskforce interfédérale

Après étude des textes réglementaires, des travaux coordonnés par la confédération nationale ont eu lieu afin de se mettre en ordre de marche pour renseigner les informations relatives à la taxonomie verte selon le format attendu au sein de la DPEF à compter de 2024.

> Identification des actifs éligibles

Une activité économique est éligible si elle contribue aux deux objectifs environnementaux : atténuation et adaptation au changement climatique.

En application du Règlement (UE) 2020/852 du Parlement Européen, dit Règlement « Taxonomie » et du Règlement délégué (UE) 2021/2139, le Crédit Mutuel Océan a procédé à l'identification des actifs éligibles à la taxonomie dans son portefeuille de clients. Conformément à la réglementation, seuls les actifs éligibles aux deux objectifs environnementaux (atténuation et adaptation au changement climatique) ont été pris en compte pour cette première publication réglementaire.

> Publication des ratios

Les ratios sont publiés sur une base dite obligatoire, pour laquelle, les expositions sur les entreprises non financières, n'entrent pas dans le calcul, du fait que le code NACE disponible ne traduit pas entièrement l'activité de l'entreprise. Il s'agit donc de ce fait d'une estimation qui est communiquée de manière volontaire dans les ratios ci-dessous.

> Poursuite des travaux en 2022

Les travaux se poursuivront en 2022 pour affiner la collecte des données et en améliorer la qualité, intégrer les 4 autres objectifs environnementaux et identifier l'alignement des activités financées sur le règlement taxonomie.

La méthodologie et les arbitrages sont présentés dans la note méthodologique en annexe 1 – page 30.

PART DANS LEUR ACTIF TOTAL

	2021 Base obligatoire	2021 Base volontaire
d'expositions sur des activités économiques non éligibles à la taxonomie	23,90 %	23,82 %
d'expositions sur des activités économiques éligibles à la taxonomie	39,16 %	39,24 %
des expositions sur des administrations centrales, des banques centrales, des émetteurs supranationaux	2,03 %	2,03 %
des produits dérivés	0,05 %	0,05 %
des expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières en vertu de l'article 19 bis ou de l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE	20,77 %	20,77 %
de leur portefeuille de négociation et de leurs prêts interbancaires à vue	1,45 %	1,45 %





HUMAIN



RÉCOMPENSES :

Banque préférée des Français
(nov 2021)



MÉDIATION :

- 26 dossiers éligibles
- 4 décisions favorables au client
- 16 jours de délai moyen de réponse

DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TERRITOIRE - VOLET CITOYEN

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 clients-sociétaires 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 l'excellence relationnelle, 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. Cependant les impacts 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.



ACTIONS

> 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 et d'enquêtes sur des sujets divers comme les agences, les conseillers, le site Internet, les supports de communication, l'entrée en relation... En 2021, ont été réalisées :

- **Un baromètre de satisfaction clients**

Objectif : mesurer la satisfaction et le taux de différenciation du CMO.

88 % des répondants (30 492 clients soit 8% des clients ciblés) sont satisfaits et 64% 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 : **4,16/5**

- **Des enquêtes «nouveaux clients»**

Objectif : mesurer la satisfaction des nouveaux clients et comprendre les raisons de leur venue au CMO.

90% des nouveaux clients sont prêts à recommander le CMO.

> LA MÉDIATION AU SERVICE DE LA QUALITÉ

À l'heure où la qualité de la relation client prend de plus en plus de place 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 ne sont pas des sujets mineurs. Le CMO souhaite faire des réclamations de ses clients un levier d'optimisation de ses processus, une source d'opportunités commerciales. Il veut renforcer les liens avec ses clients-sociétaires, améliorer leur fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction client.



HUMAIN



• 103 247 €
Accordés en
micro-crédits

• 160 710 €
Versés en actions
solidarité

DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TERRITOIRE - ACCOMPAGNEMENT DE TOUS LES CLIENTS

Le Crédit Mutuel Océan est la banque de tous les clients, et reste attentif à accompagner ceux qui traversent des situations de vie difficiles, que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. La diversité des situations de fragilité peut entraîner une précarité financière nécessitant la mise en place de solutions adaptées aux populations concernées.

Dans le cadre de cette démarche, le Crédit Mutuel Océan, acteur responsable de l'environnement économique dans lequel il évolue, s'engage au travers d'actions concrètes dans le respect des valeurs mutualistes, des règles d'éthique professionnelle et de déontologie.



OPPORTUNITÉ

- > Être vigilant à la diversité des situations de nos clients, d'autant plus dans cette période propice à l'isolement ou l'exclusion et veiller à ce que les produits et services bancaires soient adaptés aux personnes les plus vulnérables.



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 des clients, en améliorant les contenus des offres et en renforçant la prise en charge et le conseil des personnes vulnérables.



ACTIONS

> Dispositif de gouvernance centrale

Depuis 2019, pour garantir l'effectivité de la mise en œuvre des obligations réglementaires concernant la protection de la clientèle fragile et vulnérable, et promouvoir l'inclusion bancaire, le Crédit Mutuel Océan s'est doté d'un dispositif de gouvernance centrale. Un groupe de travail dédié au suivi des clientèles fragiles veille notamment à la mise en œuvre des préconisations et des bonnes pratiques émises par les Autorités. Le pilotage global est assuré par le comité de direction du Crédit Mutuel Océan.

> Offre spécifique

Les produits et services dédiés à la clientèle fragile et vulnérable : offre SBB dans le cadre du droit au compte, offre Facil'Access pour la clientèle fragile. Le Comité de Direction a pris la décision de ne pas augmenter les frais rentrant dans le plafonnement des frais d'incident des populations fragiles, lors de la révision tarifaire du 1er juillet 2021, et ce pour tous les clients (concernés ou non par les critères de population fragile).

> Formation/information

Au 2^e trimestre 2021, un PPT sur l'inclusion bancaire a été présenté en réunion de DIGA (Directeurs de Groupe d'Agences) pour transmettre l'information aux commerciaux. Le Portail Pixis «Clientèle en situation de fragilité financière» est mis à jour régulièrement et permet aux conseillers de retrouver toute l'information sur le sujet (actualités, formation, procédures réglementaires...).

Pour les clients, outre les courriers envoyés par le Process communautaire à tous les clients détectés selon des critères objectifs et subjectifs, le CMO a communiqué en avril 2021 à tous ses clients particuliers au travers de «La Lettre» (lettre papier avec extrait de compte) ou la newsletter.

> Distribution de micro-crédits personnels

En prolongation du travail initié en 2020, une partie des conventions avec nos partenaires prescripteurs a été révisée en 2021.

> Prévention du surendettement - Points Conseil Budget

Le Crédit Mutuel Océan s'est positionné, en 2021, en tant que partenaire de l'AREAMS et de l'UDAF (entités portant les PCB sur son territoire) afin de promouvoir le dispositif et orienter, si besoin, ses clients en difficultés vers ces structures. Un relai a également été fait sur notre site Territoire d'Émotion.

> Actions solidarité

Chaque conseil d'administration de caisse locale dispose d'un budget spécifique qui lui permet d'apporter une aide financière ponctuelle à ses clients sociétaires en grande difficulté, victimes d'accident de la vie ou à des associations œuvrant dans les domaines de la solidarité et du social.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

	2021	2020
Part des souscriptions de SBB sur les souscriptions d'Eurocomptes	0,20 %	0,28 %
Part des actions de solidarité à destination des particuliers	54,32 %	59,40 %



HUMAN



DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TERRITOIRE - UNE FINANCE ACCESSIBLE

Entreprise humaine et proche au service de tous les Hommes, le Crédit Mutuel Océan accorde la même considération à tous ses clients, favorise l'écoute, la coopération, et la solidarité dans toutes ses relations.

Il adapte ses produits et services afin de les rendre accessibles à tous y compris aux personnes en situation de handicap ou relevant de problèmes de santé.



OPPORTUNITÉ

- > Aider les Hommes à grandir tout en s'appuyant sur l'innovation et le digital.
- > Accorder la même considération à tous nos acteurs, quels qu'ils soient.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Politique crédit
- > Politique en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap
- > Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) sur le site numerique.gouv.fr
- > Schéma pluriannuel de mise en accessibilité de notre partenaire informatique Euro-information (EI)



ACTIONS

> Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé

L'accès à l'assurance et à l'emprunt est facilité pour les personnes ayant ou ayant eu un grave problème de santé avec la convention AERAS. Elle met en place un « droit à l'oubli » permettant aux personnes ayant été atteintes d'un cancer de ne plus avoir à le déclarer, sous certaines conditions. Elle fait l'objet d'un mini guide édité par la Fédération des Banques Françaises à disposition des salariés via la plateforme documentaire Pixis.

En 2021, le parcours E-acceptation médicale a été amélioré avec la mise à disposition des documents (dont la convention AERAS) directement sur la banque à distance des clients.

> Suppression du questionnaire de santé pour l'assurance d'un crédit habitat

En novembre, le groupe Crédit Mutuel a annoncé la fin des formalités médicales pour ses clients fidèles dans le cadre de l'achat de leur résidence principale, permettant ainsi à chacun de nos sociétaires et clients d'accéder à la propriété sans discrimination liée à la santé.

> Accessibilité numérique

L'accessibilité numérique est au cœur des préoccupations liées au développement et à la mise à disposition de sites web ou d'applications mobiles participant ainsi à la politique du Crédit Mutuel Océan en faveur des personnes en situation de handicap.

Euro-Information anime une coordination des correspondants accessibilité numérique des entités (4 à 6 réunions par an), pilote les audits internes et externes (32 ont été réalisés ou sont en cours) ainsi que le suivi des améliorations à mettre en oeuvre.

> Malvoyants ou aveugles

Il est possible de faire des retraits sur les distributeurs avec une assistance vocale à travers la fonction « retrait rapide ». En branchant des écouteurs et en insérant la carte bancaire, un dialogue démarre automatiquement.

> Sourds et malentendants

Le CMO est associé à DEAFI (centre de relation client adapté aux personnes sourdes ou malentendantes) pour améliorer la communication de ses clients en situation de handicap. Depuis la plateforme DeafiLine, des opérateurs spécialisés en Langue des Signes Française les assistent gratuitement dans leur mise en relation avec les services dont ils ont besoin.

> Séniors - Les Saisonnières

Dans le cadre du partenariat avec la SAS Antéma, un 5ème établissement a été construit en 2021 (ouverture en mars 2022). Les structures d'hébergement temporaire « Les Saisonnières » sont un véritable partenaire du maintien à domicile.

Elles sont conçues pour répondre aux besoins des personnes âgées peu ou moyennement dépendantes dont la situation individuelle se fragilise momentanément.





HUMAN



• 17 508
OBNL clients

• 2 912 708 €
Aides et subventions
versées (montant global)

ÉPARGNE SOLIDAIRE
(encours au 31-12-2021)

• LEA 7,6 M€
• LDDS 866,0 M€
=> 20 k€ reversés aux
associations

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 facteur 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 de services d'imprimerie.



OPPORTUNITÉ

> Incarner notre raison d'être et nos valeurs afin de rendre visible notre différence.



Une plateforme de dons 100 % locale où tous les dons sont reversés aux associations du territoire.

La plateforme en ligne « territoiredesolidarite.fr » a soutenu 498 associations grâce aux 135 000 € versés par 1 487 donateurs.

Cette opération a été relayée en interne pour que chaque salarié, chaque élu puisse mettre en avant une association qui lui tient à cœur. Ils sont alors devenus « les lanceurs d'asso ».

83 projets de nos 3 départements ont été mis en lumière et grâce à cette opération, à l'implication des élus et des salariés, près de 15 000 € de dons ont été reversés à ces associations.

> Des rencontres sportives :

Le chrono des Nations - 39ème édition aux Herbiers

Cette épreuve cycliste de contre-la-montre individuel aligne les meilleurs cyclistes de la discipline, au cœur de la Vendée.

Le Niuu Marais : l'éco-événement sportif du Marais Poitevin.

Des courses nature de 6,5, 12 et 23,5 km différentes mêlant Sport, Nature et Tourisme.

Challenge interentreprises de Chatellillon

Des épreuves de canoë kayak, VTT, course à pied et course d'orientation ont permis aux équipes des 150 participants de recréer du lien.



> 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 :



Le 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.



RESPONSABILITÉ



QUALITÉ DU TRI

- **87,3 %**
Des déchets papiers collectés ont été recyclés (au 31/10)

- **29,25**
litres d'eau consommés par salarié et par jour (vs 27,62 en 2020)



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 coeur 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» (collecte individuelle de papier) 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 néanmoins 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 pour les évènements de grande envergure.

> Déchets d'équipement électrique et électronique - DEEE (source Euro Information) **électroniques**

Pour les écrans, postes fixes, portables, imprimantes, smartphones et téléphones, 61% sont partis vers un «broker», 24 % ont été reconditionnés, 3% repris et 12% détruits.

Depuis 2020, un circuit de recyclage complémentaire pour les claviers et souris a été mis en place. En 2021, ce processus a entraîné une augmentation de la part des produits recyclés et facilite, pour ces accessoires, la maîtrise du processus de fin de vie des déchets d'équipement électrique et électronique.

> 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.



RESPONSABILITÉ



• **1 180**
Nombre de ramettes de papier blanc économisées en 2021

• **62,4 %**
Taux de signatures électroniques des contrats (décembre 2021)

• **6 tonnes**
CO₂ économisées grâce aux opérations éco-clean-up
- 600 000 fichiers supprimés
- 329 000 Mo libérés

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), par la diminution ou la limitation des émissions carbone, ou par le stockage du CO₂ au travers des forêts ou des sols.



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.
- > Contribuer au maintien de la biodiversité.



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.



ACTIONS

> Politique énergétique - audit du site Merlet 2

Cet audit, réalisé fin 2020, s'intègre dans la certification ISO 50001 du groupe Crédit-Mutuel.

L'objectif était de réaliser un diagnostic énergétique du bâtiment et de proposer différents scénarios afin de respecter le décret tertiaire de la loi Elan.

Les résultats de cet audit ainsi que 3 scénarios ont été présentés à la direction au cours du 1er trimestre 2021.

Les choix et l'élaboration du plan d'actions sont en cours.

> Semer la biodiversité et capter le CO₂

En 2021, le Crédit Mutuel Océan est devenu ambassadeur du fonds de dotation « Ohé La Terre ». Ce fonds soutient des projets en faveur de la biodiversité, de l'agroforesterie et de l'environnement dans les agrosystèmes. Il a pour ambition de « semer la biodiversité » dans les territoires ruraux en collaboration avec les acteurs clés que sont notamment les agriculteurs.

> Papier - frais généraux

Les services du siège ont favorisé la diminution du parc d'imprimantes avec la mutualisation d'imprimantes.

Dans les agences, la signature électronique et la dématérialisation des documents ont contribué à la baisse notable des consommations de papier notamment en interne.

> Énergies

Le CMO poursuit le remplacement 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.

Depuis janvier 2021, 14 agences des Deux-Sèvres sont alimentées en électricité 100% d'origine renouvelable française grâce à un contrat signé avec son fournisseur SEOLIS.

> Nomad'In

2 caisses ont été pilotes en 2021 dans le cadre de ce projet. Nomad'in est un équipement informatique optimisé permettant à chaque collaborateur d'être nomade au sein de son agence.

Ce nouveau dispositif apporte des réponses concrètes en termes de RSE : baisse des consommations de papier et de cartouches d'encre, limitation des consommations d'énergie...

Le déploiement complet est prévu sur l'année 2022.

> Eco clean'up week

Dans le cadre de la semaine du développement durable, le CMO a participé aux côtés d'Alliance Fédérale, à deux opérations de nettoyage des fichiers et mails afin d'impliquer les collaborateurs dans la réduction de l'empreinte numérique.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Objectif 2022 vs 2018 : - 18,1 %	2021	2020	2019
Évolution des émissions de Gaz à Effet de Serre par rapport à 2018	-22,2 %	-26,8 %	+3,5 %





PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES RISQUES CLIMATIQUES

En tant que banque citoyenne et responsable, le CMO doit agir face aux risques climatiques qui pèsent sur ses activités.

Depuis plusieurs années, il suit l'évolution de son empreinte carbone, met en place des actions de réduction ou de compensation de ses émissions.

Depuis 2020, aux côtés de la Confédération du Crédit Mutuel, il s'est mis en ordre de marche pour améliorer sa résistance aux conséquences des changements climatiques et prendre en considération :

- Les Risques physiques : tous les effets futurs de l'évolution du climat dont les dommages directement causés par les phénomènes météorologiques (inondations, sécheresse, chaleur intense...).
- Les Risques de transition : conséquences d'une transition vers une économie bas-carbone (impacts sur les marchés, changement des modes de consommation des clients, accentuation des réglementations environnementales (nationales ou européennes...)).



OPPORTUNITÉ

- > Intégrer les risques climatiques dans toutes les décisions d'octroi de financement
- > Aligner nos activités avec les objectifs climatiques de l'Accord de Paris
- > Améliorer la résistance du CMO aux effets des changements climatiques.



POLITIQUE OU DOCUMENTATION ASSOCIÉE

- > Politique et référentiel risques
- > Politique crédit
- > Engagement sur l'initiative « Net zéro Banking »



ACTIONS

- > **Création d'un pôle Risques Climatiques au sein de la Direction des risques**
Outre la réflexion sur sa stratégie RSE, le CMO se structure et modifie son organisation. Un poste à temps plein y est désormais attaché (démarrage en janvier 2022).
- > **Participation aux travaux interfédéraux**
Depuis 2020, le CMO participe aux travaux interfédéraux sur les Risques climatiques.
La feuille de route RSE 2021-2022 du groupe Crédit Mutuel est structurée autour de 3 axes :
 - DURABILITÉ - Asseoir notre démarche dans la durée
 - REPORTING - Développer des outils de mesure pertinents et tangibles
 - CLIMAT - Aligner nos activités avec les objectifs climatiques de l'Accord de Paris
- > **Intégration des risques climatiques dans sa politique de financement**
Le CMO s'est mis en ordre de marche pour :
 - Compléter les politiques sectorielles existantes (charbon, minier, énergie nucléaire civile et défense) et créer celle sur les hydrocarbures non conventionnels.
 - Intégrer la note d'évaluation ESG dans les bases clients (volet corporate)
 - Identifier les actifs verts immobiliers.
 - Inclure les facteurs ESG dans la gouvernance y compris les politiques d'octroi.

> Net Zéro Banking

En mai 2021, le CMO a signé l'engagement à l'initiative « Net Zéro Banking » actant sa volonté d'aligner ses investissements et portefeuilles sur l'objectif de zéro émission nette d'ici 2050.

> Stress tests

- Stess test ACPR

En juillet 2020, l'ACPR a lancé un exercice de stress-tests climatiques afin d'évaluer les vulnérabilités et les risques des grands groupes bancaires et d'assurance français à un horizon 2050.

Les résultats montrent que le risque physique reste largement sous-estimé par les établissements bancaires.

Pour le Groupe Crédit Mutuel, les secteurs de l'agriculture, de l'agroalimentaire, de l'énergie et du transport terrestre sont fortement impactés par une hausse du coût du risque.

- Stess test BCE

Au 1er trimestre 2022, la BCE a lancé un exercice de stress-tests climatiques sur l'ensemble des banques supervisées de la Zone Euro dont le Groupe Crédit Mutuel. L'objectif est d'évaluer l'exposition du secteur financier de la Zone Euro aux catastrophes naturelles ainsi qu'à une transition écologique plus rapide que prévu. Par cet exercice, la BCE s'intéresse également à la quantité d'émissions de gaz à effet de serre que les banques financent à travers leurs crédits. Les résultats seront publiés en juillet 2022.



INDICATEURS

	2021	2020
Expositions au charbon	0,002 %	0,002 %

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Ce document s'appuie sur :

- Le cadre stratégique du CMO «Ensemble, construisons demain» et sa raison d'être «s'engager durablement à vos côtés»
- 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 ;
- Les travaux inter-fédéraux sur les risques climatiques.

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.

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.

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.

Taxonomie

La Taxonomie modifie les informations non financières que les entreprises doivent déclarer dans leurs comptes conformément à la directive. Les entreprises soumises à cette réglementation devront déclarer la part du chiffre d'affaires, des dépenses d'investissement et des dépenses d'exploitation alignées sur la taxonomie dans leur DPEF en 2023 pour les entreprises non-financières et en 2024 pour les entreprises financières.

Enfin, la Taxonomie touche également d'autres parties du Green Deal (Plan d'action pour la finance durable) avec la norme sur les obligations vertes et l'Ecolabel.

• Task force interfédérale

Compte-tenu de l'enjeu stratégique de ce dossier, des ateliers dédiés pluridisciplinaires ont été menés en 2021 avec comme objectifs :

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

• Classification des activités

Pour répondre à l'objectif d'atténuation du changement climatique, c'est-à-dire réduire l'impact d'une organisation sur l'environnement, l'activité peut être classée parmi 3 niveaux de qualification :

- Activités durables : les purement vertes neutres en carbone ou bas-carbone, compatibles avec l'accord de Paris (exemple : les transports bas-carbone),

Pour qu'une activité économique soit qualifiée de durable, elle doit répondre à 4 conditions :

- L'activité économique doit contribuer de façon substantielle à au moins un des six objectifs environnementaux : atténuer ou s'adapter au changement climatique, utiliser durablement et protéger les ressources aquatiques et marines, faire la transition vers une économie circulaire, prévenir et réduire la pollution, protéger et restaurer la biodiversité,
 - Elle ne doit pas nuire à l'un des autres objectifs environnements,
 - Elle doit respecter les garanties sociales minimales,
 - Elle doit respecter les seuils techniques de performance.
- Activités de transition : qui contribuent à réduire les GES quand il n'existe pas d'activité alternatives déjà durables. (exemple : la rénovation de bâtiments),
 - Activités habilitantes : celles qui rendent possible la transition, le « verdissement » ou la réduction des émissions des autres activités/secteurs (exemple : usine de fabrication d'éoliennes).

• Arbitrages

Afin de calculer ses ratios, le groupe Crédit Mutuel a adopté les arbitrages suivants :

- Les entreprises incluses dans le périmètre de la taxonomie sont les entreprises dites « soumises à la Non-Financial Reporting Directive ». Pour des raisons de comparabilité et d'accès à la donnée, la définition européenne des entreprises a été considérée. Sont dites « Entreprises NFRD », les entreprises cotées sur un marché réglementé et dont l'effectif dépasse les 500 salariés.
- Les codes NACE des entreprises ne reflètent pas l'exactitude de leur activité. Ils constituent en soit une estimation. De ce fait, les expositions sur les entreprises non-financières sont exclues du reporting dit « obligatoire » mais font l'objet d'une publication volontaire afin de fournir une estimation de l'éligibilité du portefeuille bancaire du groupe.
- Les ratios relatifs à l'éligibilité des actifs sont établis selon le total des actifs couverts par la taxonomie et non le total des actifs du groupe.
- Les autres ratios ont pour dénominateur le total des actifs.
- Pour le calcul des ratios communiqués sur une base volontaire, le Crédit Mutuel a établi la part des entreprises soumises à NFRD, la part des entreprises éligibles soumises à NFRD et la part des entreprises non soumises à NFRD, sous forme de pourcentages qui ont été réaffectés au total des expositions corporate du Finrep.
- La part des entreprises non soumises à NFRD par rapport à l'actif total s'entend des entreprises financières et non financières.

LES PARTIES PRENANTES DU CMO – MODALITÉS D'ÉCHANGES ET D'ÉCOUTE

Nos parties prenantes participent à la vie économique de l'entreprise, l'observent ou l'influencent. Il est donc important que le Crédit Mutuel Océan interagisse avec elles. Sont recensées ci-dessous les principales parties prenantes du Crédit Mutuel Océan et ainsi que les modalités d'échanges et d'écoutes avec elles.

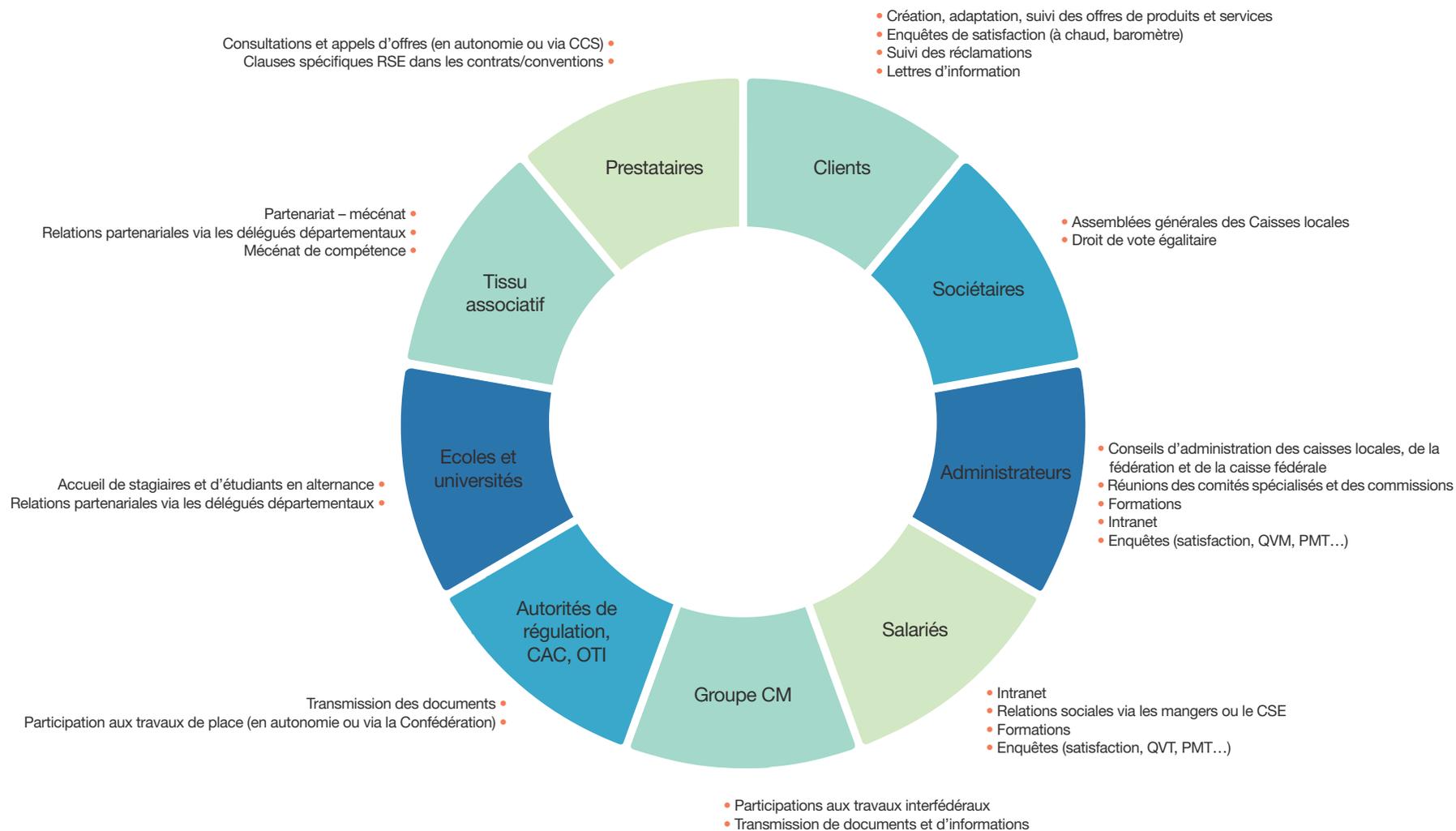


TABLEAU DES INDICATEURS

	KPIs	2021	2020
Éléments financiers			
Ratio de solvabilité		31,4 %	31,5 %
Ratio de liquidité		129,7 %	123,6 %
PNB		329,3 M€	264,9 M€
Résultat net		82 635 k€	50 690 k€
Fonds propres		1 384 M€	1 289 M€
Activités - Encours			
Crédits		14,677 Mds€	14,310 Mds€
Dépôts		14,348 Mds€	17,902 Mds€
Parts de marché (au 31-12)			
Crédits		28,98 %	28,71 %
Dépôts		25,55 %	25,28 %
Maillage			
Points de vente		179	179
Points relais		139	146
Clients/Sociétaires			
Clients - Nombre total		640 779	630 591
en Vendée (85)		407 676	402 187
en Charente Maritime (17)		151 118	148 079
en Deux-Sèvres (79)		83 211	81 580
Sociétaires - Nombre total		454 408	440 943
Progression du sociétariat	oui	+3,10 %	+0,70 %
Administrateurs			
Femmes au sein du conseil d'administration fédéral		42,86 %	41,18 %
Élus		1 254	1 280
Âge moyen		54,3	55,3
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	oui	41,27 %	37,93 %
% ayant suivi au moins une formation	oui	47,60 %	10,50 %
Heures de formation à destination des élus		1 532	513
Taux d'assiduité dans les comités spécialisés		94,5 %	96,5 %
Salariés			
Effectif total (ETP)		1 531	1 519
Inscrits en CDI au 31-12		1 482	1 466
dont CDI femmes		61,61 %	60,00 %
Embauches en CDI		118	97
dont CDI femmes		85	66
Pourcentage des postes pourvus en interne		75 %	69 %
Formation des salariés			
% ayant suivi au moins une formation	oui	96,52 %	97,35 %
% de la masse salariale consacrée à la formation		6,32 %	5,43 %
Nombre heures de formation par salarié		38,00	28,34
% des salariés ayant suivi la formation LAB/FT	oui	91,80 %	92,68 %
% des salariés ayant suivi la formation RGPD	oui	86,12 %	92,74 %

	KPIs	2021	2020
Égalité professionnelle			
Index sur l'égalité femmes / hommes	oui	92/100	92/100
Part des femmes parmi les cadres	oui	42,05 %	39,65 %
Travailleurs en situation de handicap			
Taux d'emploi		2,19 %	2,26 %
Qualité de vie au travail			
Taux de retour de l'enquête sur la QVT		83 %	82 %
Pourcentage de salariés venant travailler avec plaisir	oui	89 %	88 %
Développement économique et social du territoire			
Océan Participations : Nombre d'entreprises		107	103
Capital détenu	oui	112,72 M€	98,89 M€
Participations dans les structures oeuvrant pour le territoire (SEM, SA...)	oui	1,930 M€	1,780 M€
Prêts d'honneur Avenir Océan : en nombre		250	181
en montant	oui	1,564 M€	1,083 M€
nb emplois créés ou préservés		407	246
Soutien aux structures d'accompagnement de la création / reprise		62 017 €	62 017 €
Encours des prêts aux professionnels (TPE, PME, Agriculteurs)		1 233 636 784 €	1 480 319 062 €
Présence auprès des associations			
Nombre d'OBNL		17 508	17 363
Aides et subventions versées : Montant annuel		2 912 708 €	2 851 293 €
Relation et accompagnement des clients			
% Souscriptions à l'offre SBB / souscriptions Eurocompte privé	oui	0,20 %	0,28 %
Montant total utilisé au titre des "actions de solidarité"		160 710 €	162 131 €
Part des "actions de solidarité" à destination des particuliers	oui	54,32 %	59,40 %
Microcrédits accordés : en nombre		34	45
en montant		103 247 €	128 676 €
Épargne solidaire (encours au 31-12)			
LEA		7 602 695 €	6 252 686 €
LDDS		866 010 832 €	804 080 382 €
Épargne Salariale Solidaire		15 666 007 €	14 636 949 €
% d'épargne salariale solidaire / encours totaux ES	oui	8,19 %	8,92 %
Épargne financière responsable (encours au 31-12)			
Investissements socialement responsables - ISR		428 M€	18,8 M€
Offre produits dans le cadre de la Transition Énergétique (TE)			
Part des financements TE sur total des prêts accordés aux professionnels	oui	0,76 %	1,11 %
Montant des éco-prêts accordés dans l'année	oui	11 418 735 €	8 673 026 €
Changement climatique			
Nb litres d'eau consommé par salarié et par jour		29,25	30,39
Évolution de la consommation d'énergie (électricité + gaz + fioul)		+1,80 %	-11,30 %
Évolution de la consommation de papier		-2,03 %	-23,90 %
Km évités grâce aux réunions en visio conférence		3 051 012	2 482 588
Qualité du tri (déchets papier/carton collectés réellement recyclés)		87,30 %	86,60 %
Évolution des émissions de Gaz à Effet de Serre par rapport à 2018	oui	-22,15 %	-26,82 %

TABLE DES ABRÉVIATIONS

ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution	LEA – Livret d’Épargne pour les Autres
AMF - Autorité des Marchés Financiers	MIF – Directive sur les Marchés d’Instruments Financiers
BCE - Banque Centrale Européenne	MyPMT - Plan à moyen terme locaux
BEGES – Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre	NFRD - Non Financial Reporting Directive
CCS – Crédit Mutuel Services	OBNL – Organismes à But Non Lucratif
CDD – Contrat à Durée Déterminée	ODD – Objectifs de Développement Durable
CDI – Contrat à Durée Indéterminée	OP – Océan Participations
CSSCT - Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail	PCB - Point conseil budget
CM AM – Crédit Mutuel Asset Management	PERCO - Plan d’Épargne pour la Retraite COLlectif
CNIL - Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés	PERECOL - Plan Epargne Retraite d’Entreprise COLlectif
CSE – Comité Social et Economique	PGE - Prêt garanti par l’Etat
DARES - Direction de l’Animation de la recherche, des Etudes et des Statistiques	PIMAN – Parcours d’Intégration des nouveaux MANagers
DCI – Directive Crédit Immobilier	PLS - Prêt Locatif Social
DIGA – Directeur de Groupe d’Agences	PME -Petites et Moyennes Entreprises
DPEF – Déclaration de Performance ExtraFinancière	PMT – Plan à Moyen terme
DUER - Document unique d’évaluation des risques	PNB – Produit Net Bancaire
EI – Euro-Informations	PSLA - Prêt Social Location-Accession
EIT – Euro-Informations Télécom	QVT – Qualité de Vie au Travail
ESAT -Établissements ou Services d’Aide par le Travail	RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données
ES – Épargne Salariale	RSE – Responsabilité Sociétale des Entreprises
ESG – Critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance	SBB – Services Bancaires de Base
Eurocompte – Package incluant un ensemble de services bancaires	SEM – Sociétés d’Economie Mixte
GES – Gaz à Effet de Serre	SFDR - Sustainable Finance Disclosure Regulation
IFRS - International Financial Reporting Standards	TE – Transition Energétique
ISO - International Organization for Standardization	TH – Travailleurs en situation de Handicap
ISR – Investissements Socialement Responsables	TPE - Très Petites Entreprises
LCB-FT - Lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme	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
LLDS – Livret de Développement Durable et Solidaire	

mazars

61, rue Henri Regnault
92400 Courbevoie
France
Tél : +33 (0)1 49 97 60 00 - Fax : +33 (0)1 49 97 60 01
www.mazars.fr

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan

Société anonyme coopérative de crédit à capital variable
Siège social : 34 rue Léandre-Merlet, 85000 La Roche-sur-Yon
RCS : La Roche-sur-Yon B 307 049 015

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux adhérents

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

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte);
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de la société tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

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

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le Secrétariat Général, la Direction RSE, la Direction des Risques, la Direction des Affaires Sociales et des Ressources humaines, la Direction des Crédits Consommation.

Nature et étendue des travaux

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

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

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

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - o apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques extra-financiers, nos travaux ont été réalisés en central ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 , nous avons mis en œuvre :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés en central et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SAS

Paris La Défense, le 3 mai 2022

Ludovic SEVESTRE
Associé

Pierre MASIERI
Associé

Edwige REY
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Gouvernance : indépendance, diversité, parité
- Manque de formation des élus
- Non-respect des règles de protection de la clientèle fragile
- Défaillance des systèmes d'information, de protection des données à caractère personnel
- Non-respect des obligations réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment, le terrorisme, les circuits financiers clandestins et l'évasion fiscale
- Perte de compétences liée au manque de formation, turnover, fuite des talents, perte d'expertise et d'efficacité, perte d'attractivité
- Discrimination femmes / hommes
- 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
- Perte de différenciation, dégradation de l'image et de la réputation
- Proposer de produits irrespectueux des standards de gouvernance, d'éthique, de pratiques sociales et de droits humains, d'environnement et de climat
- Absence de prise en considération de l'empreinte carbone du CMO dans l'exercice de ses activités

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance

- Part des femmes parmi les nouveaux administrateurs
- Taux d'administrateurs formés
- Progression du sociétariat
- Part de l'épargne salariale solidaire dans les encours totaux d'épargne salariale
- Part des financements TE sur total des prêts accordés aux professionnels
- Montant des éco-prêts accordés dans l'année
- Pourcentage de salariés formés (CDI/CDD inscrits au 31.12.2021)
- Index égalité Femmes / Hommes
- Part de femmes parmi les cadres
- Part des salariés exprimant venir travailler avec plaisir
- Taux de participation des salariés à la formation réglementaires RGPD
- Part des salariés ayant suivi la formation « lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme »
- Evolution des émissions de Gaz à Effet de Serre
- Souscription de SBB parmi les souscriptions d'Euro compte
- Part des actions de solidarité à destination des particuliers
- Capital détenu par Océan participation dans les entreprises du territoire
- Montant des prêts d'honneur Avenir Océan accordés
- Capital détenu par CMO dans les SEM
- Budget global dédié au mécénat et au sponsoring