



# RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

## 202 INFORMATIONS GÉNÉRALES

- 202 Préambule
- 202 Introduction
- 202 Volet social
- 204 Volet sociétal
- 210 Volet environnemental
- 211 Volet gouvernance

## 212 INDICATEURS

- 212 Note méthodologique
- 214 Reporting RSE 2013 – Informations sociales
- 218 Reporting RSE 2013 – Informations sociétales
- 221 Reporting RSE 2013 – Informations environnementales
- 222 Reporting RSE 2013 – Gouvernance

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

## 225 RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIÉTALES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

# 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. Par ailleurs, certains titres de paragraphes incluent une codification SOCXX, SOTXX, ENVXX afin de faciliter le rapprochement avec la table de concordance avec les informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II présente à la fin de ce chapitre.*

## Introduction

Le CIC est une entreprise responsable dont la politique en matière de RSE s'inscrit dans la démarche définie au niveau

du groupe Crédit Mutuel-CIC qui adhère aux principes du Pacte Mondial de l'ONU depuis 2004.

## Volet social

La politique sociale du CIC repose pour la majorité des entités du groupe sur un statut unique avec des accords favorables aux salariés (notamment en matière de protection sociale, formation, congés).

### 1. Emploi

#### 1.1. CIC : un employeur important

Au 31 décembre 2013, le groupe CIC comptait 20 616\* salariés inscrits, se répartissant comme suit :

- banques : 17 415 ;
- filiales françaises : 1 528 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 673.

Son effectif a baissé de 484 salariés (- 2,29 %) par rapport à 2012 (21 100). Ce résultat est lié aux seules banques qui ont enregistré une diminution globale de leurs effectifs de 478 collaborateurs (- 2,67 %).

Les filiales françaises se sont maintenues à l'identique avec une hausse d'un salarié et les établissements situés à l'étranger ont vu leur effectif reculer de 7 salariés.

#### 1.2. Des emplois pérennes

Le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après (métropole), dénombre 18 733 salariés en équivalent temps plein (ETP), dont 96,9 % en contrat à durée indéterminée (CDI) ; le groupe affiche un taux de *turnover* de 2,20 %.

#### 1.3. Intégration

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, le CIC entretient des liens privilégiés avec de nombreux établissements d'enseignement supérieurs, notamment lors de rencontres métiers, de journées de recrutement, de forums sur les métiers, la finance...

### 2. SOC45 - Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs

Des actions de prévention et de suivi au niveau de la sécurité et de la santé des collaborateurs sont menées dans différentes entités du groupe. Pour l'ensemble des entreprises relevant du statut unique CIC, 2013 a été marquée par :

- la mise en œuvre du plan d'action relatif à la prévention du stress au travail : les sujets abordés portent notamment sur l'agencement du poste de travail, le site Intranet, l'utilisation de la messagerie, le rôle et la formation de manager, la formation et l'accompagnement des salariés ;
- une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence signée et annexée dans les règlements intérieurs de chaque entreprise concernée ;
- et une plaquette d'information intitulée « Prévenir tout acte de harcèlement et de violence au travail » distribuée à tous les collaborateurs.

Par ailleurs, une charte de sécurité intitulée « La sécurité : un impératif pour tous », rappelant 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, a été également annexée au règlement intérieur.

Les collaborateurs disposent aussi d'un applicatif informatique permettant de recenser les incivilités émanant de la clientèle et contenant des recommandations concernant les mesures à prendre vis-à-vis des salariés concernés. Des actions au niveau de chaque entité sont également menées comme la mise à jour au CIC du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels et de la grille d'analyse de la pénibilité.

### 3. SOC50 - La formation

La formation est un outil fondamental d'évolution et d'adaptation dans lequel le CIC investit de façon significative. Le plan de formation du groupe CM-CIC se structure et s'organise autour de 3 types de réponses :

- la satisfaction des besoins liés à la stratégie de l'entreprise, à l'acquisition ou au développement de compétences collectives, aux contraintes externes (réglementation) ;
- les parcours métier ;
- les actions individuelles de renforcement des compétences.

En 2013, le budget formation a représenté 5 % de la masse salariale et le nombre de salariés formés a été de 13 401 (70 % des salariés).

### 4. Valoriser et gérer les compétences

- 4.1. Dans le cadre du projet « Mobilisons nos compétences », de nouveaux outils sont mis en place avec la poursuite du déploiement dans le groupe du logiciel *TALENSOFT* qui permet d'optimiser la gestion des compétences et le potentiel d'évolution, en servant de support aux entretiens d'appréciation et de seconde partie de carrière. Par ailleurs, les salariés du groupe bénéficient d'un nouvel outil « *JOBS* » propre à favoriser la mobilité interne, fonctionnelle et géographique entre les différentes entités. L'applicatif a été développé avec le double objectif de pouvoir rechercher facilement les offres d'emploi publiées sur l'ensemble du territoire et de créer des alertes pour être informé de nouvelles opportunités qui répondent aux attentes de l'utilisateur.
- 4.2. Une nomenclature des emplois commune au groupe CIC a été réalisée en 2013, afin d'harmoniser les emplois, de les définir et faciliter l'utilisation des outils cités ci-dessus. Cette nomenclature, qui à terme sera commune au CM11-CIC, donne une meilleure visibilité des emplois proposés par le groupe et des passerelles possibles entre ces emplois.

### 5. Égalité de traitement

5.1. *SOC56 - Politique en faveur de l'égalité hommes/femmes*  
2013 a été l'année de la signature d'accords ou d'engagements au niveau des banques et de certaines filiales, portant sur l'égalité professionnelle au moment du recrutement, l'égalité de traitement en matière de qualification, de classification, de rémunération et sur l'articulation entre la vie familiale et la vie professionnelle.

Ainsi, le nombre de femmes cadres est de 3 455, en progression de 2,3 % par rapport à 2012. 35 % des promotions ont concerné les femmes en 2013.

#### 5.2. *SOC69 - Emploi des seniors*

Dans le cadre de l'application de la loi sur le contrat génération, la direction du groupe s'est engagée à maintenir les seniors dans l'emploi en gardant leur proportion dans les effectifs égale à celle constatée au 31 décembre 2012 et ce, sur les 3 ans d'application du plan.

Par ailleurs, il est prévu de développer l'entretien de seconde partie de carrière, proposé à tous les salariés au cours de l'année de leur 45<sup>e</sup> anniversaire, afin qu'il soit davantage considéré comme un échange entre la RH et les collaborateurs sur leurs déroulement de carrière, souhaits et perspectives d'évolution.

#### 5.3. *SOC69*

Certaines entreprises renforcent leurs engagements par la signature de chartes comme CIC Lyonnaise de Banque avec l'association IMS pour l'égalité des chances et la lutte contre les stéréotypes en tout genre, et avec la Maison de l'Emploi et de la Formation pour l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi.

#### 5.4. *SOC70 - Emploi et insertion des personnes handicapés*

Les dispositifs pour favoriser l'insertion des handicapés sont variables selon les entités du groupe : il peut s'agir de mesures en faveur des salariés handicapés comme à CIC Nord Ouest qui participe à l'acquisition de matériel lié au handicap, prend en charge l'agencement du poste de travail, aménage si le handicap l'exige les horaires de travail, adapte les conditions matérielles de la formation professionnelle au handicap, aide dans les démarches administratives, octroie une journée de congé pour ces démarches. De plus, certains travaux sont confiés à des ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail).

#### 5.5. *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 : les entités du groupe (sauf exception due à 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 ;
- SOC64 - Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession : 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 ;
- SOC65 - Élimination du travail forcé ou obligatoire et SOC66 - Abolition effective du travail des enfants : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

### 6. Relations sociales

#### 6.1. *Des collaborateurs associés à la performance globale du CIC*

Les résultats 2012 ont permis de dégager des enveloppes d'intéressement et de participation, versées en 2013. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 20 233\* salariés ont perçu à ce titre un montant global de 92,3 millions d'euros, soit 11,90 % de la masse salariale 2012, se décomposant en 9,89 % d'intéressement et 2,02 % de participation : les salariés ayant fait au moins un versement au PEG ont bénéficié de 9 millions d'euros d'abondement. Il n'existe pas, par ailleurs, de plan d'options de souscription ou d'achat d'action au profit des dirigeants du CIC.

#### 6.2. *Relations professionnelles et bilan des accords collectifs\**

SOC83 - Les accords signés en 2013. Plusieurs accords ont été signés avec les partenaires sociaux, relevant du périmètre global CM-CIC.

Parmi ceux-ci, concernent les entités du CIC :

- 14 février : avenant n° 9 au règlement du Plan épargne groupe CM-CIC portant modification de la date de mise en œuvre de l'avenant n° 8 ;
- 14 mars : avenants n° 10 et 11 à l'accord du Plan Epargne groupe CM-CIC ;

... Volet social

- 18 avril : avenant n° 3 au règlement de l'accord de PERCO du groupe CM-CIC ;
- 4 juin : avenant sur le vote par voie électronique pour l'élection des instances de représentation du personnel et des administrateurs salariés ;
- 9 décembre : avenant n° 3 à l'accord sur le statut unique du groupe CIC.

Parallèlement, certaines entités ont signé l'accord sur l'égalité professionnelle et des accords spécifiques.

SOC84 - Accords signés en matière de santé et de sécurité au travail : il n'y en a pas eu en 2013, mais en matière de santé un guide « Organisation du secours à personne » a été élaboré au niveau du groupe pour l'ensemble des salariés.

Des actions ponctuelles ont également été réalisées comme par exemple, au CIC Ile-de-France, une campagne de dépistage cardio-vasculaire, des propositions de formation aux urgences et de vaccination contre la grippe.

En matière de sécurité, en dehors de la charte évoquée au paragraphe 2, un rappel des consignes en cas d'évacuation et une formation du personnel intitulée « Prévention et sécurité incendie » ont été effectués.

### 6.3. SOC87 - Satisfaction des salariés

Il n'y a pas eu en 2013 de baromètre ou de démarche interne de mesure de la satisfaction des salariés mais, dans le cadre du statut unique du groupe CIC, certaines améliorations ont été adoptées, notamment sur l'attribution du nombre de jours de congés exceptionnels payés pour enfant malade, pour enfant handicapé et le calcul de l'indemnité de fin de carrière.

### 6.4. Sensibiliser les salariés à la RSE

Un module d'autoformation à destination de tous les salariés du groupe sur la Responsabilité sociale et environnementale sera déployé début 2014.

## Volet sociétal

Le CIC a un impact important sur le tissu économique des régions qu'il couvre.

### 1. SOT09 - Impact territorial, économique et social de l'activité du CIC

**1.1. Le CIC est une banque de proximité avec un réseau bancaire de 2 067 agences dont 1 758 en région. 92 %\* de son effectif est employé en France**

#### 1.2. Une banque solide

Le ratio de solvabilité *Tier 1* du CIC est de 11,9 % au 31 décembre 2013 et celui de CM11-CIC de 14,6 %.

#### 1.3. Une banque qui participe au financement de l'économie

Le montant des crédits échancés distribués par son réseau bancaire a progressé de 34 % par rapport à 2012 à 21,6 milliards d'euros dont 11,6 milliards pour les particuliers, 5,5 milliards pour les professionnels et 4 milliards pour les entreprises.

#### 1.4. Une banque qui aide les créateurs d'entreprises

Le CIC propose une offre appropriée (*CréaCIC*) à travers 3 thèmes majeurs : le financement (notamment grâce à une convention TPE passée avec *BPI France*), la protection sociale, la banque au quotidien.

Par ailleurs, le CIC a signé en janvier 2013 un partenariat avec l'Institut du créateur repreneur du BTP pour accompagner les porteurs de projets dans ce secteur.

#### 1.5. La 1<sup>re</sup> banque dans l'accompagnement des entreprises à l'étranger (étude *SOFRES* novembre 2012)

##### 1.6. Une banque qui accompagne les jeunes

En 2013, une offre « Objectif Premier Emploi » a été déployée afin d'accompagner les jeunes dans la période de recherche d'emploi ; elle comprend la gratuité pendant 1 an du *Contrat Personnel Jeune Actifs* formule web, la possibilité de franchise partielle sur le prêt jeunes permis de conduire/auto/projets, la possibilité de gagner un *coaching* personnalisé par un spécialiste, une formule téléphonie adaptée.

Parallèlement, le CIC est partenaire de nombreux établissements d'enseignement supérieur.

SOT44 - Liste des principaux partenariats :

- Fondation Centrale Initiatives (Écoles Centrales de Lille, Nantes et Marseille) ;
- Fondation Condorcet (Université Paris Dauphine) ;
- Universités catholiques de Lille et de Lyon ;
- Kedge Business School (Marseille) ;
- École Supérieure de Commerce de Dijon ;
- Université Lyon 3 ;
- ESDES (chaire « Financement des valeurs moyennes ») ;
- EDHEC ;
- Participation au fonds de dotation ICN (Institut Commercial de Nancy) ;
- Audencia à Nantes (chaire « Entreprenariat familial et société, entre pérennité et changement ») ;
- Université de Luxembourg (Master in Wealth Management) ;
- ICHEC Brussels Business School (chaire « Familles en entreprises »).

#### 1.7. SOT40 - Une banque présente auprès des associations

Le nombre de clients OBNL dans le réseau bancaire est en croissance de 4,4 % en 2013 par rapport à 2012 à 75 642. À souligner des initiatives locales, notamment des agences dédiées aux associations à CIC Nord Ouest (Lille et Rouen) avec une offre de gestion : de l'information ou de l'éditique pour les campagnes d'appel aux dons (avec *EuroTVS*), des flux avec un volet monétique pour percevoir des fonds ou des cotisations en ligne, même sans site Internet, un accompagnement adapté aux besoins de financement et de placement.

Le CIC participe chaque année à de nombreux salons relatifs aux associations et fondations.

#### 1.8. SOT45 - Liens avec des associations d'insertion

Si le CIC a recours à des ESAT pour certains travaux, d'autres actions sont menées pour favoriser l'insertion (voir ci-après).

Exemples de partenariat avec des associations d'insertion		
ASSOCIATION	OBJECTIF DE L'ASSOCIATION	ACTION
Maison de l'Emploi et de la formation de Lyon	Faire une veille active en terme d'emploi et de développement, mieux orienter et informer les personnes en recherche, aider l'employeur à mieux recruter, développer la création d'entreprises, en un mot mieux coordonner les interventions sur l'emploi, l'insertion et la formation.	CIC Lyonnaise de Banque (reconduction en 2013 de la charte signée en 2012) : participation à des simulations d'entretien, à des rencontres métier pour faire connaître le secteur bancaire et parrainer des demandeurs d'emploi.
Fondation Émergences de Lyon	Fondation d'entreprises lyonnaises, Émergences a vocation à accompagner des porteurs de projets qui souhaitent développer leurs initiatives dans le champ du « mieux-vivre ensemble », en mettant à leur disposition les compétences nécessaires à la viabilisation de leur démarche.	CIC Lyonnaise de Banque membre fondateur. Engagement dans le programme d'actions pluriannuelles.
Fondation de Lille	Contribuer à l'égalité des chances par le biais de l'éducation et la formation pour tous sans discrimination d'origine, ni de condition sociale. Elle attribue des aides financières sous forme de bourses via son Comité d'éthique et d'arbitrage à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de jeunes étudiants motivés et méritants mais rencontrant des difficultés financières pour la poursuite de leurs études supérieures ;</li> <li>• des personnes socialement démunies souhaitant suivre une formation pour accéder à l'emploi ;</li> <li>• des projets d'associations dont le but est la lutte contre l'illettrisme ou l'aide à la réinsertion.</li> </ul>	CIC Nord Ouest est partenaire des <i>Bourses de l'Espoir</i> .
L'École de la deuxième chance Grand Lille	Permettre aux jeunes de 18 à 25 ans, sortis sans diplôme et sans qualification du système scolaire de s'inscrire dans un parcours éducatif d'acquisition de compétences et de comportements dans l'objectif d'une intégration professionnelle et sociale durable.	Aide financière de CIC Nord Ouest.
Armée du Salut	Projet « <i>travailPLUS</i> » : intégrer des personnes à capacités restreintes dans les magasins de l'Armée du Salut et de les rémunérer selon leur travail afin qu'elles améliorent leur employabilité sur le marché du travail. Il peut s'agir de personnes souffrant de légers handicaps physiques, de problèmes psychiques ou de difficultés dans un contexte migratoire, de personnes marginalisées suite à une maladie, à un accident, à un problème d'addiction, à un contexte social difficile ou du fait de légères limitations d'ordre cognitif.	Accompagnement du projet « <i>travailPLUS</i> » par Banque CIC Suisse.

## 2. Une offre de produits et services responsables

### 2.1. SOT28

**La promotion de l'Investissement Socialement Responsable (ISR), au travers de réunions de clients des banques régionales animées par les centres de métiers du groupe :** CM-CIC Asset Management et CM-CIC Epargne Salariale sur le thème « comment valoriser votre épargne salariale avec la gestion socialement responsable et solidaire ? » et à l'occasion de la semaine de l'ISR, en octobre 2013, sur les thèmes « Responsabilité sociale de l'entreprise » et « Démarche ISR et implication dans la transition énergétique ».

CM-CIC AM intègre dans la gestion de ses fonds des critères environnementaux, sociaux, de gouvernance d'entreprise et d'éthique et a reçu le prix du « Développement durable » dans le cadre des *Investor Awards* 2013.

Il est par ailleurs membre du FIR (Forum pour l'Investissement Responsable) depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR), de l'ICGN (*International Corporate Governance Network*) et du programme eau

de CDM (*Carbon Disclosure Project*). Il a adhéré au code de transparence AFG-FIR depuis sa création et en 2012 aux PRI (Principes pour l'Investissement Responsable).

Au niveau de l'offre : 3 de ses fonds ISR sont labellisés par *Novethic* : *CM-CIC Actions ISR*, *CM-CIC Obli ISR*, *CM-CIC Moné ISR*.

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

### 2.2. Le CIC propose une offre étoffée en épargne solidaire qui correspond à une approche étendue de la solidarité reposant tant sur l'emploi que sur l'aide aux personnes défavorisées dépendantes et sur le logement

Le *Livret d'Epargne Pour les Autres* bénéficie du label solidaire *Finansol*. Il permet de reverser tout ou partie des intérêts acquis à une ou plusieurs de ces associations caritatives : *Action contre la Faim*, *Association Petits Princes*, *Fondation Abbé Pierre*, *Habitat et Humanisme*, *Institut Curie*, *Médecins du Monde*, *Secours Catholique*.

... Volet sociétal

La *Carte pour les Autres* permet de reverser à ces mêmes partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte. Le fonds *CM-CIC France Emploi* (fonds monétaire de partage labellisé *Finansol*) offre la possibilité aux souscripteurs de reverser 50 % des revenus annuels sous forme d'un don à l'association *France Active*. Et la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Sociale Active » a le label du *Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale* (CIES). Par ailleurs, la Banque de Luxembourg propose un fonds obligataire investi à hauteur de 20 % en véhicules de microfinance, *BL-Global Bond*.

### 2.3. SOT39 - Accompagner les personnes fragiles

Pour les personnes fragiles financièrement, il est proposé un service accueil spécifique avec une gamme de paiement alternatif.

## 3. SOT57 - Actions de partenariat et de mécénat

### 3.1. SOT55

Une implication dans le domaine de la culture, de la musique classique et du patrimoine : le CIC est notamment partenaire de plusieurs émissions comme « *Le Grand Tour* » et « *Promenades musicales* » sur *France 3*, « *Sur les pas de...* » sur *France 5*. Il a créé et soutient le *Festival de Pâques d'Aix-en-Provence*, est partenaire des « *Victoires de la musique classique* », a acquis un violoncelle d'exception qu'il met à disposition d'Ophélie Gaillard dont il finance également disques et concerts. Il participe au financement de travaux de restauration à l'Hôtel National des Invalides.

Le CIC est aussi partenaire de la *Fondation Alliance Française* pour le rayonnement de la culture dans le monde.

Il est également mécène de projets régionaux (voir ci-dessous).

Principaux projets culturels régionaux financés en 2013	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
<b>BEAUX-ARTS</b>		
Festival « Normandie Impressionniste »		CIC Nord Ouest
Exposition « Éblouissants reflets - 100 chefs-d'œuvre impressionnistes »	Musée des Beaux-Arts de Rouen	CIC Nord Ouest
Exposition « Pissarro dans les ports : Rouen, Dieppe, Le Havre »	Musée d'art moderne André Malraux (Le Havre)	CIC Nord Ouest
Exposition « Un été au bord de l'eau - Loisirs et impressionnisme »	Musée des Beaux-Arts de Caen	CIC Nord Ouest
Christian Astuguevieille Le siècle d'or de la peinture danoise : une collection française	Roubaix La Piscine Musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
Achat de 2 tableaux de Fragonard « L'Abreuvoir » et « Le Rocher »	Musée des Beaux-Arts de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Marseille Provence 2013 (capitale européenne de la culture) Exposition « Vestiges 1991-2012 » de J. Kudelka		CIC Lyonnaise de Banque partenaire
Prix <i>CIC'ART</i> attribué au projet d'un artiste du grand Sud-Ouest, en lien avec les institutions d'art contemporain de la région		CIC Sud Ouest
<b>MUSIQUE</b>		
Projets musicaux	Orchestre national de Lille	CIC Nord Ouest
Concert <i>Corelli, Concerti grossi, l'idéal informel du XVIII<sup>e</sup> siècle</i>	Fondation Royaumont	CIC Nord Ouest
Projets musicaux	Opéra National du Rhin de Strasbourg	CIC Est
Festival de musique de Besançon - Concours international de jeunes chefs d'orchestre	Festival de musique	CIC Est
Festival international de Colmar - Vladimir Spivakov invite...	Office de tourisme de Colmar - Ville de Colmar	CIC Est
Festival de l'Épau - Le Mans - Sarthe	Centre culturel de la Sarthe	CIC Ouest partenaire
Festival « La Folle Journée de Nantes »	SAEM La Folle Journée	CIC Ouest partenaire
Concours Long Thibaud Crespin (concours international de piano, violon et de chant)	Fondation Long Thibaud Crespin	CIC Banque Transatlantique
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

THÉÂTRE		
	Théâtre Impérial de Compiègne	CIC Nord Ouest
HISTOIRE		
Festival « Les Rendez-vous de l'histoire » à Blois (salon du livre, débats, cinéma, expositions) sur le thème de la guerre en 2013	Centre Européen de la Promotion de l'Histoire	CIC Ouest
Événement « Nancy 2013 L'effet Renaissance »	Ville de Nancy	CIC Est
Expositions « Une idée mille machines » et « Corps en images »		CIC Est

### 3.2. Des actions dans le domaine de la solidarité

Le CIC participe au programme « Ensemble, reconstruisons Haïti » de la Fondation du Crédit Mutuel (SOT48). Cette dernière, sous l'égide de la *Fondation de France*, regroupe les différents axes de mécénat national : promotion de la lecture et de la langue française sous toutes les formes avec le pôle Lecture, lutte contre l'exclusion économique et sociale, 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). Le CIC s'est aussi associé à *Action contre la Faim* pour l'opération « Urgences Philippines » en proposant à ses clients de verser un don directement via *Filbanque*.

### 3.3. SOT53 - Les actions du CIC dans les domaines

- de la santé : dons à la *Fondation Arthritis*, membre fondateur de la *Fondation Thérapie Génique en Pays de Loire* ;
- de l'humanitaire : actions aux côtés de *Habitat et Humanisme* ;
- de l'éducation : participation à l'opération « Déployons nos elles », aide à l'association *Spastic Children's Association of Singapore*, au projet pédagogique de l'*École Mère Teresa*.  
Opération « Recyclés pour mal logés » :

### Exemple de partenariat avec une association d'insertion

	OBJECTIF DE L'ASSOCIATION	OPÉRATION « RECYCLÉS POUR MAL LOGÉS »
Habitat et Humanisme Délégation du Rhône	Loger et accompagner vers l'autonomie et l'insertion des familles et personnes seules en difficulté.	CIC Lyonnaise de Banque a participé en mettant à disposition de ses clients dans les guichets grand public des urnes pour déposer des clés inutilisées et en même temps faire un don. Ces clés ont été regroupées et distribuées à des artistes comme matière première à la fabrication d'œuvres originales. Celles-ci ont été vendues aux enchères lors d'une soirée à laquelle étaient invités des clients. Le produit de cette vente et les dons de particuliers ont été dédiés à la rénovation d'une résidence pour femmes isolées, sans ressources.

### 3.4. SOT58 - Le mécénat de compétences

Il commence à se développer dans le groupe. Ainsi, les salariés de CIC Lyonnaise de Banque, via la *Fondation Emergences*, participent à la détection de projets viables, ceux de la Banque de Luxembourg aux levées de fonds, à la communication et la gouvernance de la *Croix-Rouge*.

## 4. Le financement de projets à caractère environnemental

### 4.1. SOT59 - Des produits spécifiques

En dehors des écoprêts à taux zéro, sont proposés des crédits économie d'énergie long terme (encours : 8 millions d'euros), et des crédits économie d'énergie *Scrivener* (encours : 20 millions d'euros). De plus le *Pack écologique* du CIC permet aux clients qui s'équipent en installations à énergie renouvelable (pompe à chaleur, géothermie, aérothermie, panneaux solaires photovoltaïques...) d'assurer ces installations contre les risques d'incendie, tempête, grêle, vol ou vandalisme et aussi de bénéficier de certaines garanties spécifiques pour ces installations (responsabilité production électricité, perte de revenus électriques...).

### 4.2. SOT60 - Le financement de programmes ou « grands projets »

En régions, les projets financés en 2013 concernent essentiellement des équipements photovoltaïques (fermes solaires, installations sur des bâtiments ou des ombrières). Le groupe CIC a participé également à des projets plus importants en France et à l'étranger dans différents domaines (voir paragraphe 6 ci-dessous) y compris par une prise de participation pour compte propre dans une société qui est la seule en Europe à développer un procédé de conversion de ressources renouvelables en hydrocarbures par fermentation.

### 5. SOT72 - Financement de projets à caractère social

Le CIC participe à la mise en place de financements pour la construction de logements sociaux : financement d'une dizaine d'OPHLM, SA HLM ou Coopératives d'HLM sous différentes formes de financement par CIC Nord Ouest et CIC Lyonnaise de Banque.

... Volet sociétal

## 6. SOT88 - Gestion des risques

Le CIC est conscient des impacts sociaux et environnementaux des activités des entreprises bénéficiaires de ses concours. Afin d'améliorer la maîtrise des risques sociaux et environnementaux, une démarche a été entamée au niveau de la banque de financement. Tout nouveau financement de projet, à partir de 2014, fera l'objet d'une analyse plus formalisée par la direction concernée et d'un *reporting* annuel. En 2013 le département des financements de projets du CIC a financé 10 projets dont 6 dans les énergies renouvelables (4 parcs ou portefeuilles de parcs éoliens en France et en Australie, 2 centrales biomasse, l'une aux Antilles l'autre en métropole), 1 portefeuille de centrales électriques (gaz et charbon) aux États-Unis, 2 dans les infrastructures télécom en Europe et 1 visant à la modernisation du réseau de banlieue de Londres à travers la construction de nouvelles rames ferroviaires.

Les dossiers sont sélectionnés sur un ensemble de paramètres intégrant notamment des critères sociaux, environnementaux et éthiques, dans des secteurs d'activité et des pays choisis. Une grande attention est ainsi accordée aux critères d'utilité sociale (par exemple est analysé 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...) et de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles). Dans tous les cas, les projets du portefeuille sont conformes aux réglementations locales au minimum, et en règle générale aux minima imposés par la Banque mondiale. 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 puissant quant à la matérialité des dépenses. La stratégie 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, loisirs, industrie de transformation, délégations de services publics). Le département finance habituellement des projets dans des pays où le risque politique et de solvabilité est maîtrisé (i.e. des « pays désignés » au sens des *Principes Equateur*). Quand il intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en participation aux côtés de banques ayant signé ces principes ou de multilatéraux.

À chaque fois, l'impact social et environnemental est non seulement pris en compte dès la sélection de l'opération mais également 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 dans le temps). Par ailleurs, au niveau du réseau bancaire, CIC Ouest participe, avec toutes les banques présentes en Loire-Atlantique sur le marché de l'entreprise, à une expérience qui consiste à intégrer dans la grille d'analyse des risques des entreprises un questionnaire sur la pratique de la RSE.

## 7. Une relation soucieuse du respect du client

### 7.1. SOT73 - Le souci d'un service de qualité

7.1.1. Des enquêtes externes sont menées régulièrement afin de mesurer la satisfaction des clients. En 2013, elles ont notamment concerné le marché des professionnels (enquête *BVA*), des PME-PMI pour les activités à l'international (*TNS SOFRES*) et des entreprises (*TNS SOFRES*).

7.1.2. Les chargés de clientèle ne perçoivent pas de commissions sur les ventes des produits qu'ils proposent.

7.1.3. La recherche d'une réactivité optimale : Internet, et plus généralement les multiples canaux digitaux (téléphonie, Web, messagerie, chat...), ont généré un éclatement des frontières traditionnelles de la relation. Adapté à son temps, le CIC permet ainsi à ses clients à toute heure, en tous lieux, par tous moyens, de contacter leur banque, pour effectuer des transactions, pour s'informer, mais aussi pour souscrire produits et services. Ceci en réaffirmant le rôle du chargé de clientèle (conseil, compétence et disponibilité) en tant que pivot de la relation, et au service du client. En parallèle, les agences développent progressivement un esprit « boutique » avec une convivialité accrue, qui passe notamment par une présentation de l'offre par univers (la maison, l'auto, le téléphone...), en adéquation avec les attentes du client et en cohérence avec la vitrine Internet de la banque.

Enfin, en accompagnement de cette « nouvelle » proximité, et incidemment pour renforcer l'engagement de service et de responsabilité sociale et environnementale, des documents de plus en plus nombreux et variés sont dématérialisés et mis à disposition sur *Filbanque*. Un coffre-fort électronique permet également de stocker en toute sécurité et confidentialité ses documents personnels.

Afin de mieux accompagner leurs clients à travers le monde, le Crédit Mutuel-CIC et le groupe financier coopératif canadien *Mouvement Desjardins* ont créé début 2013 la société *Monetico International* pour développer des solutions de paiement s'appuyant sur des standards internationaux.

7.1.4. *L'accessibilité bancaire* : elle se traduit par une offre de paiements alternatifs aux personnes interdites de chéquier (carte de paiement à autorisation systématique notamment), des travaux de rénovation pour améliorer l'accessibilité des agences aux personnes handicapées, l'adaptation du parc de distributeurs automatiques aux malvoyants, avec presque 60 % des GAB accessibles à ces derniers et la mise à disposition de relevés de compte et de chèquiers en braille.

### 7.2. SOT74 à 78 - La 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 2013, 1 375 demandes (-11 % par rapport à 2012) lui ont été adressées dont 59 % relevaient de son domaine d'intervention. Près de 80 % des réponses ont été faites dans un délai inférieur à un mois et 57 % d'entre elles étaient favorables au client, partiellement ou totalement.

### 7.3. SOT79 - La loyauté des pratiques

#### 7.3.1. Actions engagées pour prévenir la corruption

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.

Au cours de 2013, ce code a été complété par des dispositions relatives à la lutte contre la corruption ainsi que par deux textes spécifiques sur la sécurité des systèmes d'information et sur la lutte contre la violence et le harcèlement au travail.

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. S'agissant de la commercialisation des produits et services, le CIC met en œuvre les recommandations émises par la Direction des pratiques commerciales de l'ACPR, notamment en matière de traitement des réclamations dont le dispositif est présenté sur le site Internet.

#### 7.3.2. SOT80 : Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

le CIC a mis en place des moyens de sécurité 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.

Par ailleurs, Euro Information, filiale informatique du groupe Crédit Mutuel-CIC, possède des équipes dédiées dont le métier consiste à mettre à jour en permanence les logiciels, les patches de sécurité... et à mener une veille permanente contre les pratiques délinquantes en matière de services bancaires à distance. Le niveau de sécurité est régulièrement audité par des auditeurs externes.

Elle a aussi développé un module spécifique, la « barre de confiance CM-CIC » qui s'installe dans le navigateur – Firefox, Chrome ou Internet Explorer – et sécurise la navigation : dès qu'il décèle un site de *phishing*, le module bloque la page et suggère au client d'en sortir immédiatement. Une adresse mail spécifique, [phishing@cic.fr](mailto:phishing@cic.fr), permet à toute personne qui pense avoir identifié un site frauduleux de contacter Euro Information et d'obtenir une réponse systématique.



... Volet sociétal

## 8. SOT81 - Sous-traitance et fournisseurs

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. Ce dernier, en charge de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offres pour les fournisseurs de moyens généraux avec un accent sur le travail dissimulé et demande à chaque revue de compte

(la minima annuelle mais plutôt semestrielle) avec les prestataires ce qui est fait chez eux en matière de RSE.

## 9. SOT82 - 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.

# Volet environnemental

## ENV01

Le projet de responsabilité sociale et environnementale est coordonné et animé par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).

Plusieurs types de travaux ont été entrepris en 2013 à ce niveau concernant la collecte de l'ensemble des données dont celles environnementales :

- des travaux de définition des données qui ont donné lieu à plusieurs réunions des entités déclarantes afin d'en harmoniser le contenu notamment sur les énergies et le papier ;
- des travaux de fiabilisation : la validation des données collectées est désormais formalisée à travers des fiches d'audit internes utilisées par tous les experts métiers et collecteurs ;
- des travaux sur un outil de collecte en cours d'élaboration qui permettra de consolider les données.

Par ailleurs, des actions spécifiques sont parfois engagées au niveau des entités du groupe : ainsi, à CIC Nord Ouest, un travail d'identification et de correction sur des consommations anormales de fluides a été mené.

Les moyens humains consacrés à la RSE font l'objet aujourd'hui d'un chiffrage restant approximatif compte tenu de l'organisation très décentralisée.

## ENV02

Les relations avec les parties prenantes sont traitées à différents niveaux : confédéral pour les agences de notations extra-financières et ONG, en partie au niveau des centres de métiers du groupe pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique), au niveau groupe et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs, la clientèle, les salariés.

## 1. Politique générale en matière environnementale

La réflexion engagée par le CIC afin de réduire son empreinte environnementale se traduit dans le fonctionnement de ses entités par des mesures visant à amoindrir leur impact direct. Le CIC s'est engagé à :

### 1.1. ENV03 - Mesurer et diminuer ou optimiser les consommations d'énergies dans les bâtiments

La mesure des consommations de CO<sub>2</sub> fait l'objet d'un suivi annuel du BEGES réalisé pour la première fois sur l'année 2011 par chaque banque du réseau bancaire.

L'énergie renouvelable ou « verte » n'est pas a priori utilisée dans le groupe sauf à travers le recours à des réseaux de chaud ou de froid urbains, notamment sur la région parisienne et le nord de la France (Lille, Roubaix) et au siège de CIC Lyonnaise de Banque où les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38).

Des mesures de renforcement de l'efficacité énergétique des bâtiments ont été prises, comme par exemple la remise à neuf du mur rideau de l'immeuble Gaillon du CIC à Paris, afin d'améliorer l'isolation thermique et phonique. Lors de travaux de rénovations lourdes, de création, de transfert de points de vente ou d'immeubles centraux, les normes ou réglementations en vigueur sont appliquées et les labels *HPE*, *BBC* ou *HQE* recherchés.

D'autres dispositions ont été mises en place pour réduire les consommations d'énergie : détecteurs de présence pour l'éclairage, diminution de la puissance et du temps d'éclairage des façades (notamment nocturne depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013), technologie *LED* (ENV40)...

Par ailleurs, une réflexion au niveau de CM-CIC Services Immobilier est en cours sur l'application de la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013, portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (loi DDADUE), instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique pour les grandes entreprises avant le 5 décembre 2015 (ENV41).

### 1.2. ENV37 - Optimiser les déplacements

Des Plans de déplacements entreprise (PDE) existent notamment à CIC Est (limité au siège du Wacken à Strasbourg) ; à CIC Ouest depuis 2013 pour le siège social à Nantes (PDE conjointement mis en place avec d'autres entités du groupe CM-CIC dont CM-CIC Bail) et à CIC Nord Ouest pour la Métropole Lilloise.

Par ailleurs, le CIC Ile-de-France rembourse à hauteur de 50 % les frais d'abonnement *VELIB* ou *AUTOLIB* des salariés pour les déplacements domicile/travail.

De plus, les salariés ont à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion sans se déplacer : conférence téléphonique, par *Office Communicator*, *Live meeting* avec option possible « *Roundtable* », visioconférence. Et la charte automobile applicable à la flotte gérée par CM-CIC Services pour le compte de ses adhérents a été revue avec des critères de plus en plus restrictifs. 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.

### 1.3. ENV39 - Réduire la consommation de ressources

Compte tenu de l'activité du CIC, les ressources visées sont essentiellement l'eau et sa gestion (détecteurs de présence, limitation des débits d'eau, fontaines à eau reliées à l'eau du robinet au lieu de bonbonnes nécessitant du transport) et le papier.

Le groupe CM11-CIC est à ce jour le plus grand remettant en affranchissement dit « vert » de *La Poste* (c'est-à-dire n'utilisant pas le transport aérien, ni le travail de nuit) avec un taux de pénétration de 80 %.

D'autres mesures ont été maintenues ou intensifiées comme l'impression par défaut en recto verso des documents, la gestion électronique des documents avec des actions de promotion des relevés de comptes électroniques comme à CIC Nord Ouest (objectif en taux d'équipement des clients en *Web relevés* de 35 %).

Plus de 900 000 clients ont déjà opté pour les extraits et relevés sur Internet.

#### ENV43

Par ailleurs, depuis 2013, la plupart des salariés du groupe peuvent opter pour un bulletin de paie électronique. Des actions de sensibilisation sont menées à travers d'articles dans les journaux internes ou Intranet, de réunions avec la DRH ou de mails comme à CIC Sud Ouest où la direction générale a mobilisé l'ensemble des salariés pour réduire les consommables.

### 2. ENV42 - Les actions auprès des fournisseurs

Une attention est portée à la politique RSE des fournisseurs directs, dont la 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), ou via les centres de métiers logistique et informatique (cahiers des charges, revue annuelle pour les moyens généraux par exemple). Toutefois, elle ne peut systématiquement constituer un critère déterminant pour les choix à effectuer compte tenu de contraintes économiques ou techniques.

### 3. ENV45 - Mesures prises pour limiter l'impact sur l'environnement : respect du milieu naturel, rejets dans l'air, l'eau, le sol et les nuisances sonores ou olfactives et les déchets

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). Par ailleurs, la Banque de Luxembourg participe au financement de projets de protection climatique initiés dans le monde par l'association *Myclimate*.

### 4. ENV49 - Politique générale en matière environnementale - utilisation des sols

À l'exception de la Banque de Luxembourg qui pratique le fauchage tardif de ses espaces fleuris, le groupe n'a pas d'action particulière en la matière.

### 5. ENV50 - Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité

Elles se situent au niveau des métiers par la prise en compte de critères sociaux et environnementaux lors de financements de projets importants (respect des zones protégées) et au niveau des fournisseurs par l'utilisation de produits verts pour le ménage (anticipation de la législation avec l'utilisation de bonbonnes sans *Bisphénol A*).

## Volet gouvernance

L'aspect gouvernance est abordé dans le chapitre « gouvernement d'entreprise » (page 38).

Quelques indicateurs viennent en compléter l'approche.

# 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 régionales 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 dans la méthodologie s'appuie notamment sur :

- l'article 225 de la loi Grenelle II ;
- la loi NRE ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 janvier 2011) ;
- l'OIT ;
- les principes directeurs de l'OCDE ;
- le Pacte mondial (le groupe est membre depuis 2003) ;
- 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.

Les exigences portent notamment sur 4 thèmes principaux :

### **Le social :**

- l'emploi ;
- l'organisation du temps de travail ;
- les relations sociales ;
- la santé et la sécurité ;
- la formation ;
- la diversité et l'égalité des chances ;
- la promotion et le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au social.

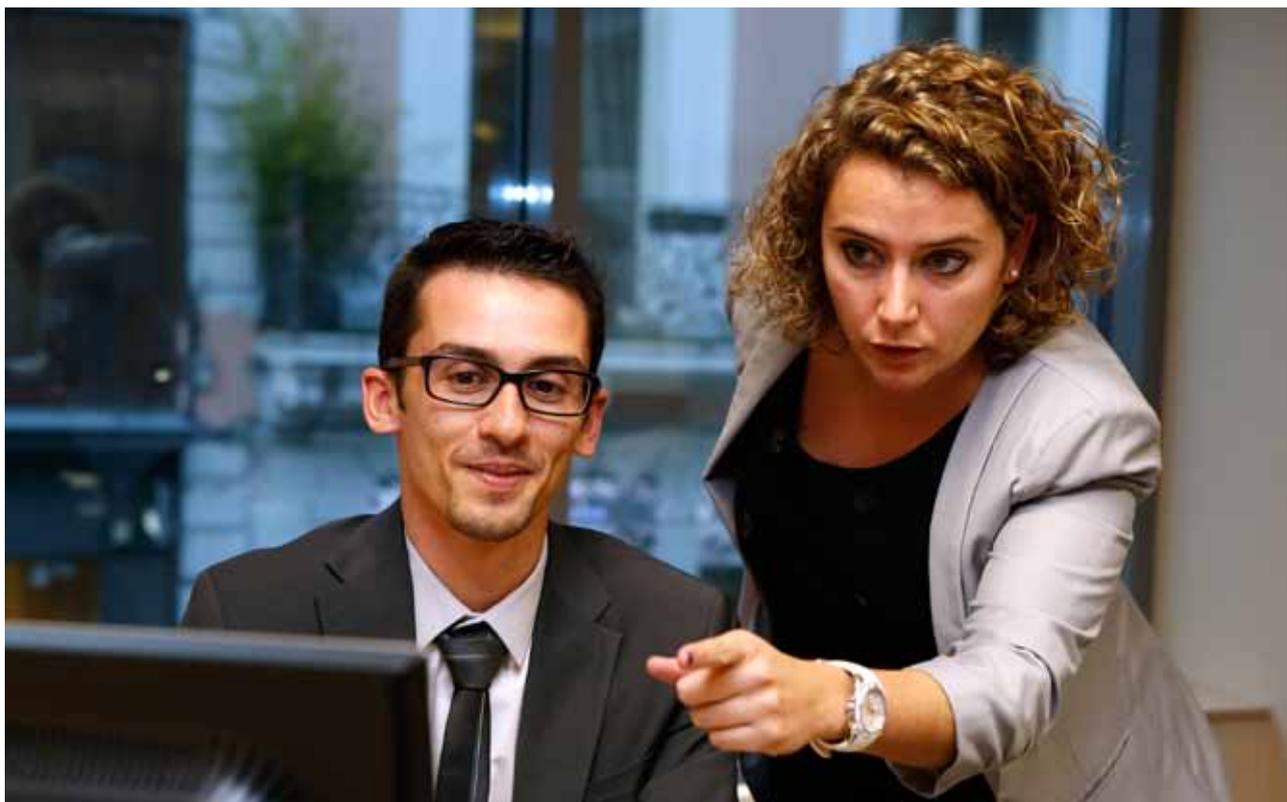
### **Le sociétal :**

- l'impact territorial économique et social de l'activité de la société ;
- les relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité ;
- la sous-traitance et fournisseurs ;
- la loyauté des pratiques ;
- les autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.

### **L'environnemental :**

- la politique générale en matière d'environnement ;
- la pollution et gestion des déchets ;
- l'utilisation durable des ressources ;
- la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique ;
- le changement climatique ;
- la protection de la biodiversité.

### **La gouvernance.**



## 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<sup>er</sup> décembre 2012 au 30 novembre 2013.

## Périmètres et principales règles de gestion

Comme indiqué dans la partie environnementale (ENV01) du texte précédant la note méthodologique, plusieurs travaux ont été entrepris en 2013 sur la collecte des données. Toutefois, pour certains indicateurs, l'information récupérée n'étant pas jugée suffisamment fiable ou étant 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 ;
- et 3 filiales non consolidées (CM-CIC Conseil, CM-CIC Aidexport et CM-CIC LBO Partners).

Par rapport à 2012, les données de la filiale SNC Saint-Pierre ont été ajoutées.

Ce périmètre représente 92 % des effectifs du groupe CIC. Les données sociales sont issues du système d'information RH groupe.

La majorité des indicateurs concernant les effectifs sont exprimés 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 et CIC Banque Transatlantique.

Les données chiffrées sont issues du système d'information groupe du contrôle de gestion CGR à l'exception de celles sur les microcrédits (source *France Active Garantie* et *France Initiative Réseau*), 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 MEDIAT.

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.

Les données :

- eau et énergies : elles sont calculées sur la base des factures enregistrées dans les comptes, de relevés en direct, de données 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 : elles résultent des informations fournies par SOFEDIS (centrale d'achat du groupe CM-CIC), CM-CIC Services pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le groupe CM-CIC ;

- 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, cartes bleues, extraits de compte) – par d'autres fournisseurs, notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication ;
- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par CM-CIC Services, en charge de la gestion des flottes, sur la base des données obtenues à partir des cartes de règlement du carburant ou sur celle 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 :

- l'information des salariés pour développer les éco-geste ;
- la prise en compte des économies d'énergie dans la conception des nouvelles agences dans le respect des normes en vigueur et lors de la rénovation de points de vente plus anciens ;
- l'utilisation des systèmes d'éclairage moins énergivores et le remplacement progressif des ampoules classiques par des basses consommations.

La consommation de papier est très liée au volume de l'activité commerciale (nombre de clients et produits vendus) : l'objectif de réduction est de 10 %.

L'entreprise a déjà mis en place des actions :

- promotion de l'envoi de relevés de comptes électroniques et autres documents auprès des clients ;
- promotion du site Internet et développement des services disponibles sur ce site ;
- promotion des échanges par messagerie électroniques avec la clientèle ;
- développement de l'usage de la dématérialisation des documents en interne ;
- utilisation d'imprimantes recto verso.

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

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

## Reporting RSE 2013 – Informations sociales

## CIC Métropole

Indicateurs		CIC Métropole	CIC Métropole hors SNC Saint-Pierre	Commentaires
<b>EFFECTIF</b>				
SOC01	Effectif total en ETP	18 737	19 175	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 ;</li> <li>• hors stagiaires sous convention de stage</li> <li>• hors intérimaires et prestataires extérieurs. Les personnes en invalidité sont prises en compte.</li> </ul>
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personnes physiques)	19 082	19 549	
SOC02	<i>Dont France</i>	19 062	19 529	
SOC03	<i>Dont hors France</i>	20	20	
	<i>Dont cadres</i>	8 336	8 352	
SOC05	<i>Dont non cadres</i>	10 746	11 197	
SOC06	<i>Dont hommes</i>	7 904	8 193	
SOC07	<i>Dont femmes</i>	11 178	11 356	
SOC08	Effectif CDI ETP	18 152	18 683	
SOC08_NCadre	Effectif CDI non cadre ETP	9 882	10 397	
SOC08BIS	<i>Dont femmes</i>	7 093	7 401	
SOC09	Effectif CDD ETP	585	492	
SOC10	Nombre de salariés détachés vers ailleurs PPH	104	451	
SOC11	Nombre de salariés rattachés depuis ailleurs PPH	30	30	
SOC12	% de salariés en CDI	96,88 %	97,43 %	
<b>RECRUTEMENT</b>				
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	3 367	3 406	Tout type de contrats (CDD - CDI - alternance - auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrat d'intérim en CDI. Hors stagiaires et intérimaires.
SOC15	<i>Dont femmes</i>	2 137	2 125	
SOC16	<i>Dont CDI</i>	603	843	
<b>LICENCIEMENTS ET LEURS MOTIFS</b>				
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 078	3 469	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>	100	156	<i>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.</i>
SOC27	Turnover	2,20 %	2,67 %	Démissions + licenciements + fins de période d'essai + ruptures conventionnelles / effectif total moyen mensuel PPH).

Indicateurs		CIC Métropole	CIC Métropole hors SNC Saint-Pierre	Commentaires
<b>ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL</b>				
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	17 815	18 177	Collaborateurs dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 h hebdomadaires ou 151,67 h/mois pour un non cadre ;</li> <li>• forfait jours à temps complet (non réduit) pour un cadre.</li> </ul>
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	1 267	1 372	Collaborateurs dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays. <ul style="list-style-type: none"> <li>• moins de 35 h hebdomadaires ou de 151,67 h/mois pour un non cadre ;</li> <li>• forfait jours à temps complet (réduit) pour un cadre.</li> </ul>
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	93 %	93 %	
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	7 %	7 %	
<b>ABSENTÉISME ET SES MOTIFS</b>				
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	219 897	207 438	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.).
SOC39	<i>Dont maladies</i>	151 723	138 774	<i>Hors maladie professionnelle.</i>
SOC40	<i>Dont accidents de travail</i>	4 023	4 341	<i>Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.</i>
	<i>Dont congés paternité/maternité</i>	64 151	64 323	
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	8	ND	Maladies professionnelles reconnues comme telles par la CPAM.
<b>CONDITIONS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ</b>				
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	107	109	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 quel qu'en soit le nombre de jours. Sont exclus les accidents de travail ou de trajet n'ayant entraîné aucun arrêt de travail.
<b>FORMATION ET INSERTION PROFESSIONNELLE</b>				
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (euros)	39 281 436	20 558 349	Masse salariale annuelle brute chargée : somme des salaires bruts annuels des stagiaires + total primes sur l'année + charges patronales + coût pédagogique des formations (dépenses conventions, logement nourriture...) + transport. Hors versement à des organismes (OPCA, FONGECIF...). Définition de la masse salariale revue en 2013.
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	4,9 %	2,6 %	Non comparable entre 2013 et 2012.
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation PPH	13 402	13 245	CDD et CDI.
SOC49	% de salariés formés	70 %	68 %	
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	575 157	642 539	Y compris formation <i>e-learning</i> .

... Reporting RSE 2013 – Informations sociales

Indicateurs		CIC Métropole	CIC Métropole hors SNC Saint-Pierre	Commentaires
<b>ÉGALITÉ DES CHANCES</b>				
SOC57	Nombre de personnes dans les comités de direction	ND	ND	
SOC58	<i>Dont femmes</i>	ND	ND	
SOC59	Nombre de femmes cadres PPH	3 456	3 377	
SOC60	% de femmes parmi les cadres	41,5 %	40,3 %	
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur PPH	398	461	
SOC62	<i>Dont femmes</i>	139	186	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	34,9 %	40,3 %	
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	427	351	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	2,3 %	1,8 %	
<b>DIALOGUE SOCIAL</b>				
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	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	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	
SOC73	Masse salariale brute (euros)	804 267 417	794 437 752	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.
SOC74	Rémunération annuelle moyenne brute Tous statuts en euros	40 971	38 635	
SOC75	Rémunération annuelle moyenne brute Non cadres	28 380	27 022	
SOC76	Rémunération annuelle moyenne brute Cadres	56 334	53 751	
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes en euros des CDI	792 548 446	ND	CDI uniquement - Tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes en euros des CDI non cadres	301 742 914	ND	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes en euros des CDI cadres	490 805 532	ND	
SOC80	Montant global des charges sociales versées en euros	552 481 114	530 830 413	Charges patronales uniquement.

Indicateurs		CIC Métropole	CIC Métropole hors SNC Saint-Pierre	Commentaires
<b>EFFECTIF CDI AU 31 DÉCEMBRE (EN NOMBRE)</b>				
SOC88	< 25 ans	564		Définition différente en 2013/2012 (tranches d'âge et types de contrats).
<i>SOC89</i>	<i>Dont femmes</i>	379		
SOC90	25 - 30 ans	2 936		
<i>SOC91</i>	<i>Dont femmes</i>	1 910		
SOC92	31 - 35 ans	3 061		
<i>SOC93</i>	<i>Dont femmes</i>	1 973		
SOC94	36 - 40 ans	2 413		
<i>SOC95</i>	<i>Dont femmes</i>	1 473		
SOC96	41 - 45 ans	1 732		
<i>SOC97</i>	<i>Dont femmes</i>	934		
SOC98	46 - 50 ans	1 965		
<i>SOC99</i>	<i>Dont femmes</i>	1 076		
SOC100	51 - 55 ans	2 567		
<i>SOC101</i>	<i>Dont femmes</i>	1 403		
SOC102	56 - 60 ans	2 893		
<i>SOC103</i>	<i>Dont femmes</i>	1 532		
SOC104	60 ans et +	351		
<i>SOC105</i>	<i>Dont femmes</i>	122		



## Reporting RSE 2013 – Informations sociétales

### Réseau bancaire et CIC Banque Transatlantique

Indicateurs	Données chiffrées		Commentaires	
	2013	2012		
<b>IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL</b>				
SOT01	Nombre de points de vente réseau bancaire	2 067	2 074	
SOT01A	Autres points de vente	1	1	CIC Banque Transatlantique.
SOT07	% de points de présence en zone rurale en France (réseau bancaire)	NS	NS	Le zonage en aires urbaines (ZAU) décline le territoire en quatre catégories. La première représente l'espace à dominante rurale qui comprend à la fois des petites unités urbaines et des communes rurales. Les trois autres constituent l'espace à dominante urbaine : ce sont les pôles urbains, les couronnes périurbaines et les communes multipolarisées.
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente (réseau bancaire)	25,8 %	NS	L'indicateur retenu porte uniquement sur les ZFU (zones franches urbaines) métropolitaines, selon la définition de l'INSEE. Il s'agit des quartiers de plus de 10 000 habitants, situés dans des zones dites sensibles ou défavorisées.
<b>MICROCRÉDIT</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 (euros)	-	-	
SOT11	Montant moyen des microcrédits financés (euros)	-	-	
SOT16	Nombre de dossiers microcrédits professionnels intermédiés traités (ADIE, France Active Garantie, France Initiative Réseau)	2 758	2 299	
	ADIE	230	169	
	France Active Garantie	432	358	*
	France Active Garantie (dispositif Nacre)	404	336	Y compris CM-CIC Bail.
	France Initiative Réseau	1 692	1 436	*
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros) (ADIE, France Active Garantie, France Initiative Réseau)	141 253 581	110 776 027	
	ADIE	500 000	500 000	
	France Active Garantie	15 402 746	12 613 827	*
	France Active Garantie (dispositif Nacre)	2 438 250	1 962 200	
	France Initiative Réseau	122 912 585	95 700 000	*
SOT20	Montant garanti (euros) (FAG)	20 195 640	15 459 004	Somme des montants garantis en microcrédits professionnels dans le cadre du partenariat avec France Active Garantie.
	Dont montant garanti (FAG + FGIF)	7 101 425	5 570 811	*
	Dont montant des prêts complémentaires liés aux prêts Nacre décaissés	13 094 215	9 888 193	Y compris CM-CIC Bail.
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	-	-	Nombre de microcrédits hors label de moins de 3 000 euros mis en place localement.
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (euros)	-	-	Montant cumulé de microcrédits hors label de moins de 3 000 euros mis en place localement.

\* Chiffre 2012 revu.

Indicateurs	Données chiffrées		Commentaires	
	2013	2012		
<b>ISR ET ESG</b>				
SOT28	Encours ISR (euros)	2 301 065 850	2 610 130 119	L'encours concerne l'ensemble du groupe CIC qui est géré par CM-CIC Asset Management, société de gestion d'actifs du CM-CIC.
SOT29	Taux d'approbation des résolutions	82,7 %	84,7 %	Le taux d'approbation concerne les assemblées générales auxquelles CM-CIC AM a participé.
SOT30	Nombre d'assemblées générales auxquelles la société de gestion a participé	768	713	Assemblées générales dans lesquelles CM-CIC AM a voté.
SOT87	ESG (euros)	15 586 502 000	ND	Encours CIC géré par CM-CIC AM selon le décret N° 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).
<b>ÉPARGNE SOLIDAIRE</b>				
SOT100	Encours d'épargne solidaire	93 974 351	ND	
SOT33	<i>Dont encours hors capitalisation (euros) livrets d'épargne pour les autres (LEA)</i>	5 707 599	3 390 257	
SOT37	<i>Dont encours de l'épargne salariale solidaire</i>	87 892 460	65 707 294	<i>Montant global des encours investis sur des OPCVM détenus dans les contrats d'épargne entreprise et affectés sur des actifs respectant le processus d'investissement ISR ou a minima d'investissement ESG.</i>
SOT31	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi - Encours</i>	374 291	ND	
SOT32	Part reversée aux associations	52 143	ND	
	<i>Dont dons LEA</i>	43 937	39 197	
	<i>Dont dons des cartes pour les autres</i>	6 786	ND	
	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi</i>	1 420	ND	
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	76 080	72 451	Réseau bancaire.*
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	9 601 331	7 862 513	
SOT63	Nombre de prêts « Eco-prêt à taux zéro » (EcoPTZ) accordés	1 179	1 062	
SOT64	Montant moyen des EcoPTZ accordés (euros)	18 726	17 853	
SOT65	Montant total des EcoPTZ	22 078 177	18 960 346	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 (réseau des agences)	162	ND	Projets de financement d'installations ou systèmes d'énergie renouvelable, effectivement réalisés sur l'année civile auprès des professionnels, agriculteurs et entreprises.

\* Chiffre 2012 revu.

... Reporting RSE 2013 – Informations sociétales

Indicateurs	Données chiffrées		Commentaires	
	2013	2012		
<b>PRODUITS ET SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL</b>				
SOT71	Encours en euros de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	ND	ND	Il n'y a aucun encours PLS (Prêt locatif social) ni PSLA (Prêt social locatif accession) au CIC car, comme au Crédit Mutuel, tous ces prêts sont gérés par la Caisse Fédérale pour des questions de refinancement.
<b>QUALITÉ DE SERVICE</b>				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	811	889	Dossiers reçus par le service relations clientèle dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation.
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	464	483	
SOT78	% de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement	57,2 %	54,3 %	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</b>				
SOT83	Encours crédit à la clientèle en euros	100 716 232 371	97 794 077 129	Encours fin de mois.
	<i>Dont crédit à l'habitat</i>	61 809 440 561	59 743 662 346	
SOT84	- <i>dont particuliers</i>	47 401 550 191	45 576 644 934	
	<i>Dont crédit à la consommation</i>	4 751 545 023	4 860 776 693	
SOT85	- <i>dont particuliers</i>	3 762 399 649	3 830 452 105	
	<i>Dont prêt d'équipement</i>	27 969 031 779	26 428 777 369	
SOT86	- <i>dont particuliers</i>	2 533 202 171	2 138 905 349	
SOT86	- <i>dont professionnels</i>	10 863 493 904	10 834 997 640	



## Reporting RSE 2013 – Informations environnementales

### CIC Métropole

Indicateurs		Données chiffrées		Commentaires
		2013	2012	
<b>CONSOMMATION DE RESSOURCES</b>				
ENV04	Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	206 321	222 689	
ENV05	Consommation totale d'énergie (kWh)	163 063 058	180 653 918	
ENV06	<i>Dont électricité</i>	123 961 872	138 757 787	
ENV07	<i>Dont gaz</i>	25 395 413	22 167 361	
ENV08	<i>Dont fioul</i>	3 836 366	5 567 712	
ENV05_2	<i>Dont eau glacée en réseau urbain</i>	3 693 436	2 585 038	
ENV05_1	<i>Dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain</i>	6 175 971	4 495 491	
ENV09	Consommation de papier (tonnes) au global (interne et externe)	3 245	3 766	Il s'agit de toutes les fournitures à base de papier (papier blanc, calendrier...) ou de carton (intercalaire, d'archivage...) à l'exception du carton d'emballage de ces fournitures (comptabilisé dans les déchets). La notion de papiers internes et externes est à définir en fonction de son utilisation finale, à savoir : est externe ce qui sort au final du groupe CM-CIC et reste interne ce qui circule en son sein.
<b>DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE</b>				
ENV10	Consommation de papier en interne Total (tonnes)	950	1 050	
ENV11	Consommation de papier externe Total (tonnes)	2 295	2 716	
ENV15R	Consommation de papier interne et externe recyclé	34	28	Uniquement achats SOFEDIS.
ENV12	Achats/fournisseurs % de papier recyclé ou labellisé à l'achat (entrée)	2,6 %	2,2 %	Proportion d'achat de papier recyclé auprès des fournisseurs par rapport au total du papier acheté hors éditique et reprographie, ainsi que pour les papiers graphiques. Uniquement achats SOFEDIS.
	Papier recyclé après usage (tonnes)	1 715	ND	
ENV13	Consommation cartouches de toner (Nombre de cartouches achetées)	36 893	38 042	
ENV16	Nombre de cartouches d'encre recyclées après usage	11 207	26 156	
ENV14	Achats/fournisseurs % de cartouches de toner recyclées achetées	ND	0,1 %	
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) en kg de gaz frigo.	ND	ND	
ENV18	Déplacements professionnels Avion (km)	ND	ND	
ENV19	Déplacements professionnels Train (km)	ND	ND	
ENV20	Déplacements professionnels Flottes automobiles (km) BEGES mesuré	54 474 216	52 840 679	
ENV21	Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	266 270	449 246	
ENV22	Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	2 399 381	2 194 521	
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	11 582 642	12 234 694	

... Reporting RSE 2013 – Informations environnementales

Indicateurs		Données chiffrées		Commentaires
		2013	2012	
ENV24	Déplacements professionnels avec transport collectif métro/bus/tram (km)	ND	ND	
ENV25	Déplacements professionnels avec taxi ou voiture de location	ND	ND	
ENV29	Gestion du courrier : navette inter agences et centres de métiers Transports de fonds (km)	ND	ND	
ENV31	Nombre de matériel de visio conférence (ex. : Tandberg)	87	ND	
ENV32	Nombre de visio conférence (ex. : Tandberg)	5 320	ND	
ENV34	Nombre de documents et de pages dématérialisés	ND	77 627 072	
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE (ETP)	1	0,84	
ENV35	Nombre de KWh produits revendus	ND	ND	
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 actions menées en réparation de dommages causés	-	-	

## Reporting RSE 2013 – Gouvernance

### CIC holding

Indicateurs		Données chiffrées	
		2013	2012
<b>LES ADMINISTRATEURS</b>			
GOUV01	Nombre de membres dans le conseil d'administration	12	11
GOUV02	<i>Dont femmes</i>	2	1
GOUV23	Membres du conseil d'administration : âge moyen	62,5	61,8
GOUV24	Membres du conseil d'administration : âge médian	62,9	62,0
GOUV25	Taux global de renouvellement des conseils dans l'année (= nouveaux membres élus sur total)	9 %	9 %
GOUV26	Taux de participation aux conseils	79 %	84 %

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

## Article R.225-105-1 du Code du commerce, décret n° 2012-557 du 24 avril 2012

Les indicateurs du groupe CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)

INFORMATIONS SOCIALES	
<b>a) Emploi :</b>	
- l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	SOC01 à SOC12 et SOC88 à SOC105
- les embauches et les licenciements	SOC13 à SOC20 et SOC27
- les rémunérations et leur évolution	SOC73 à SOC76, 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 et SOC43
<b>c) 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 et SOC87
- le bilan des accords collectifs	SOC83 à SOC84
<b>d) Santé et sécurité :</b>	
- les conditions de santé et de sécurité au travail	SOC45
- le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	SOC84
- les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles <sup>(1)</sup>	SOC44
<b>e) Formation :</b>	
- les politiques mises en œuvre en matière de formation	SOC46 à SOC49
- 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 à SOC63
- les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	SOC68, SOC70 et SOC71
- la politique de lutte contre les discriminations	SOC69
<b>g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :</b>	
- 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
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	
<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 et ENV41
- les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	ENV43
- 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

(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 publiés.

... 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 (texte et tableaux)
<b>b) Pollution et gestion des déchets :</b>	
- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	ENV31, ENV32 et ENV34
- les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	ENV16 et ENV39
- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	ENV45
<b>c) Utilisation durable des ressources :</b>	
- la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	ENV04
- la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	ENV09 à ENV15R ENV39 et ENV43
- la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV05 à ENV08 ENV30 et ENV40
- l'utilisation des sols	ENV49
<b>d) Changement climatique :</b>	
- les rejets de gaz à effet de serre	ENV18 à ENV25, ENV29 ENV31, ENV32, ENV34 et ENV37
- l'adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV39, ENV38 et ENV42
<b>e) Protection de la biodiversité :</b>	
- les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	ENV50
<b>INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>	
<b>a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :</b>	
- en matière d'emploi et de développement régional	SOT01, SOT07 à SOT09 SOT59 à SOT60, SOT63 à SOT65 et SOT69
- sur les populations riveraines ou locales <sup>(1)</sup>	SOT10, SOT11, SOT13, SOT16 SOT17, SOT20, SOT26 à SOT33 SOT37, SOT39, SOT40, SOT71 SOT73, SOT75, SOT77, SOT78 SOT83 à SOT88
<b>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 :</b>	
- les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	SOT44 et SOT45
- les actions de partenariat ou de mécénat	SOT48, SOT52, SOT53, SOT55 et SOT57 à SOT58
<b>c) Sous-traitance et fournisseurs :</b>	
- la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	SOT81
- 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 ;	SOT81
<b>d) Loyauté des pratiques :</b>	
- les actions engagées pour prévenir la corruption	SOT79
- les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	SOT80
<b>e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des droits de l'homme</b>	SOT82

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

■ Indicateurs non adaptés à l'activité du groupe CIC.

# Rapport de l'un des commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant

## sur les informations sociétales, sociales et environnementales consolidées figurant dans le rapport de gestion

### Exercice clos le 31 décembre 2013

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société CIC désigné organisme tiers indépendant, dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le Comité français d'accréditation (COFRAC), sous le numéro 3-1065, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2013, présentées dans le chapitre 2 du rapport de gestion, ci-après les « informations RSE », en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce.

### Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du Code de commerce, conformément au référentiel utilisé par la société, composé des procédures de *reporting* environnemental, social, sociétal et de gouvernance dans sa version 2013 (ci-après le « référentiel ») dont un résumé figure au chapitre « responsabilité sociale et environnementale » du rapport de gestion et disponible sur demande.

### 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 le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

### Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les informations RSE 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 (attestation de présence des informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au référentiel (avis motivé sur la sincérité des informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de cinq personnes entre décembre 2013 et mars 2014 pour une durée d'environ dix semaines cumulées. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission.

### 1. Attestation de présence des informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent. Nous avons comparé les informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du même Code, avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre « responsabilité sociale et environnementale » du rapport de gestion, ce qui permet in fine de couvrir environ 92 % des effectifs du groupe CIC. Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des informations RSE requises.

### 2. Avis motivé sur la sincérité des informations RSE

#### Nature et étendue des travaux

Nous avons mené quatre entretiens au niveau de l'entité consolidante avec les personnes responsables de la préparation des informations RSE auprès des directions financière, RH, risque et moyens généraux en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du référentiel au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

... Rapport de l'un des commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant sur les informations sociétales, sociales et environnementales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Pour les informations RSE que nous avons considéré les plus importantes<sup>[1]</sup> :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif de filiales que nous avons sélectionnées<sup>[2]</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risques, nous avons mené une dizaine d'entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

L'échantillon ainsi sélectionné représente 35 % des effectifs<sup>[3]</sup>.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues 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. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les informations RSE ne peut être totalement éliminé.

### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au référentiel.

Paris La Défense, le 23 avril 2014

**Le commissaire aux comptes**

Ernst & Young et Autres  
Olivier Durand

Expert développement durable  
Éric Duvaud

[1] **Informations environnementales** : la politique générale en matière d'environnement (l'organisation, les actions de formation et d'information des salariés), la pollution et la gestion des déchets (la consommation de papier, les mesures de recyclage et d'élimination des déchets), l'utilisation durable des ressources et le changement climatique (la consommation totale d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables), la consommation d'eau et l'approvisionnement en fonction des contraintes locales.

**Informations sociales** : l'emploi (l'effectif total et répartitions, les embauches et le nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont licenciements, les rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI et leur évolution), l'organisation du temps de travail, l'absentéisme (le nombre total de jours d'absence), les relations sociales (l'organisation du dialogue social, le bilan des accords collectifs), les conditions de santé sécurité au travail, les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles, les politiques mises en œuvre en matière de formation, la part de la masse salariale dédiée à la formation et le nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés, la diversité et l'égalité des chances et de traitement (la part des femmes dans l'encadrement, l'emploi et l'insertion des personnes handicapées, la lutte contre les discriminations), la promotion et le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT (pourcentage de participation aux votes lors des assemblées générales, élimination des discriminations).

**Informations sociétales** : l'impact territorial, économique et social (part des points de présence en zone rurale en France et de zones franches couvertes par les points de vente, nombre d'OBNL clientes), les relations avec les parties prenantes (les conditions de dialogue, les actions de partenariat ou de mécénat), l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans la politique d'achat et les relations avec les fournisseurs et sous-traitants des enjeux sociaux et environnementaux (part de papier recyclé ou labellisé à l'achat), la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption), l'épargne sociale et solidaire (nombre et montant des microcrédits, encours de l'épargne salariale solidaire et des prêts sociaux réglementés).

[2] Le CIC Lyonnaise de Banque, CIC IDF (pour le social) et le siège du CIC (pour l'environnement).

[3] Les taux de couverture des principaux indicateurs quantitatifs sont de : 35 % pour les effectifs et de 24 % pour les consommations d'énergie.