



RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

196 INFORMATIONS GÉNÉRALES

- 196 Préambule
- 196 Le volet social
- 197 Le volet environnemental
- 198 Le volet sociétal
- 199 Le volet gouvernance

200 INDICATEURS

- 200 Note méthodologique
- 201 Reporting RSE 2012 – Informations sociales
- 205 Reporting RSE 2012 – Informations environnementales
- 208 Reporting RSE 2012 – Informations sociétales
- 212 Reporting RSE 2012 – Gouvernance

213 TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES INFORMATIONS REQUISES PAR L'ARTICLE 225 DE LA LOI GRENELLE II EN MATIÈRE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

215 ATTESTATION DE PRÉSENCE ET RAPPORT D'ASSURANCE MODÉRÉE DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Informations générales

Préambule

Ce chapitre du document de référence a pour objet de satisfaire aux obligations de l'article 225 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 et son décret d'application du 24 avril 2012. Celles-ci se traduisent par la publication des informations sur les conséquences sociales et environnementales de l'activité de l'entreprise et sur ses engagements sociétaux en faveur du développement durable.

Les informations requises et les indicateurs prévus par les textes sont repris ci-après et seront publiés sur le site Internet du CIC.

Les actions du groupe Crédit Mutuel-CIC en matière de responsabilité sociale et environnementale sont contenues dans le rapport RSE publié par la Confédération nationale du Crédit Mutuel.

*NB : sauf indication contraire signalée par un *, les commentaires qui suivent s'appliquent aux données chiffrées mentionnées dans les tableaux d'indicateurs figurant ci-après.*

Le volet social

Emploi

Au 31 décembre 2012, le groupe CIC comptait 21 100 salariés inscrits*, se répartissant comme suit :

- banques : 17 893 ;
- filiales françaises : 1 527 ;
- filiales et succursales/bureaux à l'étranger : 1 680.

Son effectif a baissé de 280 (- 1,31 %) par rapport à 2011 (21 380). Ce résultat est lié aux seules banques qui ont enregistré une diminution globale de leurs effectifs de 288 collaborateurs (- 1,58 %).

Les filiales françaises et étrangères, les succursales et bureaux à l'étranger, se sont maintenus quasiment à l'identique avec une hausse de 4 salariés chacun.

Le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après (métropole), dénombre 19 175 salariés en équivalent temps plein (ETP), dont 97,4 % en contrat à durée indéterminée (CDI).

Les cadres représentent 56,8 % et les femmes 57,5 % des ETP. Le rapport entre la moyenne des 10 % des rémunérations les plus hautes et celle des 10 % des rémunérations les plus basses est de 4,14, avec un salaire moyen brut annuel de 38 635 euros.

Les résultats 2011 du groupe CM11-CIC ont permis de dégager des enveloppes d'intéressement et de participation, versées en 2012. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 20 494 salariés* ont perçu à ce titre un montant global de 66,3 millions d'euros*, soit 8,72 % de la masse salariale 2011, se décomposant en 5,91 % d'intéressement et 2,81 % de participation. Le CM11-CIC a également assuré 15,6 millions d'euros* d'abondement aux salariés ayant fait au moins un versement au PEG.

Il n'existe pas, par ailleurs, de plan d'options de souscription ou d'achat d'action au profit des dirigeants du CIC.

Organisation du travail

Le CIC applique pour l'ensemble de ses salariés (hormis pour les cadres de direction) le régime des 35 heures hebdomadaires qui se décline en semaines de travail allant de 35 à 39 heures avec des jours dits de réduction du temps de travail (RTT).

7 % des collaborateurs travaillent à temps partiel.

L'absentéisme représente 207 438 journées, dont 97,9 % pour maladie ou maternité.

Relations sociales*

Plusieurs accords et avenants ont été signés avec les partenaires sociaux, relevant du périmètre global CM11-CIC. Parmi ceux-ci, concernent les entités du CIC :

- avenant n° 2 à l'accord sur le statut unique du CIC pour y intégrer CM-CIC Factor, résultante de la fusion de Factocic et La Violette Financement ;
- accord d'une durée de 3 ans (résultats des années 2012-2014), sur les modalités de calcul et de répartition de l'intéressement et de la participation ;
- avenant n° 6 à l'accord de PEG (plan d'épargne groupe), portant le montant d'abondement éventuel à 900 euros pour un versement du salarié de 300 euros ;
- avenant n° 7 à l'accord de PEG modifiant son champ d'application en y incorporant CM-CIC Factor ;
- accord sur les salaires, permettant une augmentation générale au 1^{er} janvier 2013 de 1,4 %, avec un minimum annuel de 500 euros.

Santé et sécurité

Des actions de prévention du stress et de recensement des incivilités ont été menées dans différentes entités du groupe.

Au CIC Ile-de-France ont été en plus mis en place :

- un document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- un plan d'actions en cas de pandémie ;
- une grille d'analyse de la pénibilité ;
- des journées de l'audition (tests d'audiométrie) ;
- des journées de la respiration (test de spirométrie).

109 accidents du travail ont été déclarés pour l'ensemble des entités prises en compte dans les indicateurs, soit un taux de 5,6 pour mille.

Formation

13 245 salariés ont bénéficié au moins d'une formation pour un total de 642 539 heures (hors auto-formation, via l'outil ATHENA).

Le budget (y compris ATHENA)* s'est élevé à 39,4 millions d'euros, soit 5,56 % de la masse salariale globale.

Diversité et égalité des chances/de traitement

Des négociations sont en cours sur l'égalité homme-femme. 31 % des cadres au niveau du groupe CIC sont des femmes et 50,3 % au CIC Ile-de-France. Elles y représentent près de 65 % des promotions au statut de cadre.

Le CIC emploie 351 salariés déclarés handicapés.

Diverses actions ont été entreprises par les entités, pour exemple :

- partenariat avec Pôle emploi pour la sous-traitance de travaux administratifs à des entreprises et ateliers du secteur protégé ;
- échanges avec les organisations syndicales sur l'accès des personnes handicapées aux postes dans l'entreprise. Lors des travaux de rénovation ou d'ouverture d'agences, les critères d'accessibilité sont pris en compte.

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Les entités du groupe, sauf exception de par leur taille, réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (CE, CHSCT, DP).

Les mandataires sociaux des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave.

Les indicateurs 65 (travail forcé) et 66 (travail des enfants) ne concernent pas le périmètre retenu et ne sont pas pertinents pour l'activité du CIC.

De par son implantation essentiellement métropolitaine, le CIC n'est pas ou peu concerné par l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession hors France.

Le volet environnemental

Politique générale en matière environnementale

Le Crédit Mutuel et le CIC, en raison de leur activité tertiaire, ont des impacts environnementaux limités. Néanmoins, des axes de progrès ont été identifiés et des objectifs d'améliorations ont été pris : réduction de la consommation de papier, meilleure maîtrise des déplacements et de la consommation d'énergie (éclairage, chauffage, mise en veille des ordinateurs...).

Le projet de responsabilité sociétale et environnementale, coordonné et animé par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM), a permis d'élaborer, dès 2006, un rapport RSE national et plus récemment d'engager la réflexion sur des objectifs communs de réduction des émissions de gaz à effet de serre et sur les outils à mettre en œuvre. Cela a conduit à retenir une même démarche pour l'ensemble des entités du groupe, dont le CIC.

Répondant aux critères définis par le décret 2011-829 du 11 juillet 2011, les banques régionales du CIC ont réalisé un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES).

Les informations, portant sur 2011, ont été déclarées et publiées avant le 31 décembre 2012 et les différents bilans ont fait l'objet d'engagements.

Des guides à destination des salariés seront proposés courant 2013 par la CNCM.

Le chiffrage des moyens humains consacrés à la RSE fait actuellement l'objet d'une estimation, compte tenu de l'organisation très décentralisée.

Le CIC n'est pas concerné par le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement.

Pollution et gestion des déchets

Par son activité, Le CIC n'est pas amené à rejeter des polluants dans l'eau ou le sol. Il est par contre concerné par les rejets dans l'air (cf. bilan des gaz à effet de serre). Par ailleurs des procédures de tri sélectif des déchets sur certains sites ont été mises en place – principalement les déchets d'emballages (carton) et de papiers bureaux – et un document de sensibilisation a été remis avec le plan d'actions commerciales à CIC Ouest.

La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité, n'est pas adaptée au CIC.

Utilisation durable des ressources

Comme toute entreprise tertiaire, le CIC utilise principalement de l'eau, du papier et de l'énergie sous forme d'électricité, fuel, carburant.

Il s'attache à en réduire les consommations de diverses façons. Depuis quelques années, une démarche a été engagée pour augmenter le nombre de visioconférences, développer la scanérisation et les Web relevés, généraliser l'impression recto verso des documents, passer à l'affranchissement vert avec La Poste, développer l'éclairage par lampes à led. Une information des salariés sur les éco-gestes est en cours d'élaboration.

À titre d'illustration, pour plus de 1,8 million* de clients du Crédit Mutuel-CIC, dont 40 %* pour le CIC, les extraits et les relevés numériques consultables sur Internet ont remplacé le papier (cf. également les indicateurs 51 à 75).

Le CIC n'est pas concerné par l'utilisation des sols.

Changement climatique

Des décisions ont été prises pour limiter les rejets de gaz à effet de serre, mentionnées aux deux points précédents (cf. également les indicateurs 31 à 45).

Protection de la biodiversité

Le CIC n'est pas concerné par les mesures pour préserver ou développer la biodiversité.

Le volet sociétal

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société

Avec 2 074 points de vente, dont 1 767* en régions, le CIC contribue au maintien de l'emploi avec ses 19 175 salariés (ETP), que ce soit en Ile-de-France (3 482) ou dans les 5 banques régionales qui composent également son réseau. Son ancrage fait qu'il contribue au développement économique des régions par les financements qu'il accorde aux professionnels et agriculteurs (3,6 milliards d'euros* de crédits distribués en 2012 par le réseau bancaire du CIC), aux entreprises (4,9 milliards)* et aux particuliers. Le CIC est présent dans les aires d'emploi de l'espace rural (ZAUER) au travers de 87 agences* ainsi que dans les zones franches urbaines, avec 22 agences* recensées à l'intérieur du périmètre de la ZFU ou à 500 m de la zone identifiée.

Financements

Plus de 1 000 éco-prêts à taux zéro ont été distribués pour 19 millions d'euros. Le CIC propose également des crédits économie d'énergie à long terme (pour un encours de 9,2 millions d'euros) et des crédits économie d'énergie *Scrivener 1* (pour 25,9 millions).

Par ailleurs, le CIC a participé à des projets à caractère « développement durable » comme un projet biomasse concernant les réseaux de chaleurs urbains en région parisienne, le financement du tramway pour la ville de Nottingham au Royaume-Uni et d'équipement photovoltaïque aux États-Unis.

Le CIC ne développe pas une activité de microcrédit aux particuliers, mais a mis en place plus de 500 microcrédits professionnels pour 6,5 millions d'euros avec l'*ADIE* (Association pour le droit à l'initiative économique) et *France Active Garantie*. Il a par ailleurs débloqué près de 340 prêts complémentaires dans le cadre du dispositif NACRE de *France Active Garantie* pour 9,9 millions d'euros et 1 300 prêts complémentaires avec le réseau *Initiative France*.

ISR

CM-CIC Asset Management, société de gestion d'actifs a intégré dans la gestion de ses fonds des critères environnementaux, sociaux, de gouvernance et d'éthique sur plus de 73 % de ses encours gérés. Elle a aussi développé une politique ISR. 3 fonds : CM-CIC Moné ISR, CM-CIC Obli ISR, CM-CIC Actions ISR, d'un encours de 2,6 milliards d'euros, sont notamment distribués par le réseau.

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société

Des partenariats ont été développés avec des établissements d'enseignement, universités ou écoles : université catholique de Lille et EDHEC pour CIC Nord Ouest, ICN pour CIC Est, Université catholique de Lyon pour CIC Lyonnaise de Banque, fondation Initiatives (écoles centrales de Lille, Nantes et Marseille) pour le CIC.

CIC Nord Ouest a également signé un partenariat avec l'Arbrisseau, une association d'insertion et avec la fondation de Lille dans le cadre des bourses de l'espoir.

CIC Ouest a contribué à créer la fondation Thérapie génique en Pays de Loire et est membre de la fondation école Audencia à Nantes.

Le CIC a participé, via la fondation du Crédit Mutuel, à l'opération « Ensemble, reconstruisons Haïti ».

Parmi les opérations entreprises depuis plusieurs années, notamment au niveau culturel, on peut noter le mécénat du Crédit Mutuel et du CIC avec Les Victoires de la Musique et avec le Festival de Pâques d'Aix-en-Provence, du CIC avec l'Hôtel national des Invalides et le Festival de Belle-Île-en-Mer ; de CIC Lyonnaise de Banque en faveur du festival international d'art lyrique d'Aix-en-Provence et de l'Opéra National de Lyon ; de CIC Nord Ouest avec le musée d'art et d'industrie - « La Piscine » à Roubaix, et, au niveau social, avec l'APFEE (Association Pour Favoriser l'Égalité des chances à l'École).

Par ailleurs, CIC Banque Transatlantique a créé un fonds de dotation en 2012, qui a pour objet de favoriser, soutenir et développer des actions d'intérêt général à caractère social, culturel, éducatif, scientifique, humanitaire, sportif et de protection de l'environnement.

Qualité du service

Les relations avec les clients sont renforcées par la complémentarité naturelle entre l'agence et les différents canaux de contacts (téléphonie, Web, messagerie). En particulier, la pratique d'échanges via une messagerie sécurisée (offrant un niveau de confidentialité optimal) et la prise de rendez-vous directement à l'initiative du client sont des nouveautés efficaces et pertinentes, particulièrement grâce à la mise à disposition de l'application de banque à distance sur les différentes plates-formes de *Smartphones* et tablettes.

Dans la logique de qualité de service, de simplification et de réactivité, un nouvel outil de suivi des réclamations améliore leur traitement. La poursuite de la généralisation de la gestion électronique de documents (GED) offre au client, via le service Internet *Filbanque*, de disposer à tout moment de ses divers contrats, relevés de compte... en ligne (avec conservation pendant 10 ans). Cela rend leur consultation plus aisée tout en contribuant à l'effort de limitation de la consommation de papier. Un coffre-fort électronique lui permet de les stocker en toute confidentialité et sécurité.

Médiation

Le médiateur CIC peut être saisi par la clientèle pour examiner tout litige relevant de sa compétence et donner un avis qui fait autorité. En 2012, qui a vu la mise en place d'une adresse unique pour le groupe, 1 546 demandes (- 16 % par rapport à 2011) lui ont été adressées dont 58 % relevaient de son domaine d'intervention. 87 % des réponses ont été faites dans un délai inférieur à un mois et 54 % d'entre elles étaient favorables au client, partiellement ou totalement.

Loyauté des pratiques

Le CIC applique les dispositions du code de déontologie commun au groupe CM11-CIC. Rappelant les règles de bonne conduite qui doivent être respectées par les collaborateurs, notamment vis-à-vis de la clientèle, ce code est fondé sur le respect des principes généraux suivants :

- servir au mieux les intérêts de la clientèle ;
- observer strictement les règles de confidentialité ;
- remplir ses fonctions avec rigueur et professionnalisme ;
- exercer son métier avec probité.

Les collaborateurs qui occupent des « fonctions sensibles », notamment au sein des activités de marché, de la banque de financement et d'investissement, de la gestion de portefeuilles et de l'analyse financière, ainsi que ceux exposés à des situations de conflits d'intérêts ou détenteurs d'informations confidentielles, sont soumis à des règles encadrant et limitant notamment leurs opérations personnelles.

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.

Le CIC met 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, qui comprend un corps de procédures et des outils, est mis en œuvre par des collaborateurs spécialement 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'écarter le cas échéant toute relation dont l'identité ou les activités seraient mal cernées ;
- exercer une vigilance proportionnelle à ces risques, sur l'origine des fonds déposés et/ou sur les flux qui lui sont confiés afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- appliquer strictement les mesures d'embargo et les sanctions internationales décidées par l'ONU, l'Union européenne et la France ;
- veiller au respect des dispositions réglementaires et des normes internes en exerçant les contrôles appropriés et en formalisant les travaux ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre le blanchiment par des actions régulières de formation et de sensibilisation.

Le dispositif de contrôle avec ses différentes composantes (périodique, permanent et de conformité) vise à s'assurer de la cohérence des procédures mises en place, de leur bonne application et de la couverture des risques. Il s'appuie notamment sur les correspondants « lutte anti-blanchiment » qui, au sein de chaque entité du groupe, en France comme à l'étranger, exercent un suivi permanent des opérations, effectuent les déclarations réglementaires et contribuent par leurs actions à accroître la vigilance de chacun.

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.

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.



Concernant les mesures prises en faveur de la sécurité des consommateurs, le CIC a mis en place des moyens de protection renforcés pour les opérations des clients sur *Filbanque*, combinant une carte de clés personnelles et l'envoi d'un code supplémentaire par mail ou SMS.

Sous-traitance et fournisseurs

Les achats du CIC passent en grande partie par les centres de métiers comme Euro Information, SOFEDIS, CM-CIC Services. Cette dernière entité, en charge de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offre et demande à chaque revue de compte (en général semestrielle) avec les prestataires ce qui est fait chez eux en la matière.

Droits de l'homme

Le CIC n'a pas d'actions spécifiques en faveur des droits de l'homme, compte tenu du fait qu'il exerce son activité essentiellement en France métropolitaine.

Le volet gouvernance

Dans sa démarche de mise en place d'indicateurs, le Crédit Mutuel-CIC a souhaité disposer d'indicateurs sur ce volet.

Ils viennent en complément du chapitre « gouvernement d'entreprise » (page 38).

Indicateurs

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 du Crédit Mutuel et les principales filiales du groupe CM-CIC.

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

La démarche retenue pour le CIC s'appuie notamment sur :

- l'article 225 de la loi Grenelle 2 ;
- la loi NRE ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- le Pacte Mondial (le groupe est membre depuis 2004) ;
- le *Global Reporting Initiative* version 3 (GRI 3) ;
- 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) ;
- les échanges réguliers avec les parties prenantes.

Périodes de référence des données collectées

Elles correspondent à l'année civile à l'exception des données environnementales qui couvrent parfois la période du 1^{er} décembre 2011 au 30 novembre 2012.

Périmètres et principales règles de gestion

Indicateurs sociaux

Les entités intégrées dans le périmètre sont :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées hors SNC Saint-Pierre ;
- 3 filiales non consolidées: CM-CIC Conseil, CM-CIC Aidexport et CM-CIC LBO Partners.

Par rapport à 2011, les données de la filiale Dubly-Douilhet ont été ajoutées.

Ce périmètre représente 90,9 % des effectifs du groupe CIC. Les données sociales sont issues du système d'information RH groupe.

Les indicateurs concernant les effectifs sont exprimés en « inscrits », à l'exception de l'indicateur sur les effectifs au 31 décembre ainsi que ceux les déclinant par type de contrat, catégorie professionnelle, sexe, situation géographique et ceux concernant les détachés.

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

Indicateurs sociétaux

Le périmètre inclut le réseau bancaire et CIC Banque Transatlantique.

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

Le budget mécénat et sponsoring a fait l'objet d'un recensement auprès des différentes entités du périmètre.

Indicateurs environnementaux

Le périmètre est le suivant :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées hors SNC Saint-Pierre.

Les données :

- eau et énergies : elles sont calculées sur la base des factures enregistrées dans les comptes, de relevés en direct, de chiffres fournisseurs et d'estimations à partir de statistiques de l'Observatoire national de l'eau et de la base Pégase du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie ;
- consommation de papier à usage interne : les informations proviennent de SOFEDIS (centrale d'achat du groupe), de CM-CIC Services pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le CM-CIC ;
- consommation de papier à usage externe : en dehors de celles de SOFEDIS, sont prises en compte les informations transmises par des entités de la filière informatique du groupe (Euro Information Production et Euro P3C) et de fournisseurs autres ;
- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés par CM-CIC Services à partir des cartes de règlement de carburant ou du suivi interne des entités consommatrices ;
- nombre de documents et de pages numérisés : Euro GDS, filiale du CM-CIC spécialisée dans la dématérialisation industrielle des documents inclut à ce processus les prestations d'archivage physique de ces derniers pour le groupe.

Indicateurs de gouvernance (non requis par la loi Grenelle II)

Sont mentionnés les données du CIC en tant que holding du groupe.

Reporting RSE 2012 – Informations sociales

CIC Métropole (hors SNC Saint-Pierre)

| Indicateurs | CIC Métropole hors SNC Saint-Pierre et Dubly Douilhet (périmètre RSE 2011) | CIC Métropole hors SNC Saint-Pierre | Commentaires éventuels | |
|--|---|-------------------------------------|------------------------|--|
| EMPLOI | | | | |
| Effectif (ETP)* au 31/12/2012 | | | | |
| 1 | Effectif total | 19 144 | 19 175 | |
| 2 | <i>dont France</i> | 19 124 | 19 155 | |
| 3 | <i>dont hors France</i> | 20 | 20 | |
| 4 | <i>dont cadres</i> | 10 872 | 10 893 | |
| 5 | <i>dont non cadres</i> | 8 272 | 8 282 | |
| 6 | <i>dont hommes</i> | 8 138 | 8 153 | |
| 7 | <i>dont femmes</i> | 11 006 | 11 022 | |
| 8 | Effectif CDI | 18 652 | 18 683 | |
| 9 | Effectif CDD | 492 | 492 | |
| 10 | Nombre de salariés détachés vers ailleurs | 451 | 451 | |
| 11 | Nombre de salariés détachés depuis ailleurs | 30 | 30 | |
| 12 | % de salariés en CDI | 97,43 % | 97,43 % | |
| Recrutement | | | | |
| 13 | Nombre total d'embauches | 3 404 | 3 406 | |
| 14 | <i>dont hommes</i> | 1 281 | 1 281 | |
| 15 | <i>dont femmes</i> | 2 123 | 2 125 | |
| 16 | <i>dont CDI</i> | 841 | 843 | |
| 17 | <i>dont CDD</i> | 2 563 | 2 563 | |
| 18 | Difficultés éventuelles de recrutement | | | Pas de difficultés particulières. |
| Licenciements et leurs motifs | | | | |
| 19 | Nombre de salariés en CDI et CDD ayant quitté l'organisation | 3 469 | 3 469 | Y compris les auxiliaires de vacances. |
| 20 | <i>dont licenciements</i> | 156 | 156 | |
| 21 | Motifs des licenciements | | | Les licenciements sont essentiellement le fait de faute professionnelle ou d'insuffisance professionnelle. |
| 22 | Existence de plans de réduction des effectifs et de sauvegarde de l'emploi ? | Non | Non | |
| 23 | Si oui, nombre d'emplois concernés | | | |
| 24 | Si oui, précisez efforts de reclassement et mesures d'accompagnement entrepris. | | | |
| Main d'œuvre extérieure à la société - Sous-traitance | | | | |
| 25 | Nombre total d'heures d'intérim effectuées dans l'année** | 104 027 | 106 731 | |
| 26 | Nombre de contrats d'intérim sur l'année** | 1 616 | 1 636 | |
| ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME | | | | |
| Organisation du temps de travail (effectif CDI) | | | | |
| 27 | Turnover | 2,67 % | 2,67 % | Démissions + licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles/Effectif moyen mensuel. |

* Y compris auxiliaires d'été et personnel de service non convention collective AFB.

** Réseau bancaire seulement.

... Reporting RSE 2012 – Informations sociales

| | | | | |
|--|---|------------|------------|--|
| 28 | Temps partiel/ plein | | | |
| 29 | Nombre de collaborateurs à temps plein | 18 146 | 18 177 | Personnes physiques. |
| 30 | Nombre de collaborateurs à temps partiel | 1 372 | 1 372 | Personnes physiques. |
| 31 | % de collaborateurs à temps plein | 93 % | 93 % | |
| 32 | % de collaborateurs à temps partiel | 7 % | 7 % | |
| 33 | Durée moyenne hebdomadaire de temps de travail (heures) | | | |
| 34 | Salariés à temps plein | 35 | 35 | |
| 35 | Salariés à temps partiel | 25,45 | 25,45 | |
| 36 | Heures supplémentaires | | | |
| 37 | Nombre d'heures supplémentaires effectuées | 15 274 | 15 888 | |
| Absentéisme et ses motifs | | | | |
| 38 | Nombre total de jours d'absence | 207 258 | 207 438 | En jours calendaires. |
| 39 | <i>dont maladies</i> | 138 724 | 138 774 | |
| 40 | <i>dont accidents de travail</i> | 4 341 | 4 341 | |
| 41 | <i>dont maternité/paternité</i> | 64 194 | 64 324 | |
| 42 | <i>dont autre</i> | 0 | 0 | |
| 43 | Nombre de maladies professionnelles | ND | ND | |
| Conditions d'hygiène et de sécurité | | | | |
| 44 | Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail | 109 | 109 | |
| 45 | Dispositifs et campagnes d'hygiène et de sécurité mis en place dans l'année (incluant risques psychosociaux, stress, TMS...) | | | Des actions de prévention du stress et le recensement des incivilités ont été menées dans différentes entités du groupe. |
| Formation et insertion professionnelle | | | | |
| 46 | Masse salariale investie dans la formation (euros) | 20 514 369 | 20 558 369 | |
| 47 | % de la masse salariale dédiée à la formation | 2,59 % | 2,59 % | |
| 48 | Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation | 13 214 | 13 245 | |
| 49 | % de salariés formés | 69,02 % | 69,07 % | |
| 50 | Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés | 641 869 | 642 539 | |
| 51 | Nombre moyen de jours de formation par salarié bénéficiaire | 6,9 | 6,9 | |
| 52 | Nombre de formations en alternance | 258 | 258 | |
| 53 | <i>dont contrats de professionnalisation</i> | 95 | 95 | |
| 54 | <i>dont contrats d'apprentissage</i> | 163 | 163 | |
| 55 | Montant de la taxe d'apprentissage versée en euros | 5 588 965 | 5 602 086 | |
| ÉGALITÉ DES CHANCES | | | | |
| 56 | Politique et mesures en faveur de l'égalité H/F, de l'emploi/insertion personnes handicapées, lutte contre les discriminations et promotion de la diversité | | | Des négociations sont en cours sur l'égalité homme-femme. |
| Égalité professionnelle homme-femme | | | | |
| 57 | Nombre de personnes dans les comités de direction | ND | ND | |
| 58 | <i>dont femmes</i> | ND | ND | |
| 59 | Nombre de femmes cadres | 3 369 | 3 377 | |
| 60 | % de femmes parmi les cadres | 30,99 % | 30,97 % | |
| 61 | Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur | 461 | 461 | |
| 62 | <i>dont nombre de femmes</i> | 186 | 186 | |
| 63 | % de femmes parmi les promotions cadres | 40,35 % | 40,35 % | |
| Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail | | | | |
| 64 | Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (hors France) | NC | NC | |
| 65 | Élimination du travail forcé ou obligatoire (hors France) | NC | NC | |
| 66 | Abolition effective du travail des enfants (hors France) | NC | NC | |
| 67 | Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France) | 0 | 0 | |

| Emploi et insertion des travailleurs handicapés | | | |
|--|--|------------|--|
| 68 | Nombre de travailleurs handicapés | 351 | 351 |
| 69 | Nombre de travailleurs handicapés recrutés dans l'année | ND | ND |
| 70 | Dispositifs pour favoriser l'insertion des travailleurs handicapés | | Diverses actions sont entreprises au sein des entités à différents niveaux: partenariat avec Pôle emploi pour la sous-traitance de travaux administratifs à des entreprises et ateliers du secteur protégé. Échange avec les organisations syndicales sur comment favoriser l'accès des personnes handicapées aux postes dans l'entreprise. Aide aux démarches administratives/octroi d'une journée de congé pour ces démarches/subvention pour financement matériel facilitant leur vie personnelle/ accompagnement par le service d'assistance sociale de la banque. |
| 71 | % de personnes handicapées dans l'effectif total | 1,83 % | 1,83 % |
| 72 | Montant de la contribution compensatoire à l'insertion des personnes handicapées (euros) | 1 839 778 | 1 843 197 |
| DIALOGUE SOCIAL | | | |
| Rémunérations et leur évolution | | | |
| 73 | Masse salariale brute (millions d'euros) | 792,6 | 794,4 |
| 74 | Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) Tous statuts | 38 607 | 38 635 |
| 75 | Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) Statut non cadres | 27 022 | 27 022 |
| 76 | Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) Statut cadres | 53 733 | 53 751 |
| 77 | Échelle des salaires | 4,14 | 4,14 |
| 78 | Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP) | | De par leur taille, certaines entités n'ont pas de délégation du personnel. |
| 79 | Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP) | ND | ND |
| Charges sociales | | | |
| 80 | Montant global des charges sociales versées (millions d'euros) | 529,9 | 530,8 |
| Intéressement et participation (application des dispositions du titre IV Livre IV du Code du travail) | | | |
| 81 | Montant global de la prime (intéressement + participation) en euros | 63 315 897 | 63 695 763 |
| 82 | Nombre de salariés bénéficiaires | 18 878 | 18 911 |
| Relations professionnelles et bilan des accords collectifs | | | |
| 83 | Quels accords ont été signés en 2012 ? Précisez dates de signature et objets des accords | | Les accords signés portent essentiellement sur l'utilisation du vote électronique pour les élections professionnelles. |
| 84 | Zoom sur les accords signés en matière de santé et de sécurité au travail | | Pas d'accord mais des actions de prévention par exemple sur l'ergonomie, le travail sur écran et la réduction ou suppression des situations de stress. |

... Reporting RSE 2012 – Informations sociales

| Œuvres sociales - Comité d'entreprise | | | | |
|--|--|--------|--------|---|
| 85 | Contribution au financement du comité d'entreprise (millions d'euros) | 12,5 | 12,5 | Y compris budget de fonctionnement. |
| 86 | Contribution au financement du comité d'entreprise en % de la masse salariale brute | 1,58 % | 1,58 % | |
| Satisfaction des salariés | | | | |
| 87 | Existence de baromètres ou démarches internes de mesure de la satisfaction des salariés ? Si oui, préciser. | | | 1° Questionnaire adressé à tous les salariés CIC Est pour mesurer leur satisfaction sur les outils mis à leur disposition pour la commercialisation de la gamme de produits et services « Protection Vol ». 2° Questionnaire de satisfaction adressé aux salariés des agences pilotes pour la mise en place du serveur vocal interactif. |

| PYRAMIDE DES ÂGES ⁽¹⁾ | | | |
|---|--------------------|-------|-------|
| 88 | < 25 ans | 1 055 | 1 055 |
| 89 | <i>dont femmes</i> | 687 | 687 |
| 90 | 25 - 29 ans | 2 649 | 2 651 |
| 91 | <i>dont femmes</i> | 1 721 | 1 722 |
| 92 | 30 - 34 ans | 3 117 | 3 121 |
| 93 | <i>dont femmes</i> | 1 997 | 1 999 |
| 94 | 35 - 39 ans | 2 452 | 2 457 |
| 95 | <i>dont femmes</i> | 1 493 | 1 497 |
| 96 | 40 - 44 ans | 1 743 | 1 747 |
| 97 | <i>dont femmes</i> | 932 | 934 |
| 98 | 45 - 49 ans | 1 968 | 1 973 |
| 99 | <i>dont femmes</i> | 1 071 | 1 075 |
| 100 | 50 - 54 ans | 2 595 | 2 597 |
| 101 | <i>dont femmes</i> | 1 419 | 1 419 |
| 102 | 55 - 59 ans | 3 235 | 3 242 |
| 103 | <i>dont femmes</i> | 1 722 | 1 725 |
| 104 | 60 ans et + | 704 | 706 |
| 105 | <i>dont femmes</i> | 298 | 298 |

(1) Personnes physiques.



Reporting RSE 2012 – Informations environnementales

CIC Métropole (hors SNC Saint-Pierre)

| Indicateurs | Données chiffrées uniquement | Commentaires éventuels | |
|--|---|--|--|
| CHANGEMENT CLIMATIQUE : ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE / BILAN CARBONE | | | |
| 1 | Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales | Démarche abordée en 2013. | |
| 2 | Relations avec les parties prenantes/conditions de dialogue | Démarche abordée en 2013. | |
| 3 | Un bilan carbone ou dispositif similaire d'évaluation de vos émissions de gaz à effet de serre est-il réalisé ou prévu ? Précisez : année de réalisation, périmètre, méthodologie utilisée, résultats, plan d'actions. Indicateurs ci-dessous à préciser/compléter en fonction de la méthodologie réglementaire | Un bilan des émissions de gaz à effet de serre a été réalisé fin 2012 portant sur l'année 2011 par chaque banque du réseau bancaire. | |
| CONSOMMATION DE RESSOURCES | | | |
| Eau | | | |
| 4 | Consommation d'eau (m ³) | 222 689 | |
| Énergie | | | |
| 5 | Consommation totale d'énergie (kwh) | 173 573 389 | |
| 6 | dont électricité (kWh) | 138 757 787 | |
| 7 | dont gaz (kWh) | 22 167 361 | |
| 8 | dont fioul (kWh) | 5 567 712 | |
| | dont chauffage (kWh) | 7 080 529 | |
| Papier | | | |
| 9 | Consommation de papier (tonnes) | 3 766 | |
| 10 | dont papier à usage interne (tonnes) | 1 050 | |
| 11 | dont papier à usage externe (prestations externes : impression, communication, relevés clients, etc. (tonnes) | 2 716 | |
| 12 | Achats/Fournisseurs % de papier recyclé à l'achat | 2,1 % | SOFEDIS uniquement. |
| 13 | Fourniture de bureau Consommation cartouches de toner (nombre de cartouches achetées) | 38 042 | |
| 14 | Achats/Fournisseurs % de cartouches de toner recyclées achetées | NS | |
| 15 | Poids de papier recyclé | 637 | Principalement sur CIC, CIC Est et CIC Nord Ouest. |
| 16 | Nombre de cartouche d'encre recyclée | 26 156 | |
| Déplacements | | | |
| 18 | Déplacements professionnels - Avion (km) | ND | |
| 19 | Déplacements professionnels - Train (km) | ND | |
| 20 | Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km) | 52 840 679 | |
| 21 | Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne | 449 246 | |
| 22 | Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne | 2 194 521 | |
| 23 | Déplacements professionnels avec véhicule personnel | 12 234 694 | |
| 24 | Déplacements professionnels avec transport collectif métro /bus /tram | ND | |
| 25 | Déplacements professionnels avec taxi ou voiture de location | ND | |
| 26 | Déplacement domicile-travail - Train (km) | ND | |
| 27 | Déplacements domicile-travail - Automobile (km) | ND | |
| 28 | Déplacements domicile-travail - Métro (km), bus et tram | ND | |
| 29 | Gestion du courrier : navette inter agences et centre de métiers | ND | |
| Émissions directes fugitives | | | |
| 30 | Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) | ND | |

... Reporting RSE 2012 – Informations environnementales

| DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE | | | |
|--|---|------------|---|
| Émissions évitées | | | |
| 31 | Nombre de matériels de visioconférence | ND | |
| 32 | Nombre de visioconférences | ND | |
| 33 | Durée totale visioconférences (heures) | ND | |
| 34 | Nombre de documents et de pages dématérialisés | 77 627 072 | Pages A4 et listings. |
| 35 | Nombre de KWh produits revendus | ND | |
| 36 | Déchets indirects autres (emballages des achats, déchets alimentaires, eaux usées... déchets verts) | | Recyclage principalement de déchets d'emballage (carton) et déchets papiers bureaux. |
| Transports | | | |
| 37 | Un PDE (plan de déplacement entreprise) est-il réalisé ou prévu ? Précisez périmètre, objectifs, résultats... | | Il existe un PDE à CIC Est limité au siège de Strasbourg Wacken, d'autres seront déployés en 2013 sur CIC Ouest et CIC Nord Ouest. |
| Énergie | | | |
| 38 | Un approvisionnement en énergie renouvelable est-il en place ou planifié [achat d'« électricité verte » par ex.] ? Précisez périmètre, ordres de grandeur... | | NON |
| Déchets | | | |
| 39 | Quels dispositifs ont été mis en place en 2012 pour réduire la consommation de ressources, papier, déchets... ? Préciser les objectifs et résultats, le cas échéant. | | Démarche amorcée en 2013 : augmentation du nombre de visioconférences, développement de la scanérisation et des web relevés, généralisation de l'impression recto verso des documents, passage à l'affranchissement vert avec La Poste, développement de l'éclairage par led. |
| Bâtiment | | | |
| 40 | Un programme d'efficacité énergétique pour la rénovation et/ou la construction de vos bâtiments est-il réalisé ou prévu ? Précisez périmètre, objectifs, résultats, normes (RT2012, HQE, BBC...). | | Dans le cadre des créations, transferts ou rénovations lourdes de points de vente ou d'immeubles centraux sont appliquées la réglementation et les normes en vigueur (RT2005) et pour des locaux neufs recherche du label BBC et HQE. |
| Évaluation / Certification environnementale | | | |
| 41 | Avez-vous mis en place une démarche d'évaluation ou de certification environnementale, ou un système de management environnemental (type ISO14001) ? | | NON |
| Achats / Fournisseurs | | | |
| 42 | De quelle manière prenez-vous en compte les enjeux environnementaux dans votre politique d'achat ? (ex. : intégration de critères environnementaux dans les appels d'offres, référentiels de fournisseurs, clauses dans les cahiers des charges). | | La politique d'achat passe en grande partie par les centres de métiers fournisseurs du groupe CM-CIC comme Euro Information, SOFEDIS, CM-CIC Services. Cette dernière, en charge de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offre et demande à chaque revue de compte (la minima annuelle mais plutôt semestrielle) avec les prestataires ce qui est fait chez eux pour la RSE. |
| Salariés | | | |
| 43 | Actions mises en place pour informer et former les salariés à la protection de l'environnement | | Des propositions de guide à destination des salariés seront proposés courant 2013 par la CNCM pour le groupe CM-CIC. Par ailleurs des procédures de tri sélectif des déchets sur certains sites ont été mises en place et un document de sensibilisation a été remis avec le plan d'actions commerciales à CIC Ouest. |
| 44 | Moyens humains consacrés à la RSE | 0,84 ETP | |
| Divers | | | |
| 45 | Quelles sont les mesures prises, le cas échéant, pour limiter l'impact sur l'environnement (ex. : respect du milieu naturel, rejets dans l'air, l'eau et le sol) et les nuisances sonores ou olfactives et déchets ? | | Tri des déchets, isolation phonique lors de la mise en place de la climatisation et thermique. |
| 46 | Quelles sont les mesures prises, le cas échéant, pour assurer la conformité de l'activité de la société aux dispositions législatives et réglementaires applicables en cette matière ? | | Suivi de la réglementation. |

| | | | |
|--|---|--------|---|
| 47 | Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement | - | |
| 48 | 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 | - | |
| 49 | Politique générale en matière environnementale : utilisation des sols | | NC |
| 50 | Quelles sont les mesures prises pour développer et préserver la biodiversité ? | | NC |
| Objectifs de réduction des GES à 3 ans retenus (si BEGES) | | | |
| 51 | Baisse de la consommation énergétique | | |
| 52 | Commentaires sur l'objectif | | |
| 53 | Moyens mis en œuvre | | |
| 54 | Action 1 | | L'information des salariés pour développer les éco gestes. |
| 55 | Action 2 | | L'intégration de la problématique énergétique dans la conception des nouvelles agences dans le respect des normes en vigueur et lors de rénovations d'agences plus anciennes. |
| 56 | Action 3 | | L'utilisation des systèmes d'éclairage moins consommateurs en énergie et le remplacement progressif des ampoules classiques par des ampoules basse consommation. |
| 57 | Baisse de la consommation du papier interne/externe | - 10 % | |
| 58 | Commentaires sur l'objectif | | |
| 59 | Moyens mis en œuvre | | |
| 60 | Action 1 | | Promotion de l'envoi de relevés de comptes électroniques et autres documents auprès des clients. |
| 61 | Action 2 | | Promotion du site Internet et développement des services disponibles sur ce site. |
| 62 | Action 3 | | Promotion des échanges par messagerie électronique avec les clients. |
| 63 | Réduction des émissions de CO ₂ avec la flotte auto | | |
| 64 | Commentaires sur l'objectif | | - |
| 65 | Moyens mis en œuvre | | |
| 66 | Action 1 | | Une attention sera portée lors du renouvellement de la flotte automobile pour rendre le parc de véhicules moins polluant. |
| 67 | Action 2 | | |
| 68 | Action 3 | | |
| 69 | Augmentation du nombre des visioconférences | | |
| 70 | Commentaires sur l'objectif | | |
| 71 | Moyens mis en œuvre | | |
| 72 | Action 1 | | |
| 73 | Action 2 | | |
| 74 | Action 3 | | |
| 75 | Objectifs propres (à décrire) | | |
| VOS COMMENTAIRES ÉVENTUELS | | | |
| 76 | Souhaitez-vous ajouter quelque chose (commentaire, autre sujet à aborder, exemple à développer...) ? | | |

Reporting RSE 2012 – Informations sociétales

Réseau bancaire et CIC Banque Transatlantique

| Indicateurs | Données chiffrées uniquement Réseau bancaire et CIC Banque Transatlantique | Commentaires éventuels | |
|---|---|---------------------------|---|
| IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL | | | |
| Impact territorial | | | |
| 5 | Nombre de points de vente CIC | 2 074 | |
| 6 | <i>autres points de vente</i> | 1 | CIC Banque Transatlantique. |
| 7 | % de points de vente en zone rurale | NS | Réseau bancaire. |
| 8 | % de zones franches couvertes par les points de vente | NS | Réseau bancaire. |
| 9 | Nombre d'automates bancaires DAB/GAB | 2 476 | Réseau bancaire. |
| MICROCRÉDIT | | | |
| Microcrédit personnel accompagné (partenariat) | | | |
| 10 | Nombre de microcrédits accordés dans l'année | ND | |
| 11 | Montant moyen des microcrédits accordés (euros) | ND | |
| 12 | Taux moyen pratiqué | ND | |
| 13 | Montant des microcrédits financés sur l'année (euros) | ND | |
| 14 | Montant des microcrédits financés depuis l'origine (euros) | ND | |
| Microcrédit professionnel intermédié | | | |
| 15 | Soutien à l'Adie | | |
| 16 | Nombre de dossiers traités | 169 | |
| 17 | Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros) | 500 000 | |
| 18 | Soutien à France Active Garantie | | Partenariat national signé fin 2011. |
| 19 | Nombre de nouveaux microcrédits financés | 357 | |
| 20 | Montants garantis (euros) | 5 567 311 | |
| 18 | Soutien à France Active Garantie : dispositif NACRE | | Partenariat national signé fin 2011. |
| 19 | Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du groupe | 336 | |
| 20 | Montants prêtés (euros) | 9 888 193 | |
| 21 | Soutien à Initiative France | | |
| 22 | Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés | 1 272 | |
| 23 | Montant des prêts bancaires complémentaires accordés (euros) | 80 000 000 | |
| 24 | Somme du nombre des microcrédits en partenariat | 2 134 | |
| 25 | Somme du montant des microcrédits en partenariat | 95 955 504 | |
| Microcrédit de proximité (hors partenariat) | | | |
| 26 | Nombre de microcrédits de proximité accordés localement | ND | CM-CIC Factor a signé en décembre 2012 un partenariat avec Oséo afin de faciliter le financement du poste clients des TPE de moins de 10 salariés, localisées en France, et dont le financement n'excède pas 200 000 euros. |
| 27 | Montant des microcrédits de proximité accordés localement (euros) | ND | |

| ISR | | | |
|--|--|---------------|---|
| 28 | Encours ISR (millions d'euros) | 2 610 | L'encours concerne l'ensemble du groupe CIC. CM-CIC Asset Management (CM-CIC AM) société de gestion d'actifs du Crédit Mutuel-CIC intègre dans la gestion de ses fonds des critères environnementaux, sociaux, de gouvernance et d'éthique. Elle a aussi développé une politique ISR. 3 fonds sont notamment distribués par le réseau : CM-CIC Moné ISR, CM-CIC Obli ISR, CM-CIC Actions ISR. |
| Politique de votes | | | |
| 29 | Taux d'approbation des résolutions | NA | Le taux d'approbation concernant les assemblées générales auquel CM-CIC AM a participé en 2012 est de 84,7%. |
| 30 | Nombre d'assemblées générales auxquelles la société a participé | NA | En 2012, CM-CIC AM a voté lors de 713 assemblées générales. Le taux de participation de CM-CIC AM a été de 99,9 %. |
| ÉPARGNE SOLIDAIRE | | | |
| Fonds commun de placement France Emploi | | | |
| 31 | Encours | ND | |
| 32 | dont reversé aux associations | ND | |
| Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA) | | | |
| 33 | Encours hors capitalisation LEA (euros) | 3 390 257 | |
| 34 | Collecte LEA (euros) | 1 439 648 | |
| 35 | Dons reversés aux associations LEA (euros) | 39 197 | |
| Livrets développement durable (LDD) | | | |
| 36 | Encours LDD (euros) | 4 600 211 809 | |
| Épargne salariale solidaire | | | |
| 37 | Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire | 65 707 924 | |
| 38 | Montant dédié à l'investissement solidaire (millions euros) dans l'épargne salariale solidaire | ND | |
| Accompagner des personnes fragiles | | | |
| 39 | Avez-vous mis en place de nouveaux dispositifs pour détecter, prévenir, accompagner les situations des personnes fragilisées (interdits bancaires, victimes de la crise, surendettement, etc.) ? | | Pas en 2012. Il existe des procédures d'accueil et des propositions spécifiques. |
| Marché des associations | | | |
| 40 | Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...) | 72 573 | |
| 41 | Encours épargne des OBNL (milliards d'euros) | 6 | |
| 42 | Encours crédits OBNL (milliards d'euros) | 1 | |
| Relations avec les parties prenantes | | | |
| 43 | Avez-vous des liens spécifiques avec : | | |
| 44 | les établissements d'enseignement, universités, écoles | | Partenariat avec l'université catholique de Lille, convention signée avec l'EDHEC, participation au fonds de dotation de l'institut commercial de Nancy. |
| 45 | les associations d'insertion | | Pour exemple : CIC Nord Ouest, Association l'Arbrisseau |
| 46 | les associations de défense de l'environnement | | |
| 47 | les associations de consommateurs... | | |

... Reporting RSE 2012 – Informations sociétales

| Mécénat et sponsoring | | |
|---|--|---|
| 48 | Disposez-vous d'une fondation d'entreprise ou autre structure dédiée ? Quels sont ses domaines ? | <p>Au niveau du groupe CM-CIC: la fondation du Crédit Mutuel créée début 2009 regroupe les différents axes de mécénat national:</p> <p>la promotion de la lecture et de la langue française sous toutes les formes avec le pôle lecture, lutte contre l'exclusion économique et sociale, la mise en place de réseaux bancaires autonomes et pérennes dans les pays en développement à travers le soutien financier apporté au Centre International du Crédit Mutuel (CICM). Différents partenariats au niveau CIC comme ceux avec la fondation de Lille dans le cadre des bourses de l'espoir, fondation Thérapie génique en Pays de Loire, fondation école Audencia à Nantes. Création d'un fonds de dotation CIC Banque Transatlantique en 2012 qui a pour objet de favoriser, soutenir et développer des actions d'intérêt général à caractère social, culturel, éducatif, scientifique, humanitaire, sportif et de protection de l'environnement.</p> |
| 52 | Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros) | 7 862 513 |
| 53 | dont projets sociaux et sanitaires | ND |
| 54 | dont projets environnementaux | ND |
| 55 | dont projets culturels et sportifs | ND |
| 56 | dont projets économiques | ND |
| 57 | Quel(s) projet(s) lancé(s) en 2012 ou quels résultats significatifs souhaitez-vous mettre en avant ? | <p>Poursuite d'opérations entreprises depuis plusieurs années notamment au niveau culturel comme le mécénat de CIC Nord Ouest avec le musée d'art et d'industrie - « La Piscine » à Roubaix, celui de CIC Lyonnaise de Banque avec l'Opéra national de Lyon et le festival international d'art lyrique d'Aix-en-Provence, et au niveau social comme les partenariats au côté de APFEE (Association Pour Favoriser l'Egalité des chances à l'Ecole).</p> |
| 58 | Les salariés sont-ils impliqués dans les projets de mécénat, et sous quelles formes (par ex. mécénat de compétences) ? | <p>Il s'agit de mécénat culturel avec des réductions tarifaires pour accéder à des musées ou des concerts.</p> |
| FINANCEMENT DE PROJETS À CARACTÈRE ENVIRONNEMENTAL | | |
| 59 | Proposez-vous une offre spécifique de produits (prêts ou autres) environnementaux ? Précisez (type de produits, encours ou montants engagés...) | <p>En dehors des écoprêts à taux zéro, sont proposés des crédits économie d'énergie long terme (encours : 9,2 millions d'euros) et des crédits économie d'énergie Scrivener 1 (encours : 25,9 millions d'euros).</p> |
| 60 | Avez-vous financé des programmes ou « grands projets » à caractère « développement durable » (type parcs éoliens, parcs photovoltaïques, installations hydroélectriques, transports collectifs) ? Précisez le cas échéant (type de produits, encours ou montants engagés...) | <p>Oui de façon variable selon les banques. Le CIC a notamment financé des projets d'équipements photovoltaïques, de transports et de chauffage urbains.</p> |
| Eco-prêts à taux zéro | | |
| 61 | Parts de marché en volume | ND |
| 62 | Parts de marché en valeur | ND |
| 63 | Nombre de prêts accordés | 1 062 |
| 64 | Montant moyen des prêts accordés (euros) | 17 853 |

| | | | |
|---|--|----------------|---|
| 65 | Montant total des prêts accordés (euros) | 18 960 346 | |
| 66 | Eco-prêts - Autres prêts assimilables | ND | |
| Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique | | | |
| 67 | Montant des ressources du LDD consacrées à des prêts aux particuliers à l'efficacité énergétique | ND | |
| 68 | Montant des prêts accordés aux professionnels et agriculteurs (millions d'euros) | ND | |
| 69 | Nombre de projets financés | ND | |
| PRODUITS ET SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL | | | |
| 70 | Encours de livret A centralisé à la Caisse des Dépôts | 4 481 442 557 | |
| 71 | Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) | ND | |
| 72 | Présentez vos actions-phares dans le domaine du logement social (type d'actions, partenariats, participations...) | | Parmi les actions phares, CIC Nord Ouest a financé une dizaine d'OPHLM, SA HLM ou coopératives d'HLM, sous différentes formes : financement à long terme du parc locatif, financement court terme sur des opérations immobilières ou relais d'intervention CDC ou facilités de gestion de trésorerie. |
| QUALITÉ DU SERVICE | | | |
| 73 | Présentez les résultats d'éventuels études / baromètres internes ou externes réalisés sur votre périmètre | | Plusieurs banques ont mené des enquêtes mystères dans les agences pour mesurer la qualité de l'accueil. |
| Médiation | | | |
| 74 | Nombre de dossiers de réclamation | 1 546 | |
| 75 | Nombre de dossiers éligibles | 889 | |
| 76 | Pourcentage de dossiers éligibles | 57,5 % | |
| 77 | Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement | 483 | |
| 78 | Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement | 54,3 % | |
| Loyauté des pratiques | | | |
| 79 | Actions engagées pour prévenir la corruption | | Des projets de mutualisation des fonctions achats avec la mise en œuvre de règles de déontologie dédiées chez CM-CIC Services, l'interdiction explicite des cadeaux dont la nature et le montant s'écartent des pratiques commerciales normales, un projet de déclaration systématique pour les autres, le renforcement du code de déontologie sur ce point spécifique. |
| 80 | Mesures prises en faveur de la santé et la sécurité des consommateurs | | <i>Carte Avance Santé</i> : permet aux clients (et collaborateurs) de ne pas avancer les fonds liés aux frais médicaux. |
| SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS | | | |
| 81 | Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux ou environnementaux | | Cf. la partie Informations environnementales. |
| VOS COMMENTAIRES ÉVENTUELS | | | |
| 82 | Souhaitez-vous ajouter quelque chose (commentaire, autre sujet à aborder, exemple à développer...) ? | | |
| INDICATEURS D'IMPACT ÉCONOMIQUE DISPONIBLES DANS LES RAPPORTS DE GESTION | | | |
| 83 | Encours crédit à la clientèle | | |
| 84 | - Crédit à l'habitat | 59 743 662 346 | |
| 85 | - Crédit à la consommation | 4 860 776 693 | |
| 86 | - Prêt d'équipement (TPE) | 6 704 131 | |

Reporting RSE 2012 – Gouvernance

| Indicateurs | | CIC société mère du groupe CIC | À noter |
|---|---|-----------------------------------|--|
| LES ADMINISTRATEURS | | | |
| 1 | Nombre de membres dans le conseil d'administration | 11 | dont deux représentant les salariés. |
| 2 | <i>dont nombre de femmes</i> | 1 | |
| 23 | Membres du conseil d'administration : Quel est leur âge moyen ? | 61,8 | |
| 24 | Membres du conseil d'administration : Quel est l'âge médian ? | 62,0 | |
| 25 | Quel est le taux global de renouvellement du conseil en 2012 ? (= nouveaux membres élus sur total de membres) | 9 % | |
| 26 | Quel est le taux de participation au conseil ? | 84 % | |
| Formation | | | |
| 55 | Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année | non concerné | |
| 56 | Nombre total d'heures dispensées | non concerné | |
| 57 | Budget de formation total (euros) | non concerné | |
| RSE / DÉVELOPPEMENT DURABLE ET STRATÉGIE | | | |
| 72 | La RSE/le développement durable sont-ils intégrés dans un plan stratégique ? Existe-t-il une commission/un comité dédié ? | non | Le groupe CIC s'inscrit pleinement dans la démarche RSE du groupe Crédit Mutuel animée par la CNCM. |



Table de concordance avec les informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II en matière sociale, environnementale et sociétale

Article R225-105-1 du Code du commerce, décret n°2012-557 du 24 avril 2012

Les indicateurs du groupe CIC présents dans le rapport RSE

| INFORMATIONS SOCIALES | |
|---|--------------------------------|
| a) Emploi : | |
| - l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique | SO 1 à SO 12 |
| - les embauches et les licenciements | SO 13 à SO 26 |
| - les rémunérations et leur évolution | SO 73 à SO 77 et SO 80 à SO 82 |
| b) Organisation du travail : | |
| - l'organisation du temps de travail | SO 27 à SO 37 |
| - l'absentéisme | SO 38 à SO 43 |
| c) Relations sociales : | |
| - l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci | SO 78 ; 79 ; 87 |
| - le bilan des accords collectifs | SO 83 à SO 86 |
| d) Santé et sécurité : | |
| - les conditions de santé et de sécurité au travail | SO 45 |
| - le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail | SO 45 |
| - les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles | SO 44 |
| e) Formation : | |
| - les politiques mises en œuvre en matière de formation | SO 46 à SO 55 |
| - le nombre total d'heures de formation | SO 50 |
| f) Égalité de traitement : | |
| - les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes | SO 56 à SO 63 |
| - les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées | SO 68 à SO 72 |
| - la politique de lutte contre les discriminations | |
| g) 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 | SO 67, 78 et 79 |
| - à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession | SO 64 |
| - à l'élimination du travail forcé ou obligatoire | SO 65 |
| - à l'abolition effective du travail des enfants | SO 66 |
| INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES | |
| a) Politique générale en matière environnementale : | |
| - 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 | ENV 1 à ENV 3 et ENV 40 à 41 |
| - les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement | ENV 43 |
| - les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions | ENV 44 |
| - 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 | ENV 48 |

SO : voir informations sociales pages 201 à 204.

ENV : voir informations environnementales pages 205 à 207.

SOT : voir informations sociétales pages 208 à 211.

■ Indicateurs non adaptés à l'activité du groupe CIC

... Table de concordance avec les informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II en matière sociale, environnementale et sociétale

| | Les indicateurs du groupe CIC présents dans le rapport RSE |
|--|--|
| b) Pollution et gestion des déchets : | |
| - les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement | ENV 31 à ENV 38 |
| - les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets | ENV 39 |
| - la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité | ENV 45 |
| c) Utilisation durable des ressources : | |
| - la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales | ENV 4 |
| - la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation | ENV 5 à ENV 8 |
| - la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables | ENV 51 à ENV 75 |
| - l'utilisation des sols | ENV 49 |
| d) Changement climatique : | |
| - les rejets de gaz à effet de serre | ENV 31 à ENV 45 |
| - l'adaptation aux conséquences du changement climatique | ENV 51 à ENV 75 |
| e) Protection de la biodiversité : | |
| - les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité | ENV 50 |
| INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE | |
| a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société : | |
| - en matière d'emploi et de développement régional | SOT 1 à 9 et 59 à 69 |
| - sur les populations riveraines ou locales | SOT 10 à 42 et 70 à 78 |
| b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines : | |
| - les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations | SOT 43 à SOT 47 |
| - les actions de partenariat ou de mécénat | SOT 48 à SOT 58 |
| c) Sous-traitance et fournisseurs : | |
| - la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux | SOT 81 |
| - l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ; | SOT 81 |
| d) Loyauté des pratiques : | |
| - les actions engagées pour prévenir la corruption | SOT 79 |
| - les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs | SOT 80 |
| e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des droits de l'homme | |

SO : voir informations sociales pages 201 à 204.

ENV : voir informations environnementales pages 205 à 207.

SOT : voir informations sociétales pages 208 à 211.

■ Indicateurs non adaptés à l'activité du groupe CIC

Attestation de présence et rapport d'assurance modérée du vérificateur indépendant

sur les informations sociales, environnementales et sociétales

À l'attention de la direction générale.

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant du CIC, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012 en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce sur renvoi de l'article L.511-35 du Code monétaire et financier.

Responsabilité de la direction

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article R.225-105-1 du Code de commerce (ci-après les « informations »), établies conformément aux référentiels utilisés (le « référentiel ») par la société, disponible au siège de la société et dont un résumé figure dans le présent document de référence à la page 200 (la « note méthodologique »).

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du vérificateur indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les informations requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de commerce et du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 (attestation de présence) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au référentiel retenu (rapport d'assurance modérée).

1. Attestation de présence

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes professionnelles applicables en France :

- nous avons comparé les informations présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que les informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique ;
- en cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des informations requises.

2. Rapport d'assurance modérée

Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux conformément à la norme ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) et à la doctrine professionnelle applicable en France.

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les informations ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause leur sincérité, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nous avons effectué les travaux suivants :

- Nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, sa clarté et sa fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié la mise en place dans le groupe d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des informations. Nous avons mené des entretiens auprès des personnes responsables du *reporting* social et environnemental ;
- Nous avons sélectionné les informations consolidées à tester⁽¹⁾ et déterminé la nature et l'étendue des tests en prenant en considération leur importance au regard des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité et aux caractéristiques du groupe ainsi que de ses engagements sociétaux :
 - concernant les informations quantitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations ;
 - concernant les informations qualitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes, nous avons mené des entretiens et revu les sources documentaires associées pour corroborer ces informations et apprécier leur sincérité.

Les informations sociales et sociétales sont collectées et élaborées de manière centralisée au niveau de la société mère du groupe.
- Pour les autres informations consolidées publiées, nous avons apprécié leur sincérité et leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société et, le cas échéant, par des entretiens ou la consultation de sources documentaires.
- Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence de certaines informations.

(1) Les effectifs, les embauches et les licenciements ; les rémunérations moyennes par catégories socioprofessionnelles ; le pourcentage de la masse salariale dédiée à la formation ; l'absentéisme ; le pourcentage de femmes parmi les cadres. La consommation d'énergie totale ; la consommation de papier et la part de papier recyclé à l'achat. L'impact territorial, économique et social de l'activité de la société (nombre d'agences et couverture du territoire ; microcrédits ; OBNL clientes ; encours ISR et prêts sociaux réglementés).

... Attestation de présence et rapport d'assurance modérée du vérificateur indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales

Commentaires sur le référentiel et les informations

Le référentiel appelle de notre part les commentaires suivants :

- le référentiel devrait être complété pour prendre en compte les enjeux relatifs à l'intégration des critères environnementaux, sociaux et sociétaux dans les métiers et notamment dans les politiques d'octroi de crédits.
- les efforts actuels de structuration du processus de *reporting* doivent être poursuivis en vue de garantir une meilleure fiabilité des informations. Une attention particulière pourrait être apportée à la traçabilité des informations et à leur contrôle.
- nous attirons l'attention du lecteur sur les restrictions de périmètre précisées dans la note méthodologique. En particulier, les informations sociales publiées couvrent un périmètre sur lequel est déployé le système d'information GXP. Les filiales exclues de ce périmètre représentent 9,1 % des effectifs du groupe.

Conclusion

Nous exprimons une réserve sur le point suivant :

- les processus de *reporting* et de contrôle interne des informations font l'objet d'une formalisation insuffisante, ce qui entraîne des hétérogénéités constatées entre les méthodes de calcul et de *reporting* utilisées pour les différentes entités du groupe CIC. Il en résulte une incertitude potentiellement significative sur les consommations d'énergie et de papier consolidées au niveau du groupe CIC.

Sur la base de nos travaux et sous la réserve exposée ci-dessus, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au référentiel.

Paris La Défense, le 19 avril 2013

Le vérificateur indépendant

Ernst & Young et Associés
Département Développement Durable
Éric Duvaud