



# INVESTIR

**pour...** préserver le monde  
de demain

# 4

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

---

4.1	LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	318	4.8	UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE	351
4.2	PRÉAMBULE	319	4.9	UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT	357
4.3	MODÈLE D'AFFAIRES ET DE PARTAGE DE LA VALEUR DU CIC (MA)	320	4.10	VOLET GOUVERNANCE	363
4.4	RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)	322	4.11	NOTE MÉTHODOLOGIQUE	364
4.5	UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES	325	4.12	INDICATEURS 2018	366
4.6	UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE	332	4.13	TABLE DE CONCORDANCE	374
4.7	ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE	340	4.14	RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION	377

---

## 4.1 LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Porté par 20 000 collaborateurs au service de plus de 5 millions de clients, le CIC construit sa différence depuis 160 ans. Il s'appuie à la fois sur l'esprit d'initiative, la capacité d'innovation et sur des valeurs fortes de solidarité et de proximité qu'il partage avec Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Partenaire d'une entreprise sur trois en France, le CIC accompagne les projets entrepreneuriaux de tous ses clients dans une démarche de croissance durable et responsable. Il place la Responsabilité Sociale et Mutualiste (RSM) au cœur de sa performance globale. Au service de l'économie réelle, il développe et améliore au quotidien ses pratiques pour une meilleure prise en compte des impacts sociétaux et environnementaux.

Lancé fin 2018, le plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde, co-construit depuis 18 mois, renforce cet engagement en fixant des ambitions fortes de développement humain et mutualiste :

- 100 % de collaborateurs formés à la transformation ;



- l'égalité femme/homme aux postes d'encadrement et de gouvernance ;
- l'évaluation des politiques extra-financières des entités du groupe ;
- le développement et le suivi des politiques sectorielles (défense, énergies nucléaires civiles, centrales thermiques au charbon et minier) ;
- le renforcement des investissements dans le financement des énergies renouvelables ;
- la hausse de 30 % des financements de projets à fort impact climatique ;
- la réduction de l'empreinte carbone du groupe d'au moins 30 %.

En matière de politique sociale, la formation, présente ou à distance, représente 6 % de la masse salariale en 2018. Outre le renforcement de la sensibilisation de tous les collaborateurs aux enjeux sociaux et environnementaux, le CIC a intensifié les parcours dédiés à la transformation digitale de la banque au travers du programme « *Le digital et moi* » et à l'accompagnement des collaborateurs à l'appropriation des nouvelles technologies.

L'éthique et la déontologie sont au cœur de nos engagements. Cette année, le CIC a renforcé ses dispositifs de prévention et de lutte contre la corruption, notamment via le recueil de déontologie, ainsi que les critères d'entrée en relation avec les clients, particulièrement dans les pays dits sensibles.

En matière de politique culturelle et sociale, le CIC accompagne sur la durée de nombreux projets afin de soutenir de jeunes artistes comme des projets associatifs, sociaux, solidaires, économiques ou environnementaux... via une politique de mécénat et de partenariat active sur tout le territoire. Il est également attaché aux valeurs véhiculées par le sport et soutient de nombreuses manifestations ou associations sportives régionales. Enfin, il encourage l'entrepreneuriat des jeunes, la philanthropie, le mécénat de compétences et noue dans les régions des coopérations dans de multiples domaines.

La présente déclaration de performance extra-financière traduit l'ambition de construire une économie responsable, en conciliant les impératifs économiques et sociaux-environnementaux, et en plaçant la relation client, l'engagement des collaborateurs et l'innovation technologique au cœur de sa stratégie.

**Nicolas Théry**

Président du conseil d'administration

**Daniel Baal**

Directeur général

## 4.2 PRÉAMBULE

Pour faire suite aux précédentes publications sur les impacts sociaux et environnementaux de l'activité et sur les engagements du CIC en faveur du développement durable, une déclaration consolidée de performance extra-financière est réalisée en 2018. Cette déclaration intègre les informations requises par les articles L.225-102-1, R.225-105-1 et R.225-105, les articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire du 11 février 2016, la loi Sapin II n° 2016-1691 du 9 décembre 2016, l'article L.225-102-4 issu de la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre du 27 mars 2017.

Les actions du groupe Crédit Mutuel en matière de responsabilité sociale et environnementale font l'objet de déclarations de performance extra-financière (DPEF) par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel et par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est publiée dans son document de référence.

NB : sauf indication contraire signalée par un \*, les commentaires qui suivent s'appliquent aux données chiffrées mentionnées dans les tableaux d'indicateurs figurant à la fin de la déclaration.

Par ailleurs, certains titres de paragraphes incluent une codification MA, R/O, SOCXX, SOTXX, ENVXX afin de faciliter le rapprochement avec une table de concordance présente à la fin de cette déclaration.

## 4.3 MODÈLE D’AFFAIRES ET DE PARTAGE DE LA VALEUR DU CIC (MA)

Depuis plus d'un siècle et demi, le CIC construit sa différence en s'appuyant sur l'esprit d'initiative, la capacité d'innovation, le goût du défi, le désir d'entreprendre et la recherche de la simplicité.

Principale filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le CIC est une banque universelle qui s'organise autour de cinq métiers – bancassurance, banque de financement, activités de marché, banque privée, capital-développement.

Banque de proximité, le CIC, *holding* et banque de réseau en région parisienne, fédère 5 banques régionales et des filiales spécialisées dans tous les métiers de la finance et de l'assurance, en France comme à l'étranger.

Il s'appuie sur un réseau physique de près de 2 000 agences, 4 succursales commerciales à l'étranger, 34 bureaux de représentation et 17 implantations banque privée à l'étranger.

Banque digitale à 100 % humaine, le CIC diversifie les entrées en relation : agences, réseaux sociaux, plateformes collaboratives...

Il est porté par 20 000 collaborateurs au service de plus de 5 millions de clients.

DONNÉES AU 31 DÉCEMBRE 2018

LES CLIENTS PAR MARCHÉ	L'ACTIVITÉ COMMERCIALE	LA STRUCTURE FINANCIÈRE
4,1 MILLIONS DE PARTICULIERS	188,5 MILLIARDS DE CRÉDITS <sup>1</sup> 152,1 MILLIARDS DE RESSOURCES <sup>1</sup> 197,2 MILLIARDS D'ÉPARGNE GÉRÉE	15,1 MILLIARDS D'EUROS DE CAPITAUX PROPRES
PRÈS DE 120 000 ASSOCIATIONS	5,4 MILLIONS DE CONTRATS D'ÉPARGNE EN ASSURANCE IARD	RATIO CET1 SANS MESURES TRANSITOIRES DU GROUPE CIC : 13,0%
138 000 ENTREPRISES	2,1 MILLIARDS D'EUROS INVESTIS DANS DES ENTREPRISES NON COTÉES	RATIO CET1 SANS MESURES TRANSITOIRES DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE : 16,6%
740 000 PROFESSIONNELS		NOTATIONS LONG TERME : MOODY'S <sup>2</sup> : AA3 STANDARD&POOR'S <sup>3</sup> : A FITC <sup>4</sup> : A+ PERSPECTIVE STABLE <sup>5</sup>

Le bilan financier solide du CIC conforte sa stratégie de développement en proposant des offres multiples dans la banque, l'assurance, la téléphonie, la télésurveillance...

Au service de l'humain qu'il place au cœur de la relation, le CIC s'emploie à accompagner ses clients où qu'ils soient et en temps réel en proposant des produits de qualité, adaptés et compétitifs et en combinant agilité des outils, fluidité de l'information, excellence du service et protection des données et des avoirs dans chacun de ses métiers.

Banque digitale, et bénéficiant des ressources informatiques du groupe, il propose des produits innovants, à la pointe de la technologie.

La priorité du plan stratégique du groupe CIC est bien d'être la banque relationnelle de référence, multiservice et innovante, dans un monde digital

pour une relation augmentée entre les conseillers et les clients et créer ainsi un écosystème de confiance, dans un contexte marqué par :

- un environnement macro-économique complexe avec des taux historiquement bas ;
- une pression réglementaire croissante ;
- des évolutions technologiques (révolution digitale) qui impactent la relation client (les *process* internes, la sécurité informatique) et génèrent l'arrivée de nouveaux concurrents ;
- de nouvelles attentes des clients qui sont mieux informés, plus connectés, soucieux de services bancaires en ligne sécurisés ;
- des comportements et attentes des parties prenantes qui évoluent ;
- le changement climatique et la raréfaction des ressources.

[1] Encours comptables consolidés.

[2] CIC.

[3] Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

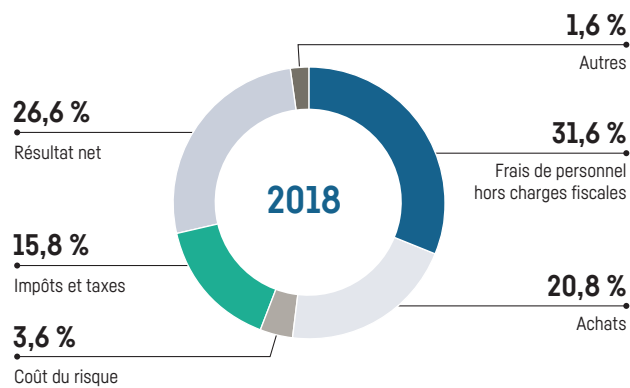
[4] Groupe Crédit Mutuel.

[5] Pour les 3 agences de notation.

L'implication du CIC dans le tissu entrepreneurial et dans l'économie des territoires est le reflet de ces principes qui définissent sa vision du monde et des défis d'aujourd'hui et de demain :

## Répartition de la valeur (SOT09)

### AFFECTATION DU PNB ET AUTRES RÉSULTATS EN 2018



#### Au niveau des collaborateurs :

- 6,4 % de la masse salariale investie dans la formation ;
- Près de 4 500 embauches (CDI + CDD) en 2018 ;
- 46 % de femmes parmi les cadres ou assimilés.

#### Au niveau des clients :

- 78,8 milliards d'encours des crédits habitat <sup>(1)</sup> ;
- 54,7 milliards d'encours de crédits d'équipement <sup>(1)</sup> ;
- 1,4 milliard d'encours <sup>(2)</sup> des projets énergies renouvelables en financement de projets en France ou à l'international ;
- + 20 % de nombre de projets financés en énergies renouvelables auprès des professionnels, agriculteurs et PME ;
- 305 participations pour compte propre dans des entreprises non cotées.

#### Au niveau des territoires :

- 86,5 % du PNB est réalisé en France ;
- + 9 % d'encours de Livret d'épargne pour les autres entre 2017 et 2018 ;
- 13,7 millions de budget mécénat sponsoring ;
- 16 % des revenus reversés en impôts et taxes à la collectivité.

#### Au niveau financier :

- 73 % du PNB réalisé par la banque de détail ;
- Des notations financières à long terme élevées.

« Le mot du président », le profil, les chiffres-clés consolidés, les métiers, présentés au début du document de référence du CIC ainsi que le chapitre « Éléments financiers » viennent compléter la description du modèle de l'entreprise.

[1] Encours comptables consolidés.

[2] Autorisations cumulées.

## 4.4 RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)

Le groupe est exposé à un certain nombre de risques associés qui sont détaillés dans la partie « Éléments financiers » du document de référence.

Les principaux risques/opportunités extra-financiers identifiés découlent des enjeux auxquels doit faire face le groupe décrits précédemment et des relations qu'il développe avec ses parties prenantes décrites ci-après (ENV02) :

- relations avec les actionnaires et dirigeants : implication du groupe CIC dans la démarche de responsabilité sociale et environnementale décrite ci-dessous (validation par les conseils d'administration des politiques sectorielles...);
- au niveau des salariés et des instances représentatives du personnel : se référer au chapitre 4.5 « Une gestion responsable des ressources humaines »;
- avec les clients particuliers, professionnels, associations, entreprises : il s'agit d'échanges lors de la conception d'un service ou d'un produit, de la signature de contrats, de réponse à des appels d'offres, de réponse à des questionnaires (cf. chapitre 4.6 « Un acteur économique responsable », paragraphes 4.6.1 à 4.6.9) ;
- fournisseurs, sous-traitants, entreprises d'insertion ou entreprises adaptées : les relations sont établies au niveau des centres de métiers du groupe pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique) et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs. Elles sont détaillées dans le plan de vigilance chapitre 4.7 « Être un partenaire de confiance » ;

- associations, fondations, partenaires, universités, société civile : cf. chapitre 4.8 « Un acteur de la vie culturelle et sociale » ;
- organisations professionnelles du domaine d'activité de chaque entité du groupe : contacts réguliers dans le cadre de l'animation de nos territoires ;
- administrations, autorités de contrôle et de régulation, agences de notation : transmission d'informations.
- Les relations avec les agences de notation extra-financières et ONG lors de controverses sont traitées au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).

Une cartographie des risques ESG significatifs a été élaborée pour l'ensemble de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. La synthèse des risques présentée ci-dessous reprend l'ensemble des risques identifiés hors risques de gouvernance ou éléments spécifiques au Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Les indicateurs de performance indiqués couvrent parfois un périmètre plus large que celui du groupe CIC dans la mesure où il s'agit d'indicateurs émanant de centres de métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Par ailleurs, certains ne seront disponibles qu'à partir de 2019 comme les évolutions entre 2017 et 2018 en l'absence de données sur 2017.

### CARTOGRAPHIE DES RISQUES SIGNIFICATIFS ESG

#### Synthèse

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Principales mesures de prévention	Indicateurs de performance
<b>GOVERNANCE</b>			
Défaut de conseil à la clientèle Biens et services vendus inadaptés	Risque de perte de clients	Mesures régulières de la qualité Enquête de satisfaction Adaptation des offres proposées	Indicateur de suivi des réclamations (Paragraphe 4.7.2.3.5. - SOT106, SOT107, SOT108)
<b>SOCIALE</b>			
Transformation des compétences Défaut de formation des collaborateurs	Risques de non-conformité des opérations bancaires	Budget de formation significatif (> 6 % de la masse salariale)  Accompagnement de tous les collaborateurs dans la transformation digitale	Indicateurs Formations (Paragraphe 4.12 - SOC46, SOC47, SOC50)  Taux de formation à la transformation (Paragraphe 4.5.1. - SOC122)
Démobilisation des collaborateurs (management des collaborateurs, reconnaissance professionnelle, qualité de vie au travail...)	Risque de non-respect des procédures Risque de défaut de conseil aux clients/prospects - Perte de PNB	Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs (entretiens réguliers, chartes et accords groupe, mesures pour améliorer la QVT <sup>[1]</sup> ...)	Taux de rotation de l'emploi (Paragraphe 4.5.3.1. - SOC27) Indicateur d'absentéisme : Variation du nombre de jour d'absence (Paragraphe 4.5.5.1 et 4.12 - SOC124, SOC38, SOC39, SOC40)

[1] QVT : Qualité de vie au travail.

Synthèse

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Principales mesures de prévention	Indicateurs de performance
<b>SOCIÉTALE</b>			
Absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achat du groupe	Risque de non-respect du plan de vigilance	Respect de la politique d'achat Signature de la charte fournisseurs	Nombre de chartes fournisseurs signées [Paragraphe 4.7.2.3.5. - SOT100]
Malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects	Risque de fraude interne et/ou externe Risque de conflits d'intérêts Risque de vol d'informations	Renforcement des procédures de contrôles des opérations bancaires	Montant des sinistres pour fraude interne et externe [Paragraphe 4.7.1.1. - SOT101]
Défaillance de la sécurité des systèmes d'information	Risque d'indisponibilité des systèmes d'information de la banque Risque de cybercriminalité Risque de non-respect de la réglementation générale de la protection des données clients	Comité de sécurité des systèmes d'information Certification ISO 27001 Formation des collaborateurs à la RGPD	Taux de disponibilité des principales applications TP <sup>(1)</sup> [Paragraphe 4.6.8.4. - SOT102] Impact des sinistres > 1000€ [Paragraphe 4.6.8.4. - SOT103] Taux de formation à la RGPD [Paragraphe 4.5.1. - SOT105]
<b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>			
Non-respect des procédures	Risque de corruption	Formation régulière des collaborateurs Contrôle interne	Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption [Paragraphe 4.7.2.3.5. - SOT104]
<b>DROITS DE L'HOMME</b>			
Controverses sur le non-respect des droits de l'homme	Risque d'exposition au travers des activités Risque de non-respect du plan de vigilance	Clauses contractuelles Dispositif de gestion de crise Communication du plan de vigilance	Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « Faculté de signalement » [Paragraphe 4.7.2.3.4. - Données auditées mais non publiées]
<b>ENVIRONNEMENTALE</b>			
Absence de gouvernance RSE dédiée	Risque réglementaire (mauvaise application des textes réglementaires)	Engagements RSM du groupe Validation des décisions par les conseils d'administration Organisation dédiée avec des correspondants dans chaque entité	Indicateurs RSM intégré au plan stratégique « ensemble#nouveau monde 2019-2023 » : Indicateurs de développement humain (Indicateurs en cours d'élaboration)
Non prise en compte de l'empreinte carbone des entités du groupe dans l'exercice de leurs activités	Risque de réputation Risque réglementaire	Mécanisme de compensation carbone Processus de certification ISO 50001 (management de l'énergie)	Emission de GES : Objectif à 5 ans de réduction de 30% de l'empreinte carbone du groupe [Paragraphe 4.9.1, 4.7.2.3.3. - indicateurs en cours d'élaboration]
Non prise en compte dans l'octroi des financements de règles spécifiques sur les secteurs polluants Absence de mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et investissements.	Risque de perte de clientèle et d'attractivité (impact PNB) Risque financier (dépréciation des valeurs controversées en portefeuille)	Politiques sectorielles Intégration de critères ESG dans l'octroi de crédit et les choix d'investissement	Montant des autorisations de financement de projets des énergies renouvelables [ <i>baseline</i> calculée en vue d'atteindre l'objectif de 30 % de hausse des financements des projets à fort impacts climatiques en 2023] [Paragraphe 4.6.3.3. - indicateur 2018 : Portefeuille FS ENR <sup>(2)</sup> en cours d'élaboration - indicateur 2019 : Portefeuille FS ENR + ENR Réseaux]
Non prise en compte des risques liés au changement climatique	Risque de transition Risque physique	Travaux en cours sur des études de cas afin de préparer des méthodes de gestion des risques	En cours d'élaboration

Méthodologie appliquée pour créer la cartographie des risques ESG :

La direction des risques groupe de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dispose d'une cartographie des risques groupe permettant d'appréhender l'ensemble des facteurs susceptibles d'affecter les activités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et leur performance. Cette cartographie est le point de départ des travaux menés par une équipe dédiée pour identifier, évaluer et hiérarchiser les enjeux ESG du groupe.

La démarche mise en place [inspirée par le Guide Méthodologique *Reporting RSE* publié par le MEDEF] s'appuie sur un travail collaboratif des équipes

Risques et RSE du groupe qui a consisté à identifier les facteurs de risques pour chaque domaine ESG. Ces risques ont fait l'objet d'analyses (à dire d'expert) permettant de les noter en fonction de leur probabilité d'occurrence, de leur gravité en termes d'impacts et de leur possibilité de non-détection. L'échelle de notation de 1 [risque très significatif] à 5 [risque non significatif] est celle utilisée pour la cartographie des risques groupe mais appliquée aux enjeux ESG. Ces travaux ont permis de mettre en exergue une synthèse des risques significatifs ESG présentant également les mesures de prévention et d'atténuation du risque ainsi que les principaux indicateurs de performance.

[1] TP : transactionnel process – applications majeures utilisées par le réseau bancaire et les clients.

[2] FS ENR: Financements de projets spécialisés Energies Renouvelables.



À noter que, comme le risque juridique, le risque de réputation est vu comme la conséquence des autres risques (financier, opérationnel, crédit, commercial notamment). Le groupe gère le risque de réputation par l'intermédiaire des autres risques. Toutefois, les menaces d'atteinte à la réputation peuvent avoir des conséquences importantes. C'est pourquoi, le groupe évalue avec soin les conséquences possibles des différents risques (mesures préventives) et s'assure lors de la survenance d'un risque de réputation avéré du bon fonctionnement de la cellule de crise.

La cartographie des risques significatifs ESG a été validée par le comité des risques groupe (organe exécutif) et le comité de suivi des risques groupe (organe délibérant).

Les cartographies des risques groupe et des risques significatifs ESG seront déployées au sein des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale afin de les adapter aux risques de certains métiers comme à titre d'exemple non exhaustif l'assurance, l'asset management, le crédit à la consommation...

La description des politiques et diligences raisonnables associées à ces risques est intégrée dans celle de la politique globale du CIC en matière de

responsabilité sociale et environnementale (se référer aux indicateurs de performance présents dans le tableau de synthèse pages 322 et 323. Très attentif à l'émergence de risques potentiels, le groupe mène une politique dynamique sur l'ensemble des champs extra-financiers même si jusqu'à présent, les indicateurs suivis ne semblent pas mettre en évidence de risques significatifs autres que ceux présentés ci-dessus. Cette politique a aussi pour objectif de transformer ces risques en opportunités pour accroître la performance globale du groupe.

Le CIC participe à la politique définie au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale basée sur les valeurs défendues par le groupe depuis sa création : proximité, responsabilité, solidarité.

[ENVO1] Crédit Mutuel Alliance Fédérale développe sa démarche RSE – renommée responsabilité sociale et mutualiste (RSM) – dans un objectif d'innovation, de création de richesse et de croissance durable. Fondée sur une relation de confiance partagée par tous, cette politique poursuit cinq ambitions déclinées en quinze engagements :

AMBITION	ENGAGEMENTS
SOCIÉTAIRES ET CLIENTS	1 - Être à l'écoute de nos clients et sociétaires
	2 - Favoriser l'inclusion bancaire
	3 - Maîtriser les risques dans la conduite des affaires
DE GOUVERNANCE	4 - Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance
	5 - Dynamiser la gouvernance coopérative
SOCIÉTALE	6 - Formaliser une politique d'achats responsables
	7 - Entretenir des relations responsables avec nos partenaires
	8 - Contribuer au développement du territoire
	9 - Valoriser nos initiatives locales
SOCIALE	10 - Favoriser la diversité et l'égalité des chances
	11 - Renforcer l'accompagnement des carrières, les synergies dans le développement de la mobilité interne et le développement des compétences
	12 - Faire de la démarche de vie au travail et de communication interne un levier stratégique d'engagement des collaborateurs
	13 - Renforcer la dynamique du dialogue social
ENVIRONNEMENTALE	14 - Réduire notre impact environnemental
	15 - Promouvoir des produits de qualité et des services responsables

Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adhéré en 2015 au Comité 21, réseau d'acteurs engagés dans la mise en œuvre opérationnelle du développement durable et s'est engagé le 19 décembre 2018 aux côtés d'autres entreprises sur des initiatives en matière d'accès solidaire aux produits et services en matière de formation et d'apprentissage sur 2019 et 2020 en complément des mesures gouvernementales prises en faveur du pouvoir d'achat.

Cette démarche RSM fait partie intégrante du plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde<sup>[1]</sup> du groupe élaboré en 2018 avec les collaborateurs et qui affiche notamment les ambitions suivantes :

- 100 % des collaborateurs formés à la transformation ;
- égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance ;
- financements de projets à fort impact climatique en hausse de 30 % ;
- réduction de l'empreinte carbone groupe de plus de 30 %.

La mission du CIC consiste également à poursuivre son engagement pour un développement durable des territoires où il est implanté, entre autres, par sa gestion responsable, son offre de services, le soutien à des initiatives à impact social et environnemental positif.

Ses correspondants présents dans chacune des entités du groupe travaillent en collaboration avec l'équipe RSM intégrée à la direction des risques et de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Parallèlement à la démarche groupe, des groupes de travail et des comités dédiés en fonction des thématiques et des actions menées peuvent être constitués dans certaines entités du groupe. De même des initiatives dans ce domaine peuvent faire l'objet d'une validation au niveau de comités de direction et des engagements pris par certaines entités du groupe. À titre d'exemple, la Banque de Luxembourg est membre du réseau d'entreprises IMS Luxembourg, antenne nationale de l'organisation CSR Europe qui œuvre pour le développement de politiques de RSE au Luxembourg.

[1] Consultable à l'adresse : [http://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/bfcm/pdf/2018\\_11\\_13\\_CP\\_PMT5Y.pdf](http://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/bfcm/pdf/2018_11_13_CP_PMT5Y.pdf)

## 4.5 UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2018, le groupe CIC compte 20 327 <sup>[1]</sup> salariés inscrits, se répartissant comme suit :

- banques : 17 231 ;
- filiales françaises : 1 290 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 806.

L'engagement, l'implication des collaborateurs est un facteur clé de réussite du développement du groupe et de ses performances financières. La politique sociale du CIC vise à créer les conditions pour accompagner au mieux les transformations profondes qui impactent les métiers du groupe et à permettre de relever les défis financiers, réglementaires et comportementaux en favorisant le développement des carrières et le bien-être au travail.

### 4.5.1 La formation, facteur d'adaptation et de développement des collaborateurs

La formation a pour objectif d'accompagner les évolutions stratégiques du groupe afin de maintenir sa compétitivité, de répondre aux obligations réglementaires et d'accompagner l'évolution professionnelle des collaborateurs en les aidant à s'adapter aux évolutions rapides de leur métier.

S'agissant des collaborateurs du réseau commercial, la formation est une priorité et se développe autour de 3 axes :

- les actions stratégiques incontournables liées à l'acquisition de nouvelles compétences (nouvelles offres, réglementations, technologies...) ou sur une durée pluri annuelle liées au renforcement des compétences (techniques, méthodologiques, comportementales) ;
- les parcours métier d'initiation et d'approfondissement ;
- les actions individuelles de renforcement des compétences.

Une grande partie des formations est assurée par CM-CIC Formation, centre de métier de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cela se traduit par la mise en place de formations au plus près des besoins du collaborateur pour une acquisition durable des compétences. En 2018, environ 50 % des formations du réseau sont relatives aux parcours métiers.

CM-CIC Formation privilégie une approche dite de *blended learning* combinant formation présentielle et formation distancielle. Les modules d'*e-learning*, les e-vidéos, les classes en réseau, etc. sont considérés comme des outils complémentaires aux formations présentielles qui servent d'avantage aux stagiaires à expérimenter des situations, échanger et co-construire qu'à acquérir un savoir. Le groupe dispose de 3 centres de formation implantés dans le Bas-Rhin, l'Essonne et la Loire-Atlantique qui permettent de réunir dans le cadre des parcours métier, des promotions de collaborateurs qui exercent le même métier dans un but de partage d'expérience et d'entraînement.

L'école des directeurs et directrices du CIC, lancée en 2017, propose un cycle de formation de 5 mois à la fois théorique et pratique s'adressant à de futurs directeurs d'agence. Ce cycle a pour objectif de leur donner les moyens d'appréhender au plus près les évolutions et les enjeux de la banque de demain.

Tous les collaborateurs disposent d'une plate-forme de formation à distance FORMAD qui intègre des modules dynamiques et interactifs. La page d'accueil est personnalisée et le catalogue propose des formations ciblées en fonction du métier exercé. Tous les ans, de nouveaux *e-learning* sont mis en ligne. Ainsi en 2018, les formations à distance ont représenté 30 % des formations contre 14 % en 2017 <sup>[2]</sup>. En dehors de *e-learning* réglementaires notamment sur le Règlement général de protection des données personnelles (RGPD) avec près de 89 % des collaborateurs du groupe formés par CM-CIC Formation <sup>[2]</sup> [SOT105], 2018 a été marquée par la poursuite de la formation stratégique. Avec un apprentissage spécifiquement dédié à la transformation digitale de la banque « Le digital et moi » et aux moyens pour interagir avec les clients et les autres acteurs du groupe « La technologie au service de l'humain », cette formation a pour objectif d'accompagner les collaborateurs dans l'appropriation des nouvelles technologies. Si cette formation a été déployée pour les conseillers et directeurs d'agences, certains modules ont aussi été suivis par l'ensemble des collaborateurs. L'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) précise également les modalités de formation pour les autres métiers, les formations non liées aux techniques propres à chaque métier et les moyens de formation individuelle à l'initiative des salariés : congé individuel de formation (CIF), validation des acquis de l'expérience (VAE), bilan de compétences, conseil en évolution professionnelle (CPE), compte personnel formation (CPF).

En 2018 le budget formation a représenté 6,4 % de la masse salariale avec un total de plus de 697 000 heures de formations <sup>[3]</sup>, soit 36 heures par salarié. L'objectif du plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde du groupe est de former 100 % des collaborateurs à la transformation. À fin 2018, les formations proposées par CM-CIC Formation en la matière ont été suivies par 76 % des collaborateurs <sup>[2]</sup> [SOC122].

Des données quantitatives concernant la formation figurent à la fin de la déclaration (indicateurs SOC46 à SOC50).

[1] Données RH.

[2] Données concernant l'ensemble des collaborateurs formés par CM-CIC Formation dont ceux du groupe CIC.

[3] Contrairement à 2017, toutes les formations en *e-learning* et non uniquement celles constituant un prérequis à une formation présentielle sont prises en compte.

## 4.5.2 Une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

En mars 2016, un accord groupe relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) a été signé pour 3 ans dans le but de permettre aux entreprises bénéficiant de cet accord de disposer en permanence des compétences nécessaires à leur(s) activité(s), à leur évolution et à leur développement. Les outils de la GPEC sont à la disposition des collaborateurs pour acquérir et actualiser les compétences nécessaires à l'exercice de leur fonction, et en acquérir de nouvelles pour évoluer dans leur poste ou vers une autre fonction dans le cadre de la gestion de carrière.

### 4.5.2.1 Anticiper les évolutions des métiers

Avec l'entrée en vigueur des accords signés en 2017 formant le statut commun des salariés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la nomenclature des emplois du groupe a été aménagée pour y inclure des fonctions spécifiques exercées dans les entreprises du CIC. Cette nomenclature des emplois unique permet un suivi de l'évolution des métiers et des compétences nécessaires pour les exercer. Des actions sont engagées en fonction des besoins des entreprises mis en évidence en postes ou en compétences, ainsi que des besoins constatés de formation ou d'évolution pour les salariés dont les postes évoluent. Il peut s'agir de mesures d'ajustement des effectifs, de mobilité, le cas échéant, de formation d'adaptation ou de reconversion, en respectant les objectifs d'égalité professionnelle. Une commission de suivi constituée des délégués syndicaux groupe a pour rôle d'examiner les bilans intermédiaires une fois par an et de faire des propositions dans le cadre des plans d'actions, de suivre l'évolution des métiers, d'émettre des avis sur les outils et les mesures d'accompagnement mis en place, de suggérer des améliorations, de formation s'inscrivant dans le cadre de la GPEC et pouvant le cas échéant être intégrées aux plans de formation.

### 4.5.2.2 Le collaborateur, un acteur de son projet professionnel

L'Entretien Professionnel est le moment d'échange privilégié entre managers et collaborateurs visant à faciliter les adaptations aux changements et la progression de chacun dans le groupe. Il permet d'apprécier le niveau des compétences du collaborateur, de fixer des voies de progrès dans le poste et de faciliter des évolutions futures sur la base des progrès réalisés et des réussites constatées et peut intégrer un volet de mobilité fonctionnelle et/ou géographique. L'application TalentSoft qui structure cet entretien et qui est ouverte à tous les collaborateurs, gère aussi l'Entretien Retour d'Absence. L'entretien est un des dispositifs de détection des collaborateurs à hauts potentiels.

### 4.5.2.3 Favoriser la mobilité

Dans le cadre des accords formant le statut commun, des négociations sur la mobilité ouvertes fin 2017 ont abouti à un accord de groupe portant sur la mobilité géographique afin d'harmoniser les conditions de mobilité applicables à tous les salariés du groupe. La volonté des entreprises du

groupe de favoriser la mobilité interne, et de recruter prioritairement parmi les salariés du groupe y est ré-affirmée. La mobilité est considérée par le groupe comme un élément clé de l'évolution professionnelle et du déroulement de carrière qui entretient les facultés d'adaptation des salariés et leur ouvre de nouvelles perspectives dans un environnement en perpétuelle évolution.

Les salariés du groupe bénéficient de l'applicatif « JOBS ». Cette bourse aux emplois facilite la recherche des offres publiées sur l'ensemble du territoire et à l'étranger et permet de créer des alertes pour être informé de nouvelles opportunités qui répondent aux attentes de l'utilisateur. La nomenclature des emplois unique contribue à mieux appréhender les postes proposés. Une bibliothèque des fiches emploi-compétences groupe est aussi disponible sur le site Intranet des collaborateurs. Les fiches sont réparties en 12 familles et présentent pour un emploi donné : la mission, les activités principales, les compétences requises pour exercer ces activités, les principaux emplois de proximité (ceux dont le collaborateur peut venir pour exercer cet emploi et ceux vers lesquels il peut aller après une affectation réussie à cet emploi). Pour un même emploi, sont proposées une fiche synthétique et une fiche exhaustive complétée des niveaux requis pour les compétences métier, le détail des compétences métier et des définitions des compétences générales. Un guide pour faciliter les démarches des collaborateurs et définir les règles pratiques de mobilité groupe est disponible sur l'outil Intranet.

### 4.5.2.4 Recruter pour l'avenir

Fin 2018, une campagne pour attirer les meilleurs talents a été lancée autour des valeurs du CIC : l'esprit d'initiative, l'esprit constructif, l'esprit *challenger*, et l'esprit de simplicité. L'embauche de jeunes talents au CIC passe notamment par le recours à l'alternance et à l'apprentissage pour laquelle une politique volontariste est menée, basée sur la qualité des candidats, tout en veillant à ce que les conditions de leur accueil soient optimales et avec comme objectif de les embaucher à l'issue de leur contrat. Le CIC continue de développer des liens privilégiés avec de nombreux établissements d'enseignement supérieur, notamment lors de rencontres métiers, de journées de recrutement, de forums sur les métiers, etc. Les techniques de recrutement évoluent aussi avec le recours à des outils offrant un parcours candidat plus dynamique et innovant, comme une solution d'entretien vidéo différé qui permet aux candidats de s'exprimer au-delà de leur CV et au recruteur de découvrir davantage leurs personnalités.

4 451<sup>[1]</sup> collaborateurs ont été recrutés en 2018 en CDI ou en CDD (+ 2,7 %). La part des collaborateurs du périmètre (retenu pour les indicateurs sociaux) ayant moins de 30 ans est stable et représente près de 20 % de l'ensemble de l'effectif.

Des dispositifs d'intégration permettent d'accompagner les nouveaux collaborateurs. Ainsi, les collaborateurs récemment embauchés dans le réseau bénéficient d'un parcours métier conjuguant formation théorique, journées d'immersion et d'application en agence et autoformation. Par ailleurs, dans les filiales, des formations spécifiques ou tutorats sont également mis en place pour les nouvelles recrues.

[1] Se référer aux indicateurs SOC13 à SOC17, sur le périmètre comptable consolidé comme indiqué dans la note méthodologique figurant à la fin de la déclaration.

## 4.5.3 Un employeur qui favorise l'implication de ses collaborateurs de façon durable

### 4.5.3.1 Des emplois pérennes

L'effectif total <sup>[1]</sup> du groupe est stable par rapport à fin 2017 (20 327 salariés). Les banques enregistrent une diminution de leurs effectifs de 207 collaborateurs (- 1,2 %). Les filiales françaises voient leur effectif augmenter de 86 salariés (+ 7,1 %). L'effectif des établissements situés à l'étranger progresse aussi de 116 salariés (+ 6,9 %).

Sur le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après [entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA] qui dénombre 19 520 salariés (personnes physiques), 96,2 % sont en contrat à durée indéterminée (CDI).

Le CIC affiche un taux de *turnover* (SOC27) de 4,3 %, stable par rapport à 2017 (SOC123). Des données concernant les embauches et les licenciements sont présentes dans le tableau des indicateurs sociaux.

### 4.5.3.2 Une politique de rémunération transparente et incitative

Les éléments de la rémunération fixe sont décrits en annexe de la nouvelle convention de groupe disponible sur l'Intranet. Chaque emploi est positionné dans une grille de classification groupe sur un ou plusieurs niveaux. À chaque niveau de classification correspond une fourchette de salaire de base. La grille de classification, la grille des salaires de base de l'année et les règles de changement de niveau, les critères de décision et le montant minimum des augmentations individuelles sont publiés. Les fonctions et les rémunérations ne peuvent faire l'objet de discrimination.

Par ailleurs, un bilan social individuel (BSI) électronique annuel permet au collaborateur de prendre connaissance des composantes de sa rémunération globale de l'année antérieure et de leur évolution. Il rappelle aussi les autres avantages dont celui-ci bénéficie en tant que salarié du groupe et indique où trouver des informations complémentaires. Le BSI est disponible dans DOCRH, outil dans lequel les salariés ont accès aux documents qui les concernent (BSI, bulletin de paye électronique, attestations formations...). Les salariés ont par le biais de l'espace Intranet, « l'univers du salarié », accès à différents outils et documentations.

Un rapport annuel sur les politiques et pratiques de rémunération des collaborateurs dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise est communiqué à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et publié sur le site Internet du groupe.

En fin d'année, les salariés ont été préparés à la mise en œuvre en 2019 de la réforme sur le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu avec la présence sur leur feuille de paie de novembre du taux de prélèvement appliqué aux revenus de 2019, du montant simulé de leur prélèvement à la source, du montant simulé de leur salaire après prélèvement à la source, et de l'indication des démarches à suivre en cas de besoin.

La masse salariale brute des collaborateurs en CDI est de 909,1 millions d'euros, en augmentation de 2,6 % par rapport à 2017. Des données quantitatives concernant la rémunération figurent à la fin de la déclaration (indicateurs SOC73, SOC107 à 109 et SOC80).

### 4.5.3.3 Des collaborateurs associés à la performance globale du groupe

Cette année, le taux global de l'intéressement et de la participation versés en 2018 au titre de l'année 2017 a été porté à 12,00 % de la masse salariale

(9,5704 % d'intéressement et 2,4296 % de participation) après décision de la direction d'accorder un supplément d'intéressement de 1,6653 % en dépit d'une surtaxe exceptionnelle de l'impôt sur les sociétés imposée aux grandes entreprises et pesant sur la rentabilité nette du groupe. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 20 396 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 97,6 millions d'euros. Par ailleurs, les salariés ayant fait au moins un versement au PEG de 370 euros ont bénéficié de 19,7 millions d'euros d'abondement avec un montant d'abondement nettement supérieur à celui des années passées.

Une information complète sur l'épargne salariale a été mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs sur l'Intranet (vidéo, autoformation, documentation).

En 2018, de nouveaux accords ont été signés pour la période 2018-2020 portant sur les règles qui définissent l'intéressement et la participation dont bénéficient les salariés du périmètre de statut unique. Ces accords :

- améliorent la lisibilité et la transparence de la base de calcul de l'intéressement ;
- améliorent la bonification sur les salaires les moins élevés pour le calcul de la répartition de l'enveloppe d'intéressement et de la réserve spéciale de participation (cette mesure concerne souvent des collaborateurs jeunes en début de carrière) ;
- et augmentent le plafond du taux cumulé d'intéressement et participation par rapport au salaire annuel brut.

Par ailleurs, il n'existe pas de plan d'options de souscription ou d'achat d'actions au profit des dirigeants du CIC.

### 4.5.3.4 Une politique de protection sociale avancée

En matière de complémentaire santé, la part de la cotisation du régime général prise en charge par le groupe est supérieure à celle prévue par la loi. Ce système à cotisation proportionnelle au salaire favorise les revenus les moins élevés. D'autres mesures profitent aussi aux familles en amélioration des dispositions prévues par la convention collective. Au niveau de la prévoyance, les salariés bénéficient également d'une protection de qualité financée en grande partie par le groupe notamment concernant le maintien du salaire pendant 3 ans en cas de longue maladie et un niveau de revenu maintenu jusqu'à la retraite en cas d'invalidité. Il est également prévu dans les garanties du régime des salariés :

- au niveau des bénéficiaires du capital décès, le versement de la majoration par enfant à charge versée directement aux enfants à charge, ce qui permet de tenir compte de l'évolution des situations familiales ;
- des formules de calcul de la rente d'un conjoint adaptées au recul de l'âge de départ à la retraite afin d'éviter que les conjoints des salariés âgés ne touchent aucune rente viagère ;
- du versement de la rente éducation aux enfants qui poursuivent leurs études ou sont infirmes jusqu'à leurs 28 ans.

Pour la retraite, les collaborateurs du groupe CIC bénéficient, en complément des régimes obligatoires de base de la sécurité sociale et complémentaire ARRCO-AGIRC, d'un régime de retraite supplémentaire par capitalisation, « CIC Retraite », entièrement financé par l'employeur. Ils ont la possibilité d'effectuer des versements volontaires et d'affecter des droits issus du compte épargne temps (CET) au dispositif. Un deuxième dispositif permet aux salariés de se constituer un complément de retraite en alimentant un PERCOG par le versement de l'intéressement, ou la participation, par des versements volontaires ou par transfert de droits issus du CET.

[1] Données RH.

## 4.5.4 Une entreprise qui favorise l'égalité des chances et la diversité

L'interdiction et la lutte contre toute forme de discrimination (SOC69), le respect de l'équité professionnelle entre les femmes et les hommes (SOC56) font partie des engagements des managers du groupe et figurent sur l'Intranet : « Manager : les bonnes pratiques ». Une charte relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe existe depuis 2016. Par ailleurs, dans toutes les entités du groupe, les collaborateurs des DRH en charge des missions de recrutement ont suivi une formation à la non-discrimination à l'embauche pour se conformer à la loi 2017-86 relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 janvier 2017 (article 214).

### 4.5.4.1 Politique en faveur de l'égalité hommes/femmes (SOC 56)

L'accord relatif à la GPEC inclut l'objectif d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Il stipule qu'une attention particulière sera portée à la représentation équilibrée des hommes et des femmes dans les différents emplois. Le cas échéant, une entreprise doit mettre en place une politique d'encouragement, voire de sollicitation notamment envers les femmes ou les hommes lorsqu'ils sont sous représentés dans un emploi, en particulier quand ce dernier est porteur d'évolution professionnelle.

Au niveau des banques et de certaines filiales, des accords ou engagements existent ou sont intégrés dans des accords plus larges comme celui de CIC Ouest sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle ou celui de CIC Nord Ouest avec un accord relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. En matière d'égalité hommes/femmes, ces accords portent sur la promotion de l'égalité professionnelle entre femmes et hommes au moment du recrutement, l'égalité de traitement en matière de qualification, de classification, de rémunération, sur la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle et font l'objet d'un suivi. Des enveloppes d'attributions individuelles spécifiques pour réduire les écarts salariaux identifiés ont été définies dans le cadre d'accords sur les négociations annuelles obligatoires (NAO).

À travers son initiative « Impact f », la Banque de Luxembourg encourage les femmes à prendre des responsabilités et à reconnaître qu'elles ont des atouts à faire valoir dans l'entreprise et pour l'intérêt de l'entreprise. Cette initiative comprend notamment des séminaires de développement personnel, des campagnes de sensibilisation pour l'ensemble des collaborateurs et du mentorat.

Par ailleurs, les engagements du CIC Ouest pour le « Printemps des Fameuses » et aussi le prix « Jeune Pousse » de l'association Femmes du Digital de l'Ouest, permettent de donner en interne un retentissement fort et particulier à la volonté de la banque de promouvoir les femmes. Dans la continuité, des portraits de « Fameuses de CIC Ouest » ont été publiés sur l'Intranet.

Enfin, l'application REV REM (pour REvision de REMunération) apporte des informations précises sur l'historique et le positionnement de la rémunération de chaque collaborateur et permet aux managers de saisir les propositions dans le cadre de l'enveloppe annuelle allouée. REV REM restitue des synthèses permettant de vérifier que les propositions préservent ou améliorent l'équité entre les femmes et les hommes.

Ainsi, 4 108 femmes sont cadres ou managers en CDI en progression de 3,8 % par rapport à 2017. 43,9 % des cadres ou managers promus ont concerné les femmes en 2018 contre 39 % en 2017. Le passage au statut commun avec des grilles de rémunérations différentes entre 2017 et 2018 impactent pour partie ces évolutions. Le plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde du groupe vise l'égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance. En 2018, le rapport est de 46 % de femmes à ces postes (pour 54 % d'hommes) soit une progression de 3 points par rapport à 2017 (SOC126).

La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure en fin de déclaration sur le périmètre comptable consolidé comme indiqué dans la note méthodologique.

### 4.5.4.2 Actions en faveur de la diversité (SOC69)

Le CIC est partenaire du portail « Mon stage de troisième » et accueille des stagiaires collégiens issus des quartiers prioritaires.

Certaines entreprises poursuivent leurs propres actions. Ainsi :

- CIC Nord Ouest diversifie les profils des candidats à l'embauche dans le cadre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. Le partenariat avec le cabinet Mozaïc RH, spécialisé dans le recrutement des diplômés de la diversité en vue de diversifier les candidatures, a été renouvelé pour 2018 et 2019 ;
- CIC Lyonnaise de Banque intervient dans le cadre du dispositif « 100 chances, 100 emplois » (participation à des sessions d'entretiens et de rencontres sur Marseille) dont l'objectif est d'accompagner vers l'emploi des jeunes adultes grâce à un réseau d'entreprises locales, de lutter contre les discriminations et de favoriser la diversité ;
- De son côté, la Banque de Luxembourg est signataire de la charte de la diversité *Lëtzebuerg* dont l'objectif est d'inciter les entreprises à respecter et à promouvoir la diversité. Des actions de sensibilisation et d'information en faveur de la diversité sont menées auprès des collaborateurs notamment à l'occasion du *Diversity Day*.

### 4.5.4.3 Emploi et Insertion des personnes handicapées (SOC70)

Mise en place en juin 2016, la charte groupe relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe, affiche les objectifs du groupe en matière de handicap :

- favoriser le recrutement et l'intégration des travailleurs handicapés ;
- maintenir dans l'emploi les salariés dont le handicap apparaît ou évolue en cours de carrière ;
- permettre l'accès des travailleurs handicapés à la formation dans les mêmes conditions que tout autre salarié ;
- promouvoir des mesures d'aides et d'accompagnement en faveur des travailleurs handicapés ;
- mettre en place une communication interne pour informer les collaborateurs sur le handicap.

Dans le prolongement de cette charte, des accords relatifs à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ont été signés (comme au CIC Est en 2018) ou des engagements spécifiques pris dans le cadre d'accords plus larges sur l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail comme au CIC Nord Ouest et au CIC Lyonnaise de Banque.

En l'absence d'accords spécifiques, des dispositifs existent pour favoriser l'insertion des handicapés. Ils se traduisent essentiellement par des mesures en faveur des salariés handicapés et portent sur la participation à l'acquisition de matériel lié au handicap, l'accompagnement dans les démarches administratives, l'octroi de congés pour ces démarches, la prise en charge de l'agencement du poste de travail, l'aménagement si le handicap l'exige des horaires de travail, l'adaptation des conditions matérielles de la formation professionnelle au handicap. Au CIC Est, des permanences avec une société spécialisée dans le handicap ont été mises en place pour accompagner les collaborateurs dans leurs démarches déclaratives.

Il existe un/des référent(s) handicap dans certaines entités. L'objectif est de communiquer et sensibiliser les salariés sur la perception du handicap, d'expliquer l'intérêt de la démarche RQTH<sup>[1]</sup> pour le maintien dans l'emploi, d'accompagner les salariés vers la reconnaissance en qualité de travailleurs handicapés (TH), d'apporter des conseils en terme de comportement à adopter face à la question du handicap et dans certaines entités de mener des actions pour favoriser le recrutement direct de collaborateurs en situation de handicap. Ainsi au CIC en IDF, plusieurs actions ont été menées tout au long de l'année pour changer le regard des collaborateurs sur le handicap :

- 3 quiz sur la RQTH, le handicap invisible et le maintien dans l'emploi, relayés ensuite par des web-conférences ;
- lors de la semaine du handicap : exposition de sensibilisation interactive « Qui est qui ? » [exposition de 10 portraits de personnes engagées en faveur du handicap. Certaines sont en situation de handicap, d'autres non... Les visiteurs devaient associer les 10 parcours de vie qui leur étaient proposés aux 10 portraits. Pour que tous les collaborateurs participent à cette manifestation, chaque jour, les 10 portraits, exposés dans les locaux du siège, étaient transmis aux agences], ateliers Handi Simul dans 2 bâtiments centraux, et participation au salon de recrutement Handi Réussites spécial Femmes ;
- atelier d'immersion en réalité virtuelle en agence.

Par ailleurs, CIC Ouest a mené une opération de lutte contre les préjugés vis-à-vis du handicap à l'intérieur de l'entreprise en soutenant la première édition du « HandiRun Entreprises » portée par l'association « Courir et avec » à laquelle certains salariés ont participé.

Certains travaux sont également confiés à des ESAT (établissements et services d'aide par le travail) ou à des EA (entreprises adaptées).

CIC Est fait partie du collège des entreprises de l'association Léa qui agit pour le développement de la performance des entreprises adaptées en Alsace [augmentation et pérennisation des prestations de services réalisées par les EA, formations qualifiantes des salariés des EA reconnus travailleurs handicapés, accompagnement de salariés TH des EA pour intégrer les entreprises du milieu ordinaire].

#### 4.5.4.4 Emploi des seniors (SOC69)

L'accord relatif à la GPEC a aussi pour but d'avoir une représentation équilibrée des générations Il souligne l'importance à ce que chaque unité de travail veille à ne pas perdre de compétences au moment du départ à la retraite.

### 4.5.5 Une entreprise soucieuse des conditions et de la qualité de vie au travail (SOC45)

#### 4.5.5.1 Des actions de prévention, de suivi au niveau de la santé et de la sécurité des collaborateurs et du harcèlement

Pour l'ensemble des entreprises relevant de la convention groupe, il existe :

- un plan d'action relatif à la prévention du stress au travail. Les actions proposées pour prévenir, réduire et supprimer le stress au travail tiennent compte des travaux réalisés par le groupe de travail et de l'enquête réalisée auprès des collaborateurs par une société extérieure. Les actions de prévention portent sur l'agencement et l'équipement du poste de travail, l'adaptation du site Intranet, l'utilisation de la messagerie, le rôle et la formation de manager, la formation et l'accompagnement des salariés, l'organisation du travail ;

[1] Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

Les seniors bénéficient aussi de la sécurisation de leur parcours professionnel par le biais de l'entretien professionnel et les entretiens d'évolution professionnelle.

Le plan d'action sur le contrat de génération 2016-2018 s'est poursuivi. Il a pour objectifs : l'embauche durable des jeunes et le maintien des seniors dans l'emploi en favorisant l'employabilité et l'adaptabilité de l'ensemble des salariés par la formation et l'accompagnement dans les situations de changement. La direction du groupe s'engage notamment à maintenir les seniors dans l'emploi en gardant leur proportion dans les effectifs égale à celle constatée au 31 décembre 2015.

Par ailleurs, les futurs retraités de la Banque de Luxembourg et leurs responsables sont accompagnés dans le cadre d'un programme valorisant la transmission des connaissances pour une transition réussie et préparant à de nouveaux projets de vie.

#### 4.5.4.5 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective (SOC67) : les entités du groupe (sauf exception due à leur taille) réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (CE, CHSCT, DP). Les employeurs des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave. Les accords en vigueur : accord sur la négociation syndicale du groupe d'une part, et celui sur les fonctions de délégué syndical groupe CIC et sur la communication syndicale et sociale d'autre part, décrivent notamment les moyens mis à disposition des délégués syndicaux groupe et groupe CIC, les mesures de protection et d'évolution de carrière dont bénéficient ces derniers, les moyens mis à disposition pour la communication syndicale et sociale.
- Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (SOC64) : conformément à la loi, le CIC est attentif dans sa politique sociale à la promotion de l'élimination de ces discriminations notamment à travers les actions décrites dans les paragraphes 4.5.4.1 à 4.5.4.4.
- Élimination du travail forcé ou obligatoire (SOC65) et Abolition effective du travail des enfants (SOC66) : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

- en annexe du règlement intérieur de chaque entreprise concernée :

- une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence (une plaquette d'information sur la prévention des actes de harcèlement et de violence au travail a été distribuée aux collaborateurs),
- une charte de sécurité avec les règles s'appliquant à tous les collaborateurs du groupe et à toute personne habilitée ayant accès aux locaux, aux moyens informatiques et aux informations mises à disposition ou utilisés par le groupe,
- un livret sécurité qui détaille les procédures et consignes de sécurité à appliquer aux différentes situations qui pourraient se produire. Ce guide regroupe plusieurs thèmes et notamment la sécurité des locaux et des personnes physiques. Il est à disposition des collaborateurs sur l'Intranet.

Par ailleurs, en dehors de la procédure d'alerte dans le cadre de la prévention et de la lutte contre le harcèlement et la violence au sein du groupe, les collaborateurs disposent aussi de la faculté de signalement pour signaler tout manquement au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'aux normes professionnelles ou internes qu'ils peuvent constater dans le cadre de leurs activités.

Pour les entreprises concernées, une mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels et de la grille d'analyse de la pénibilité est effectuée annuellement. Pour prévenir certains risques spécifiques à l'activité : attaque à main armée, agression physique, incivilités, la mise à jour et le rappel des consignes de sécurité sont réalisés régulièrement.

Concernant les incivilités émanant de la clientèle, les collaborateurs disposent d'un applicatif informatique permettant de recenser les incivilités et contenant des recommandations concernant les mesures à prendre vis-à-vis des salariés concernés. Des formations à la gestion des incivilités sont déployées notamment pour les collaborateurs à l'accueil dans les agences. Ces collaborateurs doivent avoir suivi au préalable un module d'autoformation sur le sujet.

Différents documents (livret de sécurité, le référentiel de sécurité et le guide de sécurité du réseau du groupe, « Agir ensemble face aux incivilités (dans la relation clientèle) », « Prévenir tout acte de harcèlement et de violence au travail »...) sont mis à disposition sur Intranet ainsi que des modules d'autoformation [« Sécurité et prévention incendie » et « Sensibilisation à la sécurité-Protection des personnes et des biens »]. Des actions de sensibilisation sont régulièrement déployées comme celle rappelant la politique, les règles et consignes de sécurité aux utilisateurs de smartphone en 2018. Par ailleurs, des exercices de simulation d'évacuation en cas d'incendie, ou de prévention d'autres risques, comme le montage de barrières anti-crue à Paris, sont réalisés.

Des actions de prévention en matière de santé sont aussi menées :

CM-CIC Bail a réalisé en 2018 une action de formation au niveau des responsables de direction sur la détection de la dépression et une réunion d'information sur le cancer au travail avec l'association « Cancer@Work » auprès des collaborateurs et de la direction des ressources humaines.

La Banque de Luxembourg a organisé dans le cadre de ses formations managériales un séminaire sur la thématique « Faire face aux risques psychosociaux ».

Par ailleurs des informations sont diffusées sur Intranet concernant les mesures à prendre en cas de fortes chaleurs et canicule, initiation aux premiers secours en partenariat avec la Croix Rouge française, vaccination contre la grippe, mise à disposition d'une bibliothèque médicale sur la santé sur Intranet en Île-de-France...

De plus, la question sur d'éventuelles difficultés particulières d'articulation entre les responsabilités familiales et les responsabilités professionnelles est abordée lors des entretiens professionnels.

Des initiatives plus larges sont aussi mises en place dans certaines entités du groupe comme la création d'un espace « Travailler ensemble » sur l'Intranet de CIC Ouest destiné aux salariés du siège et qui présente notamment les règles de vie et de sécurité dans le bâtiment. Une charte de vie a été élaborée. Elle implique les salariés et repose sur 4 principes : le respect des autres, la responsabilité à l'égard de la qualité du lieu, la priorité à la sécurité des personnes et des biens, le partage de la démarche éco-citoyenne [RSE].

Le CIC a déclaré 120 accidents du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail (rechutes incluses).

L'absentéisme (SOC38) hors congés de maternité/paternité représente 178 408 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice (+ 7,7 % par rapport à 2017) (SOC124), soit 9,1 jours par collaborateur contre 8,5 jours en 2017.

Par ailleurs, le CIC participe activement à la couverture santé, prévoyance et retraite des collaborateurs (cf. paragraphe 4.5.3.4 Une politique de protection sociale avancée). L'ensemble des dispositifs est publié dans le menu « L'univers du salarié » sur Intranet.

## 4.5.5.2 L'amélioration de l'environnement du poste et de l'espace de travail

Elle se traduit par la recherche d'équipement, de mobilier ergonomique et par la prise en compte de l'orientation par rapport aux équipements et à la lumière, et parfois par des formations comme celle de la Banque de Luxembourg « Communication et cohabitation en *open space* » pour un service concerné.

## 4.5.5.3 La promotion des valeurs managériales du groupe

La promotion des valeurs managériales du groupe fait l'objet d'une charte de management groupe, afin de contribuer à la qualité de vie au travail. Des fiches management sont à la disposition des managers. Chacune d'entre elle traite de manière synthétique une situation managériale particulière, met en avant des pratiques recommandées et propose des pistes d'actions. L'ensemble des documents est disponible sur l'Intranet et accessible à tous.

## 4.5.5.4 Une organisation du travail modulée donnant droit à des jours de repos

Le nouvel accord sur le temps de travail, entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018, permet aux entités du groupe d'adapter leur organisation aux évolutions comportementales des clients et de moduler la réduction du temps de travail avec souplesse. Il tient compte des obligations de santé et de sécurité des salariés et doit permettre aux salariés de concilier vie privée et vie professionnelle. Compte tenu de la diversité des activités et des contraintes organisationnelles des entreprises relevant du nouvel accord, plusieurs formules de travail possibles ont été définies avec acquisition de jours de repos lorsque l'horaire hebdomadaire est supérieur à 35 heures (hors cycle). Les pratiques au sein du groupe sont harmonisées et simplifiées, c'est le cas par exemple de la période de référence pour l'acquisition des droits aux congés payés.

La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 5,6 % (indicateurs SOC29 à SOC32).

## 4.5.5.5 La recherche de l'équilibre des temps de vie

Comme indiqué au paragraphe 4.5.4.1, certains accords signés au niveau d'entités du groupe CIC contiennent des mesures pour renforcer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle en particulier au niveau de l'organisation et l'aménagement du temps de travail.

En 2018, un accord groupe sur l'accompagnement des salariés à l'utilisation des outils numériques et le droit à la déconnexion a été signé. Il rappelle notamment le droit des salariés de ne pas traiter des e-mails lus en dehors des heures de travail sauf urgence avérée. Un code de bonne conduite des outils de communication est inclus dans cet accord dans le but de veiller à une utilisation raisonnée, utile et efficace de ces outils. À cette occasion, des rencontres ont été organisées avec des directeurs d'agences afin qu'ils donnent leur point de vue sur le droit à la déconnexion et sur sa mise en œuvre auprès de leurs collaborateurs. Ces témoignages ont été publiés sur l'Intranet.

L'accord relatif à la GPEC précise par ailleurs qu'à l'occasion de l'entretien professionnel, la question de la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle peut être posée. En cas de difficultés, des solutions sont à rechercher.

Par ailleurs, l'accord sur le don de jours mis en place en 2015 et conclu pour 3 ans a été renouvelé cette année pour une durée indéterminée. Il prévoit la mise en place d'un fonds commun afin de mutualiser les dons faits par les salariés au niveau du groupe et non seulement, comme le prévoit la loi, la réalisation de dons de jours uniquement entre salariés d'une

même entreprise. Ainsi, les salariés qui ont besoin d'un don bénéficient des mêmes possibilités quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. La possibilité de recours au don a été étendue aux cas de maladie, handicap ou accident d'une particulière gravité du conjoint ou partenaire Pacsé.

Des mesures peuvent aussi être prises pour permettre au salarié de faire face à des contraintes liées à une mobilité géographique en dehors des frais de déménagement selon les accords en vigueur dans les entreprises du groupe.

## 4.5.6 Dialogue social \*

### 4.5.6.1 Relations professionnelles et bilan des accords collectifs \*

Conformément à la loi Rebsamen relative au dialogue social et à l'emploi, les règles de consultation et d'information des instances représentatives du personnel ont évolué depuis 2017 avec l'instauration de 3 grandes consultations annuelles du comité d'entreprise pour toutes les entités concernées :

- consultation sur la situation économique et financière de l'entreprise ;
- consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise ;
- consultation sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi.

Les consultations ponctuelles restent en vigueur. Les projets d'accords collectifs, leur révision ou leur dénonciation ne font cependant plus l'objet de consultation du comité d'entreprise.

La base de données économiques et sociales (appelée BDU base de données uniques) fournit les supports nécessaires à ces consultations selon des délais définis pour les comités d'entreprise (CE) et également pour le CHSCT de certaines entités françaises du groupe. Toutes les personnes habilitées à consulter la base sont informées à chaque mise en ligne d'un document dans cette base. D'autres données sont fournies mensuellement notamment sur les effectifs, les temps partiels, les CDD, etc.

Concernant les informations du CE, leur périodicité (annuelle, semestrielle, ponctuelle) est variable selon l'effectif des entités du groupe.

### 4.5.6.2 Des accords de progrès social (SOC83)

En 2018, ont été signés les accords groupe suivants :

- accord sur le don de jours au sein du groupe ;
- accord portant sur un supplément d'intéressement au titre de l'exercice 2017 ;
- accord groupe sur la mobilité professionnelle ;
- accord sur l'accompagnement des salariés à l'utilisation des outils numériques et le droit à la déconnexion ;
- accord de groupe relatif à l'intéressement au titre des exercices 2018, 2019, 2020 ;
- accord groupe de participation des salariés aux résultats de l'entreprise pour la même durée que celui sur l'intéressement ;
- avenants concernant le plan épargne groupe (n° 22 et 23), le plan d'épargne pour la retraite collectif groupe (n° 7 et 8), la convention de groupe (n° 2) et l'accord de groupe sur la mobilité géographique (n° 1).

Des accords spécifiques ont été signés au niveau de certaines entités du CIC.

En matière de santé et de sécurité (SOC84), 2 accords groupe ont été signés : l'accord sur le don de jours et l'accord sur le droit à la déconnexion. Présent dans tous les établissements du groupe d'au moins de 50 salariés, un CHSCT contribue à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et à l'amélioration des conditions de travail.

### 4.5.6.3 Satisfaction des salariés (SOC87)

Le CIC est classé pour la 2<sup>e</sup> année consécutive dans le palmarès « Meilleur employeur » de la revue Capital, 2<sup>e</sup> dans le secteur banque et services financiers (1<sup>er</sup> pour les banques de réseau) à partir de notes attribuées par ses propres collaborateurs mais aussi par ceux travaillant dans le même univers. Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction sont parfois menées dans certaines entités du groupe sur un sujet donné. Ainsi, en 2018, les salariés de CIC Ouest ont été invités à répondre à un questionnaire dans le cadre du suivi des risques psychosociaux. La Banque de Luxembourg a mené une action pour recueillir l'avis des collaborateurs sur la culture managériale au sein de la banque.

### 4.5.6.4 Sensibiliser les salariés à la RSE

Les actions de sensibilisation des salariés sont déjà présentes à travers plusieurs initiatives du groupe :

- existence de plan de déplacement entreprises ;
- offre d'épargne salariale ISR labellisée par le comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- dématérialisation des bulletins de paie, des BSI, des titres restaurants ;
- diffusion d'articles sur la RSE dans des revues internes comme « Le billet de l'ISR », présent dans la lettre hebdomadaire de CM-CIC Asset Management « Économie et marchés » ;
- espace « Être éco citoyen au travail » sur Intranet ;
- dans les métiers dans les offres proposées (ISR, épargne solidaire) ;
- et au niveau de la conformité et gestion des risques.

Elles ont été renforcées en 2018 par :

- des informations sur le handicap en entreprise pour favoriser le mieux-vivre ensemble ;
- des événements pour le lancement de l'offre exclusive de vélo à assistance électrique (VAE) pour les collaborateurs et la collecte de livres d'occasion ;
- la promotion de la RSE dans la revue interne semestrielle « Les cahiers de l'initiative » dédiée à ce sujet ;
- la mobilisation des salariés pour des actions solidaires ou en faveur de l'environnement (opération de recyclage des livres au CIC) ;
- l'intégration d'objectifs de RSM dans le plan stratégique 2019-2023 du groupe.



## 4.6 UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

Le CIC est un acteur engagé dans le développement de l'écosystème économique et social des territoires où il est implanté. Cet engagement se traduit par l'octroi de financements, l'offre de produits et services, répondant aux besoins de tous, tout en prenant en compte les enjeux et les principes d'un développement durable notamment en matière d'éthique et de déontologie.

### 4.6.1 Des offres de financement et des initiatives pour développer l'entrepreneuriat (SOT09)

#### 4.6.1.1 L'accompagnement des créateurs d'entreprises, auto-entrepreneurs et repreneurs d'entreprises

Parmi les nouveaux clients des marchés entreprises et professionnels en 2018, près de 77 % ont un chiffre d'affaires inférieur à 1,5 million d'euros. Avec l'offre CréaCIC, le CIC leur propose :

- un accompagnement permanent grâce à un réseau de chargés d'affaires formés à la création ou à la reprise d'entreprise, un programme d'entretiens réguliers de suivi de l'activité, des partenariats avec plusieurs réseaux (réseau Initiative France, Boutiques de gestion, ADIE...);
- des solutions spécifiques de financement ;
- des formules de protection sociale ;
- des réductions tarifaires adaptées sur les moyens de paiement et la gestion des comptes.

Les auto-entrepreneurs bénéficient également d'une offre adaptée.

Une charte création d'entreprise vient compléter le dispositif mis en place pour les créateurs/repreneurs d'entreprises qui repose sur un accueil adapté et efficace, un suivi fréquent et régulier pendant les 3 premières années de la vie de la future entreprise.

Pour les étudiants de moins de 28 ans qui souhaitent se lancer dans l'entreprenariat, le CIC propose le prêt Start Étudiants Entrepreneurs CIC à taux 0 % pour faciliter les premières démarches dans leur projet de création d'entreprise, un contrat professionnel global gratuit pendant un an pour la gestion de leur compte professionnel, l'appui de partenaires pour les accompagner et une offre e-boutique également gratuite pendant un an pour ceux qui souhaitent se lancer dans le e-commerce.

Un espace dédié à la création d'entreprise sur le site [www.cic.fr](http://www.cic.fr) et un espace d'échange « Entreprenons.fr » sont mis à la disposition des créateurs d'entreprises et de l'ensemble des entrepreneurs (TPE, artisans, commerçants, auto-entrepreneurs...) pour les aider dans leurs démarches en leur fournissant gratuitement des informations pratiques, juridiques, fiscales et sociales qualitatives accompagnées par des conseils et réponses d'experts.

#### 4.6.1.2 Le soutien à l'innovation

Le CIC s'engage aussi auprès des entrepreneurs innovants.

Une filière spécifique dédiée aux start-up et entreprises innovantes a été mise en place avec des chargés d'affaires spécialisés dans les réseaux bancaires et des offres et des mesures spécifiques.

Il propose, entre autres, le Prêt Entreprise Innovante avec une franchise de remboursement allant jusqu'à 2 ans afin de laisser à leur projet le temps de réussir. Une offre groupée de services dédiée aux entreprises *start up* a de plus été lancée fin 2018 (*Contrat Global Startup*).

Enfin, le partenariat inédit signé le 19 décembre 2018 entre la BEI et Crédit Mutuel Alliance Fédérale et qui se concrétisera par 300 millions de financements conjoints pour les PME et ETI innovantes et celles situées dans les régions de cohésion, permettra au CIC de répondre encore d'avantage aux besoins de ces entreprises en proposant des conditions financières particulièrement attractives.

Après l'ouverture en 2018 par le CIC Lyonnaise de Banque d'un lieu d'accueil connecté spécialement dédié à l'innovation avec des outils spécifiques, « CIC Place de l'innovation » à Lyon, un deuxième espace a été ouvert à Marseille cette année avec un lieu d'accueil dédié, une mise en relation avec des entrepreneurs, les acteurs régionaux de l'innovation (par exemple les incubateurs), des conseils en financement, les expertises du groupe et un partenariat avec Marseille Innovation qui doit permettre de pousser le modèle plus loin avec des compétences digitales dispensées sur place par des écoles. Par ailleurs, le site [www.cicplacedelinnovation.com](http://www.cicplacedelinnovation.com) s'est enrichi cette année d'un blog contribuant ainsi à la construction d'une communauté organisée autour d'un thème unique : l'innovation.

CIC Sud-Ouest offre également des solutions sur mesure aux « jeunes pousses innovantes », jeunes entreprises sur des secteurs à fort potentiel de croissance (nouvelles technologies, nouveaux services), des connexions avec l'écosystème local et un accompagnement à tous les stades de leur croissance avec des interlocuteurs dédiés « référents innovation ». Des conventions ont été signées avec des partenaires de l'innovation (pépinières, clusters ou incubateurs) comme l'association Bordeaux UNITEC (technopole située à Pessac).

Au niveau national, 43 chargés d'affaires entreprises sont depuis cette année dédiés à la filière *start up*.

CM-CIC Innovation, filiale de CM-CIC Investissement <sup>[1]</sup>, investit – et souvent réinvestit – ses propres capitaux pour accompagner des entreprises innovantes et structurer leur développement en capital amorçage (finalisation du prototype), capital création (premières ventes réalisées), capital-développement (croissance, international).

[1] CM-CIC Investissement et ses filiales, présentes sur l'ensemble du territoire national, accompagnent les entreprises du réseau dans la durée, à toutes les étapes de leur développement : capital-risque, capital-développement, capital-transmission, conseil en fusions et acquisitions.

Pour aller plus loin, en tant qu'actionnaire actif, CM-CIC Investissement aide les dirigeants de ses participations à ouvrir leur questionnement et à échanger avec d'autres entrepreneurs du portefeuille. C'est l'essence de « *Tech it Easy* », rencontre entre l'univers de jeunes sociétés innovantes et celui d'ETI, centrée sur une technologie à suivre qui entame un changement des usages. L'édition 2018 a porté sur les réalités virtuelles, augmentées et mixtes. Ces technologies ne sont plus dans leur phase expérimentale. L'heure est aux intégrations concrètes, aux innovations d'usages et aux premiers bénéfices de productivité. Elles sont aux portes des entreprises et leur impact s'avère très vite majeur partout où elles pénètrent. Les dirigeants présents à cette manifestation ont ainsi pu découvrir des cas très concrets grâce à un panel de huit intervenants venus présenter des applications dans les domaines de l'industrie, de la santé, du marketing ou encore de la culture.

Une des entreprises du portefeuille de CM-CIC Investissement a été lauréate du prix de l'innovation lors des Grands Prix du magazine CFNEWS 2018 de la Croissance Externe.

De son côté CM-CIC Asset Management a lancé en 2018 le fonds CM-CIC Global Innovation centré sur des sociétés innovantes dans le monde pour les investisseurs.

Des partenariats sont aussi noués avec des acteurs de l'innovation (cf. paragraphe 4.8.2.1).

## 4.6.2 Accompagner la digitalisation des entreprises

En matière de financement, une nouvelle gamme de crédits d'investissement a vu le jour fin 2018. Parmi ces crédits, le Prêt Transition Numérique a pour objectif de faciliter les projets de digitalisation des entreprises. Il s'agit de financer les investissements corporels et incorporels liés à la digitalisation des activités de l'entreprise dans un objectif de modernisation de ses outils et/ou de la transformation de son modèle économique par le numérique. Comme tous les autres prêts de cette gamme, il bénéficie de taux bonifiés.

En matière d'outils digitaux, le CIC propose déjà à ses clients une gamme de produits adaptés à leurs besoins :

- CIC e-factures by Epithète, un service complet de facturation et règlement en ligne qui s'adresse à l'ensemble des acteurs économiques et aux professionnels au sens large (associations, auto-entrepreneurs, TPE, PME/PMI, ETI, grandes entreprises) et leur permet de collaborer simplement avec leurs clients et fournisseurs, même s'ils ne sont pas eux-mêmes abonnés au service et d'échanger des commandes, des devis, des factures, des paiements, etc. Les développements complémentaires prioritaires par l'équipe projet seront livrés en 2019 et permettront aux réseaux de proposer à leurs clients des solutions répondant à leurs attentes ;

## 4.6.3 Des financements, des investissements et des services pour faciliter la transition énergétique (ENV53)

### 4.6.3.1 Des financements et des services pour les particuliers (SOT59)

Concernant l'immobilier, en dehors des Eco prêts à taux zéro (Eco PTZ et Eco PTZ complémentaires) pour certains travaux spécifiques d'amélioration de la performance énergétique d'un logement dans des bâtiments anciens, sont proposés des prêts développement durable long terme (encours : 1,8 million d'euros), et court terme (encours : 4,5 millions d'euros) pour les travaux bénéficiant du crédit d'impôt dans les bâtiments achevés depuis plus de 2 ans. À ces 3 produits existants s'ajoutent des Prêts Eco Énergie

### 4.6.1.3 Un acteur responsable et actif pour le développement des PME sur le long terme

CM-CIC Investissement et ses filiales qui exercent les activités de « haut de bilan » du groupe en accompagnant les entreprises dans la durée, à toutes les étapes de leur développement, sont signataires de la charte d'engagements des investisseurs pour la croissance de France Invest et s'engagent ainsi, au-delà des règles déjà fixées dans le code de déontologie de la profession et du cadre réglementaire défini par l'AMF en terme d'enjeux économiques, sociaux et humains, environnementaux et de bonne gouvernance. CM-CIC Investissement SCR est aussi actionnaire de l'agence LUCIE, créatrice du premier label de responsabilité sociale basé sur la norme ISO 26000.

Au 31 décembre 2018, les capitaux investis sur fonds propres s'élevaient à 2,3 milliards d'euros dont 88 % dans des entreprises non cotées et dans près de 359 participations.

CM-CIC Investissement propose l'offre « Expansion PME » destinée à répondre aux besoins de fonds propres et quasi-fonds propres inférieurs à 1 million d'euros des PME dans leur projet de croissance ou de transmission. L'offre « CM-CIC Transactions PME » permet, elle, d'accompagner les dirigeants actionnaires souhaitant céder leur entreprise *small cap* (valeur d'entreprise inférieure ou égale à 7 millions d'euros).

- le pack d'e-services chez CM-CIC Factor, filiale spécialisée dans la mobilisation de créances et l'affacturage qui propose dans son offre d'affacturage aux TPE-PME une gestion de leur poste clients 100 % digitalisée et sécurisée...
- la carte de paiement remplaçant les tickets restaurants papier et dont les fonctionnalités ont été enrichies en 2018 par la signature d'un partenariat avec Edenred – Ticket Restaurant® [Carte Ticket Restaurant CIC] ;
- une offre e-boutique pour accompagner les clients sur de nouveaux canaux de distribution en leur proposant selon leur besoin la création de leur e-boutique accompagnée par une agence web, une solution d'*e-paiement*, un financement préférentiel.

Par ailleurs des rencontres sont organisées régulièrement pour accompagner les dirigeants d'entreprises dans l'utilisation des outils digitaux : CIC Ouest dans le cadre de la *Nantes Digital Week* a ainsi réuni des professionnels qui ont pu échanger de façon très concrète avec des étudiants et formateurs de l'IMIE, école de la filière numérique et avec des professionnels référencés pour leurs pratiques digitales.

(régions Alsace, Bourgogne Franche Comté, Nouvelle Aquitaine...). Afin d'aider à la réalisation de travaux d'économie d'énergie, le CIC s'est associé avec Direct Energie et propose, aux particuliers, sur le site cic.fr, de réaliser un bilan énergétique gratuit de leur logement et des financements à des taux privilégiés.

De plus, le CIC propose une assurance habitation qui couvre les installations en énergie renouvelable (pompes à chaleur, géothermie, aérothermie, panneaux solaires photovoltaïques...) avec les biens sur lesquels elles sont installées. Il est aussi prévu une responsabilité civile production d'électricité en cas de revente d'électricité dès lors que des panneaux photovoltaïques sont déclarés.

Concernant les moyens de transports :

- des offres Eco-Mobilité ont été lancées fin 2018 avec des conditions très avantageuses pour les véhicules électriques et des conditions attractives pour les véhicules à essence sans malus écologique ;
- l'offre e-cyclo CIC a fait l'objet en 2018 d'un déploiement progressif dans le réseau. Il s'agit d'une solution de location avec option d'achat de vélo à assistance électrique (VAE) qui prend tout en charge (livraison, financement, entretien et assistance).

En matière d'assurance auto, les personnes adoptant un comportement écologique bénéficient d'offres attractives : réduction tarifaire si le véhicule parcourt moins de 6 000 km par an, si le conducteur de moins de 28 ans suit un stage de conduite, extension de la garantie dommages corporels du conducteur s'il utilise d'autres moyens de transport terrestres (transports en commun ou bicyclette plutôt que sa voiture pour les trajets domicile-travail). Les dommages à la bicyclette sont également couverts. De plus, la protection juridique automobile couvre les litiges concernant l'abonnement de transport ou la location de bicyclette. S'il s'agit d'assurer un véhicule électrique, la batterie et le câble de rechargement sont couverts au titre des garanties du contrat. Pour les véhicules de 3 ans et plus, le souscripteur qui accepte l'utilisation de pièces de réemploi garanties en cas de sinistre pour faire réparer sa voiture, bénéficie aussi d'une réduction tarifaire.

#### 4.6.3.2 Des financements d'équipements en énergie renouvelable pour les professionnels et les entreprises

Le financement des investissements consacrés à l'économie d'énergie, de haute performance énergétique peut désormais être réalisé avec le Prêt Transition Énergétique de la nouvelle gamme de crédits d'investissement à taux bonifiés créée fin 2018.

Le groupe CIC a aussi signé fin 2017 un accord avec la BEI visant à la mise en place d'une enveloppe de refinancement, valable 4 ans, sur des projets éoliens et photovoltaïques. Outre le refinancement, la BEI participera en risque à hauteur de 50 % sur les projets sélectionnés. En région, les projets financés en 2018 concernent essentiellement des installations de parcs photovoltaïques dont l'encours au 31 décembre 2018 a progressé de plus de 45 %.

Par ailleurs les professionnels et entreprises ont la possibilité de financer en crédit-bail l'acquisition de véhicules hybrides, électriques et de transports collectifs.

La production des financements en crédit-bail pour l'acquisition de véhicules électriques réalisée en 2018 a augmenté de près de 29 % par rapport à 2017 et celui des transports collectifs de plus de 23 %.

#### Développer les équipements en énergies renouvelables des agriculteurs

Des experts accompagnent les agriculteurs dans leurs projets d'équipement en énergies renouvelables de plus en plus performants.

En 2018, les investissements de ce type financés par le CIC pour les agriculteurs progressent de 44 %. Les projets photovoltaïques et ceux d'unités de méthanisation représentent respectivement 40 % et 58 % de ces financements.

#### 4.6.3.3 Le financement de « grands projets » en énergie renouvelable (SOT60) et les financements de projets <sup>[1]</sup>

Le groupe CIC a participé également à des projets plus importants en France et à l'étranger dans différents domaines.

En 2018, le département Financement de projets du CIC a financé 16 projets dont 8 dans les énergies renouvelables :

- 5 projets éoliens en France : il s'agit de cinq portefeuilles de parcs *on shore* totalisant environ 830 MW,
- un parc offshore de 860 MW en Mer du Nord (Royaume-Uni)
- et deux projets biomasse : unités de cogénération fonctionnant à partir de déchets de bois, l'un en partenariat avec le fonds Meridiam Transition alimentant en chaleur une usine de fabrication de pellets de bois en Champagne Ardennes et l'autre consistant en un portefeuille de deux centrales alimentant en chaleur des réseaux de chauffage urbain.

L'encours des projets énergies renouvelables (autorisations cumulées) fin décembre 2018 atteint 1,4 milliard d'euros, constitué principalement de projets éoliens (*onshore* et *offshore*), solaires et biomasse. Le CIC a également financé un portefeuille diversifié de centrales de cogénérations au gaz alimentant en chaleur des industriels dans des secteurs diversifiés.

Le plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde du groupe fixe la progression des financements de projets à fort impact climatique à 30 %. Cet objectif concerne dans un premier temps l'activité de la banque de financement notamment à travers les financements de projets.

Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation.

Ces financements font l'objet d'une procédure d'évaluation interne incluant des critères ESG décrite dans le plan de vigilance (paragraphe 4.7.2.3.3).

#### 4.6.3.4 Des investissements dans des entreprises respectueuses de l'environnement

CM-CIC Investissement et ses filiales participent aussi au développement de projets en investissant dans des entreprises dont les produits sont respectueux de l'environnement et performants au niveau consommation énergétique (fabrication de chaudières biomasse, panneaux solaires multi usages, aérovoltaiques capables de produire simultanément de l'électricité et de la chaleur).

[1] « Financement de projets » s'entend ici comme une catégorie bien précise de financement corporate, dite financement spécialisé (défini en particulier par l'article 147.8 du règlement européen 575/2013) et répondant à des critères précis. Ces critères, tels qu'homologués par l'ACPR en octobre 2012, sont utilisés pour fixer l'éligibilité des opérations au portefeuille CIC Financements de projets.

#### 4.6.4 Soutenir la démarche RSE des entreprises

Un nouveau Prêt Transition RSE accompagne les entreprises et professionnels qui souhaitent réaliser des investissements pour un développement responsable :

- au niveau social : amélioration des conditions de travail, plan de formation des équipes, équipement de matériels ;
- en terme d'économie d'énergie : création de nouveaux produits moins énergivores...

- sur le plan environnemental : solutions de recyclage des déchets, de réduction de la consommation de papier, mise en place de *process* de mise aux normes pour répondre à la réglementation, de solutions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, de mise en place d'outils d'analyse qui permettent de mesurer les impacts des actions sur l'environnement...

Une bonification est accordée après 2 ans d'amortissement si l'entreprise présente un audit RSE amélioré par rapport à celui communiqué à la banque au moment de la mise en place du prêt.

#### 4.6.5 Faciliter l'insertion des jeunes dans la vie

Pour chaque étape importante de la vie d'un jeune [apprentissage, études supérieures en France ou à l'étranger, permis de conduire, première installation, premier emploi, création d'entreprises...], le CIC propose des solutions sur mesure.

En particulier, les souscripteurs d'un prêt Études CIC bénéficient d'une aide à la recherche d'emploi complète (stratégie de recherche, rédaction du CV et de la lettre de motivation, préparation aux entretiens d'embauches...).

Dans le cadre d'une location d'appartement, le CIC propose d'avancer le dépôt de garantie demandé par le propriétaire et de procurer à celui-ci une garantie locative en cas d'impayés du loyer et des charges grâce à « Accès Locatif » et « Loca-Pass ».

Le CIC agit concrètement pour favoriser l'entrée des jeunes dans la vie active avec l'offre « Objectif Premier Emploi » qui propose la banque gratuite pendant un an, des contrats d'assurance adaptés et un prêt à un taux préférentiel pour financer les dépenses d'équipement ou d'installation.

Le CIC propose également le prêt permis à 1 euro par jour afin de faciliter l'accès à une formation à la conduite de véhicules de catégorie 2 roues (A1 et A2) et auto (B) dont le coût peut représenter un obstacle fort à l'obtention d'un emploi. Le montant des prêts mis en place dans le réseau bancaire s'élève à 8,2 millions d'euros au 31 décembre 2018.

Le groupe anime également un blog sur Facebook intitulé Jeunes Expat' qui est la page du CIC destinée aux jeunes qui souhaitent partir à l'étranger dans le cadre des études, d'un stage ou d'un travail.

4

#### 4.6.6 Être présent auprès des associations (SOT40)

Le nombre de clients d'organisations à but non lucratif (OBNL) dans le réseau bancaire enregistre une croissance de 6 % en 2018 par rapport à 2017. Le CIC propose notamment d'optimiser la collecte des dons (*Dynaflux Global Collect*) avec une délégation pouvant aller jusqu'à l'intégralité de la chaîne des dons, de l'appel aux donateurs à la réception des enveloppes, de l'encaissement des chèques à l'édition des reçus, de l'intégration des dons à l'enrichissement des fichiers. Le Pack Associations donne également la possibilité aux associations de proposer aux adhérents de régler par carte bancaire même sans avoir de site Internet. Le CIC propose aussi l'application « Lyf Pay », solution de paiement, de collecte de dons dématérialisée sécurisée par mobile, qui permet également aux associations de créer et développer leur relation avec leurs donateurs, en

utilisant le mobile comme nouveau canal de communication, de simplifier l'organisation et la gestion de leurs événements grâce à une solution allant de la vente de billets à l'encaissement et au paiement.

Des produits de financement et de placement adaptés à leurs besoins sont aussi proposés y compris en crédit-bail.

Certaines associations bénéficient aussi du Livret et de la Carte d'Épargne Pour les Autres que propose le CIC à la clientèle (cf. paragraphe 4.6.8.2).

L'engagement du CIC se traduit aussi par des partenariats avec les associations dans divers domaines (cf. chapitre 4.8 Acteur dans la vie culturelle et sociale). Présent au Forum National des Associations & Fondations, le CIC a été partenaire d'un atelier pratique « ISR et Fonds de Partage ».

#### 4.6.7 Le financement de projets à caractère social (SOT72)

Le CIC participe à la mise en place de financements pour la construction de logements sociaux et propose aux sociétés de HLM à travers l'offre Dynaflux Immobilier CIC et la filiale Euro TVS une solution pour le traitement des recouvrements des avis d'échéance de loyers et de charges.

## 4.6.8 Une offre de produits et services responsables

### 4.6.8.1 La promotion de l'Investissement Socialement Responsable (ISR) [SOT28]

CM-CIC *Asset Management* est :

- membre du FIR (Forum pour l'investissement responsable) depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR) ;
- membre du programme eau de CDP (ex *Carbon Disclosure Project*) depuis 2010, associé à son programme carbone depuis 2011 et à son programme forêts depuis 2013 ;
- membre depuis 2011 de l'ICGN (*International Corporate Governance Network*) ;
- adhérent au code de transparence AFG-FIR depuis sa création ;
- membre de l'initiative *Green Bonds Principles* depuis 2015 ;
- signataire des PRI (Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies) depuis 2012 ;
- signataire de l'appel de Paris pour le climat depuis décembre 2015 dans le cadre de la COP21 ;
- signataire de *Access to Medicine Index* depuis juillet 2017 ;
- signataire de la déclaration « Vers une généralisation de la notation extra-financière » depuis 2017 ;
- et du *Global investor statement to governments on climate change* depuis 2018.

L'offre de CM-CIC *Asset Management* se décline en 2 gammes ISR :

- les fonds ISR *best in class* : CM-CIC Objectif Environnement, CM-CIC Obli ISR, CM-CIC Moné ISR destinés aux investisseurs privés et aux institutionnels.

CM-CIC France Emploi, fonds solidaire de partage est désormais géré selon les principes ISR « best in class » et selon une démarche d'exclusion des secteurs du charbon (seuil de 20 % dans le chiffre d'affaires consolidé ou dans le processus de production) et du tabac. Ce fonds est géré en direct de façon diversifiée, avec 40 % d'actions. CM-CIC AM participe dans ce cadre à la solidarité des clients du groupe en versant un abondement à l'Association France Active ;

- la gamme de fonds ISR inter-entreprises « Social Active », créée par CM-CIC AM et CM-CIC Épargne Salariale, labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES).

Des fonds ISR dédiés sont aussi proposés.

Cette gamme de fonds gérés de façon responsable a été complétée par le lancement en 2017 de CM-CIC Green Bonds qui a obtenu le label gouvernemental Transition énergétique et écologique pour le climat (TEEC). Ce fonds est destiné à une clientèle de particuliers, d'épargne salariale et d'institutionnels et a pour objectif de contribuer au financement de la transition énergétique en adoptant une approche centrée sur des projets à forts bénéfices environnementaux. Son encours au 31 décembre 2018 est composé à hauteur de 99,2 % d'investissements en obligations vertes. Ces obligations sont sélectionnées dans le respect des *Green Bonds Principles* et de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance et de l'intérêt du projet à financer.

CM-CIC AM participe régulièrement à des conférences sur les enjeux et les pratiques de l'ISR. En particulier, elle est intervenue lors de la 4<sup>e</sup> édition des rencontres ISR et Performances organisée par Option Finance sur le thème des évolutions réglementaires dans le domaine de la finance durable.

[1] *Majeurs protégés et personnes faisant face au décès d'un proche.*

L'ISR est présent dans la lettre hebdomadaire « Économie et marchés » diffusée à l'intention de la clientèle et sur le site Intranet du CIC par CM-CIC AM à travers « Le billet de l'ISR ».

Un autre fonds BL Equities Horizon (labellisé Ethibel EXCELLENCE) est proposé par la Banque de Luxembourg en collaboration avec VIGEO et Ethibel.

Banque de Luxembourg Investments (BLI), la filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg a signé en 2017 la charte des Principes pour l'investissement des Nations Unies (UNPRI) et a mis en place une stratégie d'investissement selon les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

### 4.6.8.2 L'épargne et les placements solidaires encouragés

Le Livret d'Épargne Pour les Autres est un produit solidaire labellisé par Finansol. 50, 75 ou 100 % des intérêts annuels sont reversés sous forme de don à 1 à 4 associations partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes et UNICEF), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme), ou la recherche médicale (Institut Curie). La Carte pour les Autres permet de reverser à ces mêmes partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte. Grâce aux dons collectés tout au long de l'année 2018 avec ces 2 produits solidaires, le montant reversé en 2018 par le CIC aux associations partenaires a augmenté de plus de 27 % par rapport à 2017.

Le CIC propose aussi un fonds de partage pour soutenir l'emploi : CM-CIC France Emploi (labellisé Finansol) dont la moitié du résultat fait l'objet d'un don à l'association France Active qui accompagne et finance les entreprises solidaires qui créent ou consolident des emplois et les personnes en difficulté d'emploi qui créent leur entreprise.

Parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Sociale Active » labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), 4 FCPE sont solidaires (obli solidaire, équilibre solidaire, tempéré solidaire, dynamique solidaire).

### 4.6.8.3 L'accompagnement des personnes fragiles [SOT39]

#### 4.6.8.3.1 L'offre clientèle fragile ou vulnérable [1]

Le CIC veille à accompagner les clients qui traversent des situations de vie difficiles que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Les dispositifs bancaires mis en place sont décrits dans le plan de vigilance au paragraphe 4.7.2.3.3.

#### 4.6.8.3.2 Assurances et personnes fragiles

Au niveau des assurances, les personnes aux faibles revenus peuvent prétendre aux dispositifs d'État concernant leur couverture complémentaire santé. Sous conditions de ressources, déterminées par la Sécurité Sociale, elles peuvent bénéficier d'un contrat CMU-C ou avoir accès au contrat santé « Complémentaire santé ACS » réservé aux clients éligibles à l'Aide à la complémentaire santé.

Depuis janvier 2017, les emprunteurs du CIC, assurés aux ACM pour un emprunt lié à leur résidence principale, peuvent bénéficier du maintien de l'acceptation médicale. L'adhésion à l'assurance des emprunteurs ACM

leur donnera la possibilité d'être également couverts, dans le futur, aux mêmes conditions d'acceptation médicale, pour un nouveau prêt en cas de changement de résidence principale et ce sans aucune formalité médicale complémentaire, même si, depuis, ils ont rencontré un problème de santé.

Les emprunteurs peuvent également depuis l'an passé, remplir leurs formalités médicales en ligne. Ce développement s'inscrit dans la volonté d'améliorer le service aux clients et la fluidité des formalités médicales d'adhésion.

Par ailleurs, le CIC se conforme à la convention « AERAS » [s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé] conçue pour faciliter l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé.

La loi Santé du 26 janvier 2016 instaure le « droit à l'oubli » : d'une part, les personnes ayant présenté une pathologie cancéreuse sont dispensées, dans certaines conditions, de déclarer leur ancienne maladie au moment de demander une assurance pour un prêt ; d'autre part, la mise en place d'une grille de référence de pathologies permet de prendre en considération les progrès thérapeutiques au sein de la tarification médicale.

L'assurance dépendance proposée permet aux populations fragiles de financer leurs besoins futurs en la matière. Par ailleurs, les populations isolées pourront trouver dans notre offre obsèques une solution pour le financement de leurs funérailles à travers un mécanisme assurantiel mais aussi, grâce à l'offre en prestation, la garantie que celles-ci seront organisées selon leur volonté.

#### 4.6.8.3 Aider à la gestion de son budget

Le CIC s'attache aussi à proposer des produits permettant au client de maîtriser son budget :

- le service « Alertes CIC » qui envoie des messages d'alertes par e-mail ou SMS relatifs au(x) comptes (s) [solde, mouvements...], aux opérations de paiement, aux instruments de paiement [encours de carte bancaire...]. La fréquence de réception, les seuils et le sens de déclenchement des alertes sont à paramétrer par le client ;
- la fonctionnalité « Gestion de Budget » proposée sur les applications mobiles et sur [cic.fr](http://cic.fr), donne une vision synthétique et graphique des dépenses et des revenus. Elle a été enrichie cette année par une fonction d'agrégation de comptes provenant d'établissements secondaires internes ou externes au groupe ;
- des simulateurs de crédits sont également disponibles sur tous les sites des banques CIC ;
- le regroupement de plusieurs crédits existants en un seul crédit peut aussi être proposé, après étude, ce qui en facilite le suivi avec une seule mensualité et un seul interlocuteur ;
- par ailleurs, une politique sectorielle a été établie en 2017 sur le crédit à la consommation qui fixe les règles à respecter en matière de pratique marketing, commerciale, d'acceptation et de financement, de recouvrement, de prévention et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de traitement des données personnelles, de traitement des réclamations ;
- concernant le crédit en réserve, le taux défini selon l'objet est fixe et il est possible de bénéficier des meilleurs taux du moment sur la partie non débloquée, l'enveloppe tant qu'elle n'est pas utilisée ne coûte rien, le montant et la mensualité sont adaptés au budget du client, le remboursement du crédit peut se faire à tout moment sans frais ;
- dans la nouvelle offre « Assur Prêt », assurance emprunteur, le calcul de la prime est déterminé au moment de l'adhésion afin que l'emprunteur ait connaissance à l'avance de l'ensemble des primes annuelles.

De plus, compte tenu des changements à venir sur la trésorerie des clients liés à la mise en place du prélèvement à la source en 2019 avec des modalités de paiement de l'impôt différentes, des formations ont été déployées pour accompagner et intégrer le prélèvement à la source dans le conseil aux clients.

#### 4.6.8.4 Des offres responsables en matière de santé et de sécurité (SOT80)

En matière de santé, par son activité bancassurance, le CIC propose des produits d'assurance santé, prévoyance, de dépendance individuels pour les particuliers, les travailleurs non salariés, et collectifs pour les entreprises. En complément d'une offre de complémentaire santé pour tous les salariés du privé, modulable pour les entreprises, il est proposé une surcomplémentaire santé. Cette dernière vise à compléter les prestations versées par les régimes de base et complémentaires, les garanties liées à ces régimes s'avérant souvent insuffisantes pour le salarié et sa famille. Des services dédiés complètent ces offres. La carte Avance Santé permet aux assurés de régler leurs frais de santé sans en faire l'avance. Les souscripteurs d'une assurance santé ont la possibilité de transmettre depuis leur mobile leurs devis et factures (par l'envoi de photos) ne faisant pas l'objet de télétransmission et ainsi d'obtenir une réponse rapide sur la prise en charge. Un service de téléassistance intitulé Senior Assistance CIC pour favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes isolées ou fragilisées est aussi disponible.

Concernant l'assurance immobilier des emprunteurs, le CIC propose le maintien de l'acceptation médicale lors du changement de résidence principale (cf. paragraphe 4.6.8.3.2). Par ailleurs, lorsqu'une demande d'adhésion à l'assurance emprunteur est soumise à des formalités médicales (déclaration d'état de santé, questionnaire de santé, analyses médicales, rapport médical...), le service e-acceptation médicale met à disposition de l'emprunteur, un espace sécurisé sur Internet dans lequel il peut remplir ses formalités médicales. Le client peut ainsi remplir les formalités à l'endroit et au moment qui lui conviennent le mieux et obtenir rapidement une réponse.

En matière de sécurité physique, le CIC propose Protection Vol (protection des biens et des personnes) qui a été complétée par une offre de détecteur de monoxyde de carbone télésurveillé, les intoxications à ce gaz représentant une des principales causes de décès accidentels par intoxication. Par ailleurs, l'e-déclaration est un moyen de déclaration rapide des sinistres auto et habitation sur ordinateur et/ou smartphone proposé aux particuliers 24h sur 24.

En matière de sécurité informatique, des moyens importants sont déployés pour sécuriser les opérations bancaires. Des messages récurrents de sensibilisation à destination des clients sont présents dans les espaces personnels de la banque à distance, ainsi que des contenus permanents, notamment le dossier « Sécurité ». En 2018, des réunions d'information sur le thème de la cybercriminalité ont été organisées par CIC Lyonnaise de Banque, CIC Nord Ouest et CIC Est à l'intention de leurs clients.

Des solutions de sécurisation des opérations bancaires Internet sont proposées (Safetrans, certificat K-sign, carte de clés personnelle, code de confirmation envoyé par sms ou service vocal interactif, confirmation mobile) pour que le client s'authentifie auprès des services de banque à distance du CIC et puisse effectuer des opérations sensibles. Dans le cadre de la lutte contre la fraude concernant les transactions effectuées par carte *via* Internet, les clients ont la possibilité, à partir de leur espace personnel sur Internet ou à partir des applications mobile, de suspendre l'utilisation de carte de paiement pour les opérations faites en vente à distance pendant la durée de son choix. Par ailleurs, les clients peuvent souscrire une carte à cryptogramme dynamique au dos de laquelle les 3 chiffres du cryptogramme imprimés sont remplacés par un petit écran générant un nouveau code toutes les heures.

Compte tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de service proposées, une attention très particulière par Euro-Information, filiale informatique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, est portée à tous les aspects de la sécurité du système d'information qui évolue donc chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer les défenses. Un système de management de la sécurité de l'information a été déployé en 2016 sur l'ensemble des sites de production et d'hébergement permettant ainsi à Euro-Information d'obtenir la certification ISO 27001 en 2017.

Les principes de base restent les suivants :

- disponibilité : fournir un système fiable avec une accessibilité permanente ;
- confidentialité : sécuriser les accès, les traitements et les données ;
- intégrité : garantir la fiabilité des données ;
- preuve : permettre par un système de traçabilité et d'audit de justifier les actions sur le système.

Différents indicateurs de suivis sont mis en place dont le taux de disponibilité des principales applications TP <sup>[1]</sup> qui est de l'ordre de près

de 100 % en 2018 (SOT102) et les sinistres informatiques dont le coût est supérieur à 1 000 euros sont très faibles. Il est pour 2018 de 239 (SOT103).

Les collaborateurs sont aussi sensibilisés aux fraudes les plus courantes (notes sur Intranet, formations) et aux règles déontologiques applicables notamment en matière d'utilisation des outils informatiques et de messagerie. Par ailleurs, une newsletter sur la sécurité informatique publiée par Euro-Information est désormais diffusée sur l'Intranet de tous les salariés du groupe. Elle comprend notamment une rubrique « Le conseil sécurité de la semaine » à l'intention des collaborateurs.

## 4.6.9 Une relation soucieuse du respect du client

### 4.6.9.1 La volonté d'instaurer un service de qualité (SOT73)

Dans un contexte où la révolution digitale a tout accéléré, les clients attendent le bon service au bon moment. Pour répondre à ces attentes, le CIC développe une relation omnicanal efficace et moderne, qui laisse au client le choix d'avoir recours à son conseiller ou d'utiliser des outils technologiques pour plus d'autonomie. Afin de mener à bien cette ambition, le projet informatique et organisationnel « Priorité Client 2018 », initié fin 2016, s'est poursuivi en 2018.

Les collaborateurs ont également participé à la construction du plan stratégique 2019-2023 « ensemble#nouveau monde » dont la finalité est l'excellence dans la relation avec les clients.

La recherche d'une relation pérenne et de confiance avec les clients s'est traduite en 2018 par :

#### 4.6.9.1.1 Le renforcement des compétences des collaborateurs

Le conseiller reste au centre de la relation physique, téléphonique ou numérique avec les clients. Avec un budget de plus de 6 % de la masse salariale, les formations sont multiples : au niveau de l'accueil, de l'écoute, la précision du diagnostic, la pertinence des offres, la maîtrise des outils. Dans le cadre du projet « Priorité Client 2018 », des modules de formation ont été développés concernant les domaines de la banque à distance et du digital (cf. paragraphe 4.5.1). La promotion des outils digitaux peut aussi être réalisée à l'occasion de points d'information comme peut le faire CIC Sud Ouest dans sa lettre d'information hebdomadaire destinée aux agences dans laquelle figure une rubrique « #Tous connectés ». Une « Minute du Digital » est obligatoire dans toutes les réunions hebdomadaires agence.

Des spécialistes de domaine peuvent aussi venir en appui pour répondre à des besoins spécifiques de la clientèle y compris à distance depuis cette année en webinaire. Des référents digitaux accompagnent les collaborateurs des agences sur le terrain pour faire en sorte qu'ils s'approprient les évolutions digitales du groupe. Par ailleurs, afin d'accompagner les chargés d'affaires Entreprises, un *store* met à disposition de ces derniers des vidéos et PDF interactifs téléchargeables lors des entretiens clientèle. Des *chats* sont aussi organisés sur des sujets précis pour les chargés clientèle avec des experts permettant d'échanger sur des sujets complexes. Des formations pour assurer une relation de qualité avec chaque client sont aussi proposées. Un suivi est effectué concernant le domaine de la banque à distance que ce soit au niveau de son utilisation par les clients, des délais de réponse des conseillers et du recours par ces derniers à l'analyseur d'emails et aux assistants virtuels.

Dans les autres métiers du groupe, des démarches similaires sont entreprises avec par exemple la formation Service Attitude 2.0 suivie par les collaborateurs de CM-CIC Bail qui consiste à instaurer un état d'esprit tourné vers la satisfaction des clients internes et externes.

#### 4.6.9.1.2 Une relation clientèle plus personnalisée

Le site cic.fr permet une personnalisation renforcée des conseils et du contenu en fonction des profils des clients. Le client peut enregistrer dans les favoris toutes les opérations qu'il utilise le plus, et personnaliser son profil, avec des préférences d'affichage. Il a aussi la possibilité *via* l'application de banque à distance accessible sur ordinateur, smartphone et tablette de rester en contact avec son conseiller grâce à un espace dédié et de déclarer ses projets et centres d'intérêts depuis son espace client afin de bénéficier d'offres adaptées au bon moment. Par ailleurs, la modularité est aussi un des critères pris en compte lors de la conception d'une nouvelle offre. Ainsi le client peut désormais construire avec son conseiller la couverture santé individuelle qui correspond le mieux à ses besoins : en complémentaire santé, pour la prise en charge de soins de prévention et de médecine douce ainsi que pour les frais d'hospitalisation, et en surcomplémentaire.

À noter que les chargés de clientèle ne perçoivent pas de commissions sur les ventes des produits qu'ils proposent, ce qui contribue à proposer au client des offres les plus adaptées à ses besoins.

Par ailleurs, afin d'établir des relations durables avec les nouveaux clients, la démarche Bienvenue permet de personnaliser tout au long de la première année les échanges avec ces derniers selon leurs habitudes de contact et leurs activités.

#### 4.6.9.1.3 Des offres de services innovants et sécurisés qui simplifient la vie des clients

Des enquêtes sont menées pour proposer des offres en adéquation avec les besoins des clients. Ainsi en 2018 les clients ont été interrogés pour connaître leurs attentes réelles en matière de protection numérique.

Les nouvelles offres mises en place sont de plus en plus souvent co-construites avec les futurs utilisateurs, les clients, et les collaborateurs du réseau autour d'univers de besoins. Parmi les nouveaux services offerts cette année :

- Monetico Mobile + à destination des professionnels itinérants, est un terminal de paiement, qui fonctionne *via* une application mobile reliée en Bluetooth à un smartphone ou tablette, et permet aussi aux entreprises de gérer des flottes de terminaux tout en proposant une tarification des flux compétitive ;
- l'application mobile gratuite Lyf Pay associe paiement mobile et avantages pour faciliter les achats et propose aux consommateurs le paiement en magasin, sur Internet, le paiement de ses amis utilisateurs ou non de l'application, de profiter des offres de fidélité, de s'informer, de gérer et piloter les dépenses.

#### 4.6.9.1.4 Une approche efficace et réactive

L'organisation décentralisée du réseau bancaire apporte une réactivité aux demandes des clients. Environ 90 % des décisions d'octroi de crédit sont prises localement de manière autonome sur le marché grand public.

[1] TP : transactionnel process - applications majeures utilisées par le réseau bancaire et les clients.

En 2018, le CIC a fait le choix de la proximité en simplifiant l'organisation des structures hiérarchiques régionales au bénéfice des agences locales pour leur permettre une plus grande réactivité de service.

Des outils facilitateurs sont aussi mis en place pour permettre au conseiller d'optimiser les contacts comme l'analyseur d'e-mails déployé dans les agences. Un assistant de recherche assiste aussi les chargés de clientèle en répondant aux questions récurrentes concernant les particuliers en matière d'assurance auto et IRD, d'épargne, et depuis 2018, de crédit consommation et d'assurance emprunteur afférente, de crédit-bail, de santé et de prévoyance individuelle. Les outils déployés doivent permettre aux collaborateurs du réseau de dégager du temps pour servir la dimension de conseil et de temps relationnel avec les clients. De façon plus large, l'objectif est une utilisation de solutions cognitives dans tous les métiers bancassurance où ces solutions sont susceptibles de générer de la croissance.

4.6.9.1.5 Être en phase avec des clients de plus en plus connectés et autonomes

Le CIC s'adapte aux nouveaux modes de vie en proposant aux clients une relation fluide et suivie à travers les moyens de communication qu'ils privilégient dans leur relation avec la banque. Un guide utilisateur regroupant les différents thèmes liés à la digitalisation des points de vente a été mis en place pour que les chargés de clientèle s'approprient tous les outils de la relation omni-canal. De plus en plus d'opérations digitales peuvent désormais être effectuées sur Internet et application mobile avec, pour les contrats, le recours à la signature électronique. L'objectif visé est de rendre accessible 100 % des fonctionnalités client sur web et mobile pour tous les marchés.

**Au niveau de la gestion des comptes**, un nouvel espace a été créé en 2018, accessible depuis l'espace client et sur l'application mobile, qui facilite la gestion des cartes par le client. Ce dernier peut consulter les informations détaillées de ses cartes et gérer les paramètres selon ses besoins : augmenter temporairement ses plafonds de paiement et de retrait, activer/désactiver les paiements sur Internet, faire opposition et commander une nouvelle carte simultanément...

**Dans le domaine des assurances**, les clients disposent sur leur smartphone d'un espace dédié dans lequel figurent des informations relatives aux assurances, les contrats détenus et dans lequel ils ont la possibilité d'accéder à différents services : devis pour l'assurance habitation, devis assurances auto « le devis auto 3 photos » qui permet d'obtenir un devis complet et personnalisé en quelques instants en prenant simplement en photo à l'aide du smartphone, la certification d'immatriculation de la voiture, le permis du conducteur et le relevé d'information de l'assurance auto en cours. En ligne ou en agence, le conseiller intervient lors de la souscription pour répondre aux questions éventuelles et effectuer les ajustements utiles suivant les besoins du futur assuré.

Les emprunteurs peuvent aussi effectuer les formalités médicales en ligne de manière totalement sécurisée et confidentielle et avoir un suivi en temps réel de leur acceptation médicale.

Les déclarations et suivis de sinistres auto ou habitation sont aussi réalisables en ligne. Concernant les sinistres auto, l'assuré peut désormais choisir son garage, bénéficier des services des garages agréés, choisir la date de l'expertise.

**En matière de crédit** : pour le crédit à la consommation, de nombreuses opérations peuvent être désormais effectuées à distance par le client sous certaines conditions : simulation, souscription, déblocage d'un crédit à la consommation amortissable, déblocage instantané de fonds depuis un smartphone pour les clients ayant un crédit en réserve, augmentation du plafond de la carte bancaire pour un achat « coup de cœur » avant paiement comptant ou souscription d'un crédit à la consommation dans un délai de 30 jours. Le conseiller reste au centre de la démarche, il suit les simulations, les démarches de souscription démarrées ou finalisées de ses clients, interagit, et après évaluation du risque, finalise le prêt. Concernant le crédit immobilier, il est désormais possible de suivre l'avancée de son dossier sur le site Internet.

**En matière de service**, l'offre Compte CIC Mobile intègre compte courant, outils de gestion à distance, carte internationale de paiement et forfait de téléphonie mobile répondant ainsi aux nouvelles attentes clients en termes de simplicité et de connectivité. Dans un autre registre, en matière de télésurveillance, le service Protection Vol CIC permet aux clients de piloter à distance et en toute sécurité leur système d'alarme.

En 2018, un espace sur cic.fr a été conçu pour permettre aux clients d'avoir une vision globale des différentes fonctionnalités qui leur sont offertes sur la banque à distance.

4.6.9.1.6 La mesure de la qualité

En 2018, les avis clients ont été collectés sur les pages de souscription du crédit à la consommation de la banque à distance sur Internet. Les clients sont interrogés non seulement sur leur satisfaction mais aussi sur la conception d'applications développées pour eux : design, fonctionnalité, ergonomie. Les salariés peuvent aussi être sollicités en tant qu'utilisateurs lors du lancement de nouvelles offres. Cette année, un questionnaire a été adressé aux directeurs d'agence en vue d'améliorer la relation avec les clients.

Dans le cadre de la démarche qualité, des enquêtes de satisfaction sont généralisées auprès des nouveaux clients particuliers et professionnels. Des enquêtes sont aussi menées en cas de rupture de la relation. Un travail de veille permanent est effectué permettant aux directeurs d'agence de connaître l'avis de leurs clients. Au niveau des points de vente, un tableau de bord – implication et mobilisation pour le plan d'action qualité (IMPAQ) – permet de consulter divers indicateurs quantitatifs et qualitatifs, liés à la qualité de la relation client et d'aider à l'identification de dysfonctionnements ou d'alertes lors des situations délicates. Cette année, le *Net Promoter Score*, indicateur de fidélité client qui évalue, en une seule question, le potentiel de recommandation de la banque, a été intégré dans le tableau de bord IMPAQ. Le travail de veille permet aussi d'adapter les réponses à des attentes clients identifiées. Des enquêtes et études ciblées sont menées en parallèle et le CIC participe aussi à des études de satisfaction externes. La propension des personnes interrogées à recommander le CIC permet de mesurer leur degré de satisfaction.

Les filiales qui viennent en support du réseau réalisent également des enquêtes comme CM-CIC Épargne Salariale en 2018 auprès de ses clients épargnants dans le cadre de sa certification ISO 9001. D'autres activités bénéficient de la certification ISO 9001 comme celle des moyens de paiement de CCS<sup>[1]</sup> ou CM-CIC Agence Immobilière, et le centre de relation client ETS de la norme de qualité NF Service Relation Client 345 de l'AFNOR. Par ailleurs, CCS suit le niveau de qualité de ses prestations au travers d'un tableau de bord mensuel mis à disposition de ses adhérents et fixe des objectifs annuels d'amélioration par filière d'activité.

4.6.10 Encourager les fournisseurs et sous-traitants à prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux (SOT81)

Des dispositifs sont mis en œuvre pour créer les conditions favorables à des relations pérennes avec les fournisseurs. Ils sont décrits dans le plan de vigilance du groupe (voir partie 4.7.2) : politique achat, charte fournisseur...

[1] Centre de métiers du groupe intervenant sur la production bancaire, la logistique et le support aux réseaux.





## 4.7 ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

### 4.7.1 La loyauté des pratiques [SOT79]

Le CIC fait partie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont le modèle de développement est fondé sur les valeurs de solidarité, proximité et responsabilité sociale.

#### 4.7.1.1 Actions engagées pour prévenir la corruption

##### Le Recueil de déontologie du groupe

Il est mis en œuvre par chaque entité du groupe dont le CIC. Ce document de référence, annexé au règlement intérieur, reprend les principales dispositions conventionnelles, réglementaires et législatives en vigueur en matière de déontologie. Il rappelle les principes généraux que doivent respecter tous les salariés du groupe dans l'exercice de leurs activités tels que :

- la réglementation et les procédures et normes internes ;
- la protection de l'information (secret professionnel et confidentialité) ;
- la qualité du service due à la clientèle (devoir de conseil et d'information) ;
- le devoir de vigilance dans le cadre de la réalisation des opérations de la clientèle ;
- l'intégrité et la probité ;
- la prévention des conflits d'intérêts ;
- la lutte contre la corruption.

Il y est fait référence aux obligations des collaborateurs qui occupent des fonctions qualifiées de « sensibles », notamment au sein des activités de marché, de la banque de financement et d'investissement, de la gestion de portefeuille et de l'analyse financière, exposant leurs titulaires à se trouver en situation de conflits d'intérêts ou à détenir des informations confidentielles ou privilégiées. Ils sont soumis à cet égard à des règles encadrant et limitant leurs transactions personnelles sur instruments financiers.

La nouvelle version du Recueil de déontologie, actualisée et enrichie, est entrée en vigueur durant l'été 2018 au terme du processus légal de consultation des partenaires sociaux. Les principales modifications portent sur :

- d'une part, l'ajout de dispositions relatives à la lutte contre les discriminations, qui mettent en exergue l'interdiction faite aux collaborateurs de traiter différemment les clients ou de leur refuser la fourniture d'un bien ou service sur le fondement de critères discriminatoires ;
- et d'autre part, le développement du thème de la lutte contre la corruption qui fait dorénavant l'objet d'un chapitre détaillé constituant un code de conduite en la matière.

La hiérarchie est appelée à veiller au respect de ces principes dont l'application fait l'objet de vérifications régulières par les services de contrôle.

À noter que le montant des sinistres lié à la fraude pour le groupe CIC a atteint 7,1 millions d'euros en 2018 [SOT101].

##### Le dispositif de lutte contre la corruption

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dénommée « loi Sapin II », votée le 8 novembre 2016, est entrée en application le 1<sup>er</sup> juin 2017. Elle prévoit de nouvelles mesures destinées à lutter contre la corruption pour les sociétés ou les groupes employant au moins 500 salariés et dont le chiffre d'affaires consolidé est supérieur à 100 millions d'euros. Ceux-ci sont tenus de prendre des dispositions destinées à prévenir et à détecter la commission, en France ou à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence.

Le CIC, comme l'ensemble du groupe, a renforcé son dispositif de lutte contre la corruption en se conformant aux nouvelles dispositions législatives. À cette fin, les mesures et procédures suivantes ont été instaurées ou sont en cours :

- la création d'un code de conduite, celui-ci étant intégré au Recueil de déontologie (cf. *supra*), qui définit et illustre les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- l'adaptation du dispositif d'alerte interne qui depuis juin 2018 <sup>[1]</sup> est destiné à recueillir les signalements émanant de collaborateurs, qui intègre le recours aux autorités extérieures et qui permet d'améliorer la protection des lanceurs d'alerte ;
- la mise en place d'une cartographie des risques régulièrement actualisée et destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de la société à la corruption, en fonction notamment des secteurs d'activités et des zones géographiques dans lesquels elle exerce ;
- outre les procédures d'évaluation de la situation des clients déjà en vigueur, l'évaluation systématique des intermédiaires et fournisseurs de premier rang ;
- la consolidation des procédures de contrôles comptables, internes ou externes, destinées à s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- des actions de formation destinées aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence ;
- un dispositif de contrôle et d'évaluation interne de ces mesures.

Ce dispositif s'appuie par ailleurs sur un régime disciplinaire intégré au règlement intérieur permettant de sanctionner les salariés de la société en cas de violation des règles internes.

L'engagement de lutter contre toute corruption dans le groupe et de ne tolérer aucun acte de ce type sera porté à la connaissance des collaborateurs, de la clientèle et des partenaires commerciaux. Cette politique s'appliquera à tous les salariés, qu'ils soient techniciens ou cadres, à tous les dirigeants ainsi qu'aux personnes extérieures mises à la disposition de l'entreprise.

Le service de la conformité est notamment chargé de s'assurer du déploiement des procédures de prévention et de lutte contre la corruption, de la vérification de leur respect, d'organiser éventuellement les investigations en cas de soupçon et de répondre aux interrogations des collaborateurs sur des situations potentielles ou réelles en lien avec la corruption. La conformité dispose de l'indépendance propre et des moyens nécessaires pour remplir sa mission en toute impartialité.

[1] Mesure applicable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 selon le décret n° 2017-564 du 19 avril 2017.

## Les dispositifs complémentaires

Le CIC met également en œuvre un dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme conforme aux exigences réglementaires et adapté aux risques générés par les différentes activités exercées sur le territoire national comme à l'étranger. Celui-ci, comprenant un corps de procédures et des outils, est mis en œuvre par des collaborateurs formés et affectés à la détection des opérations suspectes. Il est lui-même soumis à des contrôles internes approfondis et fait l'objet d'évaluations régulières de la part des autorités de tutelle.

Dans ce contexte, le CIC s'attache à respecter les exigences réglementaires qui consistent à :

- connaître au mieux le client, ses opérations et évaluer les risques de blanchiment dans le but d'écartier toute relation dont l'identité ou les activités seraient mal cernées ;
- exercer une vigilance proportionnelle à ces risques, en fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, sur l'origine des fonds déposés et/ou sur les flux qui lui sont confiés afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre le blanchiment par des actions régulières de formation et de sensibilisation. Le CIC ne dispose pas d'implantation dans les États ou territoires dits « non coopératifs », dont la liste est régulièrement publiée par le gouvernement français (SOT90). Les opérations susceptibles d'être réalisées par les clients vers des pays dont le groupe d'action financière internationale (GAFI) souligne les insuffisances font par ailleurs l'objet de mesures de vigilance renforcée.

### 4.7.1.2 Critères d'entrée en relation avec les clients

Le groupe a adopté une politique interne d'entrée en relation applicable dans toutes ses entités en France et à l'étranger.

Le groupe accompagne ses clients dans la réalisation de leurs projets en étant attentif à la gestion des risques, notamment le risque de réputation. Dans cette perspective, il refuse par principe toute relation avec des tiers dont on peut raisonnablement penser qu'ils réalisent ou font la promotion, explicite ou implicite, de pratiques illégales ou contraires à ses valeurs, telles que :

- l'apologie ou l'incitation au terrorisme ;
- l'appel à la haine, à la violence ou les atteintes à la personne ;
- la discrimination, notamment à caractère raciste ou homophobe ;
- la pédophilie, le proxénétisme ;
- la corruption, active ou passive, le blanchiment ;
- le travail dissimulé ou la fraude fiscale.

En outre, pour les risques particuliers qu'elles génèrent pour la banque, les relations avec des personnes physiques ou morales en lien avec certaines activités ne sont pas acceptées comme la prostitution ou la pornographie, les sectes, la voyance ou l'astrologie, le commerce des armes, etc.

Plus généralement, la banque ne poursuit pas de relations avec des tiers lorsque l'intérêt économique ou social et/ou la proximité locale ou régionale, n'apparaissent pas évidents, mais également lorsque les conditions de transparence ou de confiance ne sont pas (ou plus) réunies.

### 4.7.1.3 Entrées en relation et clientèle des pays dits « sensibles »

Le dispositif existant en matière de gestion des opérations et des clients situés dans les pays jugés « sensibles » a été renforcé depuis 2016.

La direction de la conformité est chargée d'identifier, établir et diffuser au sein du groupe des listes de pays selon leur degré de sensibilité : verte (procédure standard d'entrée en relation), orange (procédure renforcée) et rouge (procédure d'exception).

L'objectif est de définir des diligences progressives ou des interdictions relatives aux entrées en relation avec les clients qui résident dans les pays concernés.

Les pays qui ne pratiquent pas les échanges automatiques d'information selon les normes de l'OCDE sont classés en liste rouge. Pour ces pays, les entrées en relation ne sont pas autorisées sauf exception dûment validée selon une procédure strictement contrôlée. Les entrées en relation avec des personnes politiquement exposées (PPE) domiciliées dans un pays de la liste rouge ne sont pas autorisées dans tous les cas.

Il est interdit d'entretenir des relations directes ou indirectes avec des sociétés de domiciliation *offshore*, avec des cabinets de conseil proposant des structures *offshore*, ou de les conseiller à la clientèle (SOT91).

### 4.7.1.4 Les représentants d'intérêts

La loi Sapin II a créé un régime particulier pour les représentants d'intérêts, supervisé par la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP), prévoyant :

- l'obligation d'appliquer des règles de déontologie strictes ;
- l'obligation de se déclarer sur un répertoire numérique *ad hoc* destiné à informer les citoyens de leurs activités ;
- l'établissement d'un rapport annuel.

Ces dispositions sont entrées en vigueur 1<sup>er</sup> juillet 2017. La procédure cadre du groupe Crédit Mutuel relative aux représentants d'intérêts, établie sous l'égide de la CNCM, est le document de référence qui s'applique uniformément aux différents groupes régionaux le composant. Ainsi pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, quelques entités sont potentiellement concernées. Le secrétariat général de la CNCM a en charge l'inscription des entités répondant aux critères requis sur le répertoire numérique de la HATVP ainsi que l'envoi à la HATVP des rapports annuels respectifs.

## 4.7.2 Plan de vigilance

### 4.7.2.1 Introduction

La loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre est la loi dite « devoir de vigilance ».

Par cette loi, les grandes entreprises ont l'obligation d'établir et de mettre en œuvre un « plan de vigilance », destiné à prévenir les atteintes graves aux droits de l'homme et à l'environnement dans le cadre de leurs activités et de celles de leurs sous-traitants ou fournisseurs avec qui elles ont une relation commerciale durable.

Cette obligation, qui s'applique aux sociétés (filiales comprises) employant au moins 5 000 salariés en France ou au moins 10 000 salariés en France et à l'international, concerne notamment le groupe et les entités qui le composent.

Le présent document est soumis au comité de contrôle et de conformité du groupe et au comité d'audit et des comptes groupe représentant l'organe de surveillance.

Il est accessible aux collaborateurs de chaque entité du groupe, notamment par le biais de l'intranet PIXIS. Il pourra faire l'objet de modifications au fur et à mesure des avancées du groupe en la matière et intégrer des spécificités de certains métiers.

Le plan de vigilance et sa mise en œuvre sont rendus publics par le biais de la déclaration de performance extra-financière (DPEF).

### 4.7.2.2 Présentation du plan de vigilance du groupe

#### 4.7.2.2.1 Définition du plan de vigilance

« Le plan comporte les mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant des activités de la société et de celles des sociétés qu'elle contrôle au sens du II de l'article L.233-16, directement ou indirectement, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation. » [cf. article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2017-399].

Le plan de vigilance s'intègre totalement dans le cadre de la démarche de responsabilité sociale mutualiste – RSM – qui est mise en œuvre depuis quelques années par Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

#### 4.7.2.2.2 Périmètre du plan de vigilance

Le plan de vigilance permet d'identifier les risques et de prévenir les atteintes graves dans les domaines qui suivent :

#### 1/ Les droits humains et les libertés fondamentales

Il en existe différentes catégories :

- **les droits inhérents à la personne humaine** : il s'agit de l'égalité, de la liberté, de la propriété, de la sûreté et de la résistance à l'oppression ;
- **les droits qui sont des aspects ou des conséquences des précédents** :
  - du principe d'égalité découlent, par exemple, le suffrage universel, l'égalité des sexes, mais aussi l'égalité devant la loi, l'emploi, l'impôt, la justice, l'accès à la culture,
  - le principe de liberté induit l'existence de la liberté individuelle, d'opinion, d'expression, de réunion, de culte, de la liberté syndicale et du droit de grève,

- le droit de propriété implique la liberté de disposer de ses biens et d'entreprendre,
- le droit à la sûreté justifie l'interdiction de tout arbitraire, la présomption d'innocence, le respect des droits de la défense, la protection de la liberté individuelle par la justice ;

■ **les droits sociaux**, c'est-à-dire les prestations à la charge de la collectivité : on peut citer le droit à l'emploi, à la protection de la santé, à la gratuité de l'enseignement public ;

■ **les droits liés à l'environnement** qui affirment le droit de chacun de vivre dans un environnement équilibré et respectueux de la santé et qui consacrent la notion de développement durable et le principe de précaution.

Le plan de vigilance couvre les atteintes aux droits humains et aux libertés fondamentales générées par les activités du groupe (filiales et salariés) ou les partenaires (fournisseurs et intermédiaires) sur leurs parties prenantes dans le cadre des relations commerciales établies.

#### 2/ La santé et la sécurité des personnes

##### a) Définitions

■ L'OMS définit la santé comme l'« état complet de bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité ».

■ La sécurité désigne l'ensemble des dispositions destinées à assurer la protection des personnes et des biens de façon à se trouver dans une situation dans laquelle l'ensemble des risques est acceptable.

##### b) Exemples de risques de sécurité et de santé au travail

Activité physique (travail sur écran, lombalgies...), bruit, cancers professionnels, chimiques (amiante...), déplacements, risques psychosociaux (agression et violence externe, épuisement professionnel ou *burn out*, harcèlement et violence interne, stress, suicides), etc.

c) Le plan de vigilance couvre les atteintes à la sécurité et à la santé au sein de l'entreprise mais aussi en dehors de l'entreprise

■ En interne, l'employeur doit veiller à la sécurité et à la protection de la santé de ses salariés. Il doit prendre les mesures de prévention des risques professionnels nécessaires et informer et former ses salariés sur ces risques. Il doit aussi respecter certaines règles dans l'aménagement et l'utilisation des locaux de travail.

■ En externe, l'employeur doit également s'assurer que les activités de l'entreprise comme celles de ses fournisseurs n'ont pas de répercussions négatives sur la sécurité et la santé des salariés de ses fournisseurs, des clients et de toutes autres personnes.

##### d) L'environnement

Les risques liés à l'environnement sont les risques industriels ou technologiques générés par le groupe ou les partenaires qui ont un impact sur l'environnement : eau, air, sites et sols, bruit, etc. Les risques liés aux activités de financement et d'investissement sont également inclus, l'objectif étant de réduire au maximum les conséquences environnementales découlant de ces activités.

Ils concernent :

- la vitalité de l'écosystème (protection de l'écosystème, gestion des ressources, pollution) ;
- la gestion des ressources en eau, de l'agriculture, de la pêche, des forêts, mais aussi du changement climatique, de la biodiversité ou de l'air ;
- la santé environnementale (l'impact de l'environnement sur la santé humaine).

#### 4.7.2.2.3 Personnes concernées par le plan de vigilance

Toutes les personnes susceptibles d'être affectées par un risque ou une atteinte d'ordre social ou environnemental sont celles qui interviennent dans le cadre des activités du groupe ou de la relation commerciale notamment avec ses fournisseurs et sous-traitants.

Il s'agit des employés, des travailleurs temporaires, du personnel (détaché ou non) des fournisseurs, sous-traitants, des clients et de toutes autres personnes impliquées.

Ces personnes peuvent être à l'origine de la violation des droits sociaux ou environnementaux, elles peuvent aussi en être complices (actives ou passives) ou bien victimes.

En schématisant, il est à distinguer :

- les risques générés par l'entité/filiale sur ses collaborateurs ;
- les risques générés par l'entité/filiale sur les clients *via* l'activité, les financements octroyés, les investissements réalisés, les produits et services proposés ;
- les risques générés par l'entité/filiale sur ses partenaires (fournisseurs et sous-traitants, intermédiaires...) et tiers ;
- les risques générés par les partenaires (fournisseurs, intermédiaires...) avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie par l'entité/filiale, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation, sur leurs salariés et tiers.

#### 4.7.2.3 Les mesures du plan de vigilance

Conformément à la loi, il comprend les cinq principales mesures suivantes :

- une cartographie des risques destinée à leur identification, leur analyse et leur hiérarchisation ;
- des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, au regard de la cartographie des risques ;
- des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves ;
- un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques ;
- un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

#### 4.7.2.3.1 La cartographie des risques sociaux et environnementaux

La cartographie des risques couvre les domaines évoqués ci-dessus en s'appuyant sur la prise en compte des situations de travail des salariés, des relations avec les clients et partenaires, des activités exercées par l'entreprise et de celles des sous-traitants et fournisseurs.

Les objectifs recherchés consistent à :

##### 1/ Identifier les risques

Il s'agit de repérer tous les dangers auxquels peuvent être exposés les salariés (de l'entreprise ou des fournisseurs), les clients et les tiers.

##### 2/ Analyser les risques

Le risque encouru pour chaque situation dangereuse relevée est à définir et à évaluer en fonction :

- de la nature du danger ;
- des moyens de prévention existant déjà (techniques, organisationnels, humains).

##### 3/ Classer les risques

La classification des risques permet de :

- déterminer les priorités du plan d'action en fonction de leur gravité potentielle et de leur probabilité d'apparition ;
- mettre en œuvre des actions de prévention.

Pour chaque domaine (droits humains et libertés fondamentales, santé et sécurité des personnes, environnement), un travail d'identification des principaux risques a été mené. Ces risques ont fait l'objet d'analyses (à dire d'expert) permettant de les évaluer en deux temps en utilisant les notions de risque brut puis celle de risque résiduel.

Le **risque brut** tient compte de la probabilité d'apparition et de sa fréquence ainsi que de l'impact que le cas traité pourrait avoir sur les activités de l'entité et sur les services fournis à la clientèle. Sa cotation est établie en fonction des 5 niveaux suivants :

Cotation	1	2	3	4	5
Degré de risque	Très significatif	Significatif	Moyen	Faible	Très faible

Pour chaque cas, le risque résiduel est ensuite apprécié selon l'étendue de la couverture du risque constaté en fonction de l'existence et de la pertinence des mesures de prévention et d'atténuation mises en œuvre. Sa cotation est établie en fonction de 5 niveaux de risque suivants :

Cotation	1	2	3	4	5
Degré de couverture du risque	<b>Couverture très satisfaisante :</b> risque couvert par un dispositif maîtrisé	<b>Couverture satisfaisante :</b> risque couvert par un dispositif adéquat (organisation, procédures, contrôles...)	<b>Couverture moyenne :</b> risque couvert mais avec un ou plusieurs points d'amélioration identifiés	<b>Couverture insuffisante :</b> risque partiellement couvert avec des points importants d'amélioration identifiés	<b>Couverture défaillante :</b> risque non couvert et mesures correctives à mettre en œuvre rapidement

Sur cette base, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a identifié les principaux risques potentiels suivants :

- s'agissant des droits humains et des libertés fondamentales : la discrimination, l'atteinte à l'égalité, au respect de la vie privée familiale, à la liberté du droit de grève, à la liberté de réunion et d'association ainsi que l'atteinte à la liberté d'opinion ;
- s'agissant de la santé et de la sécurité des personnes : le risque sanitaire, le non-respect des conditions de travail légales, l'atteinte à la sécurité des travailleurs et l'inégalité d'accès au droit à la santé ;
- s'agissant de l'environnement, le risque de pollution, l'atteinte à la lutte contre le réchauffement climatique, l'atteinte à la biodiversité et la gestion des déchets.

La cartographie est susceptible d'évoluer au fur et à mesure des avancées accomplies dans chaque domaine. Il est prévu de décliner cette cartographie en fonction des métiers exercés (par exemple, la fonction achat).

#### 4.7.2.3.2 Les procédures d'évaluation de la situation des fournisseurs et des sous-traitants

L'évaluation régulière de la situation des sous-traitants ou fournisseurs hors groupe avec lesquels est entretenue une relation commerciale est réalisée à l'appui de différentes procédures opérationnelles au sein du groupe.

##### 1/ Les procédures d'appel d'offres

La plupart des achats sont effectués par les centres de métiers du groupe. Certains métiers ont défini des procédures d'appel d'offres au regard de l'importance des négociations. Ainsi, chez Euro-Information, les fournisseurs ont été classés en catégories dont la principale est « fournisseurs essentiels et sensibles » (importance économique ou stratégique pour Euro-Information ou pour ses clients). Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes Achats demandent à ces fournisseurs de leur communiquer les documents permettant d'attester de leur démarche RSE (ou de leur transmettre le lien vers la localisation Internet du document) afin d'en connaître le contenu. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels/logiciels mais aussi dans le cadre de l'achat de prestations immatérielles informatiques vis-à-vis des fournisseurs ESN (Entreprises de Services du Numérique). Euro-Information en effectue une réactualisation régulière.

L'évaluation des fournisseurs est également effectuée à travers des politiques établies par le groupe (politiques sectorielles, politique d'achats et charte des fournisseurs, prestations essentielles externalisées/cf. *infra*).

##### 2/ La collecte des documents et informations sur les fournisseurs hors groupe

De nombreux éléments permettant de s'assurer de l'identité du fournisseur, de son honorabilité ou de la qualité des prestations qu'il fournit sont recueillis dans le cadre des procédures du groupe.

- Les informations collectées sur les fournisseurs et prestataires sont les suivantes :
  - au titre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé (article L.8222-5 du Code du travail) pour tous les fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 5 000 euros : extrait Kbis, déclaration URSSAF, authentification URSSAF, liste nominative des travailleurs étrangers (LNTE), certificat de vigilance,
  - autres documents demandés par certains centres de métiers en fonction de leur activité : assurance RCP, attestation d'assurance décennale, licence de transport intérieur, agrément CNAPS<sup>(1)</sup> dirigeant (sécurité), carte professionnelle des agents de sécurité...
  - les fiches INSEE et les informations légales qui peuvent être consultées par l'application BILI (entreprises, associations, entrepreneurs individuels),
  - pour les fournisseurs référencés dans un applicatif CONTRAT : contrats, comptes rendus d'entretien, éléments opérationnels...
- les données réglementaires du fournisseur (forme juridique, adresse, SIRET, NAF, catégorie juridique...) sont renseignées dans l'applicatif - PIEFOU - outil de gestion des factures fournisseurs ;
- les éléments liés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), lorsqu'il est également client, sont demandés au fournisseur ou prestataire.

##### 3/ La sélection des intermédiaires et la collecte d'information

- Pour les banques de détail, l'application PRESC dédiée aux IOBSP (intermédiaires en opérations de banque et services de paiement) permet de recenser les documents suivants : inscription ORIAS, assurance responsabilité civile, garantie financière, mandat...
- En complément, chaque banque de détail, ou métier spécialisé, établit une procédure de référencement des IOBSP qui permet de formaliser le recueil des informations exigées et la mise en place de certains contrôles.
- Pour les activités de marché, le groupe met en œuvre une politique de sélection des établissements financiers, courtiers ou autres intermédiaires auxquels les ordres des clients sont confiés pour exécution

[1] Conseil national des activités privées de sécurité.

sur les marchés français et étrangers. Les entités sélectionnées doivent disposer de procédures et de mécanismes d'exécution des ordres qui correspondent aux objectifs fixés dans la politique d'exécution du groupe (disponible sur Internet) et notamment à certains critères (règles de bonne conduite, modalités de transmission et d'exécution, sécurité des traitements). La sélection des intermédiaires peut être modifiée en fonction de grilles d'évaluation et des contrôles effectués.

- Chaque entité du groupe concernée (cas notamment des sociétés de gestion) est responsable de l'agrément des courtiers en instruments financiers avec lesquels elle traite et du suivi de la relation avec ceux-ci. À cet effet, l'entité :
  - formalise une procédure d'entrée en relation, incluant notamment la lutte contre le blanchiment,
  - établit et tient à jour une liste formalisée des courtiers autorisés à traiter avec elle,
  - met en place une grille d'appréciation des courtiers permettant leur évaluation régulière selon des critères qualitatifs.

#### 4/ L'externalisation des prestations essentielles groupe et hors groupe

Le cadre procédural relatif au contrôle de l'externalisation des activités dites « essentielles », élaboré par les fonctions centrales de contrôle permanent et de conformité du groupe, comprend la politique, la procédure et ses annexes (fiche d'évaluation de la qualité de la prestation, fiche d'évaluation de la convention, clauses contractuelles recommandées, liste de référence des PSEE <sup>[1]</sup>, etc.) ainsi que des chartes de contrôle spécifiques à certains métiers (CCS, Euro-Information...). Ces documents sont actualisés en tant que de besoin.

Depuis cette année, il est demandé aux fournisseurs de prestations essentielles hors groupe de signer la charte fournisseur.

Les PSEE consacrées au réseau concernent principalement les services d'investissement (gestion de portefeuille...), les opérations de banque (moyens de paiement, conservation de métaux précieux, transport de fonds...), les prestations informatiques, la gestion des archives ou encore le recouvrement de créances.

Un suivi régulier des principaux centres de métiers prestataires (CCS, Euro-Information, et certains métiers) est effectué par les fonctions centrales du groupe et des bilans annuels de supervision sont également établis. Une synthèse en est disponible dans le rapport de contrôle interne du groupe.

#### 4.7.2.3.3 Les actions d'atténuation et de prévention des risques

Un ensemble de mesures visant à réduire et à prévenir ces risques est mis en œuvre vis-à-vis des clients, des fournisseurs et des salariés. Ces mesures sont présentées ci-après.

##### 1/ Dans la relation avec les clients

###### a) Des relations basées sur l'éthique et la déontologie

Des règles de bonne conduite existent au sein du groupe pour prévenir les risques que les clients pourraient subir. Elles sont fixées par le règlement intérieur qui s'applique à l'ensemble des entités du groupe et auquel sont annexés la charte de sécurité, le recueil de déontologie, le code d'éthique et de déontologie et la charte sur la prévention et la lutte contre le harcèlement et la violence au travail.

###### b) Protection des données personnelles

La connaissance du client et la relation entre la banque et le client nécessitent de recueillir, utiliser et stocker un certain nombre d'informations le concernant. La collecte, l'utilisation et le traitement de ces données sont protégés et également couverts par le secret professionnel.

- Les entités du groupe Crédit Mutuel concernées respectent le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement, afin de garantir le respect des dispositions légales.
- L'information du client est réalisée de manière claire et pédagogique notamment sur :
  - l'identité du responsable du traitement ;
  - la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques ;
  - le caractère obligatoire ou facultatif des réponses et les conséquences d'un défaut de réponse ;
  - les destinataires de cette information ;
  - ses droits d'accès, d'opposition, de rectification.

Des informations sur la protection des données personnelles sont diffusées auprès des clients sur la banque à distance ainsi que sur les conventions d'ouverture de compte.

Le 27 avril 2016 a été adopté par le Parlement européen et le Conseil le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce règlement, applicable à partir du 25 mai 2018, va renforcer la protection des données personnelles.

Le CIC a adapté ses outils et référentiels pour intégrer les évolutions réglementaires issues du RGPD <sup>[2]</sup>. Ces adaptations portent sur les points suivants :

- la création d'un registre des activités de traitement ;
- la réalisation d'une analyse d'impact pour les traitements susceptibles de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;
- la mise en œuvre des mécanismes et des procédures internes permettant de démontrer le respect des règles relatives à la protection des données ;
- la mise en place d'un délégué à la protection des données ;
- l'application du principe de protection des données personnelles dès la conception du traitement ;
- le droit des personnes.

En outre, le CIC a adopté une charte de sécurité – gestion des données personnelles, diffusée sur son site Internet.

###### c) Personnes fragiles et vulnérables

L'action soutenue des autorités (Banque de France et Observatoire de l'inclusion bancaire) en matière d'inclusion bancaire se poursuit depuis août 2017. Dans ce contexte, le groupe participe au sein des groupes de travail concernés et de l'organe de gouvernance dédié aux travaux destinés à :

- augmenter la volumétrie de détection et développer l'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière ;
- renforcer l'attractivité de l'Offre Clientèle Fragile pour en promouvoir l'équipement ;
- réduire la tarification en faveur de la clientèle fragile.

[1] Prestations de services essentielles externalisées.

[2] Règlement général pour la protection des données.

Dans ce contexte, le groupe a adopté une « Politique d'engagements en faveur des clientèles fragiles et vulnérables ». Elle décrit les actions menées et en cours au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale depuis fin 2017 pour promouvoir l'inclusion bancaire, assurer la protection des clientèles fragiles financièrement, vulnérables (notamment, les majeurs protégés) et valoriser leur accompagnement dans l'objectif de répondre aux attentes des Autorités (OIB<sup>[1]</sup>-BdF-ACPR) et des pouvoirs publics.

En 2018, le CIC a procédé aux *reportings* réglementaires en transmettant les données quantitatives et qualitatives requises par les autorités (à l'ACPR au titre du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle et à l'Observatoire de l'inclusion bancaire).

#### d) Accessibilité aux services bancaires

Dans le cadre de la réglementation sur l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) aux personnes handicapées, un registre public d'accessibilité (RPA) est en place dans tous les points de vente afin d'informer le public du degré d'accessibilité du lieu ainsi que des dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, de bénéficier des prestations de l'agence. Par ailleurs, 99 % des GAB sont désormais accessibles aux malvoyants.

Des relevés de compte en braille sont mis à disposition et le CIC s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'accessibilité pour rendre ses sites et ses applications accessibles à tous, y compris aux seniors ou aux personnes handicapés ou ayant des limitations fonctionnelles, sur tout type de support (ordinateur, smartphone, tablette, etc.). Ainsi, un service d'interprétation de la langue des signes à distance est mis à disposition des clients déficients auditifs. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par chat ou par visio, dans leur prise de contact avec les services dont ils ont besoin. Et depuis l'application mobile, les clients peuvent bénéficier de cette assistance lors de leurs entretiens en agence. Par ailleurs, les clients sourds ou malentendants ayant souscrit un abonnement téléphonique auprès du CIC, peuvent désormais bénéficier d'une heure gratuite par mois de traduction, conformément à la réglementation.

En parallèle, une veille technologique régulière est effectuée sur les outils techniques et la sensibilisation à l'accessibilité a été intégrée dans le cursus de formations internes suivi par les équipes en charge de développement informatique. Certains collaborateurs sont désormais experts en accessibilité. Ils accompagnent les projets à tous les stades, audient sites ou applications à la demande et traitent les retours des clients. Le niveau d'accessibilité du site [cic.fr](http://cic.fr) est précisé dès la page d'accueil.

Dans un autre domaine, le CIC respecte la dénomination commune des principaux frais et services bancaires définie dans le décret du 27 mars 2014, qui vise à simplifier pour le consommateur l'accès aux informations tarifaires. Enfin, des glossaires du comité consultatif du secteur financier et des guides d'éducation financière (« Les clés de la banque ») de la Fédération bancaire française sont accessibles sur le site [cic.fr](http://cic.fr).

#### e) Le traitement des réclamations clients

Le dispositif de traitement des réclamations mis en œuvre dans le réseau commercial des entités du groupe comprend les trois niveaux suivants :

- les conseillers clientèle et les directeurs d'agence sont chargés de traiter les réclamations en premier niveau. Elles sont ainsi analysées à l'endroit où la connaissance du client est la meilleure afin d'apporter la réponse la plus adaptée possible à sa demande ;
- dans chaque région, un service de relation clientèle (SRC) spécialisé apporte un recours au client si la réponse obtenue en premier niveau n'est pas satisfaisante ;
- après avoir épuisé le recours précédent, le client peut s'adresser au médiateur de la consommation du CIC. Ce dernier s'appuie sur le secrétariat de la médiation au niveau confédéral.

Le client est informé de l'existence du dispositif et de son organisation par l'intermédiaire notamment des sites Internet. Il peut y trouver les

coordonnées du SRC régional ainsi qu'un numéro d'appel spécifique non surtaxé. Il peut aussi y consulter la charte de la médiation. L'ensemble de ces éléments est également disponible en agence sur demande.

Au cours de l'exercice 2018, le processus de classification des réclamations par les agences a été simplifié. À chaque type de réclamations a été associé des accusés de réception, ainsi que des courriers client adaptés.

Des consoles de pilotage opérationnel ont été mises à disposition des agences (Console directeur) et des équipes de suivi relation clientèle (Console SRC) : ces outils ont été enrichis d'alertes sur le respect des délais réglementaires et sur la documentation de l'outil des envois effectués aux clients.

La saisie de leurs réclamations par les particuliers dans l'environnement sécurisé de la banque à distance sera généralisée à l'ensemble des guichets quand le dispositif d'accès incitera suffisamment le client à effectuer ses simples demandes par le biais de la messagerie sécurisée et non par le biais du circuit réclamations.

Entre fin 2018 et 2019, les centres d'appels entrants internaliseront dans l'outil les réclamations qu'ils auront identifiées.

#### f) Le processus de médiation (SOT74 à SOT78)

La médiation de la consommation, en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, s'est traduite par la mise en place d'un site Internet dédié, présentant le dispositif de médiation et permettant aux clients un accès en ligne (à l'adresse : <https://www.lemediateur-cic.fr/>). Le rapport annuel du médiateur y est également consultable. Le médiateur est inscrit sur la liste des médiateurs, notifiée à la commission européenne, par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

En 2017, le médiateur groupe et le médiateur AMF ont signé un accord donnant la possibilité au client de présenter toute réclamation relevant du périmètre AMF, soit au médiateur AMF soit au médiateur groupe, sachant que son choix est définitif.

#### g) L'intégration de critères ESG dans les métiers (SOT88)

##### Politiques sectorielles

Des politiques sectorielles sont formalisées pour les domaines de la défense et sécurité, les centrales thermiques à charbon, les mines, l'énergie nucléaire civile. Le groupe a ainsi décidé :

- d'arrêter le financement de nouvelles centrales thermiques à charbon et de ne pas développer de relations avec des entreprises dont l'activité principale est l'extraction du charbon ou liée à plus de 50 % à des activités du secteur du charbon ;
- d'arrêter le financement de l'exploitation minière si l'une des caractéristiques suivantes est présente : projet de mines de charbon, projet de mines d'amiante, mines artisanales, impact critique sur une zone protégée ou une zone humide inscrite sur la liste de RAMSAR, sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO et à ne pas développer de relations avec des entreprises dont l'activité principale est l'extraction du charbon ou liée à plus de 50 % à des activités du secteur du charbon ;
- d'intégrer l'activité sécurité dans la politique sectorielle qui concernait le secteur de la défense et de porter une attention particulière au respect des droits de l'Homme et des libertés fondamentales dans l'accompagnement des entreprises de ces secteurs.

D'autres politiques sectorielles, sur la banque privée, le crédit à la consommation, la politique achats du groupe, et d'engagement en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables complètent cette liste. Elles sont toutes consultables sur [cic.fr](http://cic.fr) et sur Intranet.

Un point RSE doit être présent dans tous les dossiers des comités de crédits de la banque de financement pour les secteurs sur lesquels une note de politique sectorielle a été diffusée.

[1] OIB : Observatoire de l'inclusion bancaire.

**Les financements de projets <sup>[1]</sup>**

Le CIC dispose d'une méthodologie d'évaluation interne, reprenant l'échelle de classification « Principes de l'Équateur ».

- Projets de catégorie A – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux potentiels significatifs, hétérogènes, irréversibles ou sans précédent.
- Projets de catégorie B – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux limités, moins nombreux, généralement propres à un site, largement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation.
- Projets de catégorie C – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimales ou nuls.

Tout nouveau financement de projet fait l'objet de *due diligences* externes incluant un volet relatif à son impact environnemental. Ce dernier fait également l'objet d'un suivi dans le cadre de revue de portefeuille semestrielle.

Les dossiers sont sélectionnés sur un ensemble de paramètres intégrant notamment des critères sociaux, environnementaux et éthiques, en fonction des secteurs d'activité et des pays choisis. Une grande attention est ainsi accordée aux critères d'utilité sociale (par exemple sont analysés le caractère plus ou moins stratégique du projet pour un pays, l'alignement des intérêts des différentes parties prenantes, la rationalité économique globale), d'acceptabilité locale (opposition connue de groupes de défense de l'environnement ou de la population locale, nuisances sonores, impact paysager, etc.) et de respect de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles).

Sur le secteur de l'énergie, le CIC accompagne ses clients dans le financement de la transition énergétique et s'est engagé à réduire les émissions de gaz à effet de serre au travers de ses choix de financement.

En ce qui concerne la lutte contre la corruption, le décaissement qui intervient après satisfaction des procédures KYC, et sur attestation délivrée par un tiers de confiance (expert technique indépendant), est un moyen de contrôle efficace sur la conformité des dépenses. La stratégie interne du département est de se concentrer sur les secteurs qu'il connaît bien et dont l'utilité collective est fondée sur la satisfaction de besoins de base (approvisionnement ou production d'énergie, de moyens de communication, télécommunication, délégations de services publics).

Le département financement de projets participe habituellement à des projets dans des pays où le risque politique et de solvabilité est maîtrisé (i.e. des « pays désignés » au sens des Principes de l'Équateur). Quand le département intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en considération de la nécessité économique du projet et en participation aux côtés de banques ayant signé les Principes de l'Équateur ou d'organismes multilatéraux. Dans chacun de ces projets, l'impact social et environnemental est non seulement pris en compte dès la sélection de l'opération mais également suivi tout au long de la vie du projet (par exemple : obligation de suivi de la phase construction et de son impact environnemental par un ingénieur indépendant si la taille du projet le justifie, obligation contractuelle de l'emprunteur de respect des normes et de leur évolution au fil de la vie du projet).

**La prise en compte de l'impact environnemental dans les financements en crédit-bail immobilier aux entreprises**

CM-CIC Lease demande aux preneurs une étude environnementale se déclinant en différentes phases suivant les cas :

- en « phase amont » : un avis environnemental réalisé sur des bases documentaires ;
- en « phase 1 » : un avis environnemental comportant *a minima* une étude documentaire et une visite du site par un expert permettant de détecter les éventuels facteurs de risque propres au site ;

- en « phase 2 » : un avis environnemental comportant une investigation approfondie du site pouvant conduire à la réalisation de sondages du sol, au contrôle éventuel des eaux souterraines...

**Capital-développement et critères ESG**

La responsabilité sociale de CM-CIC Investissement est intégrée dans sa doctrine d'investissement. Un questionnaire d'évaluation de la politique en matière de responsabilité sociale et environnementale est soumis à certaines entreprises de son portefeuille. Ce questionnaire est utilisé pour toute nouvelle étude de projet d'investissement. Les points d'amélioration identifiés font l'objet d'un suivi durant toute la période de détention de la participation. En 2018, les collaborateurs investisseurs ont suivi une formation sur le thème « Programme PME et Sensibilisation RSE ». Lors de cette formation, un travail a été réalisé par petit groupe sur des cas pratiques et sur la base du questionnaire interne, et s'est conclu par le témoignage de PME.

**Investissement socialement responsable**

La démarche active et rigoureuse de sélection des émetteurs souverains et des sociétés de CM-CIC Asset Management est basée sur :

- l'exclusion des entreprises impliquées dans la fabrication ou le commerce des mines anti-personnel et des armes à sous-munitions (convention d'Ottawa et traité d'Oslo) ainsi que les États ne respectant pas les normes ou conventions internationales ;
- la sélection des entreprises dont l'activité participe au développement durable, par la nature même de la société, ou des produits et/ou services proposés ;
- l'activisme actionnarial (veille sur les controverses, dialogue avec les entreprises sur l'amélioration de leur politique de responsabilité sociale, vote systématique aux assemblées générales) ;
- l'approche *best in class* : l'approche ISR de CM-CIC AM repose en premier lieu sur une analyse extra-financière des entreprises selon les critères environnementaux, sociaux, de gouvernance (ESG) complétée par une prise en compte de la politique sociétale et de l'engagement de l'entreprise pour une démarche responsable. Les spécificités sectorielles sont prises en compte et des rencontres régulières avec les dirigeants des entreprises ont lieu. Pour les États, sont pris en compte : le cadre juridique, le respect des libertés fondamentales, l'éducation et la santé, la protection de l'environnement et du cadre de vie, le bien-être économique. Cette analyse est ensuite confrontée avec celles des agences spécialisées dans l'investissement socialement responsable. Une sélection est alors effectuée en ne retenant que 50 % des valeurs de départ. Puis, un choix est opéré pour composer le portefeuille de fonds en retenant les valeurs présentant le meilleur potentiel de performance boursière.

À la suite du rapport d'évaluation annuelle établi par les PRI, CM-CIC AM a obtenu, pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, la note la plus élevée A+ (module « Stratégie et gouvernance »). Cette appréciation est la reconnaissance de la stratégie d'intégration par CM-CIC AM des facteurs ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans la gestion de ses gammes de fonds.

Par ailleurs, la stratégie d'investissement de BLI-Banque de Luxembourg Investments, la filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg repose sur :

- l'instauration de contrôles des controverses réguliers susceptibles d'entraîner la suppression d'entreprises de l'univers d'investissement de BLI ;
- l'exclusion des entreprises liées à certains domaines ;
- l'élaboration d'une stratégie transparente de vote par procuration ;
- l'engagement par l'instauration d'un dialogue avec les entreprises sur des questions et controverses liées à l'ESG.

Un comité investissement socialement responsable interne (CISR) est garant de l'approche ESG.

[1] « Financement de projets » s'entend ici comme une catégorie bien précise de financement corporate, dite financement spécialisé (défini en particulier par l'article 147.8 du règlement européen 575/2013) et répondant à des critères précis. Ces critères, tels qu'homologués par l'ACPR en octobre 2012, sont utilisés pour fixer l'éligibilité des opérations au portefeuille CIC Financements de projets.



## 2/ Dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs (SOT81)

### a) Politique d'achat du groupe

Une politique achat s'applique à l'ensemble des achats des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

L'acquisition de biens et/ou services constitue un acte de gestion et participe à la déclinaison opérationnelle de la stratégie du groupe. Cette politique, adoptée en 2017, intègre des critères économiques, de qualité, de respect d'exigences techniques ainsi que les facteurs ESG.

L'ensemble des contrats avec les fournisseurs et/ou prestataires incluent une clause dédiée au respect des dispositions en vigueur en matière de droit du travail. Dans le cadre de la charte des relations fournisseurs, les fournisseurs et/ou prestataires s'engagent à respecter les textes de référence sur les droits de l'homme et du travail. Le groupe porte une attention particulière au respect des meilleures pratiques de l'éthique professionnelle et en particulier au strict respect des principes relatifs à la corruption sous toutes ses formes notamment concernant les pratiques en matière de cadeaux et autres avantages.

D'autres mesures viennent compléter cette politique et encourager les conduites responsables des fournisseurs et/ou prestataires. Ainsi le groupe favorise les relations avec les fournisseurs et/ou prestataires qui, à niveau de prestation technique et financière équivalent, adoptent une démarche environnementale intégrant les critères ESG et respectent la politique sociale de lutte contre les discriminations.

Une délégation de pouvoirs a été signée par les acheteurs d'Euro-Information leur notifiant du respect lié aux obligations en termes de politique sectorielle d'achats.

### b) La charte des relations fournisseurs et prestataires pour des achats durables

Établie en 2017, elle décrit l'ensemble des engagements, notamment en matière de droits humains, de vigilance (accès à la « faculté de signalement ») et de corruption, à respecter par les fournisseurs et prestataires contractant avec une ou plusieurs entités du groupe. Chacun d'entre eux doit signer ce document. Dans un premier temps, un recensement des chartes signées a été entrepris pour les principaux fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million d'euros. Des évolutions doivent intervenir pour intégrer les spécificités de certains fournisseurs et métiers.

Ainsi chez Euro-Information, le processus d'adhésion a été commencé début septembre 2018 en l'envoyant aux fournisseurs concernés. La signature de la charte fait aussi maintenant partie de la politique d'entrée en relation. Cette charte devrait en 2019 remplacer pour certains fournisseurs la collecte des documents formalisant leur démarche RSE.

### c) Centres de métiers fournisseurs

Une grande partie des achats est réalisée par les centres de métiers fournisseurs du groupe comme CCS, SOFEDIS et Euro-Information.

L'intégration de critères RSE dans les relations de CCS moyens généraux avec ses fournisseurs se matérialise par :

- la prise en compte dans la rédaction du cahier des charges pour un appel d'offres des obligations de vigilance et de la politique RSE de l'entreprise ;
- l'existence de grilles de dépouillement des réponses aux appels d'offres qui fixent par nature d'activité (ménage, recyclage, accueil) le poids des réponses des entreprises sur les aspects environnementaux et sociaux dans la cotation générale ;
- l'intégration dans l'ordre du jour des revues de compte du suivi et du contrôle des aspects sociaux selon le Code du travail (notamment dans le cadre de la lutte du travail dissimulé) ;

- l'inclusion de paragraphes *ad hoc* sur les aspects RSE dans les contrats type ;
- l'obligation annuelle pour tous les responsables de la filière moyens généraux ayant un pouvoir de décision en matière de fournisseurs, de déclaration de cadeaux dès le premier euro.

Concernant Euro-Information, le processus « gestion relation Fournisseurs » fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 V2015 suivis et audités par l'AFAQ (le dernier audit de renouvellement a eu lieu en juin 2017. En 2018 a eu lieu un audit de suivi qui a été concluant). Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseur. En complément, un comité « Suivi Fournisseurs » veille à :

- la récupération des notations pour les fournisseurs essentiels et sensibles ;
- la récupération des « notations financières » pour les fournisseurs essentiels et sensibles établis en France ; cela sera étendu en 2019 aux fournisseurs étrangers ;
- la récupération/réactualisation des rapports RSE pour ces mêmes fournisseurs.

Un bilan 2018 sera établi courant du premier trimestre par le comité de suivi, la cible étant de récolter la totalité des notations « financières » et des notations « qualité ».

Euro TVS, filiale d'Euro-Information, dédiée à la numérisation et au traitement informatique de documents et moyens de paiement, a également mis en place un management environnemental et est certifiée ISO 14001.

## 3/ Dans la relation avec les salariés

Il existe de multiples procédures et moyens préventifs en fonction du type de risque (atteinte aux droits de l'Homme, risque en matière d'environnement) que les salariés peuvent subir ou qu'ils peuvent engendrer dans le cadre de leurs activités.

Au niveau du groupe, les principes fondamentaux en matière de règles de bonne conduite sont fixés par le règlement intérieur et ses trois annexes suivantes :

- la charte de sécurité ;
- le recueil de déontologie, auquel est annexé le code d'éthique et de déontologie ;
- la charte sur la prévention et la lutte contre le harcèlement et la violence au travail.

Chaque année, une enquête est organisée au niveau des réseaux du groupe à l'appui d'un outil dédié (BACEDE). Il s'agit de réaliser un bilan sur l'application des règles du code d'éthique et de déontologie auprès des directeurs ou d'agence.

Cette action permet de vérifier que les règles de bonne conduite énoncées (respect des valeurs et des textes, devoir de confidentialité, devoir de réserve, respect de la personne, prévention des conflits d'intérêts...) sont respectées et que les mesures correctives (sensibilisation du personnel, formation, sanctions...) sont mises en œuvre dans les agences concernées afin de remédier aux dysfonctionnements éventuellement relevés.

- a) Prévention des atteintes envers les salariés <sup>[1]</sup> et mesures mises en œuvre
  - Violences et harcèlement : le règlement intérieur et la « charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au sein du groupe ».
  - Sécurité et santé : CHSCT, médecine du travail, etc.
  - Accord de groupe sur l'accompagnement des salariés dans l'usage des outils numériques et le droit à la déconnexion (signé en avril 2018).
  - Incivilités : procédure de lutte contre les incivilités et application INCIV.

[1] Liste non exhaustive.

- Agressions et hold-up : procédure « vol à main armée ».
  - Libertés syndicales : accord sur la négociation syndicale de groupe, convention collective de la banque...
  - Droit du travail : législation du travail, convention collective de la banque...
  - Droit d'alerte : procédure « faculté de signalement ».
  - Protection des données personnelles : recueil de déontologie du groupe, procédures relatives à la CNIL.
  - Protection de la vie privée : procédures sur les enregistrements et écoutes téléphoniques, procédure sur la vidéosurveillance...
  - Corruption et trafic d'influence : dispositif anti-corruption interne au groupe.
  - Lutte contre la discrimination : charte relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe.
- b) Prévention de l'impact environnemental direct généré par l'activité des salariés au sein de l'entreprise

De par son activité, les mesures de prévention portent essentiellement sur la réduction des consommations de papier (réduction des consommations et recyclage).

- Gestion des déchets : procédure « collecte des cartouches imprimantes usagées », dispositif de tri sélectif (recyclage des papiers, récupération des batteries usagées...).
- Gaspillage du papier : dématérialisation de nombreux documents (simulation de crédit ou devis et souscription de produits en ligne, signature électronique, messagerie électronique, etc.).

#### 4.7.2.3.4 La faculté de signalement (SOT109)

La faculté de signalement est un système d'alertes professionnelles mis à la disposition des collaborateurs internes, externes ou occasionnels pour les inciter, en complément des modes normaux d'alerte de l'entité, à signaler à leur employeur les manquements graves au regard du respect des obligations professionnelles et légales.

Les signalements s'étendent à tous les domaines et notamment aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement.

Conformément à la réglementation, cette procédure garantit la stricte confidentialité de l'identité des auteurs du signalement et des personnes visées par celui-ci. Le collaborateur n'encourt aucune sanction lorsque ce signalement est effectué de bonne foi. Par ailleurs, elle prévoit le recours aux autorités externes en cas de situation d'urgence. Ce dispositif est supervisé par la Conformité groupe qui en assure le reporting régulier.

#### 4.7.2.3.5 Le dispositif de suivi

Le suivi des actions mises en œuvre repose sur un ensemble d'indicateurs et sur la collecte de données chiffrées portant sur les thématiques évoquées précédemment <sup>[1]</sup>.

#### Bilan d'application du code d'éthique et de déontologie

Une enquête est menée tous les ans au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Elle concerne environ 2 900 caisses du réseau mutualiste et agences du réseau des banques régionales du CIC, de la BECM et du CIC Iberbanco (filiales).

Globalement, en 2018, le taux de respect des règles de bonne conduite se maintient à un niveau élevé (entre 90 % et 100 % selon les règles) par rapport à l'exercice précédent pour l'ensemble des points de vente. Les règles faisant l'objet d'un reporting sont les suivantes :

- respect de la personne ;
- devoir de bonne gestion ;
- devoir de confidentialité ;
- devoir de réserve ;
- bénévolat et indépendance ;
- devoir de formation des élus ;
- devoir de formation des salariés ;
- conflits d'intérêts ;
- respect des textes ;
- respect des valeurs.

Par ailleurs, parmi les collaborateurs du groupe CIC inscrits en 2018 à la formation sur les règles de déontologie dans laquelle figure la lutte contre la corruption, 63 % avaient terminé la formation fin 2018 (SOT104).

#### Traitement des réclamations et médiation

Le dispositif de traitement des réclamations en vigueur au sein du groupe permet à la clientèle de transmettre tous types de réclamations, qu'elles concernent le fonctionnement des comptes, l'épargne ou les sujets extra-financiers.

(SOT106) Au niveau du groupe CIC, en 2018, le nombre de réclamations est resté stable (- 1,4 %) par rapport à 2017. (SOT107) Près de 92 % ont été clôturées dans l'année dans un délai moyen d'environ 2 mois (SOT108).

S'agissant de la médiation, le nombre de saisines par le médiateur du groupe baisse de 7 % <sup>[2]</sup> en 2018. La tarification des produits et services et les moyens de paiement restent les deux sujets principaux de saisine.

À noter cette année que le nombre de dossiers recevables (éligibles à une médiation) est en recul représentant 14,6 % <sup>[3]</sup> du total des dossiers, essentiellement au motif que les voies de recours internes n'ont pas été épuisées.

#### Clientèle fragile

Le suivi trimestriel réalisé au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale recense le nombre de tiers détectés et le nombre de packages souscrits. En 2018, plus de 10 000 packages ont été souscrits par des clients détectés en tant que client fragile au niveau du groupe CIC.

Et 17 % du personnel en contact avec la clientèle étaient formés à la protection de cette dernière fin 2017.

#### Autres indicateurs (liste non exhaustive)

##### Charte fournisseur

En 2018, près de 60 chartes signées par des fournisseurs représentant plus d'un million de chiffre d'affaires ont été recensées par Euro-Information et CCS (SOT100).

##### Financements de projets

Les 16 projets réalisés en 2018 (cf. paragraphe 4.6.3.3) sont classés en catégorie B.

[1] Concernant la faculté de signalement, l'indicateur de suivi, piloté par la direction de la Conformité est vérifié par l'organisme tiers indépendant mais non publié pour des raisons de confidentialité.

[2] Périmètre banques, Banque Transatlantique et CM-CIC Épargne Salariale.

[3] Données établies sur les dossiers traités au 31 janvier 2019.

#### ISR

En 2017, CM-CIC AM a obtenu pour 3 ans le label ISR pour 16 fonds :

- CM-CIC Objectif Environnement ;
- CM-CIC Moné ISR ;
- CM-CIC Obli ISR ;
- ainsi que les 13 fonds de gamme Social Active : Social.Active Actions ISR, Social.Active Diversifié ISR, Social.Active Monétaire ISR, Social.Active Obligations ISR, Social.Active Solidaire ISR, Social.Active Actions, Social.

Active Diversifié, Social Active Monétaire, Social Active Obligations, Social Active Tempéré Solidaire, Social Active Dynamique Solidaire, Social Active Obli Solidaire, Social Active Équilibre Solidaire. Ce label permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à un cahier des charges exigeant non seulement sur la transparence et sur la qualité de la gestion ISR mais aussi sur la démonstration de l'impact concret sur l'environnement ou la société.

Ces fonds totalisent un encours de 1,1 milliard d'euros.

Et l'encours ISR géré par CM-CIC AM avec le label CIES atteint 1,2 milliard d'euros.

#### 4.7.2.3.6 Documents consultables sur Internet

Titre	Réf/lien
Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre	<a href="https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/3/27/2017-399/jo/texte">https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/3/27/2017-399/jo/texte</a>
Les politiques sectorielles	<a href="https://www.cic.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html">https://www.cic.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html</a>

## 4.8 UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE

### 4.8.1 Mécénat, partenariats culturels

#### 4.8.1.1 L'accompagnement à long terme de projets culturels et de préservation du patrimoine [SOT55]

Depuis 2003, le CIC est le grand partenaire de l'Hôtel national des Invalides (musée de l'Armée) qu'il accompagne activement tant dans ses actions patrimoniales (travaux de restauration) et culturelles (concerts, saisons musicales) que pour toutes ses expositions temporaires (en 2018 « Napoléon Stratège » et « À l'est la guerre sans fin, 1918-1923 »).

Le CIC est aussi fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence qui a atteint une notoriété internationale et a un fort impact économique local. Le CIC a renouvelé son soutien jusqu'en 2022.

En 2018, il est toujours partenaire de l'émission de France 3 « Des racines et des ailes » avec 30 sujets programmés sur l'année.

#### 4.8.1.2 Le soutien aux jeunes artistes

Le partenariat du CIC avec les « Victoires de la Musique Classique » permet de faire connaître de jeunes virtuoses au grand public en leur donnant l'occasion de se produire à l'Hôtel national des Invalides et sur de nombreuses scènes en France. Par ailleurs, le CIC met un violoncelle de Francesco Goffriller fabriqué en 1737 à la disposition d'Ophélie Gaillard depuis 2005. À l'occasion du nouveau cycle de cinq ans du Festival de Pâques, pour saluer et souligner l'action de Michel Lucas, ancien président du CIC, fondateur du festival avec Renaud Capuçon et Dominique Bluzet, Nicolas Théry, président du CIC et Daniel Baal, directeur général, avaient décidé de créer le Prix CIC Michel Lucas récompensant chaque année le mérite, l'excellence et le travail de jeunes musiciens issus de toute la France. Les six premiers lauréats ont reçu le prix 2018 lors de la conférence de presse du Festival de Pâques qui s'est tenue le 16 octobre 2018 aux Invalides.

CIC Nord Ouest soutient depuis plus de 10 ans, la Fondation Royaumont qui propose un complément de formation spécialisée à de jeunes artistes et favorise leur insertion professionnelle par la production de concerts à Royaumont et hors-les-murs. En 2018, la banque a été mécène du concert *Of grief and divine*<sup>[1]</sup> de l'Ensemble Cosmos.

CIC Suisse est engagé pour le « Nouveau Cirque » dans le cadre du plus grand festival de Cirque en Suisse *Young Stage* qui récompense de jeunes artistes par des prix sous forme d'argent ou d'engagement dans des cirques, shows télévisés, ou théâtres de variétés.

[1] « De la douleur et du divin ».

### 4.8.1.3 Des opérations de mécénat et sponsoring présentes sur tout le territoire

Principaux projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2018	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
<b>Beaux-Arts</b>		
Exposition ABCDUCHAMP, l'expo pour comprendre Marcel Duchamp	Métropole Rouen Normandie	CIC Nord Ouest
Lille Métropole Musée d'art moderne, d'art contemporain et d'art brut	LAM Lille Métropole	CIC Nord Ouest
Soutien au musée – Participation à l'exposition « L'homme au mouton » de Picasso – Acquisition d'une œuvre de Camille Claudel « L'homme penché »	Ville de Roubaix – La Piscine, musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
Projet scientifique et culturel du musée	Musée de Pont-Aven	CIC Ouest
Programmes culturels	Musée d'Arts de Nantes	CIC Ouest
Musée des Beaux-Arts de Lyon	Club du musée Saint-Pierre	CIC Lyonnaise de Banque
Activités artistiques et culturelles du musée Regards de Provence Marseille	Association Regards de Provence	CIC Lyonnaise de Banque
« L'Industrie Magnifique » : Promotion de l'industrie locale au travers d'œuvres d'art contemporaines exposées sur la place publique.	Association Industrie et Territoires	CIC Est
Expositions du Musée Dhondt-Dhaenens (art moderne et contemporain)	Fondation Dhondt-Dhaenens	Banque de Luxembourg
<b>Musique</b>		
Projets musicaux	Orchestre National de Lille	CIC Nord Ouest
Soutien à « Nabucco »	Opéra de Lille	CIC Nord Ouest
Organisation des concerts et développement des activités artistiques	Orchestre de Douai	CIC Nord Ouest
Projets musicaux	Opéra National du Rhin de Strasbourg	CIC Est
Festival de musique de Besançon Franche-Comté	Festival de musique de Besançon	CIC Est
Festival international de Colmar	Office de tourisme de Colmar – Ville de Colmar	CIC Est
Festival de musique classique et opérations culturelles	Les Flâneries musicales de Reims	CIC Est
Soutien aux actions « Les Jeunes à l'Opéra » et projet de vidéo transmission en région Auvergne Rhône-Alpes	Opéra de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Festival International d'Art Lyrique d'Aix en Provence	Association pour le Festival d'Aix en Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Concerts classiques à des fins sociales, culturelles et pédagogiques	La Folle Journée de Nantes	CIC Ouest
Festival Debussy	Association Classique en Berry	CIC Ouest
Financement de certains projets de l'Opéra National de Bordeaux	Arpeggio Association pour le Rayonnement de l'Opéra National de Bordeaux	CIC Sud Ouest
Festival de musique à Maguelone	Les amis du Festival de Maguelone	CIC Sud Ouest
Initiatives pour permettre l'accès à la musique aux personnes fragiles socialement, malades, handicapés, personnes âgées...	Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre	Banque de Luxembourg
Concerts	Philharmonie – Orchestre Philharmonique de Luxembourg	Banque de Luxembourg
<b>Théâtre</b>		
Théâtre Impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Spectacle « Mariage et châtements »	Les amis du théâtre de Cambrai	CIC Nord Ouest
<b>Histoire et événements culturels</b>		
Festival « Les Rendez-vous de l'histoire » à Blois – Cycle de rencontres « L'économie aux Rendez-vous de l'histoire » – Prix du roman historique – Prix Coup de Cœurs des lecteurs de la banque	Fonds de dotation des Rendez-vous de l'histoire	CIC Ouest
Événements culturels sur tout le territoire des Bouches-du-Rhône « MP2018 <i>Quel amour!</i> »	Association MPCulture	CIC Lyonnaise de Banque
Prix Bayeux Calvados-Normandie des correspondants de guerre	Ville de Bayeux	CIC Nord Ouest
<b>Architecture et défense du patrimoine</b>		
Événements culturels sur les thèmes de l'architecture, de l'ingénierie, de l'urbanisme, de l'histoire de l'architecture et du patrimoine ainsi que d'autres disciplines impliquées dans l'acte de construire	Luxembourg Center for Architecture	Banque de Luxembourg
Préservation, restauration et promotion de l'héritage architectural et culturel français	French Heritage Society	Banque Transatlantique
Sauvetage des verrières de l'église Saint-Philippe-du-Roule	Fonds de dotation Banque Transatlantique	Banque Transatlantique
<b>Cinéma</b>		
Festival « Sport, Littérature et Cinéma »	Institut Lumière	CIC Lyonnaise de Banque
Festival du film de Sarlat	Festival du film de Sarlat	CIC Sud Ouest
<b>Sport</b>		
Course cycliste	Les 4 jours CIC Bretagne de Plouay	CIC Ouest et CIC
Tournoi de tennis mondial des 14 ans et moins	Les petits as	CIC Sud Ouest

#### 4.8.1.4 Des actions pour favoriser l'accès à la culture et au sport

Des partenariats sont noués dans le groupe pour faciliter l'accès à la vie culturelle à des personnes défavorisées :

- CIC Suisse contribue à la CarteCulture Suisse de Caritas qui permet à des personnes au seuil de la pauvreté de participer entre autre à l'offre culturelle en Suisse.
- La Banque de Luxembourg soutient la Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre dont la mission est d'offrir une possibilité d'accès à la musique aux personnes qui sont souvent exclues de la vie culturelle (personnes du troisième âge, malades, personnes en situation de handicap, socialement défavorisées) en participant à des ateliers et en écoutant de la musique lors de concerts et spectacles.
- CIC Est contribue à la promotion de la musique classique à travers son partenariat avec Radio Accent 4 qui ouvre ses antennes aux formations et associations musicales d'Alsace au moyen d'informations musicales locales diffusées toutes les 4 heures, soit 5 fois par jour, et par l'enregistrement et la diffusion sur ses ondes de concerts locaux.
- CIC Lyonnaise de Banque participe à l'opération « Tous au Balcon » avec l'Opéra de Lyon qui favorise grâce à un tarif préférentiel de 10 euros l'accès des jeunes de 18-28 ans à un opéra « Le Cercle de Craie ».

- Et CIC Nord Ouest a été partenaire de la rénovation du théâtre de Saint-Omer dont la 1<sup>re</sup> représentation en janvier 2019 s'est déroulée 46 ans après sa fermeture.

Par ailleurs, tant sur le plan national que régional, les collaborateurs peuvent bénéficier de visites gratuites ou de réductions tarifaires pour des représentations, des visites de musées, des concerts. Les partenariats peuvent aussi offrir l'occasion d'accueillir au sein de la banque une exposition ou une œuvre d'art ou de faire découvrir des œuvres aux collaborateurs au travers de visites privées. Ainsi des collaborateurs de CIC Est ont pu participer à des parcours guidés lors de l'exposition « L'Industrie Magnifique » à Strasbourg. Enfin, des rencontres peuvent aussi être organisées pour les collaborateurs avec des associations.

Le CIC est aussi attaché aux valeurs véhiculées par le sport et soutient de nombreuses manifestations ou associations sportives régionales.

Ainsi CIC Ouest s'implique au niveau du basket : partenariat au niveau de la formation des salariés et bénévoles, des joueurs à travers l'aide aux familles en difficulté pour le financement du pôle espoir, développement de la pratique sportive avec la ligue régionale du Basketball des Pays de la Loire, partenariat pour différents projets avec l'ADA Blois Basket dont l'organisation d'actions éducatives, d'insertion par le sport...

### 4.8.2 Un engagement responsable (SOT53)

#### 4.8.2.1 Le soutien à de nombreux projets sociaux, solidaires, économiques et environnementaux

Ci-dessous, quelques exemples dans différents domaines :

- **Santé** (prévention, soutien à la recherche, aide aux malades)
  - En 2018, le CIC à travers *CM-CIC Market Solutions* a apporté son soutien à *The NASH Education Program* à l'occasion de la 1<sup>re</sup> journée internationale de la NASH <sup>[1]</sup>,
  - Par ailleurs, CIC Lyonnaise de Banque est mécène membre fondateur de la Fondation Hospices Civils de Lyon reconnue d'utilité publique en 2017 qui soutient les projets permettant d'accélérer la recherche et l'innovation médicale, l'accueil et le confort à l'hôpital et l'accompagnement des malades et de leurs proches au-delà des traitements. La banque a participé à la construction de la Maison du Répit ouverte en 2018 qui héberge des personnes malades ou en situation de handicap ainsi que leurs proches aidants. La banque apporte aussi son soutien à la chaire « CIC – Cerveau et Santé Mentale » de la fondation Neurodis dont l'objectif est de favoriser le lien entre cerveau et psychiatrie et d'opérer une ouverture des neurosciences à la santé mentale et à la société,
  - CIC Suisse soutient l'Association Alzheimer Suisse qui œuvre pour que les personnes atteintes de démence soient suivies de manière optimale tant sur le plan médical qu'humain et pour que leurs proches puissent être soutenus et assistés,
  - CIC Ouest est membre fondateur de la Fondation d'entreprise Thérapie Génique en Pays de Loire et s'est engagé auprès de la fondation SantéDige à Nantes pour notamment faire progresser la prise en charge des maladies hépatiques et digestives,
  - La Banque Transatlantique est membre fondateur de la Fondation Académie de Médecine,

- CIC Nord Ouest est partenaire de la fondation DigestScience qui se consacre à la recherche sur les pathologies digestives et la nutrition ;

Les entreprises du groupe vont parfois au-delà du partenariat, de dons (pour l'achat de jouets neufs destinés aux hôpitaux par exemple) ou de la collecte de dons, avec un souhait d'impliquer les collaborateurs dans les événements organisés par les associations en participant à des marathons ou des courses : marathon de Bordeaux, marathon du Vignoble d'Alsace dans le cadre de l'opération « Ensemble contre le mélanome » avec l'Institut Gustave Roussy pour ceux de CIC Est, Course des Lumières pour la recherche contre le cancer avec l'Institut Curie pour ceux du CIC en Île-de-France... ou en apportant bénévolement des aides dans l'organisation des événements. Les collaborateurs de la Banque de Luxembourg ont contribué, comme tous les ans, au succès du « Relais pour la Vie » de la Fondation Cancer. Ceux de CIC Suisse ont transformé pendant 2 jours le pavillon des singes du zoo de Bâle en un parcours Fun pour les enfants hospitalisés ou en institutions spécialisées accompagnés par les « docteurs Rêves » de la Fondation Théodora.

#### ■ Social

- Cette année, CIC Lyonnaise de Banque a invité ses collaborateurs, dans le cadre du soutien de la banque à Habitat et Humanisme, à participer à « l'heure solidaire », grande opération de sensibilisation au mieux vivre ensemble, en consacrant 1 heure de leur temps de travail en faveur du lien social (découverte des différentes actions soutenues par la banque sur l'ensemble du territoire où elle est implantée),
- Le CIC a été partenaire de « La nuit de l'eau » événement sportif et caritatif, organisé par la Fédération Française de Natation et l'Unicef, qui a pour but de sensibiliser le grand public à l'importance de l'eau, ressource clé pour les populations du monde entier, et collecter des fonds afin de financer un programme de l'UNICEF d'accès à l'eau potable, cette année, pour les enfants en Haïti. Avec CIC Nord Ouest, le CIC a aussi participé à l'organisation de la soirée de concert « l'Hiver Approche » au profit de la Fondation Abbé Pierre,

[1] Stéato-hépatite non alcoolique.

- CIC Ouest a poursuivi son engagement auprès de l'association Toit à Moi qui aide les sans-abri en leur proposant un logement, et en aidant à leur réinsertion,
- CIC Sud Ouest a mené une opération de collecte de vêtements auprès de ses collaborateurs et qui serviront aux bénéficiaires de l'association « La Cravate solidaire » dans le cadre de leurs prochains entretiens de recrutement,
- CIC Est a soutenu l'association Les Foulées du Sourire qui lutte contre la violence conjugale, contre la violence par l'éducation aux enfants, contre l'indifférence,
- La Banque de Luxembourg a poursuivi son soutien à l'association Friendship Luxembourg qui apporte son soutien aux communautés les plus pauvres vivant dans des zones les plus isolées du Bangladesh : aide médicale, programme d'éducation et de bonne gouvernance, développement économique durable, prévention de catastrophes naturelles et aide d'urgence, conservation du patrimoine fluvial ;

#### ■ Éducation :

Le groupe CIC apporte son soutien à des projets pour la promotion de l'égalité des chances.

- C'est le cas de CIC Lyonnaise de Banque qui est partenaire de l'association « Coup de Pouce » qui œuvre pour le droit à la réussite scolaire pour tous et a participé au programme « Déployons nos Elles » de l'association Les Entreprises pour la Cité dont l'objectif est de lutter contre les stéréotypes en faisant découvrir des métiers « d'hommes » à des jeunes filles. La banque a aussi apporté son soutien cette année au Festival « Lyon gagne avec ses femmes » organisé par l'association Les Lumineuses qui met en visibilité la performance féminine sous toutes ses formes : le sport, la littérature, l'économie, la vie quotidienne, les spectacles,
- CIC Ouest a encouragé la mixité en 2018 en étant partenaire du prix Jeune Pousse des Femmes du Digital Ouest qui récompense des étudiantes menant des projets innovants grâce au numérique ;

Parallèlement, le CIC soutient de nombreux établissements d'enseignement supérieur [SOT44].

Il est notamment partenaire de programmes d'enseignement relatifs à la promotion de l'entrepreneuriat familial avec un accent particulier sur l'échange de bonnes pratiques en matière de transmission de l'entreprise familiale comme à :

- Audencia à Nantes : participation de CIC Ouest et CM-CIC Investissement : chaire « Entrepreneuriat familial et société, entre pérennité et changement » avec un programme de formation continue spécifique destiné aux jeunes des familles qui travaillent dans l'entreprise familiale intitulé « Certificat Future Dirigeant d'entreprise familiale – Stratégie, gouvernance et RSE ». CIC Ouest soutient aussi des programmes de recherche et d'enseignement sur l'innovation tels que la chaire « Innovations managériales : Donner du sens pour manager autrement » d'Audencia,
- L'ICHEC Brussels Business School : chaire « Familles en entreprises » avec laquelle la Banque de Luxembourg propose tous les ans un programme d'accompagnement dédié aux jeunes issues de familles en entreprises,
- L'EM Strasbourg : CIC Est est engagé dans le parcours « Jeunes repreneurs d'entreprises familiales » mis en œuvre par la chaire « Gouvernance et transmissions d'entreprises familiales » et est, depuis cette année, partenaire du mastère « Repreneuriat » des Mines de Nancy ;

Le CIC participe également à des forums emploi, transmet des propositions de stages auprès d'établissements d'enseignement supérieur et forme des apprentis et des alternants.

#### ■ Insertion et la réinsertion (SOT45)

Le CIC a maintenu ou développé d'autres partenariats favorisant l'insertion, parmi ceux-ci :

- Les partenariats de CIC Nord Ouest dans les « Bourses de l'Espoir » de la Fondation de Lille [attribution de bourses afin de soutenir les parcours et engagements des personnes dans le domaine de l'éducation et de la formation professionnelle dans le cadre de son action pour la promotion de l'égalité des chances], avec ARELI Émergence (contribution à l'émergence professionnelle et sociale d'étudiants méritants), son engagement avec le réseau Alliances qui œuvre par le biais de Squad Emploi et de réseaux d'échange sur les bonnes pratiques, en faveur de l'emploi des jeunes diplômés issus de la diversité, et avec AJIR Hauts de France pour l'insertion des jeunes de la région,
- CIC Ouest est partenaire de l'association « 60 000 rebonds Grand Ouest » qui a pour objet le soutien et l'accompagnement des entrepreneurs post-faillite et se positionne également comme un laboratoire permanent du rebond post-échec, avec pour volonté de faire évoluer en profondeur le regard sur l'échec en France. La banque contribue aussi depuis cette année à l'emploi solidaire dans l'association sportive La Similienne notamment pour la pérennisation des emplois aidés et le projet de croissance de formations de jeunes licenciés et bénévoles dans la section Basket-Ball,
- CIC Lyonnaise de Banque soutient l'association d'insertion par le sport « Sport dans La Ville » à travers l'événement « Jogging dans la ville » pour soutenir les jeunes dans leur insertion sociale et professionnelle et son programme « L dans la Ville » qui accompagne des jeunes filles dans leur épanouissement personnel et leur insertion professionnelle et également ;

#### ■ Émergence de projets

- Le CIC encourage l'entrepreneuriat chez les jeunes :

Il est partenaire majeur de WorldSkills France pour les Olympiades des Métiers qui réunit, tous les deux ans, les jeunes talents dans plus de 50 métiers techniques, d'artisanat et de service. Il poursuit son partenariat avec MoovJee [Mouvement pour les jeunes et les étudiants entrepreneurs] qui à travers le « Prix Moovjee – Innovons ensemble » récompense les étudiants créateurs d'entreprise et porteurs de projets par des dotations et par un programme de mentorat individuel,

- De nombreuses actions ont été aussi menées en 2018 en faveur de tous les entrepreneurs :

Le CIC a lancé les CIC Esport Business Awards pour aider les nouveaux acteurs de ce secteur et les aider à développer leur entreprise. Il est aussi partenaire de la plate-forme des entrepreneurs français de l'étranger W Project dont l'objectif est de transmettre et partager les expériences, conseils sur la vie et la création d'entreprises à l'étranger.

CIC Lyonnaise de Banque est partenaire des Victoires de l'innovation et a pour la troisième année lancé en septembre le concours collaboratif des start-up et des entreprises innovantes : « Innover dans un monde qui bouge » destiné à promouvoir les projets répondant à 10 défis déterminés dans les domaines des fintech ou de la cybersécurité. La banque a accompagné pendant 3 jours 20 projets au travers de séances de travail collaboratives. Elle a aussi poursuivi son partenariat avec l'association la Cuisine du Web qui vise à favoriser l'entrepreneuriat web et numérique. Par ailleurs, la banque est membre

fondateur avec CM-CIC Investissement, de la Fondation Émergences de Lyon qui aide à faire émerger des projets sociétaux.

CIC Est a rejoint cette année le cercle des partenaires Des Ailes de Cristal. Un événement qui a pour but de récompenser le savoir-faire des entrepreneurs et artisans lorrains tout en mettant en lumière le potentiel de notre territoire. La banque soutient aussi le festival du numérique en Alsace Bizz & Buzz destiné aux professionnels afin de partager et apprendre à exploiter le numérique dans leur activité.

Mettre en lumière et connecter les Talents du Grand Ouest qui créent la dynamique sur leur territoire : c'est l'objectif de Talents à l'Ouest débutés en 2018. En créant ce cycle de rencontres thématiques, CIC Ouest souhaite favoriser les conditions d'un réseau efficace pour que les acteurs de tous horizons (entrepreneurial, associatif, culturel, sportif...) se connaissent, échangent, s'inspirent mutuellement, créent des liens et des synergies dans la région Grand Ouest. Ces événements s'accompagnent d'un site Internet ([www.talentsalouest.com](http://www.talentsalouest.com)) et d'un compte Twitter @talentsalouest afin de retracer les temps forts des rendez-vous et proposer interviews, portraits, actus... La banque a aussi maintenu son soutien aux activités de l'association la Cantine qui regroupe les acteurs du web et de l'innovation numérique dans les Pays de la Loire et s'est engagé dans la Nantes Digital Week. La banque participe aussi à des événements organisés par Atlanpole (forum, petits-déjeuners) dont l'objectif est de favoriser la création et le développement d'entreprises innovantes à fort potentiel de croissance et est aussi partenaire d'un réseau social local « C'Chartres Business » qui a pour objectif de développer la vie économique locale et de favoriser les synergies entre tous les entrepreneurs.

CIC Nord Ouest a renouvelé aussi son partenariat avec LMI Innovation, qui accompagne et finance les créateurs d'entreprises innovantes dans la région Hauts-de-France.

D'autres actions de soutien à des incubateurs d'entreprises, à des structures d'accompagnement de projet de création d'entreprises sont menées,

- CIC Lyonnaise de Banque a signé un partenariat avec Minalogic, pôle de compétitivité mondial des technologies du numérique en Auvergne-Rhône-Alpes. Elle est aussi membre associé de Lyonbiopôle, pôle de compétitivité santé de la région Auvergne-Rhône-Alpes et adhère en tant qu'administrateur à l'association Lyon French Tech dont la mission consiste à renforcer le positionnement de Lyon comme Métropole Européenne de référence en matière d'Innovation,
- CIC Nord Ouest s'est engagé auprès du GIE Eurasanté et notamment dans l'accompagnement réalisé par le Bio incubateur Eurasanté auprès des entreprises innovantes dans le domaine de la santé dans le cadre de leur création et développement,
- CIC Ouest est membre du Club partenaires du pôle de compétitivité agroalimentaire Valorial et soutient ADN Booster qui accompagne les jeunes entreprises et les projets innovants de la filière numérique des régions Pays de la Loire et Bretagne,
- La Banque Transatlantique est devenue en 2018 partenaire fondateur du Club IN, qui agit pour la croissance et la réussite des entreprises de taille intermédiaire ;

■ **Soutien à la philanthropie**

- La Banque de Luxembourg consacre l'essentiel de ses budgets de mécénat à la promotion de la philanthropie, de l'entrepreneuriat social et de l'*impact investing* dans les pays où elle est implantée. Cette action se concrétise essentiellement par un dialogue nourri avec le gouvernement luxembourgeois sur les mesures à mettre en place pour développer au Grand-Duché un contexte favorisant l'engagement de chaque résident pour des projets d'intérêt général, ainsi que par des initiatives de sensibilisation à échelle nationale. À l'initiative de la banque, des témoignages de jeunes porteurs de projets en Belgique et au Luxembourg ont été recueillis en 2017 et 2018 dans le cadre d'une étude réalisée par HEC Liège (Chaire Baillet Latour en Philanthropie) sur le thème « Ce que les jeunes apportent à la philanthropie ». Par ailleurs, la Banque de Luxembourg a reconduit son soutien au parcours national de création d'entreprises sociales et solidaires « Impuls »,
- Le fonds de dotation de la Banque Transatlantique a pour mission de participer à l'essor de la philanthropie : il finance des projets d'excellence dans les domaines de la santé, de la solidarité et de la culture et propose un véhicule de structuration de la générosité de philanthropes afin de faciliter l'engagement des philanthropes au service de l'intérêt général. La banque organise aussi des événements pour favoriser les échanges entre philanthropes et entre ceux-ci et les fondations et associations,
- Par ailleurs, des manifestations ont lieu pour sensibiliser les clients du réseau bancaire à la philanthropie.

■ **Défense de l'environnement (SOT46)**

Parmi les initiatives prises par les entités du groupe en 2018, on peut citer :

- CIC Ouest s'est engagé dans la 1<sup>re</sup> édition des journées Bleues de l'association Ruptur afin de mobiliser et faire réfléchir les entreprises, les collectivités et les étudiants sur l'économie bleue fondée sur les principes de l'économie circulaire et qui favorise une croissance responsable, durable et écologique. La banque a aussi soutenu l'événement « Aux Arbres » de la Fondation Maisons du Monde qui a réuni professionnels, associations et citoyens pour valoriser les solutions de préservation des forêts, de la biodiversité et du climat. Les collaborateurs ont été associés à cet événement,
- CIC Lyonnaise de Banque a participé financièrement à la mise en place d'une plateforme d'expérimentation d'Ibity du projet Cœur de Forêt Madagascar (construction de plates-bandes pour la production de plants en pépinière) ainsi qu'à des actions de formations des producteurs à la conversion en agro-écologie avec l'association Cœur de Forêt,
- La Banque Transatlantique a poursuivi son mécénat pour la réalisation du projet Océanides, projet scientifique, éducatif et humaniste qui a pour objectif d'apporter la preuve scientifique que les océans sont au cœur des enjeux politiques, économiques et sociaux, d'enrichir la politique globale des mers et de former les générations futures.



### 4.8.2.2 Le mécénat de compétences [SOT58]

Le mécénat de compétence est présent dans le groupe : plusieurs entités sont engagées auprès de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » qui accompagne individuellement et efficacement les jeunes diplômés issus de milieux sociaux modestes vers l'emploi.

Des collaborateurs cadres de CIC Lyonnaise de Banque parrainent des jeunes dans le cadre du programme « L dans la ville ».

En 2018, certains collaborateurs du groupe ont aussi participé à l'opération « J'invite un banquier dans ma classe », un atelier d'éducation financière.

Ceux de la Banque de Luxembourg qui s'impliquent dans des projets dans le domaine de la solidarité et de l'éducation peuvent solliciter le comité *hëllef hëllef* (aider à aider) de la banque pour obtenir un soutien. La Banque de Luxembourg veille de manière générale dans tout partenariat qu'elle poursuit à maintenir un équilibre entre soutien financier et mécénat de compétence. De cette démarche ont profité notamment au niveau de la gouvernance, de la communication, du *fundraising* et du *risk management* les associations suivantes : la Croix-Rouge luxembourgeoise, le Luxembourg Center for Architecture, Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre et l'ONG Friendship Luxembourg. À l'occasion des Journées Solidaires de la Banque Transatlantique, des collaborateurs de la banque ont participé à une journée d'entraide à l'association Aurore pour la rénovation d'un centre de sans-abri géré par cette dernière.

### 4.8.2.3 Agir contre l'exclusion bancaire en soutenant la microfinance

Le montant total des lignes mises à disposition de l'ADIE par les 6 banques pour financer les micro-entrepreneurs est passé de 4,80 millions d'euros en 2017 à 5,38 millions d'euros en 2018. En 2018, le CIC a aussi participé à la semaine du microcrédit et à l'accompagnement des micro-entrepreneurs par l'ADIE.

Le groupe CIC participe à la vie nationale du réseau Initiative et sur le plan local, il contribue à la pérennité des fonds de prêts et participe au financement de l'accompagnement des créateurs. Un certain nombre de collaborateurs participent aussi activement aux différentes instances des plateformes. CIC Ouest avait soutenu en 2017 Initiative Pays de Loire pour la création d'un nouveau Fonds de prêts dédié plus spécifiquement aux financements des transmissions et reprises d'entreprises.

De son côté, la Banque de Luxembourg a participé à la *European Microfinance Week 2017* qui réunit les professionnels de la microfinance. Elle est aussi principal soutien privé de l'association ADA – Appui au Développement Autonome – qui joue un rôle moteur dans la promotion de la microfinance au Grand-Duché.

### 4.8.2.4 Droit de l'homme [SOT82]

Le CIC s'engage à respecter les droits de l'Homme, en particulier les droits couverts par les principales Conventions de l'OIT [cf. partie 4.5.4.5 « Une gestion responsable des ressources humaines » et le paragraphe 4.7.2.3.3 sur la protection de données personnelles dans le plan de vigilance chapitre « Être un partenaire de confiance »].

CIC Est accompagne l'association « Regards d'Enfants » qui a pour but l'information, la formation, l'éducation à la citoyenneté et aux Droits de l'Homme aux enfants. La banque a soutenu en 2018 le concours « Imagine la cité des droits de l'homme ».

D'autres actions dans le domaine de la solidarité, santé, social, de l'éducation ont été engagées en 2018 par le CIC [cf. partie 4.8.2.1 « Un acteur de la vie culturelle et sociale »].

Concernant la lutte contre la précarité alimentaire [SOT87], CIC Nord Ouest a ainsi soutenu la Banque alimentaire du Nord.

### 4.8.2.5 Engagements en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable [SOT89]

De par son activité, les engagements du CIC en la matière se traduisent principalement par des investissements dans des entreprises responsables du secteur agro-alimentaire.

## 4.9 UNE DÉMARCHÉ RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

(ENV01) Le plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde du groupe intègre des engagements ambitieux en matière environnementale (ENV56) :

- la réduction de l'impact environnemental du groupe avec un objectif de réduction de l'empreinte carbone du groupe de 30 % entre 2018 et 2023 ;
- et l'augmentation de 30 % des financements de projets à fort impact climatique sur la même période avec la bonification des prêts affectés à des projets qui réduisent la consommation énergétique.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont fait partie le CIC est signataire de l'appel de Paris pour le climat et s'engage donc en faveur d'un climat sûr et stable dans lequel l'élévation de la température soit limitée à moins de 2 degrés Celsius.

Des travaux sont en cours pour mesurer le calcul de l'empreinte carbone globale et mettre en place un *reporting*. Il en est de même pour les financements de projets à fort impact climatique. Ces indicateurs clés de performance ne sont donc pas publiés dans la déclaration de 2018.

### 4.9.1 Réduction de l'empreinte carbone directe

Le CIC, CIC Nord Ouest, CIC Ouest, CIC Lyonnaise de Banque, CIC Est, CIC Sud Ouest vont publier en 2019, conformément à la réglementation, un 3<sup>e</sup> BEGES sur la base de données 2018. Le précédent bilan date de 2014 et est disponible à l'adresse suivante : <https://www.cic.fr/cic/fr/banques/le-cic/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html>.

Les émissions de GES calculées concernent principalement la consommation d'énergie directe (scope 1) et indirecte (scope 2). Concernant les autres émissions indirectes (scope 3), seule la consommation de papier est pour le moment prise en compte.

Le « contrôle opérationnel » est la méthode retenue pour l'ensemble des entités concernées membres de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Le bilan d'émission de gaz à effet de serre du CIC n'est pas consolidé.

Les objectifs de réduction des effets de serre ont été revus à 5 % compte tenu des mesures déjà entreprises entre 2014 et 2018.

Ces objectifs peuvent s'insérer dans des engagements à plus long terme et plus près des territoires comme celui de la direction régionale de Saint-Étienne du CIC Lyonnaise de Banque dans le « Plan climat territorial (PCET) de Saint-Étienne métropole » en signant en 2017 la charte d'engagement. Ce plan a pour objectif la lutte contre les émissions de gaz à effet de serre (GES) :

- en atténuant le changement climatique notamment par une réduction des émissions de GES du territoire d'au moins 30 % d'ici 2020 ;
- et par l'adaptation au changement climatique en réduisant la vulnérabilité du territoire aux effets du changement climatique.

La démarche s'est traduite par la réalisation d'une charte éco-responsable au niveau de la direction régionale.

Par ailleurs, l'univers « Être Eco citoyen au travail », sur l'Intranet des banques et de certaines filiales, incite les collaborateurs à appliquer de bonnes pratiques respectueuses de l'environnement avec des gestes simples pour diminuer l'empreinte carbone directe. En parallèle de cette démarche, des groupes de travail sont parfois constitués dans les entités du CIC et à l'origine d'initiatives internes notamment concernant la sensibilisation des collaborateurs lors de réunions professionnelles ou par des messages, vidéos sur Intranet ou dans les journaux internes. Les moyens humains consacrés à la RSE font l'objet aujourd'hui d'un chiffrage restant approximatif compte tenu de l'organisation très décentralisée.

Néanmoins, l'engagement pris dans le plan stratégique 2019-2023 va intensifier les initiatives pour réduire notamment l'empreinte carbone directe.

[1] Aérofrigérants.

#### 4.9.1.1 Mesurer et diminuer ou optimiser les consommations d'énergies dans les bâtiments (ENV03)

CCS poursuit des travaux d'optimisation des consommations d'électricité dans les bâtiments dont il a la charge. Il est prévu d'établir une cartographie des bâtiments sous l'angle de l'efficacité énergétique.

La mise en place d'un système de management de l'énergie a été lancée en 2018 et devrait faire l'objet d'une certification ISO 50001 en juin 2020 pour l'ensemble des adhérents et clients de CCS sur un périmètre national et systématique. Cela devrait se traduire par une augmentation de la performance énergétique grâce à des plans de suivi et d'action plus efficaces, et à une amélioration de la maintenance.

Lors de travaux de rénovations lourdes, les normes ou réglementations en vigueur sont appliquées et l'installation énergétique revue. Des travaux de distribution du chauffage, d'isolation sous toiture, de réfection des couvertures, la mise en place d'une ventilation double-flux, d'une gestion technique centralisée sont prévus. Ainsi, les travaux de réfection et d'agrandissement entrepris sur le siège de CIC Nord Ouest se poursuivent et devraient permettre de labelliser le nouveau bâtiment. En plus de sa conformité à la RT (réglementation thermique) 2012, le bâtiment fera l'objet de labellisations thermiques, certifiées par organisme extérieur : label Bâtiment Basse Consommation en rénovation [BBC Rénovation] pour les parties existantes, label Effinergie+ pour l'extension et les surélévations du 5<sup>e</sup> étage.

Aucune labellisation HQE n'est prévue, mais les cibles HQE :

- chantier à faible impact (déchets de démolition, déchets de chantier, acoustique) ;
- confort utilisateurs (thermique, acoustique, visuel),

font l'objet d'un travail particulier, dont les spécifications techniques ont été intégrées aux cahiers des charges.

Et des dispositifs sont testés comme la récupération de chaleur sur les systèmes de climatisation (*dry coolers*<sup>[1]</sup> vers les centrales de traitement d'air - CTA). Chaque opportunité d'améliorer l'isolation des bâtiments est exploitée comme par exemple celle des sous-faces des passerelles du CIC Ouest à Nantes. À l'occasion de déménagements, l'empreinte écologique des nouveaux bâtiments est aussi prise en considération.

Dans certains points de vente, une coupure automatique de certains circuits électriques (éclairage, prises électriques...) a été programmée la nuit et le week-end. Le remplacement des sources classiques d'éclairage

par des LED est engagé autant sur les nouveaux aménagements que sur des locaux existants : tel que le parking de l'immeuble de CERGY, remplacement des BAES <sup>[1]</sup> en modèle à LED... La détection de présence (pour gérer l'éclairage) est prise en compte dans les rénovations (WC, couloirs...). L'éclairage nocturne des bâtiments et de certains points de vente est conforme aux obligations d'extinction des dispositifs lumineux (décret n° 2012-118 du 30 janvier 2012 relatif à la publicité extérieure, aux enseignes et aux pré enseignes),

111 agences et 27 bâtiments centraux des banques CIC et de la Banque Transatlantique ont fait l'objet en 2015 d'audits énergétiques dans le cadre de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique pour les grandes entreprises. Ces audits ont été déposés en 2016 sur la plateforme de l'ADEME (ENV41). Les actions recommandées portent en partie sur des mesures déjà évoquées ci-dessus : remplacement de luminaires par des LED, pilotage des systèmes de chauffage et de refroidissement (températures), programmation horaire des centrales de traitement d'air, gestion économique des ordinateurs...

Dans les immeubles gérés, des affichettes ont été proposées, proche des interrupteurs, rappelant aux occupants d'éteindre l'éclairage lors de leur départ. Les collaborateurs sont appelés à contribuer à la bonne gestion de la consommation énergétique des bâtiments qu'ils occupent : signalement rapide des dysfonctionnements de la climatisation, rappel des règles à respecter pour avoir des bureaux rafraîchis par exemple.

(ENV40) Par ailleurs, la consommation d'énergie renouvelable ou « verte » se développe principalement par de nouveaux raccordements à des réseaux de chaud ou de froid urbains. Des raccordements à ces réseaux existent déjà notamment sur la région parisienne, le nord de la France (Lille, Roubaix) et à Nantes et devraient se multiplier. À la Banque de Luxembourg, la totalité de l'énergie des bâtiments provient d'énergies renouvelables (hydroélectrique et éolienne), et au siège de CIC Lyonnaise de Banque les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38).

Au niveau des équipements informatiques, le processus d'extinction et mise en route automatique des postes des agences est opérationnel. Ce dispositif a fait l'objet de tests dans les sièges et est en cours de déploiement.

Le matériel référencé et validé par Euro-Information fait l'objet d'un suivi et de comparaisons sur les aspects consommations énergétiques. Le nouveau matériel mis en place par Euro-Information Services est à la fois plus performant et moins consommateur en ressources. Chaque année, le matériel évolue avec le renouvellement annuel d'environ 20 % du parc. Les collaborateurs sont par ailleurs sensibilisés aux bonnes pratiques d'Internet et des e-mails afin de limiter la consommation électrique qui en découle.

## 4.9.1.2 Optimiser les déplacements (ENV37)

Des plans de déplacements entreprise (PDE) existent déjà dans plusieurs entités du groupe CIC dont CIC Ouest pour le siège social à Nantes (PDE conjointement mis en place avec d'autres entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), PDE de CIC Nord Ouest pour la Métropole Lilloise revu en 2015, et de CIC Lyonnaise de Banque. D'autres sont en cours d'élaboration comme au CIC Sud Ouest.

Au CIC Est, un univers sous Intranet intitulé : « Travailler au Wacken » est consacré en partie au PDE (limité au siège du Wacken à Strasbourg) et aux initiatives en faveur du vélo, des transports en commun (prise en charge à hauteur de 50 % des abonnements), du covoiturage (places de parking réservées), navettes gratuites entre le siège et la gare, attribution gratuite d'un carnet de tickets tram pour cyclistes, possibilité de faire réparer son vélo sur site une fois par mois et prise en charge de la main-d'œuvre par l'employeur. Ailleurs, pour les déplacements domicile/travail, le recours aux transports en commun, au vélo et au covoiturage, est encouragé.

[1] Blocs autonomes d'éclairage et de sécurité.

En 2018, une action spécifique avec démonstration a été menée à l'attention de salariés au moment du lancement de la commercialisation des vélos à assistance électronique par le CIC.

Au siège de CIC Lyonnaise de Banque, des bornes de rechargement de véhicules électriques pour des voitures de la flotte ont été mises en place.

Des mesures incitatives pour le recours aux transports en commun sont en place à la Banque de Luxembourg.

D'autres entités du groupe de plus de 100 salariés ont entrepris, dans le périmètre d'un plan de déplacement urbain, l'élaboration d'un plan de mobilité afin de répondre aux exigences de l'article 51 de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte.

Par ailleurs, la taxe sur les véhicules de tourisme sur le périmètre du CIC et des banques régionales continue de se réduire (- 19,6 %) notamment en raison d'une baisse du nombre de véhicules dans certaines entités et du renouvellement partiel de la flotte avec des véhicules moins polluants. Le taux d'émission de CO<sub>2</sub> de la flotte automobile est en baisse (- 3,4 % en un an). La charte véhicules d'entreprise du groupe a été revue en 2017. Des aspects environnementaux y sont intégrés : prise en compte dans le choix de véhicules de toutes les énergies, y compris électrique, de certains modèles de véhicules hybrides, création d'un bonus écologique « RSM » de 3000 euros pour les voitures propres (hybride et électrique), plafonnement des taux d'émission de CO<sub>2</sub> des véhicules. L'objectif est de diminuer de 30 % l'empreinte carbone des véhicules d'ici 2023.

Des bornes électriques sont présentes dans les parkings pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

Les conférences en ligne et les outils de communication unifiée permettent aussi de limiter les déplacements. L'utilisation de Skype permet de participer à des visioconférences directement de son poste de travail, voire de les organiser. En matière de formation, les modules d'autoformation permettent également au salarié de se former à partir de son poste de travail sans se déplacer.

Les navettes intersites entre entités du groupe ont été réduites en mutualisant certains transports.

## 4.9.1.3 Réduire la consommation de ressources (ENV39)

Compte tenu de son activité, les actions du CIC portent sur :

- la consommation d'eau : dans le but d'optimiser la consommation de l'eau, les installations de climatisation à eau perdue sont remplacées à chaque fois que c'est possible. D'autres dispositifs continuent à être déployés : détecteurs de présence, limitation des débits d'eau, fontaines à eau reliées à l'eau du robinet au lieu de bonbonnes nécessitant du transport, mise en place de mousseurs sur robinets, mise en place d'un système d'arrosage automatique, avec sondes d'humidité pour optimiser l'arrosage sur l'ensemble des espaces verts... La sensibilisation du personnel à la détection des consommations anormales d'eau (signalement et réparation rapide des fuites, signalement de factures anormalement élevées) est aussi l'un des moyens utilisés ;
- la consommation de papier et d'encre : en interne, avec l'impression des documents paramétrée par défaut en noir et blanc et recto-verso, la gestion électronique des documents, le passage des imprimantes individuelles en réseau, l'équipement de certains postes en doubles écrans pour travailler directement sur le document numérisé. Les salariés sont aussi sensibilisés à l'utilisation de papier recyclé par des messages sous Intranet. Celui-ci est mis en avant dans le catalogue de la centrale d'achat groupe SOFEDIS. Le déploiement d'un logiciel de pilotage des périphériques d'impression au niveau des copieurs multifonctions et imprimantes réseau, WATCHDOC s'est poursuivi en

2018. Il a pour objectif de simplifier la gestion du parc d'imprimantes mais aussi de mesurer l'empreinte écologique de cette activité consommatrice de ressources naturelles et de responsabiliser les utilisateurs quant aux impacts environnementaux par des remontées d'informations personnalisées.

Par ailleurs, la plupart des salariés du groupe ont opté pour un bulletin de paie électronique [94,6 % sont désormais dématérialisés contre 93,7 % un an plus tôt], le Bilan Social Individuel, les tickets restaurants et les revues internes #Initiatives sont aussi dématérialisés (ENV43).

Les factures des fournisseurs intragroupe sont également dématérialisées comme celles des clients de la sphère publique (État, collectivités locales, établissements publics). Pour les autres fournisseurs, la dématérialisation des factures se poursuit.

Au niveau de la clientèle, le passage des relevés papier à des relevés de comptes électroniques des clients et des collaborateurs poursuit sa progression grâce à des actions menées auprès de la clientèle. La souscription au web relevé est automatique (au lieu du relevé papier) lors de l'ouverture d'un compte client. Le remplacement des extraits et relevés papier par leurs versions numériques consultables sur Internet génère une économie de papier de plus de 55 % à fin décembre 2018 contre près de 50 % à fin décembre 2017. Enfin, les clients qui souhaitent conserver des relevés de comptes papier, sont incités à regrouper les envois de relevés des extraits de tous les membres de la famille ou d'un tiers ou groupe de tiers dans une seule enveloppe et à optimiser la périodicité des envois des extraits de compte. Le taux d'enveloppes postales optimisées atteint 63,8 % au niveau du réseau bancaire fin 2018 (62,4 % fin 2017). Euro TVS, la filiale informatique du groupe spécialiste de la dématérialisation dans tous les domaines a mis en place un système de management environnemental certifié ISO 14001.

La multiplication des services à distance et la possibilité de recourir à la signature électronique, y compris en agence, offre de nouvelles possibilités en matière de réduction de consommation de papier. Les documents signés et les annexes sont ensuite archivés électroniquement (GED) et dans la banque à distance du client (« documents et contrats »).

Par ailleurs, le CIC propose des solutions digitales pour les professionnels et les entreprises permettant de réduire la consommation de papier décrites dans la partie 4.6.2.

Certaines publications, à l'intention de la clientèle sont également dématérialisées et disponibles sur l'espace client. Les invitations papier tendent aussi à être remplacées par des e-mailings et des confirmations par SMS.

#### 4.9.1.4 Utilisation durable des ressources : utilisation des sols (ENV49)

Le groupe n'a pas d'action particulière en la matière.

#### 4.9.1.5 Réemploi et gestion des déchets (ENV39)

Des initiatives sont également menées pour développer l'usage du papier recyclé ou labellisé PEFC ou FSC comme la fabrication des chéquiers petit format fabriqués avec du papier FSC mixte (ce qui représente 215 tonnes de papier FSC mixte en 2018).

Le recyclage et le tri sélectif (papier, cartouches, métal, verre, plastique) sont déjà en place dans de nombreuses entités :

- ainsi, au CIC Nord Ouest, les corbeilles individuelles sont remplacées par des points d'apport volontaire comprenant 6 bacs : papier, déchets ménagers, gobelets, canettes en métal, cartouches d'encre vides dans les bâtiments de repli du siège ;

- l'utilisation de mugs dans les distributeurs de boisson chaude au CIC Ouest est pratiquée ;

- de son côté la Banque de Luxembourg a vu son label national *SuperDreckskëscht* en matière de gestion des déchets renouvelé (contrôle annuel). Ce label qualité est reconnu par la Commission européenne qui lui a décerné le label de « meilleure pratique » dans le domaine de la préservation des ressources naturelles et de la protection du climat.

CCS a poursuivi en 2018 le déploiement d'une politique d'optimisation du recyclage des déchets et d'équipement en points de collecte sur l'ensemble des sites centraux et dans les réseaux du CIC dont il a la charge :

- normalisation des conteneurs d'enlèvement, enlèvement globalisé pour tous types de déchets (organiques, verre, plastique, métal, films plastiques), avec le recours à un prestataire unique pour l'enlèvement et le recyclage au CIC Est ;

- fin du déploiement du tri participatif au siège et dans l'ensemble du réseau de CIC Lyonnaise de Banque avec des bornes spécifiques, remplacement des poubelles par de mini-poubelles. Le papier et les cartouches usagées sont collectés et recyclés pour l'ensemble des agences et sur le siège, les canettes, gobelets et bouteilles plastiques pour le siège et certains bâtiments centraux.

- tri participatif en test sur un bâtiment du siège du CIC. L'objectif est de généraliser le tri participatif dans tous les bâtiments d'ici 2023.

Par ailleurs, CIC Sud Ouest a mis en place cette année un suivi trimestriel du taux de recyclage et un dispositif de sensibilisation destinés aux agences dont le taux est inférieur à 25 %. L'objectif de la banque est d'atteindre un taux de recyclage pour la banque de 75 %.

Les déchets d'équipement électriques et électroniques sont traités conformément aux obligations découlant du décret 2016-288 du 10 mars 2016.

Concernant le recyclage du matériel informatique, Euro-Information Services utilise les pièces détachées provenant de matériel hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé. Une revente des différentes gammes de produits encore réutilisables est organisée au fil de l'eau *via* un broker. Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage. La gestion de la fin de vie de l'ensemble des matériels fait l'objet d'un suivi annuel par Euro-Information par type d'action menée : revente, destruction, reconditionnement, en attente d'affectation.

Ainsi, la part de matériel reconditionné par EI pour les entités du groupe CIC dont il a la charge par rapport à celle du matériel broké, détruit ou repris, est passée de 33 % en 2017 à 35 % en 2018.

L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CCS immobilier qui l'a ainsi intégrée par exemple dans des contrats type de maintenance des appareils ascenseurs. Le prestataire doit fournir le bordereau de retraitement pour les déchets en provenance des équipements électriques et électroniques (D3<sup>e</sup>), les déchets industriels spéciaux, les déchets prestataires (emballages de matériels neufs, bombes aérosols, colles et mastics, résidus de peinture).

Déchets alimentaires : en ce qui concerne les restaurants dans les immeubles centraux, ils sont gérés dans la plupart des cas, par des entreprises de restauration collective. Différentes poubelles y sont clairement identifiées et mises à disposition des collaborateurs pour permettre d'effectuer un tri sélectif. Au CIC Est, les déchets organiques sont désormais traités par lombricompostage et à la Banque de Luxembourg, les déchets alimentaires sont collectés puis retraités dans une installation de biométhanisation.

#### 4.9.1.6 Gaspillage alimentaire (ENV54)

De par la prise en charge d'une grande partie de la restauration collective par des prestataires, le CIC est peu concerné par le gaspillage alimentaire. Des pratiques se développent néanmoins à ce niveau avec une prise en compte plus élevée par les prestataires des attentes des collaborateurs, et

ainsi évitent le gaspillage. Par ailleurs, la plupart des aliments font l'objet d'un grammage (quantité pour une personne). Le recours à des stocks d'aliments en petite quantité et à cuisson rapide permet d'ajuster l'offre à la demande en fin de service. Les commandes auprès des traiteurs sont aussi adaptées au nombre d'invités. Les collaborateurs sont aussi invités à réduire le gaspillage alimentaire.

### 4.9.2 Les actions auprès des fournisseurs (ENV42)

Une attention est portée à la politique RSE :

■ des fournisseurs directs :

- certification PEFC (programme de reconnaissance des certifications forestières qui promeut la gestion durable de la forêt) pour les imprimeurs dont certains ont par ailleurs le label Imprim'Vert qui suppose la mise en place d'actions pour diminuer les impacts de leur activité sur l'environnement (choix de papier recyclé),
- et développement de la dématérialisation des factures ;

■ *via* les centres de métiers du groupe en charge de la logistique ou l'informatique.

Le dispositif existant est décrit dans le plan de vigilance au paragraphe 4.7.2.3.3 du chapitre « Être un partenaire de confiance ».

À noter que la politique RSE des fournisseurs ne peut cependant, systématiquement, constituer un critère déterminant pour les choix à effectuer compte tenu de contraintes économiques ou techniques.

### 4.9.3 Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement et prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses (ENV45)

Au niveau du fonctionnement propre du groupe CIC, les initiatives sont nombreuses (recyclage du papier, des cartouches d'encre, tri sélectif, isolation thermique et phonique lors de la mise en place de la climatisation) complétées en interne par des actions de sensibilisation des collaborateurs. Elles concernent aussi les clients.

### 4.9.4 Utilisation des sols (ENV49)

Le groupe n'a pas d'action particulière en la matière.

### 4.9.5 Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité (ENV50)

Le CIC contribue en interne à la protection de la biodiversité à travers sa politique d'achat (recours à du papier recyclable, utilisation de produits verts pour le ménage), de réduction de la consommation de ressources (gestion de l'eau, dématérialisation de documents) et de recyclage (notamment papier, cartouches d'encre, récupération des téléphones usagés des clients dans les agences).

Cette protection de la biodiversité peut aussi se traduire dans la gestion de son parc immobilier comme à la Banque de Luxembourg (toiture végétalisée sur le site Royal, fauchage tardif des espaces verts...) ou au CIC Lyonnaise de Banque (plantation d'espèces indigènes à faible demande d'eau sur son site de Marseille Prado) ou l'installation de ruches sur le toit du siège du CIC.

Le soutien à des associations qui œuvrent pour la protection de la biodiversité et aussi indirectement pour le bien-être animal (ENV55) est un autre axe d'action (cf. partie 4.8.2.1 - Défense de l'environnement du chapitre « Un acteur de la vie culturelle et sociale »). Les engagements du CIC en faveur de ces associations peut être relayée auprès de la clientèle dans le cadre d'initiatives telle que celle de CIC Lyonnaise de Banque, qui en 2018, à chaque souscription d'un client au web relevé a donné lieu à une contribution de la banque à l'association Cœur de Forêt pour la plantation

de 15 000 arbres à Madagascar. Le choix des essences d'arbres à planter est réalisé en prenant en compte l'utilité et la valeur ajoutée des végétaux.

Au niveau des métiers, des critères sociaux et environnementaux sont pris en compte lors de financements de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par CM-CIC Investissement et ses filiales, signataires de la charte de l'AFIC et qui se sont donc engagés entre autres à promouvoir la mise en place de bonnes pratiques en matière de protection des écosystèmes et de la biodiversité dans certains secteurs d'activité.

Pour exemple, l'accompagnement de CM-CIC Innovation dans une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières (isobutène) à partir de ressources renouvelables et notamment de ressources agricoles non alimentaires ou de CM-CIC Investissement dans des entreprises spécialisées dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets.

Par ailleurs, le fonds ISR action CM-CIC Objectif environnement et le fonds *Green Bonds* décrits paragraphe 4.9.6.3 ci-après, contribuent aussi à apporter une réponse à la préservation de la biodiversité.

## 4.9.6 Changement climatique et activités du CIC

Le CIC est associé à la démarche entreprise par les acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique qui a fait l'objet d'une déclaration lors du *Climate Finance Day* du 22 mai 2015 et qui a été confirmée par une autre déclaration le 29 juin 2016 du *Paris Green Financial Center*.

### 4.9.6.1 Les émissions de gaz à effet de serre générées par l'activité (ENV51)

Depuis 2017, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique, les ACM et CM-CIC Asset Management communiquent dans les délais impartis, aux assurés et dans leur rapport annuel, sur les modalités de prise en compte des enjeux ESG (environnement, social, et bonne gouvernance) dans leur politique d'investissement, et notamment, dans le cadre du volet « Environnement » sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre des actifs en portefeuille. En ce qui concerne les portefeuilles de Banque de Luxembourg Investments, ils tendent à afficher une intensité de carbone inférieure à celles de leurs indices de marché représentatifs.

À l'exception de la banque de financement pour laquelle une étude a été entreprise en 2018, les émissions de GES générées indirectement par les autres activités (banque de détail, activités de marchés, banque privée et capital-développement), ne font pas pour le moment l'objet de mesures du fait des difficultés rencontrées pour l'élaboration d'une méthode de quantification.

Toutefois, la répartition des expositions par secteur figurant dans le chapitre des informations relatives au pilier 3 de Bâle 3 du document de référence 2018 montre que le CIC est peu présent dans les activités très émettrices de gaz à effet de serre (pétrole et gaz, matières premières, transport industriel, bâtiment et matériaux de construction).

À noter que la mesure de l'empreinte environnementale, la réalisation d'un bilan carbone, la maîtrise et la réduction des impacts environnementaux font partie des questions abordées dans le questionnaire RSE que CM-CIC Investissement soumet à certaines entreprises de son portefeuille (cf. paragraphe 4.7.2.3.3 - Capital Développement et critères ESG). Au niveau des financements de projets, l'impact environnemental est intégré dans la sélection et le suivi des projets.

Enfin, deux principaux secteurs économiques émetteurs de GES (secteur minier, centrales thermiques à charbon) font l'objet de notes sectorielles revues en 2018. En particulier, le groupe a décidé d'arrêter le financement :

- de nouvelles centrales thermiques à charbon et de ne pas développer de relations avec des entreprises dont l'activité principale est l'extraction du charbon ou liée à plus de 50 % à des activités du secteur du charbon ;
- de l'exploitation minière si l'une des caractéristiques suivantes est présente : projet de mines de charbon, projet de mines d'amiante, mines artisanales, impact critique sur une zone protégée ou une zone humide inscrite sur la liste de RAMSAR, sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO et à ne pas développer de relations avec des entreprises dont l'activité principale est l'extraction du charbon ou lié à plus de 50 % à des activités du secteur du charbon.

### 4.9.6.2 Les risques financiers liés au changement climatique (ENV52)

Comme l'ensemble du secteur financier, le changement climatique expose le CIC à :

- des risques physiques résultant de risques naturels (crue centennale, tempête, ouragan, tornade, typhon, séisme) et de risques environnementaux ou accidentels survenant à la suite d'un risque naturel (pollution, rupture d'un barrage, incendie majeur, Seveso, catastrophe nucléaire) ;
- des risques de transition regroupant les risques induits par la transition vers une économie bas carbone et qui sont sectoriels ;
- un risque de réputation.

En dehors de l'impact physique sur son propre fonctionnement, les autres impacts identifiés sont les suivants :

- un risque de défaut des emprunteurs : au niveau de la banque de détail et au niveau de la banque de financement (grands comptes, financements de projets) ;
- un risque de dépréciation d'actifs pour la banque d'investissement, opérations de marchés (émissions obligataires), la gestion d'actifs et les activités d'assurance de biens et de santé ;
- un risque de responsabilité : de défaut de conseil, de contentieux lié à la responsabilité fiduciaire (gestion d'actifs, activités d'assurance).

Dans le cadre des risques opérationnels, les risques physiques engendrent des conséquences :

- directes : sur des actifs de la banque (immobilier, flotte automobile...) ;
- induites : sur des activités de la banque (clientèle et compte propre).

Les types de pertes possibles recouvrent notamment :

- la perte de valeur d'un bien immobilier ou le coût du maintien de sa valeur (coût de reconstruction, de réparation, dépréciation/perte d'un stock, coût de décontamination du sol) ;
- les pertes humaines (santé, sécurité) ;
- les pertes financières (baisse ou perturbation de l'activité, frais d'expertise) ;
- les manques à gagner.

Les risques de transition résultent des ajustements effectués en vue d'une transition vers une économie bas-carbone en particulier lorsque ceux-ci sont mal anticipés ou interviennent brutalement. Ces risques sont liés aux nouvelles exigences réglementaires.

Dans le cadre des risques opérationnels, les risques de transition engendrent des conséquences de type sanctions financières.

L'ensemble de ces risques liés au changement climatique font l'objet d'une analyse permettant d'apprécier l'exposition du groupe Crédit Mutuel et d'en évaluer les conséquences financières. Les conséquences potentielles peuvent être minorées grâce aux PUPA <sup>(1)</sup> et à des mesures de réduction (telles que des implantations raisonnées et diversifiées) ; par ailleurs elles sont prises en compte dans le calcul des exigences de fonds propres au titre du risque opérationnel.

Les expositions du groupe Crédit Mutuel sur les secteurs polluants sont identifiées depuis le 31 décembre 2016 dans le suivi trimestriel de la direction des risques CNCM (activités minières générales, extraction de la houille et de lignite, charbon, commerce de charbon). Depuis 2017, le

[1] Plan d'urgence et de poursuite d'activité.

groupe Crédit Mutuel établit une cartographie des risques opérationnels sur le risque climatique dont l'objectif est de décrire les risques liés au climat, d'apprécier l'exposition du groupe à ces risques et d'en évaluer les conséquences financières. Cette cartographie transversale repose sur ses données sources essentiellement sur les cartographies concernant l'immobilier et autres actifs matériels, la logistique, les systèmes d'information.

Les expositions du groupe Crédit Mutuel sur les secteurs polluants sont identifiées depuis le 31 décembre 2017 dans le suivi trimestriel de la direction des risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel : activités minières générales (ICB 017075), extraction de la houille et de lignite (NACE 0510Z et NACE 0520Z), charbon (ICB 017071), commerce de détail de charbon (NACE 4778B).

La part de l'exposition des secteurs polluants représentait 0,14 % du total des expositions brutes clientèle (périmètre consolidé groupe CIC – calculateur Bâlois) au 31 décembre 2018.

Ces secteurs d'activité sont également encadrés par le suivi des limites sectorielles nationales, dispositif qui s'inscrit dans le cadre de la surveillance et de la maîtrise des risques du groupe Crédit Mutuel et qui se décline sur chaque groupe régional.

Activités minières générales, extraction de la houille et de lignite, charbon intègrent le secteur pétrole & gaz, matières premières dont la limite sectorielle est de 4 %. Le commerce de détail de charbon intègre le secteur Distribution dont la limite sectorielle est de 6 %.

## 4.9.6.3 L'adaptation aux conséquences du changement climatique (ENV53)

Elle se traduit par un accompagnement des clients dans la transition climatique à titre personnel ou à travers leurs activités professionnelles.

Pour les particuliers, le CIC apporte des solutions de financement permettant de réduire leur consommation d'énergie, d'avoir recours à des énergies renouvelables pour leurs logements, à des modes de transports individuels propres (VAE, véhicules hybrides ou électriques) et des offres d'assurance incitant au particulier à diminuer la consommation de carburant (cf. paragraphe 4.6.3.1).

Le CIC propose aussi aux épargnants des fonds ISR notamment à travers l'épargne salariale (cf. paragraphe 4.6.8.1) et également *via* :

- le fonds CM-CIC Objectif Environnement, qui investit dans des sociétés attentives à l'empreinte environnementale de leur mode de production et à la valeur ajoutée « verte » de leurs produits et services autant qu'à leur gouvernance et aux questions sociales ;
- le fonds CM-CIC Green Bonds labellisé TEEC pour lequel CM-CIC AM a défini son propre modèle d'analyse intégrant des critères ESG afin de sélectionner ses obligations dans le respect des *Green Bonds Principles*.

En matière de prévention, les catastrophes naturelles (inondation, coulée de boue, avalanche, éboulement, affaissement de terrain) sont prises en charges dans les contrats d'assurance multirisques habitation proposés.

Au niveau des entreprises, le CIC finance des projets tant pour les professionnels que pour les TPE-PME ou grandes entreprises, portant sur des énergies renouvelables ou générant des économies d'énergies et de carburants (cf. paragraphes 4.6.3.2 et 4.6.3.3).

Dans le cadre de la prévention, une « assurance récolte » est proposée aux agriculteurs pour leur permettre de poursuivre leur activité en cas d'aléa climatique soit multipérils (sécheresse, grêle, tempête, gel, excès d'eau) soit en cas de grêle et tempête.

L'accompagnement des entreprises dans la transition énergétique se traduit aussi au niveau de partenariats avec des pôles de compétitivité.

Ainsi, CIC Ouest est partenaire du pôle de compétitivité Pôle Mer Bretagne Atlantique dont les compétences visent notamment à :

- promouvoir la recherche de technologies propres pour poursuivre le développement de la filière navale dans le respect de l'environnement ;
- faire évoluer la pêche et l'aquaculture vers une activité raisonnée liée à une meilleure connaissance des ressources biologiques ;
- favoriser le développement équilibré et intégré du littoral.

Au niveau des grands projets, les financements concernant des équipements pour développer l'énergie renouvelable sont en progression (cf. paragraphe 4.6.3.3).

À travers ses choix d'investissement dans des entreprises innovantes, CM-CIC Investissement et ses filiales accompagnent aussi des entreprises dans la transition énergétique comme par exemple :

- une entreprise qui propose des solutions et des services d'éclairage de nouvelle génération basés sur la technologie LED peu consommatrice d'énergie (participation de CM-CIC Innovation) ;
- Une PME qui conçoit et fabrique des produits destinés à la conversion d'énergie en environnement sévère (dont la réalisation d'une locomotive hybride).

L'application de l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte est aussi un facteur de renforcement de l'action de CM-CIC AM et des ACM envers les entreprises pour que ces dernières améliorent leurs pratiques environnementales. Pour CM-CIC AM (signataire des PRI et membre du programme eau de CDP – ex *Carbon Disclosure Project* – associé à son programme carbone et à son programme forêts), cela se traduit notamment par une démarche de dialogue et d'engagement actionnarial approfondie sur les questions climatiques et d'environnement. Les ACM se sont engagées à développer leur capacité à évaluer les risques et opportunités liés au changement climatique. Elles sont signataires du « *Global Investor Statement on Climate Change* » de 2014.

- Les clients investisseurs institutionnels ont la possibilité d'investir dans des fonds ISR (comme les associations) et les fonds CM-CIC Objectif Environnement et CM-CIC Green Bonds.
- Par ailleurs, le CIC détient depuis 2016 une participation dans le fonds Méridiam Energy Transition, fonds pionnier de l'investissement de long terme (15-20 ans) dédié à la transition énergétique. Ce fonds qui a levé ainsi 425 millions d'euros auprès d'investisseurs institutionnels, a pour objectif de financer des projets de toutes tailles dans le secteur de l'efficacité énergétique (contrats de performance énergétiques publics ou privés), des services énergétiques locaux (réseaux de chaleur urbains, unités de valorisation énergétique des déchets), des réseaux électriques et gaziers (compteurs intelligents, interconnexions avec les pays limitrophes), et des projets énergies renouvelables (petites centrales hydrauliques, éolien flottant).

De plus, les actions menées dans les métiers du CIC en faveur de la protection de la biodiversité (cf. paragraphe 4.9.5) peuvent aussi contribuer à l'atténuation du changement climatique.

Le groupe a été aussi associé à la réalisation de la plaquette de la FBF « Réussir le financement de la transition énergétique » relative à la défense du *Green Supporting Factor* (GSF) qui préconise, au niveau de la réglementation prudentielle, l'introduction d'un facteur de réfaction applicable aux exigences de capital associées aux expositions sur les actifs favorisant la transition énergétique. Pourraient en bénéficier les financements ou investissements réalisés auprès de contreparties dont l'activité entre dans le champ de la transition énergétique et les financements ou investissements dont l'objet est également dans le champ de la transition énergétique. Le 21 mars 2018, la FBF, conjointement avec l'ABI<sup>[1]</sup>, a exprimé son soutien au plan d'action de la Commission européenne dans lequel figure le GSF et a rappelé son engagement en faveur d'une accélération de la transition énergétique.

[1] *Associazione Bancaria Italiana*.

## 4.10 VOLET GOUVERNANCE

L'aspect gouvernance est abordé dans le chapitre « gouvernement d'entreprise » du présent rapport annuel 2018 du CIC.  
Quelques indicateurs à la fin de la déclaration viennent en compléter l'approche.



## 4.11 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

La production d'indicateurs RSE s'inscrit dans une volonté de connaissance et d'information sur les comportements et contributions des entités du CIC à la société en général.

Le CIC utilise la méthodologie de mesure et de *reporting*, élaborée et actualisée par un groupe de travail national sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale réunissant les différentes fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du groupe Crédit Mutuel.

Cette méthodologie organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre, et les contrôles effectués.

La démarche retenue dans la méthodologie s'appuie notamment sur :

- l'article 225 de la loi Grenelle II modifié par l'ordonnance du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017 suite à la transposition de la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières ;
- l'ordonnance du 12 juillet 2017 portant diverses mesures de simplification et de clarification des obligations d'information à la charge de la société ;
- la loi NRE ;
- l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre ;
- la loi Sapin II du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- l'OIT ;
- les principes directeurs de l'OCDE ;
- le *Global Reporting Initiative* (GRI) ;
- le Pacte mondial ;
- les principes pour l'investissement responsable (PRI) ;
- le code de transparence Association française de gestion financière – Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR) ;
- le label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) ;
- le label public (ISR) ;
- le label Finansol pour les produits solidaires ;
- les échanges réguliers avec les parties prenantes.

### Périodes de référence des données collectées

Les données correspondent à l'année civile. Elles peuvent dans certains cas se référer à un exercice antérieur (2017 pour le microcrédit) ou faire l'objet d'un *reporting* sur une année glissante et dans ce cas faire l'objet d'une annotation.

### Périmètres et principales règles de gestion

Un outil permet de collecter les données quantitatives. Toutefois, pour certains indicateurs, dont l'information récupérée n'est pas jugée suffisamment fiable ou est inexistante, il a été estimé préférable de ne rien mentionner.

#### Indicateurs sociaux

Les entités intégrées dans le périmètre sont :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées ;
- la Banque de Luxembourg et de sa filiale BLI.

Ce périmètre représente 96 % des effectifs du groupe CIC consolidé comptablement.

Les données sociales sont issues du système d'information RH groupe sauf pour la Banque de Luxembourg et de sa filiale BLI.

La majorité des indicateurs concernant les effectifs est exprimée en inscrits.

Ils intègrent tous les types de contrats de travail, y compris les contrats d'auxiliaire d'été et ceux du personnel de service non-convention collective AFB.

#### Indicateurs sociétaux

Le périmètre inclut le réseau bancaire, la Banque Transatlantique, la Banque de Luxembourg.

Les données chiffrées sont issues du système d'information groupe du contrôle de gestion CGW à l'exception de celles sur les microcrédits (source Adie, France Active Garantie et Initiative France), de données suivies par la filière Épargne d'Euro-Information Développement (dons reversés aux associations (LEA), et des données sur la médiation issues de l'outil SARA.

Les budgets mécénat et sponsoring ont fait l'objet d'un recensement auprès des différentes entités.

#### Indicateurs environnementaux

Le périmètre est le suivant :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées ;
- la Banque de Luxembourg et sa filiale BLI.

Les données :

- consommations de chaud et froid issu des réseaux urbains : les consommations sont issues des fichiers fournis par les fournisseurs ;
- consommation d'électricité et gaz : à partir de cette année, les consommations sont issues des fichiers fournis par les fournisseurs pour les 11 premiers mois 2018 (le mois de décembre a été extrapolé). Ainsi 9 % de la consommation d'électricité et 13 % de la consommation de gaz sont estimés. Seules les données concernant les régies font encore l'objet d'une saisie manuelle dans l'outil de collecte CONSOS et d'une extrapolation comme les consommations d'eau et celles des autres énergies ;

- consommation d'eau et d'autres énergies : les informations relatives au suivi de certaines consommations énergétiques et des consommations d'eau n'étant pas disponibles pour l'ensemble des bâtiments du groupe CIC en particulier au niveau des agences, un système de calcul a été déployé par CCS pour permettre d'estimer ces consommations lorsque cela est nécessaire. Une extrapolation est effectuée pour compléter :
  - les consommations mensuelles manquantes (proportionnellement aux mois saisis dans l'outil CONSOS),
  - les consommations manquantes de certains compteurs (consommation moyenne au m<sup>2</sup> multipliée par la surface du bâtiment). Les données publiées couvrent, dans la majorité des cas, la période du 1<sup>er</sup> novembre 2017 au 31 octobre 2018 ;
- consommation de papier à usage interne : elle résulte des informations fournies par SOFEDIS (centrale d'achat de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), de CCS pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le groupe Crédit Mutuel ;
- consommation de papier à usage externe : en dehors des données de SOFEDIS, sont prises en compte les informations transmises par des entités de la filière informatique du groupe : Euro-Information Production et Euro P3C (envois de chèques, de cartes bleues, des extraits de compte) et de fournisseurs autres notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication ;
- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les nombres de litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par CCS en charge de la gestion des flottes, sur la base des données obtenues à partir des cartes de règlement du carburant ou sur la base du suivi interne des entités consommatrices.

Les objectifs de réduction et les actions prévues pour poursuivre la réduction de la consommation d'énergie portent notamment sur la poursuite de :

- l'optimisation des consommations d'énergie dans les bâtiments basée notamment sur les recommandations issues des audits énergétiques

réalisés en 2015, la mise en place de l'extinction et du redémarrage des postes informatiques du siège (après ceux des agences) ;

- la dématérialisation des documents et déploiement de la signature électronique dans les agences pour la signature des contrats par la clientèle ;
- L'optimisation des déplacements avec une charte véhicule privilégiant les véhicules avec bonus écologique et un taux d'émission de CO<sub>2</sub> le plus bas.

L'entreprise a déjà mis en place des actions suivantes :

- l'information des salariés pour développer les éco gestes. (Guide de bonnes pratiques sur : l'utilisation de l'éclairage, la régulation de la température du chauffage et de la climatisation...);
- l'intégration de la problématique énergétique dans la conception de nos nouvelles agences dans le respect des normes en vigueur et lors de la rénovation des agences plus anciennes ;
- l'utilisation des systèmes d'éclairage moins consommateurs en énergie et le remplacement progressif des ampoules classiques par des ampoules basse consommation ;
- au niveau du papier : promotion de l'envoi de relevés de comptes électroniques et autres documents auprès de nos clients, du site Internet et développement des services disponibles sur ce site, des échanges par messagerie électronique avec nos clients, développement de l'usage de la dématérialisation des documents (GED) en interne, utilisation d'imprimantes recto verso ;
- concernant la flotte automobile, une attention est portée lors du renouvellement de la flotte automobile pour équiper le parc automobile de véhicules moins polluants.

## 4.12 INDICATEURS 2018

### INDICATEURS SOCIAUX – ENTITÉS DU GROUPE SITUÉES EN FRANCE ET BANQUE DE LUXEMBOURG ET BLI

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
<b>EFFECTIF</b>					
SOC01 bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	19 520	19 583	19 543	
SOC06	<i>Dont hommes</i>	7 911	7 949	7 921	
SOC07	<i>Dont femmes</i>	11 609	11 634	11 622	
	<i>Dont cadres ou équivalents</i>	8 951	8 850	8 823	
SOC05	<i>Dont non cadres ou équivalents</i>	10 569	10 733	10 720	
SOC08	<i>Dont effectif CDI</i>	18 775	18 877	18 837	
SOC08NCadre	<i>Dont effectif CDI non cadre ou équivalent</i>	9 845	10 043	10 030	
SOC12	% des salariés en CDI	96,2%	96,4%	96,4%	
<b>Pyramide des âges (effectif PPH)</b>		<b>19 520</b>	<b>19 583</b>	<b>19 543</b>	
SOC88	inférieur à 25 ans	1 290	1 371	1 371	
	<i>dont hommes</i>	493	506	506	
SOC89	<i>dont femmes</i>	797	865	865	
SOC90	25 à 29 ans	2 518	2 425	2 420	
	<i>dont hommes</i>	994	955	951	
SOC91	<i>dont femmes</i>	1 524	1 470	1 469	
SOC92	30 à 34 ans	2 864	2 991	2 984	
	<i>dont hommes</i>	1 003	1 061	1 056	
SOC93	<i>dont femmes</i>	1 861	1 930	1 928	
SOC94	35 à 39 ans	3 201	3 181	3 178	
	<i>dont hommes</i>	1 155	1 145	1 142	
SOC95	<i>dont femmes</i>	2 046	2 036	2 036	
SOC96	40 à 44 ans	2 592	2 467	2 458	
	<i>dont hommes</i>	1 023	989	982	
SOC97	<i>dont femmes</i>	1 569	1 478	1 476	
SOC98	45 à 49 ans	1 924	1 826	1 815	
	<i>dont hommes</i>	852	818	811	
SOC99	<i>dont femmes</i>	1 072	1 008	1 004	
SOC100	50 à 54 ans	1 817	1 985	1 981	
	<i>dont hommes</i>	797	884	883	
SOC101	<i>dont femmes</i>	1 020	1 101	1 098	
SOC102	55 à 59 ans	2 454	2 461	2 460	
	<i>dont hommes</i>	1 121	1 126	1 125	
SOC103	<i>dont femmes</i>	1 333	1 335	1 335	
SOC104	60 ans et +	860	876	876	
	<i>dont hommes</i>	473	465	465	
SOC105	<i>dont femmes</i>	387	411	411	

(1) Banque de Luxembourg Investments incluse.

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
<b>DONNEES EN ETP</b>					
SOC01	Effectif total ETP	19 217	19 252	19 213	Salariés en ETP (équivalent temps plein) inscrits à l'effectif au 31 décembre : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quelle que soit la nature du contrat de travail (CDD / CDI / alternance / auxiliaire de vacances),</li> <li>■ Même si celui-ci est « suspendu », sans rémunération versée, - Hors stagiaires sous convention de stage</li> <li>■ Hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Les personnes en invalidité sont prises en compte.</li> </ul>
SOC02	<i>Dont France</i>	18 298	18 389	18 389	
	<i>Dont hors France</i>	919	863	824	
<b>EFFECTIF - MOUVEMENTS</b>					
<b>ENTRÉES - RECRUTEMENT</b>					
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	4 451	4 335	4 330	Tout type de contrats (CDD - CDI - alternance - auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrat d'interim en CDI. Hors stagiaires et Intérimaires.
SOC14	<i>dont hommes</i>	1 713	1 626	1 623	
SOC15	<i>dont femmes</i>	2 738	2 709	2 707	
SOC16	<i>dont CDI</i>	1 405	1 366	1 361	
SOC17	<i>dont CDD</i>	3 046	2 969	2 969	
<b>LICENCIEMENTS ET LEURS MOTIFS</b>					
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 319	1 285	1 285	Est considéré comme « sortie » CDI : démission, rupture période d'essai (initiative employeur et salarié), rupture conventionnelle, licenciement, mobilité groupe, départ en retraite. Y compris les décès.
SOC20	<i>dont licenciements</i>	165	135	135	Quel que soit le motif : disciplinaire (motif réel et sérieux, pour faute grave ou lourde)/économique/personnel (insuffisance professionnelle). Y compris les départs transactionnels car précédés d'un licenciement. Hors rupture conventionnelle.
SOC27	<i>Turnover</i>	4,3 %	4,2 %	3,9 %	Démissions +licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles/effectif total CDI de fin d'année
<b>ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME</b>					
<b>Organisation du temps de travail</b>					
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	18 425	18 417	18 382	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. France : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 35h hebdomadaires ou 151,67 h/mois pour un non-cadres ;</li> <li>■ forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.</li> </ul>
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	1 095	1 166	1 161	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays. France : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ moins de 35h hebdomadaires ou 151,67 h/mois pour un non-cadres ;</li> <li>■ forfaits jour à temps complet (réduit) pour un cadre.</li> </ul>
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	94,4 %	94,0 %	94,1 %	
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	5,6 %	6,0 %	5,9 %	
<b>Absentéisme et ses motifs</b>					
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	178 408	171 748	165 438	Concerne les jours d'absence de l'effectif global quel que soit le contrat de travail (CDI/CDD/alternance) – Hors stagiaires et intérimaires. Hors jours de congés payés ou jours conventionnels (RTT – ancienneté – etc.). L'absentéisme prend en compte les congés maladie et les absences dues aux accidents du travail/trajet. Les congés maternité/paternité sont exclus.
SOC39	<i>dont Maladies</i>	170 305	163 701	159 756	<i>Hors maladie professionnelle</i>
SOC40	<i>dont Accidents de travail</i>	8 103	8 047	5 682	<i>Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.</i>
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	3	4	4	Maladies professionnelles reconnues comme telles par la CPAM.

[1] Banque de Luxembourg Investments incluse.

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>					
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	120	137	137	Accidents du travail et de trajet ayant fait l'objet d'une déclaration auprès de la CPAM (et considérés comme tels par elle) ayant entraîné un arrêt de travail quelque soit le nombre de jours d'arrêt. Sont exclus les accidents de travail ou de trajet n'ayant entraîné aucun arrêt de travail. Sont incluses les rechutes.
<b>Rémunérations et leur évolution</b>					
SOC73	Masse salariale brute (en euros)	909 131 071	885 733 094	880 180 071	Cumul des rémunérations brutes des salariés de l'établissement (hors cotisations patronales). Les rémunérations correspondent aux salaires et primes versés au cours de l'année d'exercice à l'ensemble des collaborateurs.
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI	901 330 715	874 635 414	869 341 802	CDI uniquement – tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI non-cadres	321 809 198	318 501 237	317 500 190	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI cadres	579 521 516	556 134 177	551 841 612	
<b>Charges sociales</b>					
SOC80	Montant global des charges sociales versées (en euros)	566 939 318	550 048 680	549 567 800	Charges patronales uniquement.
<b>Formation</b>					
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (en euros)	58 021 484	55 088 086	54 987 690	
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	6,4 %	6,2 %	6,2 %	
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	697 152	612 397	611 385	Incluant les heures en <i>e-learning</i> constituant un prérequis à une formation présentielle, mais excluant les heures de formation uniquement en <i>e-learning</i> .
<b>ÉGALITÉ DES CHANCES</b>					
<b>Égalité professionnelle Homme-Femme</b>					
SOC59	Nombre de femmes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 108	3 957	3 953	Travaillant en France ou à l'étranger
	Nombre d'hommes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 843	4 893	4 870	
SOC60	% de femmes parmi les cadres ou équivalents en CDI + CDD	45,9 %	44,7 %	44,8 %	
SOC61	Nombre de cadres ou équivalents promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	526	267	257	
SOC62	dont nombre de femmes	231	104	104	
	dont nombre d'hommes	295	163	153	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres ou équivalents	43,9 %	39,0 %	40,5 %	
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>					
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	418	462	462	Nombre de personnes en situation de handicap (handicap déclaré et reconnu) au sein de l'entité, en nombre « d'individus », pas en ETP ni en « unité bénéficiaire », notion définie dans la DOETH (déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés).
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,1 %	2,4 %	2,4 %	

(1) Banque de Luxembourg Investments incluse.

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
<b>DIALOGUE SOCIAL</b>					
<b>Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail</b>					
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0	0	Uniquement les jugements devenus définitifs (non susceptibles d'appel).
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel [CE, CHSCT, DPE, DS...]	ND	ND	ND	De par leur taille, certaines entités n'ont pas de délégation du personnel.
SOC79	Nombre de procédures d'information des représentants du personnel [CE, CHSCT, DPE, DS...]	ND	ND	ND	

[1] Banque de Luxembourg Investments incluse.

## INDICATEURS SOCIÉTAUX – RÉSEAU BANCAIRE, BANQUE TRANSATLANTIQUE FRANCE, BANQUE DE LUXEMBOURG ET BLI

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
<b>IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL</b>					
<b>Impact territorial</b>					
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	1 911		1 941	Banque Transatlantique (périmètre couvert par la DPEF)
SOT01A	Autres points de vente France	1		1	
SOT01B	Autres points de vente à l'étranger	3		3	Banque de Luxembourg (périmètre couvert par la DPEF)
<b>Marché des associations</b>					
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	120 146		113 382	Nombre 2017 revu. Règles de gestion affinées.
<b>Mécénat et sponsoring</b>					
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (en euros)	13 634 775	13 050 018	13 042 518	
<b>Impact environnemental</b>					
SOT63	Nombre des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	1 028		1 281	
SOT65	Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année (en euros)	18 410 714		23 374 274	Production annuelle (encours fin de mois). Volume des crédits accordés aux clients en formule de prêts à taux zéro pour le financement de constructions neuves, sous certaines conditions, de rénovations et livraisons à l'état neuf, de travaux d'extension ou surélévation.
SOT69	Nombre de projets financés énergie renouvelable (professionnels et agriculteurs)	174		145	Projets de financement d'installations ou systèmes d'énergie renouvelable, effectivement réalisés sur l'année civile auprès des professionnels, des agriculteurs et des petites entreprises. Ils incluent des projets concernant l'amélioration de l'efficacité énergétique.
<b>MICROCRÉDIT <sup>(2)</sup></b>					
<b>Microcrédit personnel accompagné (partenariat)</b>					
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	-	-	-	Le CIC ne distribue pas de microcrédit personnel.
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (en euros)	-	-	-	
<b>Microcrédit professionnel intermédié – ADIE</b>					
SOT16	Nombre de dossiers traités	1 556		1 187	
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (en euros)	5 380 000		4 800 000	

[1] Banque de Luxembourg Investments incluse.

[2] Les montants indiqués sont en euros.

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
<b>Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active Garantie (FAG)</b>					
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	588		634	
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF) <i>(en euros)</i>	12 812 839		11 812 863	SOT19A à SOT20B : marché des entreprises. 2017 revu.
<b>Microcrédit professionnel intermédiaire - France Active (Prêt à taux zéro de la Caisse des Dépôts)</b>					
SOT19B	Nombre de prêts à taux zéro de la Caisse des Dépôts décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	153		230	
SOT20B	Montants prêtés <i>(en euros)</i>	801 100		975 666	Montant total des prêts 2018 en complément des prêts : 3 653 700 euros ( 8 152 321 euros en 2017).
<b>Microcrédit professionnel intermédiaire – Initiative France</b>					
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	2 105		1 797	
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés <i>(en euros)</i>	145 400 000		123 100 000	
<b>Autres microcrédits professionnels accompagnés</b>					
SOT201	Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année <i>(dans le cadre d'un partenariat)</i>	-	-	-	
SOT202	Montant des microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année <i>(dans le cadre d'un partenariat)</i> <i>(en euros)</i>	-	-	-	
<b>Microcrédits de proximité</b>					
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	-	-	-	
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe <i>(en euros)</i>	-	-	-	
<b>ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE</b>					
<b>ISR et ESG</b>					
SOT28	Encours ISR <i>(en millions d'euros)</i>	7 726	7 140	7 093	Règle de gestion modifiée : Total CM-CIC Asset Management et Banque de Luxembourg Investments SA.
SOT28LABEL	Encours ISR avec label <i>(en millions d'euros)</i>	1 381	1 360	1 360	Règle de gestion modifiée : Total CM-CIC Asset Management et Banque de Luxembourg Investments SA.
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG <i>(en millions d'euros)</i> hors encours ISR	44 452	43 777	37 500	Encours CIC géré par CM-CIC AM selon le décret 2012-132 dit décret 224 relatif à l'information par les sociétés de gestion de portefeuille des critères sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance dans leur politique d'investissement (article D-533-16-1) et Banque de Luxembourg Investments SA.
SOT29	ISR – Politique de votes – Taux d'approbation des résolutions	78,4 %		78,6 %	Assemblée générales dans lesquelles CM-CIC AM a participé
SOT29-R	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions traitées	14 679		14 142	
SOT29-RA	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions approuvées	11 501		11 080	En excluant les résolutions de minoritaires approuvées et en incluant les résolutions de minoritaires refusées

<sup>(1)</sup> Banque de Luxembourg Investments incluse.

<sup>(2)</sup> Les montants indiqués sont en euros.

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
SOT30	ISR – Politique de votes – Nombre d'AG auxquelles la société a participé	1 081		1 009	
<b>Épargne salariale solidaire</b>					
SOT37LCIES	Encours ( <i>en euros</i> ) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	246 981 597		179 210 546	2018 : règles de gestion modifiées.
<b>Épargne solidaire</b>					
SOT33LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	26 888 780		17 743 607	
SOT33	<i>Dont encours hors capitalisation (en euros) Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)</i>	26 633 498		24 499 133	
SOT31	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi – Encours</i>	255 282		252 379	
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	121 353		95 847	
	<i>Dont dons LEA</i>	111 221		85 070	
	<i>Dont dons des cartes pour les autres</i>	9 251		9 698	
SOT32	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi</i>	882		0	
<b>PRODUITS ET SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL</b>					
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	ND	ND	ND	Il n'y a aucun encours PLS (prêt locatif social)/PSLA (prêt social locatif accession) dans les banques CIC car comme au Crédit Mutuel tous ces prêts sont gérés en Caisse Fédérale pour des questions de refinancement. L'encours des crédits d'investissement aux collectivités locales des banques CIC au 31 décembre 2017 est de 88,7 millions d'euros.
<b>QUALITÉ DE SERVICE</b>					
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	175		215	Dossiers reçus par le service relations clientèle en France dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	74		93	Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2017 (186).
SOT78	Pourcentage de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement	43,8 %		50,0 %	Statistiques issues du traitement des dossiers transmis au médiateur et dont l'issue est favorable au client, soit systématiquement soit après décision du médiateur.
<b>INDICATEURS D'IMPACT ÉCONOMIQUE DISPONIBLES DANS LES RAPPORTS DE GESTION</b>					
	Encours crédit à la clientèle ( <i>encours fin de mois en millions d'euros</i> )	128 078		119 730	
SOT83	<i>Dont particuliers</i>	64 703		61 494	
	■ Crédit à l'habitat	75 972		72 173	
SOT84	<i>Dont particuliers</i>	56 681		53 606	
	■ Crédit à la consommation	6 211		5 799	
SOT85	<i>Dont particuliers</i>	4 806		4 668	
SOT86	■ Prêt d'équipement (TPE)	38 282		34 786	
	<i>Dont particuliers</i>	2 847		2 741	
	<i>Dont agriculteurs</i>	1 490		1 357	
	<i>Dont professionnels</i>	13 681		12 579	
	<i>Dont entreprises</i>	19 252		17 118	
	<i>Dont OBNL</i>	807		773	

(1) Banque de Luxembourg Investments incluse.

(2) Les montants indiqués sont en euros.



INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX – FRANCE, BANQUE DE LUXEMBOURG ET BLI

Indicateurs publication	Intitulé	2018	2017 retraité <sup>(1)</sup>	2017 publié	Commentaire
<b>CONSOMMATION DE RESSOURCES</b>					
ENV04	Consommation d'eau [m³]	215 936	266 815	266 636	
ENV05	Consommation totale d'énergie [en kWh]	128 088 801	146 134 172	145 841 902	
ENV06	dont électricité [en kWh]	102 128 663	117 009 386	116 817 397	
ENV07	dont gaz [en kWh]	17 246 092	20 382 182	20 281 900	
ENV08	dont fioul [en kWh]	1 108 921	810 463	810 463	
ENV05_1	Dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain [en kWh]	5 170 150	5 578 736	5 578 736	
ENV05_2	Dont eau glacée en réseau urbain [en kWh]	2 434 976	2 353 405	2 353 405	
ENV09	Consommation de papier globale [en tonnes]	3 009	2 934	3 252	Il s'agit de toutes les fournitures à base de papier (papier blanc, calendrier...) ou de carton (intercalaire, archivage...) à l'exception du carton d'emballage de ces fournitures (comptabilisé dans les déchets).
<b>DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE</b>					
ENV15R	Consommation de papier recyclé acheté [en tonnes]	270	261	261	
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie [déchet] en tonnes	2 529	2 846	2 845	
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage (nombre)	40 361	38 196	38 196	
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation [climatisation tertiaire à eau et à air]	ND	ND	ND	
ENV20	Déplacements professionnels – Flottes automobiles [en km] beges mesuré	48 305 712	47 743 493	47 532 793	
	Dont flotte automobile -nombre de km en véhicule essence	2 579 752	1 653 308	1 600 608	
	Dont flotte automobile -nombre de km en véhicule gasoil	45 717 357	46 090 185	45 932 185	
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel [en km]	11 551 663	11 392 900	11 392 900	
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE en ETP	4,3	3,3	2,4	
ENV32K	Nombre de km évités par les visioconférences	24 460 689	13 853 667	13 853 667	Hors Banque de Luxembourg
ENV34	Documents numérisés [en tonnes de papier évité]	1 113	909	909	
ENV47	Montant des provisions et garanties pour risque en matière d'environnement	-	-	-	
ENV48	Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement et les actions menées en réparation de dommages causés par celui-ci	-	-	-	

(1) Banque de Luxembourg Investments incluse.

## GOUVERNANCE - CIC HOLDING

<i>Indicateurs publication</i>	<b>Intitulé</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
GOUV01	Nombre de membres dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance	7	8
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance*	3	2
GOUV9-01	Nombre d'administrateurs dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance par tranche d'âge		
GOUV9-02	< 40 ans	1	0
GOUV9-03	40/49 ans	0	1
GOUV9-04	50/59 ans	3	4
GOUV9-05	> 60 ans	3	3
GOUV25	Taux global de renouvellement des Conseils dans l'année (nouveaux membres élu sur total de membres)	0,0%	25%
GOUV26	Taux de participation aux Conseils	61,0%	82%

\* Hors administratrice représentant les salariés.

## 4.13 TABLE DE CONCORDANCE

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code du commerce	Les indicateurs du groupe CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
Modèle d'affaires	MA
Risques extra-financiers	R/O
Politiques menées/résultats de ces politiques Pour les indicateurs de performance, se référer au tableau figurant pages 322 et 323 de la présente déclaration.	
<b>1° INFORMATIONS SOCIALES :</b>	
<b>a) Emploi :</b>	
■ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	SOC01_bis, SOC02, SOC05 à SOC08, SOC12 et SOC88 à SOC105
■ les embauches et les licenciements	SOC13, SOC14 à SOC17, SOC19, SOC20, SOC27
■ les rémunérations et leur évolution	SOC73, SOC80 et SOC107 à SOC109
<b>b) Organisation du travail :</b>	
■ l'organisation du temps de travail	SOC29 à SOC32
■ l'absentéisme	SOC38 à SOC40, SOC43
<b>c) Santé et sécurité :</b>	
■ les conditions de santé et de sécurité au travail	SOC45
■ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles <sup>(1)</sup>	SOC44
<b>d) Relations sociales :</b>	
■ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	SOC78, SOC79, SOC87
■ le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail	SOC83 à SOC84
<b>e) Formation :</b>	
■ les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement	SOC46, SOC47, ENV37, ENV43
■ le nombre total d'heures de formation	SOC50
<b>f) Égalité de traitement :</b>	
■ les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	SOC56, SOC59 à SOC63
■ les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	SOC68, SOC70, SOC71
■ la politique de lutte contre les discriminations	SOC69
<b>2° INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES :</b>	
<b>a) Politique générale en matière environnementale :</b>	
■ l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	ENV01 à ENV03, ENV41
■ les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	ENV44
■ le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	ENV47 *
<b>b) Pollution :</b>	
■ les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	ENV32K, ENV37
■ la prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses	ENV45

\* Indicateurs non adaptés à l'activité banque du groupe CIC

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code du commerce	Les indicateurs du groupe CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
<b>c) Économie circulaire :</b>	
■ prévention et gestion des déchets	
■ les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	ENV39, ENV43
■ les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	ENV54
■ utilisation durable des ressources	
■ la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	ENV04, ENV39
■ la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	ENV09, ENV15R, ENV39, ENV43
■ la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV05 à ENV08, ENV40
■ l'utilisation des sols	ENV49 *
<b>d) Changement climatique :</b>	
■ les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	ENV20, ENV23, ENV37, ENV51
■ les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV39, ENV38, ENV42, ENV52, ENV53
■ les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet	ENV56
<b>e) Protection de la biodiversité :</b>	
■ les mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité	ENV 50
<b>3° INFORMATIONS SOCIÉTALES</b>	
<b>a) Engagements sociétaux en faveur du développement durable :</b>	
■ l'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	SOT01, SOT09, SOT59 à SOT60, SOT63, SOT65, SOT69
■ l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales <sup>(2)</sup>	SOT10, SOT13, SOT16, SOT17, SOT19A, SOT20A, SOT19B, SOT20B, SOT22, SOT23, SOT26 à SOT31, SOT33, SOT37LCIES, SOT39, SOT40, SOT71, SOT72, SOT73, SOT74, SOT75, SOT77, SOT78, SOT83 à SOT88
■ les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci	SOT44, SOT45
■ les actions de partenariat ou de mécénat	SOT46, SOT48, SOT52, SOT53, SOT55, SOT57 à SOT58
<b>b) Sous-traitance et fournisseurs :</b>	
■ la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	SOT81
■ la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;	SOT81
<b>c) Loyauté des pratiques :</b>	
■ les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	SOT80

\* Indicateurs non adaptés à l'activité banque du groupe CIC

## Informations complémentaires

## 1° INFORMATIONS RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

■ les actions engagées pour prévenir la corruption	SOT79
--	-------

## 2° INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIONS EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

## a) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :

■ au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	SOC67, SOC78 et SOC79
■ à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	SOC64
■ à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	SOC65
■ à l'abolition effective du travail des enfants	SOC66

## b) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.

SOT82

## 3° AUTRES INFORMATIONS

## Engagements sociétaux en faveur de :

■ la lutte contre l'évasion fiscale <sup>(3)</sup>	SOT90 et SOT91
■ la lutte contre la précarité alimentaire	ENV54
■ le respect du bien-être animal	ENV55
■ d'une alimentation responsable, équitable et durable	SOT89

\* Indicateurs non adaptés à l'activité Banque du groupe CIC.

(1) La fréquence et le niveau de gravité relatifs aux accidents du travail ne sont pas reportés explicitement mais les données nécessaires aux calculs sont publiées.

(2) Le CIC évoque son impact territorial à travers son implantation locale. Son activité n'a pas d'impact en revanche sur les populations riveraines.

(3) Compte tenu de la publication tardive de la loi (23 octobre 2018), le thème de l'évasion fiscale n'est pas détaillé au sein du document. En revanche, le CIC respecte ses obligations réglementaires en matière fiscale et assure une vigilance renforcée à la conformité fiscale de ses clients.

## 4.14 RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

A l'attention de la Direction Générale,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant, membre du réseau du commissaire aux comptes de l'entité CIC (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), que l'entité a choisi d'établir et de présenter dans son rapport de gestion, par référence aux dispositions légales et réglementaires des articles L. 225102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

### Responsabilité de l'entité

Dans le cadre de cette démarche volontaire, il appartient à l'entité 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 de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par 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 du vérificateur indépendant

Il nous appartient en réponse à la demande de l'entité, 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. 225105 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 l'entité 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 en appliquant les dispositions des articles A. 2251 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle 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'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, 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 du Code de commerce 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° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- 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 du Code de commerce ;
- 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 l'entité ;
- 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 du Code de commerce avec les limites précisées dans la Déclaration ;

- 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 que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - 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 auprès d'une sélection d'entités contributrices qui couvrent entre 96 % des effectifs inscrits et 92 % des consommations d'énergie du groupe ;
- 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 présentées en Annexe 1 ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

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 huit personnes et se sont déroulés entre novembre 2018 et mars 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ quinze semaines.

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions en charge de la définition des politiques, de leur déploiement et de la collecte des informations.

### 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.

### Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- En ce qui concerne la gestion des risques liés au changement climatique pour l'activité bancaire du groupe, les mesures de prévention et les indicateurs associés ne sont pas encore pleinement définis.
- Les indicateurs relatifs à la gestion du risque « non prise en compte de l'empreinte carbone des entités dans l'exercice de leurs activités » sont en cours d'élaboration.

Paris-La Défense, le 18 avril 2019

Le vérificateur indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delérable  
Associée développement durable

Marc Charles  
Associé

ANNEXE 1 : INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Informations sociétales et gouvernance

Informations qualitatives	Informations quantitatives
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adaptation des offres et amélioration de la qualité perçue et de la satisfaction des clients</li> <li>■ Politique d'achat et Charte Fournisseurs</li> <li>■ Contrôles des opérations bancaires en vue de la gestion des risques de malveillance/fraude</li> <li>■ Sécurité des systèmes d'information et protection des données personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de réclamations reçues et traitées, et délai moyen de traitement</li> <li>■ Nombre de chartes fournisseurs signées</li> <li>■ Montant des sinistres pour fraude interne et externe</li> <li>■ Taux de disponibilité des principales applications TP</li> <li>■ Impact des sinistres informatiques dont le coût est supérieur à € 1.000</li> <li>■ Taux de formation à la RGPD</li> <li>■ Nombre de signalements issus de l'outil « faculté de signalement »</li> <li>■ Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption</li> </ul>

Informations sociales

Informations qualitatives	Informations quantitatives
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formation des collaborateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Effectifs</li> <li>■ Taux de formation à la transformation</li> <li>■ Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation, nombre d'heures de formation, masse salariale investie dans la formation</li> <li>■ Variation du nombre de jours d'absence</li> <li>■ Taux de rotation de l'emploi</li> </ul>

Informations environnementales et métiers

Informations qualitatives	Informations quantitatives
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Structuration des engagements et de la gouvernance RSE du groupe</li> <li>■ Diminution de l'empreinte carbone des bâtiments du groupe, politique de déplacements propres</li> <li>■ Politiques sectorielles pour l'intégration de règles extra-financières lors des financements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consommations d'énergie des bâtiments</li> <li>■ Montant des autorisations de financement de projets d'énergie renouvelable</li> </ul>