

*Ensemble, plus qu'une banque*

## **Déclaration de Performance Extra-Financière 2018**

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

*Être la banque mutualiste, à dimension humaine,  
« acteur » du développement de sa région et du  
Crédit Mutuel.*





# SOMMAIRE

## **PRÉSENTATION DU GROUPE**

Un modèle d'affaires né d'une raison d'être.....	p.5
La bancassurance de proximité.....	p.6
Une gouvernance décentralisée.....	p.7
Notre ambition : être ensemble « Plus qu'une banque ».....	p.9

## **UNE BANQUE ENGAGÉE AUPRÈS DE SES PARTIES PRENANTES**

Préambule .....	p.11
Une relation de confiance durable avec ses sociétaires-clients.....	p.12
Des engagements en faveur de l'épanouissement professionnel et personnel des collaborateurs. ....	p.14
Une banque engagée sur son territoire.....	p.17
Un cadre éthique et sécurisant .....	p.21

## **ANNEXES**

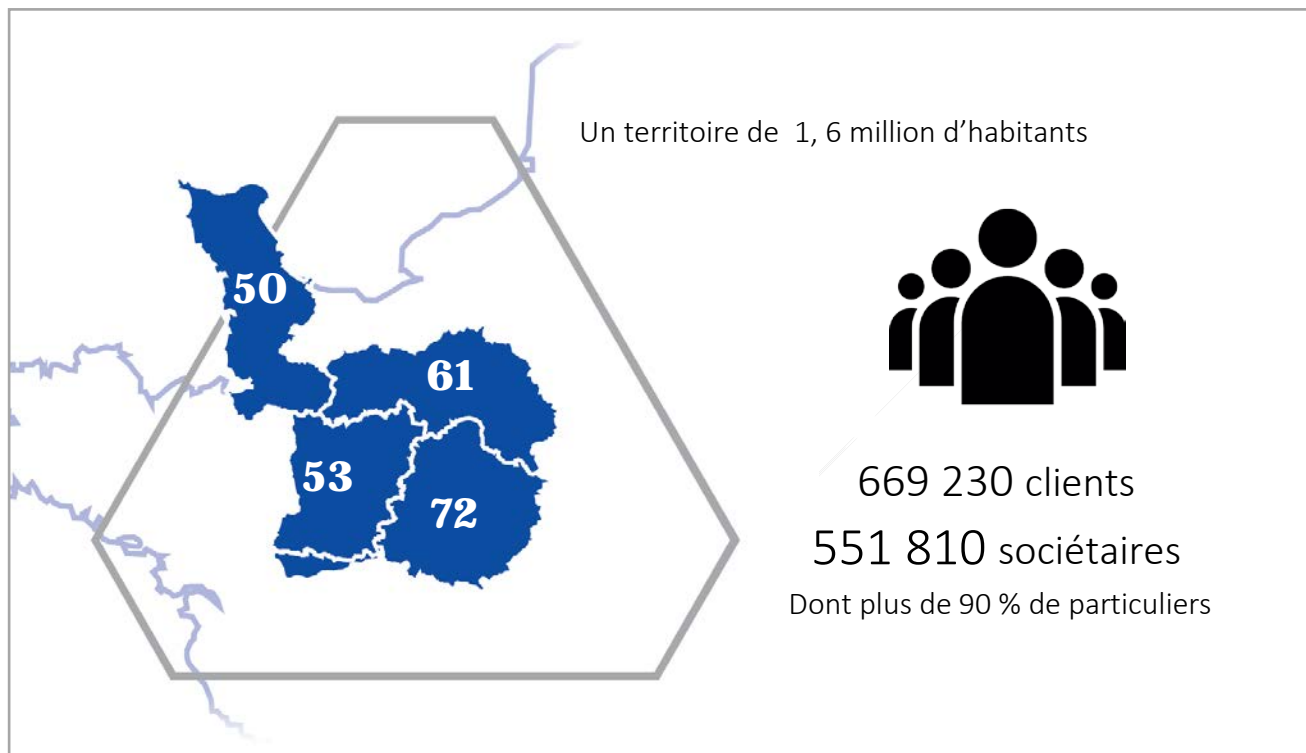
Note méthodologique.....	p.24
Attestation OTI .....	p.26



# **PRÉSENTATION DU GROUPE CRÉDIT MUTUEL MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE**

## Un modèle d'affaires né d'une raison d'être...

Notre modèle d'affaires est à mettre en perspective avec notre raison d'être : « Une banque mutualiste à dimension humaine, acteur du développement de sa région et du Crédit Mutuel ».



L'activité du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie génère un PNB (IFRS) de

**301**  
Millions d'euros

**BANQUE DE DÉTAIL 85 % du PNB**

**BANQUE -66 % du PNB**

24% des parts de marché en dépôts  
26.98 % des parts de marché en crédit

**ASSURANCES - 18% du PNB**

**SERVICES - 1% du PNB**

Immobilier, téléphonie, sécurité

**PARTICIPATION ET PORTEFEUILLE FINANCIER**

15 % du PNB

Résultat net : 79 millions d'euros

## La bancassurance de proximité

Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie souhaite répondre aux besoins des acteurs du territoire qu'ils soient Particuliers, Professionnels de proximité, Entreprises, Agriculteurs, ou Associations.

L'octroi de crédits aux habitants du territoire est au cœur de l'activité du Crédit Mutuel Maine-Anjou-Basse-Normandie complété par la collecte d'épargne (bancaire et assurance), la mise à disposition des moyens de paiement et la distribution de contrats d'assurance IARD.

Une part importante de son résultat permet de consolider ses fonds propres et d'investir pour

poursuivre le développement des services aux clients. L'autre partie est investie de manière directe dans le territoire, par le versement de 1,5 million d'euros. Ainsi, il souhaite poursuivre et développer sa participation au maintien du dynamisme et de l'économie de nos départements, pour entretenir le cercle vertueux entre le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie et son territoire.

Pour exercer son activité, bien connaître et accompagner les projets des habitants, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie a fait le pari d'une forte présence en proximité. Le réseau de points de vente est complété par les points relais. Ce sont des partenariats avec des commerçants du territoire qui proposent un service gratuit de retraits d'espèces. Les clients Crédit Mutuel peuvent ainsi retirer jusqu'à 100 €.



169 points de vente  
390 points-relais

Convaincu qu'un conseil de qualité et l'instauration d'une relation de confiance passent par l'humain, sa priorité est d'être au plus proche de ses clients, au cœur des territoires. Ainsi, le Crédit Mutuel renforce le niveau de compétences et d'autonomie dans chaque point de vente, chacun étant responsable de la construction de son propre plan de développement.



908 élus  
1670 salariés

Cette proximité passe par la responsabilisation accrue de chaque élu et chaque salarié au service des sociétaires en veillant à ce que toutes les décisions concourent à la pérennité de l'entreprise.

Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie et son territoire s'adosse également aux filiales du groupe Crédit Mutuel pour l'informatique, les back-offices (CCS), les produits notamment d'assurance (ACM), d'épargne financière (CMCIC AM) et la téléphonie (El Telecom) qui proposent leur propre rapport.

## Une gouvernance décentralisée

Notre modèle de gouvernance démocratique, fort de son ancrage territorial et de ses valeurs, est un véritable vecteur de performances.

Grâce à son modèle équilibré basé sur le mutualisme, chaque caisse est composée de deux équipes complémentaires : des administrateurs, des hommes et des femmes en action sur le territoire non banquiers de professions, et des salariés. Ce collectif avance main dans la main pour assurer un service de qualité et faire rayonner les valeurs du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie. Ce modèle décentralisé met la caisse au cœur des

actions car 97 % des décisions sont prises au niveau local.

Tous les 5 ans, en tant que société coopérative, notre groupe est désormais soumis à une « Révision coopérative » qui vérifie et atteste le fonctionnement de notre modèle.

*100 % des nouveaux embauchés formés à la compréhension de notre modèle de banque mutualiste*

551 810 sociétaires

Élisent lors des assemblées générales les

908 administrateurs

Qui les représentent au conseil  
d'administration  
de chacune des

87 caisses locales



## LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

Au Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, nous souhaitons faire de chaque assemblée générale, une véritable opportunité de rencontre et d'informations de nos sociétaires autour d'une partie statutaire

pédagogique, avec la caisse en action sur son territoire. Elle est suivie d'une partie informative et conviviale avec des témoignages d'acteurs locaux accompagnés.

En 2018,  
**7 %** des sociétaires ont voté lors des assemblées générales,  
selon le principe « 1 sociétaire = 1 voix »



## DES ADMINISTRATEURS IMPLIQUÉS

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

Ainsi, le Crédit Mutuel cherche à obtenir une représentativité des sociétaires au sein de ses conseils d'administration.

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

En 2018,  
**37,9 %** de femmes dans les conseils d'administration (contre 36.70 % en 2017)  
**4,9 h** de formation en moyenne par administrateurs (contre 5.9 heures en 2017)





## Notre ambition : être ensemble « Plus qu'une banque »

Permettre aux sociétaires-clients, aux élus et salariés d'entreprendre avec fierté, d'oser avec conviction, d'avancer avec raison et de réussir avec le cœur

### UN CONTEXTE COMPLEXE ET INCERTAIN

Faible croissance, niveaux très bas des taux d'intérêts, renforcement des réglementations, crise sociale, développement des technologies...

Notre enjeu majeur sera de nous adapter à cet environnement. Pour cela, nous devons demeurer présents au plus près de nos sociétaires afin de les accompagner et de leur proposer des solutions personnalisées, simples, justes et adaptées à leurs projets.

### LA CAISSE LOCALE, PILIER DE LA MAISON

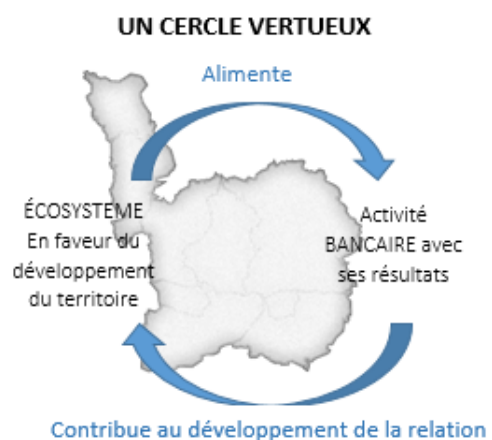
Les caisses locales ont traversé plus d'un siècle de changements économiques, sociétaux et environnementaux en s'adaptant. Aujourd'hui et demain, elles doivent continuer de s'adapter aux évolutions de la vie de leur territoire.

*« Tout cela ne peut se faire qu'avec du bon sens et donc nos valeurs : nous devons être attentifs à ces évolutions sociétales. La détection des projets, des sujets, des actions est une des clés de ce développement. Cela passe par la rencontre des porteurs de projets. »*

Jean-Marc BUSNEL, président du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie.

### ALIMENTER LE CERCLE VERTUEUX

Au centre du village, la caisse agit en proximité. Elle est au cœur d'un cercle vertueux. Son activité de bancassurance apporte une contribution au développement du territoire. Réalisée de manière performante, elle génère des résultats qui lui donnent les moyens d'être « Plus qu'une banque » avec des dispositifs en faveur des territoires qui constituent l'écosystème du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie.





**UNE BANQUE  
ENGAGÉE  
AUPRÈS DE SES PARTIES  
PRENANTES**

# UNE BANQUE ENGAGÉE AUPRÈS DE SES PARTIES PRENANTES

## Préambule

Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie est exposé à des risques financiers et extra-financiers. Il s'attache donc à mettre en place des politiques visant à sécuriser l'épargne de ses clients et à octroyer des crédits de manière responsable. Assurer la protection des biens et des personnes est également un enjeu majeur.

Les impacts extra-financiers générés par notre activité dans les domaines social/sociétal, environnement, lutte contre la corruption sont intégrés au plus haut niveau stratégique de la gouvernance par ses statuts et son fonctionnement mutualiste. En application du principe de subsidiarité, toutes les instances de gouvernance l'intègrent à leur niveau de responsabilité. Les différentes politiques concernées sont présentées et les stratégies

approuvées par le Conseil d'Administration de la Fédération. Par ailleurs, une commission fédérale écosystème et territoire, mise en place en décembre 2018, a notamment pour mission de mettre en évidence les attentes des parties prenantes des territoires.

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

Afin d'identifier les risques extra-financiers dans chacun de ses domaines, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie a choisi de s'appuyer sur sa cartographie des risques existante. Elle prend en compte les conséquences financières de la survenance et la probabilité d'occurrence du risque. Sur ses risques majeurs (et moyen pour le volet environnemental), des impacts RSE ont été identifiés. Elle prête donc une attention particulière aux thèmes suivants :

- ✓ Lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme
- ✓ Sécurité des biens et des personnes
- ✓ Loyauté des pratiques commerciales
- ✓ Emploi et compétences
- ✓ Relations sociales et engagement des collaborateurs
- ✓ Qualité des produits/services et politique tarifaire
- ✓ Relation clients

### Légende



Documentation de références posant une politique



Dispositifs / Outils de mise en œuvre complémentaire d'une documentation



Indicateur clé de performance des politiques/dispositifs en place

# Une relation de confiance durable avec ses sociétaires-clients

Les sociétaires-clients étant au cœur de ses préoccupations, le Crédit Mutuel priorise l'authenticité de chaque relation pour construire ensemble la banque dont chacun a besoin.

## QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

*Notre engagement : apporter le bon service au bon moment.*

Au Crédit Mutuel, nos conseillers ne sont pas commissionnés, ils sont régulièrement formés, et bénéficient d'une grande autonomie dans la prise de décision pour assurer réactivité et souplesse attendues par les clients. Ils construisent ainsi une relation de confiance et de proximité avec leurs clients.



**Le pacte de la relation** définit des engagements moraux et réciproques entre le conseiller de clientèle et le sociétaire-client. Une proposition adaptée au besoin du client est essentielle, des contrôles internes sont effectués en ce sens.



**Un conseiller bancaire dédié**

**Une proximité relationnelle** avec des moyens de contacts diversifiés et adaptés aux besoins de chacun.

**Notre baromètre de la relation clients** réalisé tous les 2 ans et des enquêtes régulières permettent le suivi de l'évolution de la qualité.

## INCLUSION BANCAIRE

*Notre engagement : accompagner nos sociétaires-clients en situation de fragilité*

Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie 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 d'une stratégie à l'écoute des populations concernées. Au-delà des obligations réglementaires, le Crédit Mutuel s'engage en développant les dispositifs de détection de la fragilité financière, en améliorant toujours les contenus des offres et en renforçant la prise en charge des personnes en situation de fragilité ou vulnérables.



**Politique en faveur des clients fragiles et vulnérables**



**Des offres bancaires spécifiques**

**Des dispositifs de notre écosystème :** « Crédit Mutuel Solidaire » soutient les personnes en situation difficile et les accompagne dans leur projet de rétablissement personnel avec l'octroi de microcrédits sociaux ; « Fonds de Solidarité Jeunes » Créavenir pour aider les jeunes, sans soutien financier familial, pendant leurs études ou dans l'entrée dans la vie active.

**Des partenariats** tissés avec des acteurs locaux pour des accompagnements complémentaires

## QUALITÉ DES PRODUITS ET SERVICES ET POLITIQUE TARIFAIRE

### *Notre engagement : clarté et transparence*

Concernant sa politique tarifaire et produits, il convient également de noter que le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie œuvre depuis plusieurs années pour rendre cette politique plus claire et plus transparente, tout en garantissant, dans une logique de vente loyale, un accès à des offres et services adaptés à chaque situation.

Par ailleurs il a décidé, depuis plusieurs années, d'être vigilant et mesuré dans la gestion et l'évolution des commissions d'incidents et d'irrégularités appliquées au quotidien sur les comptes de ses clients-sociétaires. En effet,

pour les particuliers, des plafonnements journaliers et mensuels ont été fixés. Par exemple, les frais perçus par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte s'élève à 7.65 € (convention clarté 2019) avec un maximum de 1 opération par jour et un plafond de 80,00 € par mois. Les jeunes de moins de 26 ans bénéficient d'une réduction de 50 % sur ces tarifs.

Par cette politique, le Crédit Mutuel vise la fidélisation et la conquête de nouveaux clients.



669 230 clients en 2018, soit + 0.92% par rapport à 2017 ↑

3 % de clients sortants (*contre 3.3% en 2017*)

24% des parts de marché en dépôts (sept2018) ↑

26.98 % des parts de marché en crédit (sept 2018) ↑



#### Extrait du baromètre de la relation-client 2018 :

*Si vous deviez définir votre envie de recommander le Crédit Mutuel à d'autres personnes, quelle note donneriez –vous sur une échelle de 0 à 10 ?*

Note moyenne : **8,0/10** (*contre 7,9/10 en 2017*) ↑

*Sur une échelle de 0 à 10, comment noteriez-vous le dernier échange (avec le conseiller)*

Note moyenne : **8,5/10** (*contre 8.2/10 en 2017*) ↑

## Des engagements en faveur de l'épanouissement professionnel et personnel des collaborateurs.

La politique sociale est guidée par les valeurs mutualistes. Développer l'emploi, valoriser et fidéliser les équipes, diversifier les recrutements et progresser dans l'égalité des chances en sont les principaux enjeux.

### QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

*Notre engagement : assurer à tous un environnement de travail de qualité*

L'humain est au cœur des valeurs du Crédit Mutuel. La qualité de vie au travail est un levier de croissance majeur tant il existe un cercle vertueux entre le bien-être et la performance individuelle et collective. Les démarches de concertation avec les organisations représentantes des salariés, permettent de travailler ensemble pour l'amélioration continue de l'environnement de travail dans le respect de la réglementation en vigueur et des accords interprofessionnels.

#### Environnement, santé et sécurité

Depuis plusieurs années, un programme de rénovation des locaux permettent de rendre l'environnement plus agréable pour les collaborateurs et les clients que ce soit en caisse locale ou au siège. Par ailleurs, le Crédit Mutuel propose un régime de prévoyance-santé pour les salariés et leur famille. Les garanties ont été revues en 2018 pour une meilleure couverture de chacun.

Le Crédit Mutuel s'attache à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur différents thèmes et par divers moyens. En 2018, plusieurs actions de préventions ont été mises en place :



**La commission Prévention des risques psycho sociaux** s'est réunie deux fois. Elle travaille sur la communication et la sensibilisation autour de l'enjeu « Capital

santé» pour apporter des informations aux collaborateurs en 2019.

**2 formations « Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP) »** ont été dispensées au personnel RH et aux membres CHSCT.



**Un accord d'entreprise** relatif à l'accompagnement des salariés dans l'utilisation des outils numériques et le droit à la déconnexion a été mis en place.

Le **Document unique d'évaluation des Risques professionnels** a été révisé avec de nouvelles mesures à mener en 2019.

#### LE DON DE JOUR : des collaborateurs solidaires

Pour accompagner les collaborateurs en difficulté, des initiatives spontanées de salariés ont mené à la mise en place d'un accord d'entreprise en faveur du don de jours.

## Politique de rémunération

Mettre en œuvre une politique de rémunération dynamique, prenant en compte les dimensions individuelles et collectives, est une priorité du Crédit Mutuel. La politique de rémunération vise à limiter l'écart entre les plus hauts et les plus bas salaires. Par ailleurs, les accords de participation et d'intéressement permettent de redistribuer une partie de la performance financière de l'entreprise générée collectivement.



**Négociations Annuelles Obligatoires**  
(11/01/2018 et 25/01/2018)

**Accord supplément intéressement**  
(12/04/2018)

**Avenant 2 Plan Epargne Entreprise**  
(20/12/2018)



2018

28 % du résultat redistribué aux salariés

- Turn-over : 3.18 % (contre 3.61 % en 2017)
- Absentéisme (maladies et accidents du travail): 7.14 jours d'arrêt/collaborateur (contre 6.66 jours en 2017)
- 2 maladies professionnelles (contre 1 en 2017)
- 6 accidents du travail (contre 8 en 2017)
- Déciles : 10% des salaires les plus élevés gagnent 2.528 fois plus que les 10% des plus bas

## EMPLOIS ET COMPÉTENCES

*Notre engagement : anticipation, qualité, formation*

Avec une politique de recrutement dynamique, fondée sur l'anticipation des besoins qualitatifs et quantitatifs, nous visons à disposer en permanence d'équipes compétentes et bien formées. Une approche exigeante pour l'entreprise, gage de qualité et de performance. Le Crédit Mutuel MABN attache une grande importance à l'expérience des candidats et à la diversité des profils, deux dimensions source d'enrichissement collectif. Par ailleurs, cette année, l'ensemble des GRH et GAP ont reçu une formation à la non-discrimination des recruteurs « Recruter sans Discriminer » (4/10/2018).

1670 collaborateurs

94.25 % de collaborateurs en CDI

## Parité Homme-Femme

Attentif à la question d'égalité homme/femme, cette dimension est intégrée dans sa politique de recrutement et mobilité / promotion interne.



2018

506 cadres dont 41.5 % de femmes

*Contre 40.5 % en 2017*

19 cadres promus dont 42.1 % de femmes

*Contre 44.4 % en 2017*

## Handicap

Depuis 2008, le Crédit Mutuel poursuit une politique volontariste en termes d'emploi et d'insertion de personnes handicapées en gardant en cible les 6 % des salariés, ce en agissant sur trois leviers :



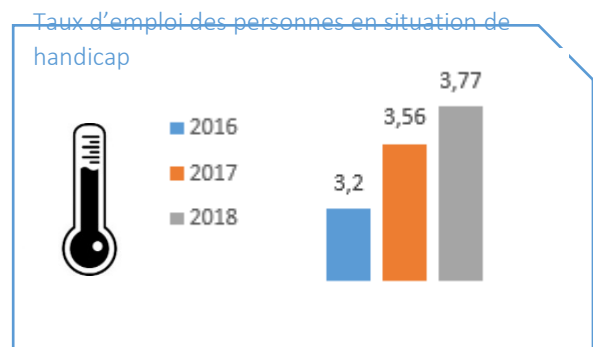
> **Le maintien dans l'emploi des salariés reconnus travailleurs handicapés** : les personnes ayant obtenu cette

reconnaissance en retirent un bénéfice direct grâce à des aménagements adaptés de leur poste de travail et de leur temps d'activité

> **Le recrutement externe** au travers de partenariats avec les différents acteurs du monde du handicap,

> **L'intégration de stagiaires** dans le cadre de la réorientation professionnelle ou d'évaluations en milieu de travail

Taux d'emploi des personnes en situation de handicap



## Formation et promotion interne

Afin de s'adapter à un environnement en pleine mutation, le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie investit de manière significative dans la formation à un niveau largement supérieur aux exigences réglementaires. Tout au long de leur carrière les collaborateurs sont formés.

A l'intégration : 100 % des nouveaux embauchés bénéficient d'un parcours de formation : un parcours « Fondamentaux », un parcours « Les essentiels », un parcours spécifique pour les alternants embauchés.

En cas de mobilités fonctionnelles : 100 % des postes à responsabilité sont pourvus en interne.

En fonction des évolutions des métiers et contexte : 100% des collaborateurs du réseau bénéficient des formations réglementaires.



**Un catalogue de formations** riche et évolutif en fonction des besoins de l'entreprise

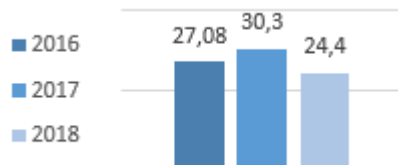
**Des entretiens** où les besoins des collaborateurs sont identifiés



L'investissement en formation % de masse salariale

2016 : 5,61 %    2017 : 5,87 %    2018 : 5,27 %

Nombre d'heures de formation/salarié





## Une banque engagée sur son territoire

Créer et maintenir l'emploi local, accompagner les acteurs des territoires, donner aux populations locales les moyens de prendre en main leur développement économique et social... et réduire son impact sur l'environnement. C'est ainsi que le Crédit Mutuel conçoit son rôle de banque coopérative au service de l'intérêt collectif.

### ACCOMPAGNER DES HABITANTS DU TERRITOIRE

#### Dispositifs de notre écosystème



**Fondation du Crédit Mutuel** : sa mission est d'apporter une aide aux personnes menacées ou fragilisées par des états de dépendance notamment liés au vieillissement et de favoriser le développement de relations intergénérationnelles. Après l'ouverture d'une résidence d'hébergement temporaire à Brecey dans la Manche en 2016, la Fondation a soutenu financièrement le projet de plateforme de répit des aidants de Laval ainsi qu'un centre social itinérant et numérique de l'association « Les Possibles » en 2018.

« **Challenge des Jeunes** » **Créavenir** : en 2018, 39 831 € de subventions accordées aux jeunes du territoire porteurs d'initiatives dans les domaines de l'entraide et la solidarité, la culture, le sport, l'humanitaire.

« **Microcrédit social** » **Crédit Mutuel Solidaire** : le Crédit Mutuel a soutenu 94 familles par l'octroi de microcrédits sociaux à des non-clients par l'intermédiaire de partenariats avec des structures telles que les Restos du cœur, les CCAS...

« **Défi solidaire** » : une opération au grand cœur où chacun est invité à faire un don à partir de 1€, sur une période donnée, pour soutenir une cause présente sur notre territoire. La 1<sup>re</sup> édition a eu lieu du 5 décembre 2017 au 31 janvier 2018 et soutenait la cause du handicap de l'enfant. Grâce aux dons récoltés, 246 362 € ont été reversés à 38 enfants en situation de handicap pour les accompagner dans le financement de matériel adapté (tablette à synthèse vocale, fauteuil roulant, aménagement immobilier...) ou dans l'obtention d'un chien d'assistance / d'éveil.

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



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



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

## ENCOURAGER LE MONDE ASSOCIATIF

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

### Partenariat événementiel et sponsoring

Par la présence de bénévoles, du prêt de matériel et de l'accompagnement financier, le Crédit Mutuel affirme son envie de soutenir son territoire. En 2018, 17549 associations ont développé leurs activités.

Nous avons aussi soutenu 1 158 projets culturels sportifs et événementiels et encouragé 609 initiatives tournées vers l'emploi, la jeunesse et le lien social.

### Dispositif de notre écosystème



« Coup de cœur »

Créavenir accompagne les projets associatifs par l'intermédiaire de prêts d'honneur ou de

subvention. En 2018, ce sont 212 associations qui ont été soutenues.

## SOUTENIR DES ENTREPRISES

### Politique d'achats

En accord avec notre raison d'être, notre politique d'achats s'appuie sur notre rôle d'acteur du territoire. Nous priorisons ainsi, à prestations et coûts équivalents, nos administrateurs, nos clients et non clients locaux.

### Dispositifs de notre écosystème



**Volney Développement :** fondée en 2008, la société a pour mission de maintenir et développer l'activité économique locale en

renforçant les fonds propres des entreprises en développement, en amorçage ou en transmission/reprise. A fin 2018, ce sont près de 60 entreprises qui sont ou ont été soutenues,

représentant plus de 3500 salariés sur le territoire.

**Volney Bocage :** pour maintenir la vitalité des territoires ruraux, il intervient dans le portage partiel et temporaire du foncier agricole non bâti, lors de l'installation. Depuis sa création, une soixantaine d'agriculteurs ont été accompagnés représentant une superficie de 1000 m<sup>2</sup>.

« Un projet pour ma vie » Créavenir : pour soutenir l'emploi sur le territoire, Créavenir accompagne les personnes créant leur propre emploi ou faisant une formation en vue de créer leur emploi. En 2018, 90 entrepreneurs ont été soutenus avec un prêt d'honneur Créavenir pour lancer leur projet.

## AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

Notre engagement : poursuivre nos actions en faveur de la baisse de la consommation énergétique et gaz à effet de serre

De par son activité tertiaire, le Crédit Mutuel n'est pas une entreprise fortement polluante. Néanmoins, des axes de progrès ont été identifiés et des améliorations ont été objectivées en tenant compte de la nature de notre activité. Il a pour objectif une réduction de 20 % de ses émissions de CO2 entre 2011 et 2020.

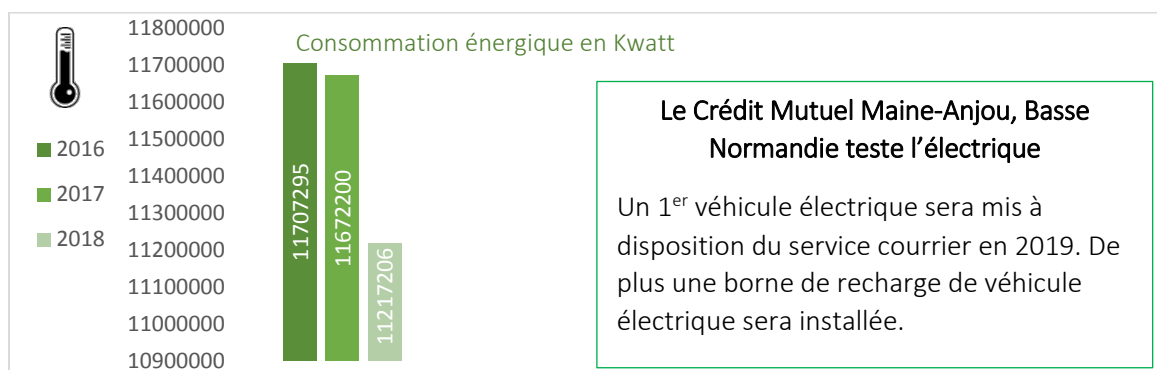
### Réduire la consommation énergétique de ses bâtiments



Des travaux de rénovation du siège vont être réalisés de 2019 à 2020. Ils concernent principalement un changement d'enveloppe externe, des travaux de ventilation, chauffage et éclairages intérieurs. Des nouveaux panneaux photovoltaïques sont en cours d'installation. Ces travaux devraient permettre de réduire les besoins énergétiques du

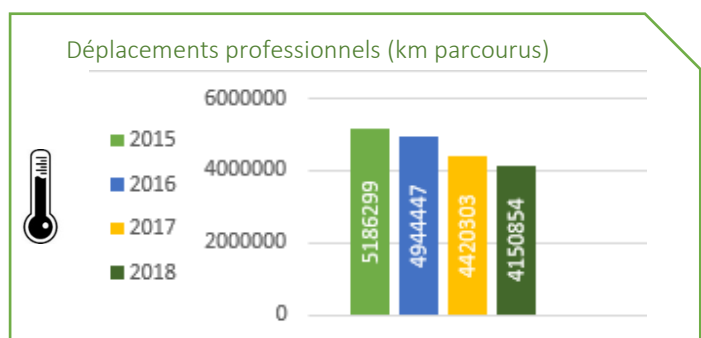
bâtiment et de produire un tiers de notre besoin en énergie. Sur notre réseau de caisses, les efforts vont porter principalement sur l'éclairage avec passage en LED et installation de détecteurs de présence. Ces projets ont été présentés à l'ensemble des salariés et les nouveaux responsables de points de vente reçoivent une sensibilisation à l'usage de la climatisation et du chauffage.

Par ailleurs, le parc informatique a été renouvelé avec des équipements plus performants et moins consommateurs en ressources. Dans le cadre d'un projet d'accompagnement de notre territoire, nous donnons les matériels informatiques à des associations, écoles, maison de retraite, pour répondre à des projets locaux.



### Les trajets professionnels

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



## Réduction de la consommation de papier et recyclage

Depuis de nombreuses années, nous sommes engagés dans la réduction de papier. Nous continuons nos efforts de dématérialisation des documents tant sur le plan des documents internes que des documents clients.



Remplacement de photocopies par la numérisation de documents ; nos factures intra-groupe (celles de CM-CIC Services et d'Euro-Informations notamment) sont dématérialisées et visibles dans un applicatif interne Groupe ; le Bulletin de Paye Electronique en remplacement d'une

édition papier de leur fiche de paye a été mis à disposition des salariés.

Depuis de nombreuses années : nous recyclons et réutilisons le papier et les cartouches d'encre d'imprimantes sur tous les sites. Dans les centres éditiques de notre prestataire interne, l'ensemble des déchets papiers (bande carols des bobines, gâche...) est broyé et récupéré pour être revendu. Un circuit est également en place pour la reprise des toners usagés.

Pour nos clients, nous poursuivons le déploiement de la signature électronique des contrats.

## FINANCEMENT DE PROJETS RESPONSABLES

Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie finance des projets d'installations de panneaux photovoltaïques et d'unités de méthanisation pour des clients issus du marché de l'agriculture et de l'entreprise principalement.

Nous intervenons également et plus ponctuellement dans les projets d'installations

hydroélectriques ou le financement d'éoliennes.

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

## Un cadre éthique et sécurisant

Le Crédit Mutuel garantit des principes d'intégrité, de loyauté et de sécurité renforcée au service de la bonne pratique de ses activités au service de tous.

### ÉTHIQUE DES AFFAIRES

*Notre engagement : appliquer une démarche de crédit responsable et loyal, financer les projets de nos clients en prenant des risques maîtrisés*

L'octroi de financements pour sa clientèle est depuis toujours au cœur des activités du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie. La dimension « éthique » s'intègre dans le cadre du processus d'analyse des demandes en caisses locales. En effet, pour chaque dossier la faisabilité et la capacité de remboursement sont étudiés pour réduire les risques pour le client et pour la banque. Par ailleurs, sur les dossiers les plus significatifs, un deuxième regard est assuré par la Direction des Engagements. En cas de difficulté, le Crédit Mutuel accompagne ses clients. Il en est de même quand le Crédit Mutuel s'engage dans des

projets pour son compte propre. Ainsi, il se refuse de financer des projets controversés.



**Une charte des activités financières et une politique « crédit »** sont validées annuellement par les instances de gouvernance du groupe.



**Formations et informations** régulières des conseillers

Des points de contrôles internes.



1,934 % d'encours risqués<sup>1</sup> en 2018

### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION, LE BLANCHIMENT, L'ÉVASION FISCALE ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

*Notre engagement : être un acteur majeur dans les pratiques controversées*

Le Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie se mobilise fortement afin de prévenir toute utilisation de son réseau à des fins de corruption, de blanchiment, d'évasion fiscale et/ou financement du terrorisme. Et cela passe notamment par une bonne connaissance de nos clients. Les enjeux sont importants pour le Crédit Mutuel et les entreprises plus largement : le respect des règles d'une concurrence équitable et d'un environnement des affaires sain est nécessaire au bon fonctionnement d'une économie de marché. Pour les sociétaires-clients, l'enjeu est le maintien de conseils, de produits et services de qualité. Pour la société, l'intégrité et la stabilité d'institutions démocratiques et de l'état de droit.

2, qui définit les règles de bonne conduite du salarié. Le volet « lutte contre la corruption » se voit ainsi évolué, accompagné d'exemples étoffés, et de reformulations apportées sur la faculté de signalement. Les autres thèmes portent sur l'obligation de confidentialité, la qualité du service, **la connaissance client** et de ses opérations.



**Formation** : le déontologue présente systématiquement le code de déontologie aux nouveaux embauchés avec des cas concrets de non-respect. L'ensemble des élus et salariés reçoivent une formation sur la lutte contre le blanchiment.

**Des outils de détection et de déclarations** accompagnent cette démarche.



**Un code de déontologie** (révisé en 2018) : clair, accessible et conforme à la réglementation notamment la Loi Sapin

<sup>1</sup> L'encours est le montant des crédits en cours sur des clients. Dans ce contexte, l'argent a été mobilisé sans avoir été récupéré.



2018 : aucun dossier de déontologie  
119 déclaration de soupçons (*contre 59 en 2017*) / 43 jours de délai moyen de traitement (*contre 39 en 2017*)

## SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

*Notre engagement : assurer la protection et l'intégrité des données*

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



**La Charte de Sécurité gestion des données personnelles.** Elle pose les principes suivants :

- Bien connaître ses clients pour bien les conseiller

- Communiquer sur le traitement des données
- Assurer la protection et l'intégrité des données
- Utiliser les données dans l'intérêt des clients
- Permettre aux clients de garder le contrôle de leurs données



**Organisation et contrôle :** désignation d'un Délégué à la protection des données au niveau groupe et d'un correspondant à la protection des données pour notre fédération ; existence d'un point de contrôle interne dédié au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

**Communication :** information de l'ensemble de la clientèle de notre politique en matière de gestion des données.

**Formation :** Actions de sensibilisation et de formation à destination des collaborateurs.

**Outils :** déploiement d'outils permettant la tenue du registre des traitements prévue par le RGPD.

## SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

*Notre engagement : assurer la sécurité des usagers de nos points de vente*

Le Crédit Mutuel s'assure de l'efficacité des équipements de sécurité de l'ensemble de ses locaux, siège et réseau de points de vente. Il peut en effet être exposé à différents types de risques accidentels, délictuels et actes d'incivilités. Un ensemble d'actions sont mises en place à titre préventif et également en cas de survenance.



**Le Plan d'urgence et de poursuite d'activité** définit des mesures pour assurer l'activité selon divers

scénarios. Le **Rapport annuel de sécurité** fait état des incidents, des points de vigilance et de nouvelles actions à mettre en place.



**Des contrôles et tests** des systèmes de protection (alarmes, vidéosurveillance, gestion des accès...) et plan de renouvellement des équipements sont établis.

**Une formation à la sécurité et prévention incendie** est proposée à l'ensemble des collaborateurs.

**Des exercices d'évacuation** sont réalisés 1 à 2 fois par an au siège.



110 actes d'incivilité  
(Contre 107 en 2017)  
29 incidents : accidents de personnes, vandalisme... (Contre 34 en 2017)



# ANNEXES

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

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

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

### Un outil de reporting commun

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

### Des réunions de travail régulières

Le groupe national se réunit au minimum six fois par an et permet aux différentes entités du groupe Crédit Mutuel de mettre en commun les initiatives internes, les bonnes pratiques et de réfléchir sur la bonne mise en œuvre de la performance extra-financière dans les entreprises. Dans ce cadre, des rencontres avec les parties prenantes et les autres banques coopératives ont aussi permis d'échanger notamment sur les

indicateurs de gouvernance. Un socle commun d'indicateurs a été défini au sein de ce groupe.

### La veille informative nationale

La newsletter hebdomadaire propose une veille informative générale et concurrentielle ainsi que la mise en valeur des bonnes pratiques des différentes entreprises du groupe afin de développer une pédagogie active sur la performance extra-financière. Ces informations sont disponibles à l'ensemble des salariés et à la plupart des élus sur les différents systèmes intranet des entreprises du Groupe, ce qui représente un potentiel de près de 100 000 lecteurs. La Fédération du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie participe à la diffusion de cette lettre, tant à destination des salariés que vers les administrateurs. Depuis 2015, des informations de cette newsletter ont été mises en ligne sur le site national du groupe à destination de l'ensemble des sociétaires, clients et internautes.

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

**Au niveau national**, la mission « Performance Extra-financière » est rattachée au service Relations institutionnelles de la Direction générale de la Confédération nationale du Crédit Mutuel. Un réseau d'une vingtaine de correspondants des Fédérations et des principales filiales du groupe se réunit régulièrement pour élaborer les modalités de reporting et proposer des objectifs.

**Au sein des entités régionales ou filiales**, plusieurs personnes peuvent être concernées et mobilisées par

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



### Période de reporting

Les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2018 avec des données arrêtées au 31 décembre 2018.

### Périmètre de reporting

Les informations publiées par le Crédit Mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie intègrent toutes les activités banque, assurance, téléphonie du groupe sur l'exercice 2018.

### Les exclusions

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

### La démarche 2018

Dans le cadre de la Déclaration de performance extra-financière, la première étape du projet a été d'identifier les risques extra-financiers. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur notre cartographie des risques classés en 3 niveaux, majeurs, moyens, mineurs. Nous avons analysé les risques majeurs, et déterminé s'ils avaient un impact dans l'un des domaines suivants : lutte contre la corruption, social/sociétal, environnemental, droit de l'homme. Pour chaque risque extra-financier identifié, nous avons regardé s'il était bien couvert par une politique d'entreprise et nous avons déterminé un indicateur de performance afin de suivre l'efficacité de la politique en place.

Ces nouveaux travaux viennent compléter les collectes de données réalisées depuis plusieurs années au sein du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie. Le volet collecte a été ouvert à l'automne 2018. La collecte des données qualitatives s'est appuyée sur des entretiens avec

chacun des directeurs entre novembre et décembre 2018. Ces échanges ont permis notamment d'identifier les politiques posées et de définir des indicateurs de suivi de performance de celles-ci. Les collecteurs experts des données quantitatives ont renseigné leurs données relatives à l'exercice 2018 dans l'outil communautaire jusqu'à fin janvier. Ces données ont contribué à enrichir la déclaration, et permettent également une consolidation au niveau national.

### Vérification par un Organisme Tiers Indépendant

Dans le cadre des nouvelles exigences de la déclaration de performance extra-financière, la méthodologie d'identification des risques, les politiques en place et les indicateurs de performance 2018 ont fait l'objet d'une vérification auprès d'une vérification par un « organisme tiers indépendant » (OTI) conformément aux articles L225-102-1 et R. 225-105-2 du Code de commerce. Dans le cadre de cette intervention, les diligences menées visent à émettre un avis motivé sur :

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

**CAISSE FEDERALE DU CREDIT MUTUEL  
DE MAINE ANJOU ET BASSE  
NORMANDIE**

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

**MAZARS SAS**

SIEGE SOCIAL : 61 RUE HENRI REGNAULT - 92 075 – LA DEFENSE CEDEX

TEL : +33 (0) 1 49 97 60 00 - FAX : +33 (0) 1 49 97 60 01

SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE

CAPITAL DE 37 000 EUROS – RCS NANTERRE 377 505 565

# **CAISSE FEDERALE DU CREDIT MUTUEL DE MAINE ANJOU ET BASSE NORMANDIE**

Société coopérative anonyme à capital variable de 38 112,25 €

Siège social : 43 Boulevard Volney 53 000 Laval

R.C.S : RCS Laval 556 650 208

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

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

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du Crédit Mutuel de Maine Anjou Basse Normandie, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

### Responsabilité de la société

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

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures du groupe, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont disponibles ou sur demande au siège de la société.

### Indépendance et contrôle qualité

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

## **Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant**

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par le groupe des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## **Nature et étendue des travaux**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- 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 ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par le groupe ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs<sup>1</sup> que nous avons considérés les plus importants :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

---

<sup>1</sup> Les informations quantitatives (indicateurs clés de performance et résultats) sont listées en annexe du rapport

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés en central et couvrent 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance du groupe.

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

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2018 et mars 2019 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

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

### **Conclusion**

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.



*Fait à Paris La Défense, le 24 avril 2019*

L'organisme tiers indépendant

**M A Z A R S S A S**

Anne VEAUTE

*Associée*

Edwige REY

*Associée RSE & Développement Durable*

**Annexe : liste des indicateurs revus en test de détail**

<b>Catégorie</b>	<b>Réf. CNCM</b>	<b>Intitulé indicateurs quantitatifs</b>
<b>Effectif total</b>	SOC01-F201	Effectif : Femmes cadres en CDI - France
	SOC01-F202	Effectif : Femmes non cadres en CDI - France
	SOC01-F203	Effectif : Femmes cadres en CDD - France

<b>Catégorie</b>	<b>Réf. CNCM</b>	<b>Intitulé indicateurs quantitatifs</b>
	SOC01-F204	Effectif : Femmes non cadres en CDD - France
	SOC01-H211	Effectif : Hommes cadres en CDI - France
	SOC01-H212	Effectif : Hommes non cadres en CDI - France
	SOC01-H213	Effectif : Hommes cadres en CDD - France
	SOC01-H214	Effectif : Hommes non cadres en CDD - France
	SOC01-F205-C	Femmes avec responsabilité managériale - Etranger
	SOC01-F205-NC	Femmes sans responsabilité managériale - Etranger
	SOC01-H215-C	Hommes avec responsabilité managériale - Etranger
	SOC01-H215-NC	Hommes sans responsabilité managériale - Etranger
<b>Mouvements</b>	SOC13	Nombre total d'embauches
	SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation
	SOC20	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation pour licenciement
<b>Absentéisme</b>	SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés
<b>Formation</b>	SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation
	SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation
	SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation
	SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés
<b>Rémunérations</b>	SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI
	SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI non cadres
	SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI cadres
<b>Consommations d'énergie</b>	ENV05	Consommation totale d'énergie (en kWh), dont :
	ENV06	Consommation d'énergie électrique (en kWh)
	ENV07	Consommation d'énergie gaz (en kWh)

<b>Catégorie</b>	<b>Réf. CNCM</b>	<b>Intitulé indicateurs quantitatifs</b>
	ENV07-GC	Consommation d'énergie gaz en citerne (en litres)
	ENV07-GN	Consommation d'énergie gaz en réseau (en kWh)
	ENV08	Consommation d'énergie fioul (en litres)
	ENV05_1	Réseaux urbains vapeur d'eau (en kWh)
	ENV05_2	Réseaux urbains eau glacée (en kWh)
<b>ISR</b>	SOT28BASE	Encours total géré par la société de gestion
	SOT28	Encours ISR (en euros)
<b>Epargne salariale solidaire</b>	SOT37	Encours de l'épargne salariale solidaire
<b>OBNL clientes</b>	SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises etc.)
<b>Gouvernance des caisses locales</b>	GOUV03	Nombre de Caisses locales
	GOUV14	Nombre de nouveaux administrateurs - Caisses locales
	GOUV15	Nombre de nouveaux administrateurs - femmes - Caisses locales
	GOUV56	Nombre total d'heures de formation dispensées aux administrateurs

<b>Intitulé indicateurs clé de performance</b>
Turn-over
Absentéisme : jours d'arrêt/collaborateur
% de la masse salariale dédiée à la formation
Nombre d'heures moyen/salarié
Nombre d'incidents
% d'encours risqués
Nb de déclaration de soupçons

**CAISSE  
FEDERALE DU  
CREDIT MUTUEL  
DE MAINE ANJOU  
ET BASSE  
NORMANDIE**  
*Exercice clos le 31  
décembre 2018*

<b>Intitulé indicateurs clé de performance</b>
Délai moyen de traitement
Nombre de clients
Résultats du baromètre relation client