



Construisons dans un monde qui bouge.

Responsabilité Sociale et Environnementale

4

222 LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

223 PRÉAMBULE

223 Le CIC et le développement durable

224 INFORMATIONS GÉNÉRALES

224 Une gestion responsable des ressources humaines

Emploi

Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs

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

La valorisation et la gestion des compétences

L'égalité des chances

Le dialogue social

228 Un acteur économique responsable

Impact territorial, économique et social de l'activité du CIC

Une offre de produits et services responsables

Le financement de projets à caractère environnemental

Le financement de projets à caractère social

La gestion des risques

Une relation soucieuse du respect du client

Sous-traitance et fournisseurs

236 Un acteur de la vie culturelle et sociale

Mécénat, partenariats

Favoriser l'accessibilité

Droits de l'homme

240 Une démarche en faveur de l'environnement

Réduction de l'empreinte environnementale

Les actions auprès des fournisseurs

Mesures prises pour limiter l'impact sur l'environnement

Politique générale en matière environnementale : utilisation des sols

Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité

242 Volet gouvernance

243 INDICATEURS

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

256 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIÉTALES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION



LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La prise en considération des impacts économiques, sociaux et sociétaux du groupe CIC est une démarche antérieure aux impératifs de la réglementation en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE). Elle s'inscrit dans une politique définie au sein du groupe Crédit Mutuel, sa maison-mère, dont les valeurs de responsabilité et de solidarité fondent l'action depuis l'origine, tout comme le souci du développement économique des régions.

Grand acteur de la banque, de l'assurance, de la téléphonie et des services technologiques, le CIC est un employeur de premier rang en France. En consacrant à la formation plus de 5 % de sa masse salariale et en mettant en place des outils pour appliquer les bonnes pratiques et valoriser ses collaborateurs, il mène une politique d'optimisation des compétences tout respectant l'égalité des chances. Les collaborateurs qui s'engagent dans la formation, l'action et l'adaptation aux demandes des clients peuvent exercer rapidement des responsabilités importantes.

En matière sociétale, il participe activement au progrès des territoires et au financement de l'économie réelle. Il soutient toute initiative entrepreneuriale, s'implique dans le développement des PME, des ETI et encourage le micro-crédit professionnel. Promoteur de l'investissement socialement responsable, il encourage l'épargne solidaire et la conduite écoresponsable.

Soucieux de servir au mieux les intérêts de ses clients, le CIC évalue régulièrement sa satisfaction à l'aide d'enquêtes externes. Dans ce même esprit, il a développé une offre à destination des clients en situation de fragilité financière.

En matière de gestion des risques, le CIC veille à l'impact environnemental et social de ses activités en fixant des critères de financement et d'investissement précis. Dans cette optique, il a déployé et continue à mettre en place des politiques sectorielles (centrales charbon, défense, nucléaire, secteur minier...) et contribuera au bilan mutualiste rénové du groupe Crédit Mutuel.

Proche des jeunes et des associations, il agit au bénéfice de la société, via le mécénat et le partenariat, dans de nombreux projets relevant de la culture, du patrimoine, de la musique ou de la solidarité.

Enfin, en matière de gouvernement d'entreprise, il se conforme à la réglementation en vigueur. Fort de ses engagements au service de l'économie, de la société, de l'environnement, fort de son mode de gouvernement d'entreprise, le groupe CIC agit en banque pleinement responsable, soucieuse de développement durable.

Nicolas Théry
Président du Conseil d'administration

Alain Fradin
Directeur général

PRÉAMBULE

Sont présentés dans ce chapitre les impacts sociaux et environnementaux de l'activité ainsi que les engagements sociétaux de l'entreprise en faveur du développement durable conformément aux obligations de l'article 225 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 et son décret d'application du 24 avril 2012.

Les actions du groupe Crédit Mutuel en matière de responsabilité sociale et environnementale font l'objet d'un rapport RSE publié par la Confédération nationale du Crédit Mutuel et celles du groupe CM11⁽¹⁾ sont publiées dans le document de référence de ce dernier.

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 et les informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II présente à la fin de ce chapitre.

LE CIC ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La proximité, la responsabilité, la solidarité sont les valeurs défendues par le groupe Crédit Mutuel depuis sa création.

La démarche en matière de développement durable du CIC s'inscrit dans cette politique. Le groupe Crédit Mutuel a adhéré cette année au comité 21, réseau d'acteurs engagés dans la mise en œuvre opérationnelle du développement durable et s'est vu décerner en septembre 2015 le prix de « *Best ESG (Environmental, Social, and Governance) Risk Manager Team France 2015* » par le magazine britannique *Capital Finance International*.

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

Le CIC est associé à la démarche entreprise par les acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique qui a fait l'objet d'une déclaration lors du *Climate Finance Day* du 22 mai 2015.

[1] Groupe CM11 - groupes adhérents de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel: Caisses de Crédit Mutuel Centre Est Europe, Sud-Est, Île-de-France, Savoie-Mont Blanc, Midi-Atlantique, Loire-Atlantique et Centre-Ouest, Centre, Normandie, Dauphiné-Vivarais, Méditerranée et Anjou - la Caisse Fédérale commune (CFCM) - de la Banque Fédérative du Crédit Mutuel, et de ses principales filiales : ACM, BECM, informatique, y compris le CIC, Targobank Allemagne, Targobank Espagne, Cofidis, CIC Iberbanco.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

I - UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

La nécessité de se remettre en cause et de progresser pour faire face aux défis économiques, sociaux, technologiques, concurrentiels et réglementaires, constitue l'un des axes du plan de développement du CIC. L'optimisation de la gestion des compétences et du potentiel d'évolution de ses collaborateurs sont demeurés en 2015 les principaux axes de la politique sociale du CIC qui repose, pour la majorité des entités du groupe, sur un statut unique.

La diffusion de l'information sociale et les contacts avec la RH ont été aussi améliorés : les collaborateurs disposent désormais d'un espace dédié aux relations humaines intitulé « l'univers du salarié » où l'ensemble des outils et documentations RH sont regroupés.

1 - Emploi

1.1 Un employeur de premier rang

Au 31 décembre 2015, le groupe CIC compte 20 521 salariés inscrits⁽¹⁾, se répartissant comme suit :

- banques : 17 341 ;
- filiales françaises : 1 401 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 779.

L'effectif total augmente de 123 salariés (+ 0,6 %) par rapport à 2014 (20 398).

Les banques enregistrent une légère progression de leurs effectifs de 54 collaborateurs (+ 0,3 %).

Les filiales françaises voient leur effectif augmenter de 16 salariés et les établissements situés à l'étranger de 53 salariés.

La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure en page 245 sur le périmètre comptable consolidé comme indiqué dans la note méthodologique page 243.

1.2 Des emplois pérennes

Le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après (métropole), dénombre 18 829 salariés (personnes physiques) dont 96,4 % en contrat à durée indéterminée (CDI). Le CIC affiche un taux de *turnover* de 3,1 %. Des données concernant les embauches et les licenciements sont présentes dans le tableau des indicateurs sociaux, page 246.

1.3 Rémunération

Des données quantitatives concernant la rémunération figurent en page 247 (indicateurs SOC73, SOC107 à 109 et SOC80). La masse salariale brute des collaborateurs est de 794,9 millions d'euros, en baisse de 0,7 % par rapport à 2014.

1.4 Bilan Social Individuel

En 2015, un Bilan social individuel (BSI) au 31 décembre 2014 a été adressé à chacun des collaborateurs par *e-mail*. Il est par ailleurs disponible sur l'intranet.

Ce document présente, de façon synthétique tous les éléments de rémunération directe et indirecte dont chaque collaborateur a bénéficié dans l'année : la rémunération fixe, les éléments complémentaires exceptionnels (prime médaille du travail, prime d'examen, monétisation du CET, primes exceptionnelles...), les avantages perçus (prime de scolarité, indemnité de crèche, contribution employeur ticket restaurant et/ou transport...) et

l'épargne salariale (intéressement, participation et abondement). Il détaille par nature les cotisations salariales prélevées sur le salaire et les cotisations patronales versées. Le salarié y trouve l'évolution de sa rémunération fixe sur les 5 dernières années.

Le BSI présente également des informations concernant le temps de travail, la couverture complémentaire santé, de prévoyance et de retraite supplémentaire mis en place dans l'entreprise en incluant les liens intranet vers les diverses documentations. Un paragraphe est consacré aux autres avantages dont bénéficie le salarié. Le BSI permet au collaborateur d'avoir une vision complète et d'apprécier l'ensemble des éléments qui constituent sa rémunération.

1.5 Durée du temps de travail et absentéisme

La durée du temps de travail et l'absentéisme et ses motifs sont abordés en page 246 (indicateurs SOC 29 à 32 pour l'organisation du temps de travail – SOC 38 à 40 et SOC 43 pour l'absentéisme). La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 6,1 %. L'absentéisme recule de 1,5 % avec 214 612 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice.

1.6 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 continue de développer 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... Dans les filiales, des formations spécifiques ou tutorats sont également mis en place pour les nouvelles recrues.

2 - Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs (SOC45)

Des actions de prévention et de suivi au niveau de la santé et de la sécurité des collaborateurs sont menées dans différentes entités du CIC.

Pour l'ensemble des entreprises relevant du statut unique CIC, il existe :

- un plan d'action relatif à la prévention du stress au travail : les actions proposées pour prévenir, réduire et supprimer le stress au travail tiennent compte des travaux réalisés par le groupe de travail et de l'enquête réalisée auprès des collaborateurs par une société extérieure. Les actions de préventions portent sur l'agencement et l'équipement du poste de travail, l'adaptation du site intranet, l'utilisation de la messagerie, le rôle et la formation de manager, la formation et l'accompagnement des salariés.
- en annexe du règlement intérieur de chaque entreprise concernée :
 - une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence (une plaquette d'information sur la prévention des actes de harcèlement et de violence au travail a été distribuée aux collaborateurs) ;
 - une charte de sécurité avec les règles s'appliquant à tous

(1) Données RH.

les collaborateurs du groupe et à toute personne habilitée ayant accès aux locaux, aux moyens informatiques et aux informations mises à disposition ou utilisés par le groupe. Un livret sécurité détaille les procédures et consignes de sécurité à appliquer aux différentes situations qui pourraient se produire. Ce guide regroupe plusieurs thèmes et notamment la sécurité des locaux et des personnes physiques. Il est à disposition des collaborateurs dans l'intranet entreprise.

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

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

L'environnement du poste et de l'espace de travail est amélioré par l'équipement de mobilier ergonomique, par la prise en compte de l'orientation par rapport aux équipements et à la lumière.

En 2014, une charte du management groupe a été définie. Elle a pour objet de contribuer à la qualité de vie au travail en promouvant les valeurs managériales du groupe. Des fiches management ont été mises à la disposition des managers. Chacune de ces fiches traite de manière synthétique une situation managériale particulière, met en avant des pratiques recommandées et propose des pistes d'actions. L'ensemble des documents sont disponibles sur l'intranet et accessible à tous.

Des modules d'autoformation sont aussi proposés sur les thèmes : « Sécurité et prévention incendie » et « Sensibilisation à la sécurité-Protection des personnes et des biens ». Par ailleurs, des exercices de simulation d'évacuation en cas d'incendie, ou de prévention d'autres risques, comme le montage de barrière anti-crue à Paris, sont régulièrement réalisés et des actions de prévention en matière de santé menées (information sur le sommeil, sur les mesures à prendre en cas de fortes chaleurs et canicule, journée sur la santé visuelle, formation aux urgences minimum...).

Le CIC a déclaré 111 accidents du travail en 2015 ayant donné lieu à un arrêt de travail.

Par ailleurs, le CIC participe activement à la couverture santé, prévoyance et retraite des collaborateurs. L'ensemble des dispositifs est publié dans le menu « l'univers du salarié » sur intranet.

3 - La formation, facteur d'adaptation et de développement des collaborateurs (SOC 50)

Le plan de formation pluriannuel 2015-2017 a pour objectif d'accompagner la mise en œuvre du plan à moyen long terme du groupe et intègre les besoins issus de la gestion prévisionnelle

des emplois et carrières. Avec des actions de formation revisitées chaque année, pour être au plus près des besoins du groupe et de ses collaborateurs, le plan de formation est un des leviers d'accompagnement du développement des compétences. Il s'organise autour de 3 axes :

- les actions stratégiques incontournables déployées sur 2015 liées à l'acquisition de nouvelles compétences (nouvelles offres, réglementations, technologies,...) ou sur une durée pluri annuelle liées au renforcement des compétences (techniques, méthodologiques, comportementales) ;
- les parcours métier d'initiation et d'approfondissement ;
- les actions individuelles de renforcement des compétences.

La démarche est pragmatique avec une offre de formations interactives, un diagnostic individuel des besoins, la possibilité de participer à des formations à distance sur des durées bien ciblées, un accompagnement de la mise en œuvre et un suivi afin de s'adapter aux besoins de chaque collaborateur pour une acquisition durable des compétences. Les innovations portent sur les moyens pédagogiques avec notamment l'arrivée en 2015 des « classes en réseau » qui constituent un complément interactif aux autres méthodes de formation.

En 2015, le budget formation a représenté 5 % de la masse salariale et le nombre de salariés formés a été de 15 240 (81 % des salariés) pour un total de 571 000 heures.

Des données quantitatives concernant la formation figurent en page 247 (indicateurs SOC 46 à SOC 50).

Le remplacement à partir du 1^{er} janvier 2015 du droit individuel à la formation (DIF) par le compte personnel de formation (CPF) a par ailleurs fait l'objet de publications à destination des collaborateurs sur intranet. Il en est de même pour le congé individuel de formation, la validation des acquis de l'expérience et le conseil en évolution professionnelle.

4 - La valorisation et la gestion des compétences

4.1 Évaluer les compétences et gérer les carrières

L'application « TalentSoft » en place sur les postes de travail des salariés gère les données personnelles de chaque collaborateur avec la production d'un mini-CV, les entretiens de seconde partie de carrière et les entretiens professionnels. Cet outil, ouvert à tous les collaborateurs, a pour objectif d'apprécier le niveau des compétences, de fixer des voies de progrès dans le poste et de faciliter des évolutions futures sur la base des progrès réalisés et des réussites constatées. L'entretien professionnel remplace l'entretien d'appréciation et de développement des compétences (Eadc) qui a fait l'objet d'évolutions afin de répondre à la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

Un formulaire spécifique accessible sur « TalentSoft » a également été créé pour guider les échanges lors de l'entretien retour d'absence.

4.2 Favoriser la mobilité

Les salariés du groupe bénéficient de l'applicatif « JOBS » qui permet de rechercher facilement les offres d'emploi publiées

sur l'ensemble du territoire et de créer des alertes pour être informés de nouvelles opportunités qui répondent aux attentes de l'utilisateur. Un guide pour faciliter les démarches des collaborateurs et définir les règles pratiques de mobilité groupe est disponible sur l'outil intranet.

4.3 Faciliter l'orientation professionnelle et les mobilités entre les différentes entités

Une nomenclature des emplois unique a été adoptée par le groupe optimisant ainsi l'utilisation des outils de gestion des compétences et des carrières. Une bibliothèque des fiches emploi-compétences groupe est également disponible sur le site intranet des collaborateurs depuis fin août 2014. Les fiches sont réparties en 11 familles et présentent pour un emploi donné : la mission, les activités principales, les compétences requises pour exercer ces activités, les principaux emplois de proximité (ceux dont le collaborateur peut venir pour exercer cet emploi et ceux vers lesquelles il peut aller après une affectation réussie à cet emploi). Pour un même emploi, sont proposées une fiche synthétique et une fiche exhaustive complétée des niveaux requis pour les compétences métiers, le détail des compétences métiers, des définitions des compétences générales.

5 - L'égalité des chances

L'interdiction et la lutte contre toute forme de discrimination (SOC69), le respect de l'équité professionnelle entre les femmes et les hommes (SOC56) font partie des engagements des managers du groupe. Ils figurent dans la publication sous intranet intitulée : « Manager : les bonnes pratiques ».

5.1 Politique en faveur de l'égalité hommes/femmes (SOC56)

Les accords ou engagements ont été signés au niveau des banques et de certaines filiales. Ils portent 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 et font l'objet d'un suivi.

Des séminaires de 2 jours sont proposés à la Banque de Luxembourg intitulés « *Leadership au féminin* » dans le cadre de l'initiative « Impact f » qui agit sur deux axes :

- le développement personnel des femmes à travers ces séminaires sur-mesure qui concernent deux groupes de 10 femmes en moyenne par an. L'objet est de créer une sensibilisation et un accompagnement par les modèles féminins en place (Mentorat f), et un réseau d'affinités ;
- la création d'un environnement libre de tous comportements stéréotypes conscients ou inconscients à travers un rapprochement hommes/femmes (atelier mixte) et des groupes de réflexion *ad hoc*. Un séminaire plus stratégique d'un jour et demi a été mis en place fin 2015 « Oser être actrice du changement ».

Ainsi, le nombre de femmes cadres est de 3 647, en progression de 3,7 % par rapport à 2014. En 2015, 36 % des cadres promus sont des femmes.

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

5.2 Emploi des seniors (SOC69). 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.

L'entretien de seconde partie de carrière proposé à tous les salariés au cours de l'année de leur 45^e anniversaire a été remplacé par l'entretien professionnel conformément à la loi relative à la formation professionnelle du 5 mars 2014.

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

5.3 Actions en faveur de la diversité (SOC69). Certaines entreprises poursuivent leurs propres actions comme la Banque de Luxembourg qui est signataire de la charte de la diversité Lëtzebuerg. À ce titre, la Banque de Luxembourg a participé à la 1^{re} journée de la diversité en informant ses collaborateurs sur les enjeux de la diversité, les actions en cours et celles à mettre en place. Une action a été entreprise par CIC Lyonnaise de Banque avec l'association IMS pour l'égalité des chances et la lutte contre les stéréotypes en tout genre.

5.4 Emploi et insertion des personnes handicapés (SOC70).

Les dispositifs pour favoriser l'insertion des handicapés se traduisent essentiellement par des mesures en faveur des salariés handicapés comme à CIC Lyonnaise de Banque ou à CIC Nord Ouest. Les mesures portent sur la participation à l'acquisition de matériel lié au handicap, l'accompagnement dans les démarches administratives, l'octroi de congés pour ces démarches, la prise en charge et l'agencement du poste de travail, l'aménagement si le handicap l'exige des horaires de travail, l'adaptation des conditions matérielles de la formation professionnelle au handicap.

Certains travaux sont également confiés à des Ésat (Établissements 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 (SOC67) : 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.
- Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (SOC64) : conformément à la loi, le CIC est attentif dans sa politique sociale à la promotion et l'élimination de ces discriminations notamment à travers les actions décrites dans les paragraphes 5.1 à 5.4.
- Élimination du travail forcé ou obligatoire (SOC65) et abolition effective du travail des enfants (SOC66) : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

6. Le dialogue social*

6.1 Des collaborateurs associés à la performance globale du CIC

Les résultats 2014 ont permis de dégager des enveloppes d'intéressement et de participation, versées en 2015. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 19 784 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 89,9 millions d'euros, soit 11,6041 % de la masse salariale 2014, se décomposant en 9,5497 % d'intéressement et 2,0544 % de participation : les salariés ayant fait au moins un versement au PEG ont bénéficié de 14,0 millions d'euros d'abondement.

En 2015 de nouveaux accords d'intéressement et de participation ont été signés. Ils s'appliqueront aux exercices 2015, 2016 et 2017 et présentent des améliorations par rapport aux accords précédents confortant la place qu'occupent la participation et l'intéressement dans la rémunération globale des salariés.

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 Des dispositifs pour optimiser la retraite des collaborateurs

Les collaborateurs du groupe CIC bénéficient, en complément des régimes obligatoires de base de la sécurité sociale et complémentaire Arrco-Agirc, d'un régime de retraite supplémentaire par capitalisation dénommé « CIC Retraite », entièrement financé par l'employeur. Ils ont la possibilité d'effectuer des versements volontaires et d'affecter des droits issus du Compte épargne temps (CET) au dispositif. Chaque année, un décompte des droits est adressé au salarié qui a également la possibilité de consulter son compte sur Internet et de faire des simulations de droits en fonction de sa date de départ.

Un 2^e dispositif permet aux salariés de se constituer un complément de retraite suite à l'accord instaurant le PERCOG qui peut être alimenté par le versement de l'intéressement, la participation, des versements volontaires ou par transfert de droits issus du CET.

6.3 Relations professionnelles et bilan des accords collectifs*

Les accords signés en 2015 (SOC83)

Plusieurs accords ont été signés avec les partenaires sociaux, relevant du périmètre du groupe CM11. Parmi ceux-ci, les différents accords suivants concernent les entités du CIC :

- 16 janvier 2015 : accord sur les salaires (augmentation de 0,8 % avec plancher de 300 €) ;
- 28 janvier 2015 : accord sur le don de jours (don de jours de repos à un parent d'enfant gravement malade) ;
- 21 avril 2015 : avenant 16 à l'accord de PEG CM-CIC (abondement de l'exercice de 825 € en contrepartie d'un versement volontaire de 275 €) ;
- 19 juin 2015 : accord de participation des salariés aux résultats de l'entreprise ;
- 19 juin 2015 : accord relatif à l'intéressement ;
- 2 octobre 2015 : accord sur la durée des mandats des représentants élus du personnel et sur l'organisation des élections ;
- 8 octobre 2015 : avenant n°4 à l'accord sur le statut unique groupe CIC.

Par ailleurs, des accords spécifiques ont été signés au niveau de certaines entités du CIC.

Enfin, conformément aux obligations de la loi de sécurisation de l'emploi, une base de données économiques et sociales sous intranet a été mise à disposition des représentants du personnel des entités françaises du groupe d'au moins 300 salariés

depuis le 14 juin 2014. Cette base de données unique (BDU) qui rassemble des informations relatives aux grandes orientations économiques et sociales des entreprises concernées sera déployée dans les autres entités du groupe CIC de plus de 50 personnes selon le calendrier prévu par la loi.

Accords signés en matière de santé et de sécurité au travail (SOC84)

Présent dans tous les établissements du groupe d'au moins de 50 salariés, un CHSCT contribue à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et l'amélioration des conditions de travail.

En matière de santé, en 2015, l'accord sur le don de jours au sein du groupe CM11 et du CIC prévoit la mise en place d'un fonds commun afin de mutualiser les dons faits par les salariés au niveau du groupe CM11 et du CIC et non seulement, comme le prévoit la loi, la réalisation de dons de jours uniquement entre salariés d'une même entreprise. Ainsi, les salariés qui ont besoin d'un don bénéficient des mêmes possibilités quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Par ailleurs, la possibilité de recours au don a été étendue aux cas de maladie, handicap ou accident d'une particulière gravité du conjoint ou partenaire pacsé.

Des actions préventives sont réalisées régulièrement dans le domaine de la santé comme par exemple des propositions de formation aux urgences, information sur le sommeil, la prévention en cas de fortes chaleurs et canicule...

En matière de sécurité, il n'y pas eu en 2015 d'accords signés. Différents documents sont mis à disposition sur intranet : le livret de sécurité, le référentiel de sécurité et le guide de sécurité du réseau du groupe, « Agir ensemble face aux incivilités (dans la relation clientèle) », « Prévenir tout acte de harcèlement et de violence au travail »...

Des formations incendie sont suivies par tous les collaborateurs (formations en *e-learning* et formations présentielles), des formations évacuation par les chargés d'évacuation des locaux, et des formations de sauveteur secouriste du travail sont proposées.

6.4 Satisfaction des salariés (SOC87)

Les enquêtes de satisfaction réalisées en 2015 concernent l'évaluation des formations effectuées par CM-CIC Formation sur le contenu, le déroulement et la pédagogie (utilisation de l'outil forMetris pour les nouvelles formations, formations animées en externe...), et la qualité des services rendus par des métiers supports au réseau (filiales métiers, plateforme téléphonique, ...).

6.5 Sensibiliser les salariés à la RSE

La sensibilisation des salariés à la RSE en 2015 est présente au niveau du fonctionnement interne des entités (éco-gestes, dématérialisation du bulletin de paie...) et au niveau de deux domaines d'activité : celui de l'ISR et celui de l'investissement responsable.

- **ISR** : dans le cadre de la Semaine de l'ISR et en préparation de la COP21, le CIC en collaboration avec CM-CIC Asset Management a réalisé une animation expliquant en quoi l'ISR est porteur de sens. Cette animation est parue sur le site intranet des collaborateurs.

Les salariés ont accès à une offre d'épargne salariale ISR labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES) et solidaire. Des explications leur sont notamment fournies lors des relevés de compte.

Par ailleurs, dans le cadre des minutes pédagogiques OPCVM, une vidéo sur l'ISR a été réalisée par CM-CIC AM. À disposition des collaborateurs sur intranet, elle décrit la méthode de sélection utilisée par CM-CIC AM, les raisons d'investir dans l'ISR, comment choisir un fonds ISR, les fonds ISR de CM-CIC AM.

- **L'investissement responsable du Capital Développement :** la lettre trimestrielle de CM-CIC Investissement adressée à son environnement professionnel et publiée sur intranet a comporté un supplément, en juin, qui avait pour thème :

« RSE : en faire...et le faire savoir ». Les collaborateurs sont aussi sensibilisés à ces sujets par la diffusion d'informations sur les enjeux ESG dans leur métier.

Par ailleurs, la lettre RSE du groupe Crédit Mutuel contient une veille informative générale et concurrentielle ainsi que la mise en valeur des bonnes pratiques des différentes entités du groupe. Elle fait l'objet d'une publication hebdomadaire et est disponible sur l'intranet du CIC des banques régionales et de certaines filiales.

Certains aspects de la RSE sont par ailleurs très présents dans les métiers du CIC notamment au niveau de la conformité et de la gestion des risques.

II - ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

1 - Impact territorial, économique et social de l'activité du CIC (SOT09)

Le CIC contribue directement et indirectement au développement économique des territoires notamment par son ancrage régional, avec un réseau de 2 015 points de vente répartis sur toute la France, par le soutien durable au développement des entreprises et par le soutien à l'emploi dans les régions.

1.1 Une banque solide permettant une participation active au financement de l'économie

Le ratio de fonds propres *Common Equity Tier 1* du CIC est de 11,7 % sans mesures transitoires au 31 décembre 2015 et celui du groupe CM11 de 15,1 %, un des plus élevés des banques françaises, ce qui facilite le refinancement du groupe.

En 2015, dans un environnement économique à faible croissance, les encours⁽²⁾ des crédits échancés du réseau bancaire ont progressé de 4,6 % dont + 5,1 % pour les crédits habitat, + 4,3 % pour les crédits de consommation et renouvelables et + 3,6 % pour les crédits d'investissement. Dans le cadre de la relance des prêts aux PME, un Prêt Privilège Entreprise est proposé depuis octobre 2014 aux entreprises, professionnels et agriculteurs avec un taux de refinancement spécifique obtenu auprès de la BCE.

De même un partenariat a été signé par le CIC et la Banque Européenne d'Investissement qui permet de financer des projets de PME.

Le CIC s'implique aussi dans le développement des entreprises à l'international en les accompagnant dans leur stratégie (journées d'information sur les pays, missions de conseil et de recherche de partenaires, publication sur Internet d'une lettre d'information bimestrielle, « Latitude Internationale »), en leur proposant des financements adaptés et des règlements internationaux sûrs et efficaces.

1.2 Des offres de financement et des initiatives pour développer l'entrepreneuriat

1.2.1 Le CIC soutient les créateurs d'entreprises, les auto-entrepreneurs et repreneurs d'entreprises. Plusieurs dispositifs pour la création/reprise d'entreprise existent depuis quelques années au CIC. C'est le cas de l'offre CréaCIC qui propose des solutions spécifiques de financement, des partenariats avec BpiFrance (renouvelé en 2015 pour le financement des TPE et élargi aux PME), les réseaux Initiative France et France Active, la Siagi...

Fin 2015, le partenariat entre le CIC Sud-Ouest et l'Adie a par ailleurs été étendu au CIC et aux autres banques régionales. Le CIC s'est engagé auprès des entrepreneurs innovants en proposant le Prêt Entreprise Innovante avec une franchise de remboursement allant jusqu'à 2 ans afin de laisser au projet le temps de réussir. À ces solutions de financement, s'ajoutent une offre de protection sociale, de banque au quotidien, de produits technologiques, un accompagnement constant grâce à un réseau de chargés d'affaires formés à la création ou à la reprise d'entreprise.

Des partenariats ont été signés avec plusieurs réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise comme : l'Agence pour la création des entreprises, l'Union des auto-entrepreneurs (UAE), l'Institut du créateur repreneur du BTP, Mon entreprise auto (dispositif du Conseil national des professions de l'automobile pour accompagner les projets de cession, de création ou de reprise d'entreprises de l'automobile), ou de délivrer des prêts d'honneur (Initiative France,...).

Un espace Création d'entreprise sur cic.fr présente ce dispositif et met à disposition des informations pratiques (guide du créateur d'entreprise, Mémo du futur franchisé, la Charte création d'entreprise,...) et une boîte à outils

(2) Encours fin de mois.

(modèle de plan de financement, de budget mensuel de trésorerie,...).

Les auto-entrepreneurs disposent également d'un espace qui leur est dédié sur cic.fr.

Des actions de soutien auprès des incubateurs d'entreprises et des structures d'accompagnement de projet de création d'entreprises sont aussi menées. Ainsi CM-CIC Innovation soutient le projet *Big Booster* de la Fondation pour l'université de Lyon dont l'objectif est d'accompagner des *start-up* innovantes dans les domaines de la santé, du numérique, de l'environnement ou du développement durable dans leur développement à l'international.

1.2.2 Le CIC encourage les initiatives entrepreneuriales par le lancement en septembre 2014 de l'espace d'échange et d'informations « *Entrepreneons.fr* ». Le CIC engage le dialogue sur Internet avec les solutions à apporter à des problèmes concrets rencontrés par les entrepreneurs au quotidien.

Banque de plus de 40 % des ETI, le CIC est aussi partenaire du premier cycle des « *Rencontres des entreprises de long terme* » initiées fin 2014 et organisées par le groupe Express-Roularta et d'autres partenaires comme l'Asmep-Eti (Association des moyennes entreprises patrimoniales et des entreprises de taille intermédiaire, FBN France (*Family Business Network France*)). Ces rencontres se sont poursuivies en 2015. Au total 5 rencontres ont eu lieu, organisées conjointement avec chacune des directions générales des banques régionales. Elles ont été l'occasion pour les dirigeants de PME et ETI familiales d'échanger sur les meilleures pratiques et de partager les outils et les expériences. Le CIC a poursuivi en 2015 sa participation à « *La lettre de l'entreprise familiale* ».

1.2.3 Une banque qui soutient le développement des PME sur le long terme

En 2015, l'offre de crédits a évolué avec le lancement notamment pour les clients n'ayant pas accès aux marchés obligataires de disposer de financements de même type, *in fine*, en quasi-fonds propres : Premium.

CM-CIC Investissement et ses filiales sont présents sur l'ensemble du territoire national via six implantations de proximité (Paris, Lyon, Nantes, Lille, Strasbourg et Bordeaux). Elles accompagnent les entreprises du réseau dans la durée, à toutes les étapes de leur développement : prise de participation minoritaire en capital risque technologique, montages de transmission majoritaire (LBO), capital-développement ou conseil en fusions acquisitions. Elles opèrent notamment dans la gestion de FIP (Fonds d'Investissement de Proximité) et de FCPI (Fonds Communs de Placement dans l'Innovation). En complément de l'offre groupe, deux fonds externes (un FCPI investi dans des sociétés innovantes non cotées et un FIP dédié aux PME régionales non cotées exerçant leur activité dans les régions Aquitaine, Midi-Pyrénées, Languedoc-Roussillon et Poitou-Charentes) ont été proposés aux clients en 2015. Au 31 décembre 2015, les capitaux gérés par les entités consolidées de cette activité ont été maintenus à 2,4 milliards d'euros dont 2,1 milliards de fonds propres et près de 435 participations. Et depuis cette année, le CIC propose l'offre « *CM-CIC Transactions PME* » qui permet d'accompagner les dirigeants actionnaires souhaitant céder leur entreprise *small cap*.

1.2.4 Le CIC favorise l'investissement durable de ses clients dans les PME et ETI. Le CIC propose depuis 2014 deux

De gauche à droite
M. Daniel Baal,
Directeur général
adjoint du CIC,
M^{me} Catherine Barbaroux,
Présidente de l'Adie
M. Alain Fradin,
Directeur général du CIC,
M. Nicolas Théry
Président du CIC
Signature convention
CIC-Adie, 7 décembre 2015.
Crédit photo : Nicola Gleichauf.



OPCVM (Union PME ETI Action et Union PME ETI Diversifié) éligibles au PEA-PME qui complètent l'offre de fonds « *mid & small caps* » : Union Mid Cap et Union Entrepreneurs. La Banque Transatlantique propose aussi un fond éligible au PEA-PME (Brongniart PME diversifié).

1.3 Faciliter l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle

Pour chaque étape importante de la vie d'un jeune (apprentissage, études supérieures en France ou à l'étranger, permis de conduire, première installation, premier emploi, création d'entreprises...), le CIC propose des solutions sur mesure : prêts à des conditions privilégiées, financement et assurance pour un premier emménagement dont une assurance prenant en compte la colocation, les aides pour la recherche d'un premier emploi, les conseils et outils pour la gestion de son argent après l'obtention de ce dernier, l'accompagnement lors d'une création d'activité.

Le CIC agit concrètement pour favoriser l'entrée des jeunes dans la vie active avec l'offre "Objectif Premier Emploi" qui propose la banque gratuite pendant un an, une franchise sur le prêt permis de conduire, un taux attractif sur le prêt jeune, une formule téléphonie adaptée.

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

1.4 Une banque présente auprès des associations (SOT40)

Le nombre de clients d'organisations à but non lucratif (OBNL) dans le réseau bancaire est en croissance de 15,1 % en 2015 par rapport à 2014 à 92 045.

Le CIC propose notamment une offre de gestion des dons pour les associations (Dynaflux Global'Collect) qui permet de déléguer jusqu'à l'intégralité de la chaîne des dons, de l'appel aux donateurs à la réception des enveloppes, de l'encaissement des chèques à l'édition des reçus, de l'intégration des dons à l'enrichissement des fichiers.

Il propose également un Pack Associations qui permet aux associations de proximité de proposer aux adhérents de régler par carte bancaire même sans avoir de site Internet. Des produits de financement adaptés à leurs besoins et de placement sont aussi proposés y compris en crédit-bail.

Certaines associations bénéficient aussi du Livret et de la Carte d'épargne pour les autres que propose le CIC à la clientèle (cf. paragraphe 3.3).

L'engagement du CIC se traduit aussi par des partenariats avec les associations dans divers domaines (cf. chapitre Un acteur dans la vie culturelle et sociale).

2 - Une offre de produits et services responsables

2.1 La promotion de l'Investissement Socialement Responsable (ISR) (SOT28),

au travers de réunions de clients des banques régionales animées par les centres de métiers du groupe. À l'occasion du Forum de la gestion institutionnelle en mars dernier, CM-CIC Asset Management a participé à l'atelier « Une démarche ISR permet-elle de réduire les risques de long terme et comment ? ». Lors de la semaine de l'ISR, CM-CIC Asset Management a organisé une web conférence avec pour thème « l'ISR : pour investir

autrement » pour les clients institutionnels et les chargés de clientèle grand public du réseau, avec pour objectif de faire connaître l'ISR, de présenter les différentes approches ISR et ses caractéristiques de l'ISR par rapport aux investissements « classiques ». Le film réalisé pour la promotion de la semaine de l'ISR évoqué en 6.4 du volet social a été mis à disposition des clients sur les sites Internet des banques CIC.

CM-CIC Asset Management a également participé aux premières rencontres ISR et Performance lancées par Option Finance et Funds magazine sur le thème : « Produits : quelle exigence ? quel rendement ? ». Par ailleurs, lors d'une conférence aux Invalides, CM-CIC AM a présenté son premier fonds vert CM-CIC Objectif Environnement.

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

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

CM-CIC AM est :

- membre du FIR (Forum pour l'Investissement Responsable) depuis 2004, de l'EuroSIF (Association européenne des FIR) ;
- membre du programme eau de CDP (ex *Carbon Disclosure Project*) depuis 2010, associé à son programme carbone depuis 2011 et à son programme forêts depuis 2013 ;
- et depuis 2011 de l'ICGN (*International Corporate Governance Network*) ;
- a adhéré au code de transparence AFG-FIR depuis sa création ;
- membre de l'initiative *Green Bonds Principles* depuis cette année,
- signataire des PRI (Principes pour l'Investissement Responsable) depuis 2012,
- et de l'appel de Paris pour le climat depuis décembre 2015 dans le cadre de la COP21.

L'offre de CM-CIC AM se décline en 2 gammes ISR :

- les fonds ISR « *best in class* » labellisés par Novethic : CM-CIC Objectif Environnement, CM-CIC Obli ISR, CM-CIC Moné ISR destinés aux investisseurs privés et aux institutionnels ;
- la gamme de fonds ISR inter-entreprises « Social Active », créée par CM-CIC AM et CM-CIC Épargne salariale, labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES).
- des fonds ISR dédiés sont aussi proposés.

L'encours ISR géré par CM-CIC AM avec le label Novethic s'élève au 31 décembre 2015 à 147 millions d'euros et celui géré avec le label CIES à près de 466 millions d'euros.

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

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

2.2 L'investissement responsable : un engagement du pôle de haut de bilan

En 2015, CM-CIC Investissement et ses filiales ont signé la charte d'engagements des investisseurs pour la croissance. Les entreprises signataires de cette charte s'engagent ainsi, au-delà des règles déjà fixées dans le code déontologie de la profession, du cadre réglementaire défini par l'AMF en terme d'enjeux économiques, sociaux et humains, environnementaux et de bonne gouvernance. Par ailleurs, CM-CIC Investissement SCR est actionnaire de l'agence Lucie qui délivre son label RSE basé sur la norme ISO 26000 aux organisations.

2.3 L'épargne solidaire encouragée

Pour la 5^e année consécutive, le Livret d'épargne pour les autres a reçu en 2015 le label solidaire Finansol. 50, 75 ou 100 % des intérêts annuels sont reversés sous forme de don à 1 à 4 associations partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes et depuis fin 2015 l'Unicef initiative), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme), ou la recherche médicale (Institut Curie).

La Carte pour les autres permet de reverser aux partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte. Grâce aux dons collectés tout au long de l'année 2014 avec ces 2 produits solidaires et, malgré la baisse des taux d'intérêt sur les livrets, le montant reversé par le CIC aux associations partenaires a encore progressé de 6 % par rapport à 2014.

Le CIC propose aussi un fonds de partage pour soutenir l'emploi : CM-CIC France Emploi (labellisé Finansol) dont la moitié du résultat fait l'objet d'un don à l'association France Active. France Active accompagne et finance les entreprises solidaires qui créent ou consolident des emplois ou bien encore les personnes en difficulté d'emploi qui créent leur entreprise. Parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Sociale Active » labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), 4 FCPE sont solidaires (obli solidaire, équilibre solidaire, tempéré solidaire, dynamique solidaire).

Par ailleurs et depuis 2010, la Banque de Luxembourg a lancé 3 fonds de microfinance. Un 4^e a été lancé en 2014, « Capital Gestion - Impact Investing ». Elle a accueilli en avril 2015, dans

le cadre du Midi de la microfinance, une conférence intitulée : « La microfinance et le changement climatique ».

2.4 Assurance : La promotion de la conduite écoresponsable

En matière d'assurance auto, les personnes adoptant un comportement écologique bénéficient d'offres attractives : réduction tarifaire si le véhicule parcourt moins de 6 000 km par an, si l'assuré accepte que la voiture soit réparée avec des pièces de carrosserie d'occasion, si le conducteur de moins de 28 ans suit un stage de conduite, extension de la garantie dommages corporels du conducteur s'il utilise d'autres moyens de transport terrestres plutôt que sa voiture. S'il s'agit d'un véhicule électrique, la batterie et le câble de rechargement sont également couverts au titre des garanties du contrat.

La prudence est aussi reconnue car les jeunes conducteurs bénéficient de conditions préférentielles s'ils ont obtenu le permis par la conduite accompagnée ou s'ils participent à un stage « J Prévention » afin d'acquérir les bons réflexes de conduite.

2.5 Accompagner les personnes fragiles (SOT39)

Le CIC a implémenté les mesures réglementaires issues de la Loi bancaire du 25 juillet 2013 et de la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, entrée en vigueur le 13 novembre 2015, destinées à détecter et à accompagner les personnes physiques, n'agissant pas à titre professionnel, en situation de fragilité financière :

- en proposant depuis octobre 2014, l'offre destinée à limiter les frais d'incidents (sous la dénomination commerciale « Service Accueil) aux clients détectés comme fragiles ; fin du 1^{er} trimestre 2016, ce process sera intégré dans l'applicatif de conformité COMPLY et ce faisant, entièrement automatisée ;
- en plafonnant la commission d'intervention pour les clients fragiles et les clients équipés des Services Bancaires de Base (droit au compte) ;
- en présentant l'offre Service Accueil dans la convention tarifaire du marché des particuliers ;
- en outre, COMPLY assurera la mise en place et la gestion d'un rendez-vous annuel des clients équipés des Services Bancaires de Base et des clients fragiles *stricto sensu*,
- en déployant courant 2016 un module d'autoformation Athéna dédié aux tiers fragiles pour assurer la formation des collaborateurs.

En ce qui concerne les assurances et depuis le 1^{er} juillet 2015, les personnes ayant droit à l'ACS (Aide pour une complémentaire santé) doivent choisir leur contrat santé parmi les 10 sélectionnés par les pouvoirs publics pour leur prix et le niveau des garanties proposées. Le contrat santé « Complémentaire Santé ACS » proposé par le CIC fait partie des contrats retenus. Enfin, le CIC se conforme à la convention « Aeras » (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé) conçue pour faciliter l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé. Cette convention a été révisée le 2 septembre 2015 et instaure un droit à l'oubli qui doit permettre aux personnes ayant présenté une pathologie cancéreuse d'être dispensées, dans certaines conditions, de déclarer leur ancienne maladie au moment de demander une assurance pour un prêt, sans surprime, ni exclusion de garantie. Une offre d'assurance dépendance existe aussi.

2.6 Aider à la gestion de son budget

L'application « Alertes CIC » peut aider à mieux maîtriser son budget par la réception de messages d'alertes par *e-mail* ou SMS relatifs au(x) compte(s) (solde, mouvements...), aux opérations de paiement, aux instruments de paiement (encours de carte bancaire,...) dont la fréquence de réception, les seuils et le sens de déclenchement sont à paramétrer par le client. Le CIC propose également, après étude, de regrouper plusieurs crédits existants en un seul, ce qui en facilite le suivi avec une seule mensualité et un seul interlocuteur. Une fonction Budget proposant aux clients une vision synthétique et graphique des dépenses et des revenus a aussi été intégrée en 2015 dans la nouvelle version des applications Banque à Distance sur smartphones.

3 - Le financement de projets à caractère environnemental

3.1 Des produits spécifiques (SOT59)

Concernant l'immobilier, en dehors des Éco-prêts à taux zéro pour certains travaux spécifiques d'amélioration de la performance énergétique d'un logement dans des bâtiments anciens, sont proposés des prêts développement durable long terme (encours : 5 millions d'euros), et court terme (encours : 10,8 millions d'euros) pour les travaux bénéficiant du crédit d'impôt dans les bâtiments achevés depuis plus de 2 ans.

À ces 3 produits existants s'ajoute le Prêt Éco Énergie de la région Alsace dont le partenariat a été signé au 2^e semestre 2014. De plus, le CIC propose une assurance habitation qui couvre les installations en énergie renouvelable (pompes à chaleur, géothermie, aérothermie, panneaux solaires photovoltaïques,...) et les biens sur lesquels elles sont installées. Il est aussi prévu une responsabilité civile production électricité en cas de revente d'électricité dès lors que des panneaux photovoltaïques sont déclarés.

Concernant les véhicules, des offres sont proposées par CM-CIC Bail pour le financement de véhicules électriques et de transports collectifs (le nombre de financements en crédit-bail pour l'acquisition de véhicules électriques au 31 décembre 2015 est supérieur de 9 % à celui du 31 décembre 2014 et celui des transports collectifs de 4,1 %). Un dossier sur les véhicules propres est disponible sur le site Internet de CM-CIC Bail. Il attire l'attention sur les solutions alternatives aux véhicules essence ou diesel compte tenu des enjeux environnementaux et de l'évolution de la législation.

3.2 Le financement de programmes ou « grands projets » (SOT60)

En régions, les projets financés en 2015 concernent essentiellement des parcs photovoltaïques, des équipements utilisant des énergies renouvelables et d'autres travaux d'économie d'énergie. Ainsi CIC Est a participé à la mise en place de 33 unités de méthanisation permettant de produire près de 120 000 MWh par an. Le groupe CIC a participé également à des projets plus importants en France et à l'étranger dans différents domaines (cf. paragraphe 6).

3.3 L'investissement

CM-CIC Investissement et ses filiales en investissant également dans des entreprises dont les produits sont respectueux de l'environnement comme des biomasses, participent aussi au développement des projets.

4 - Le financement de projets à caractère social (SOT72)

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

5 - La gestion des risques (SOT88)

Le CIC est conscient des impacts sociaux et environnementaux des activités des entreprises bénéficiaires de ses concours.

5.1 Les financements de projets

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, a fait l'objet d'une analyse plus formalisée par la direction concernée et d'un *reporting* annuel.

En 2015, le département financement de projet du CIC a financé 23 projets dont 9 dans les énergies renouvelables (2 parcs solaires aux USA et 2 en France, 1 parc éolien en France, 1 en Australie, 3 au Canada), 3 projets d'infrastructure télécom en Belgique, Pays-Bas et Royaume-Uni, plusieurs autres projets d'infrastructures tels un tunnel autoroutier traversant la ville de Melbourne d'est en ouest, un réseau autoroutier en France, un réseau de chauffage sur la commune de Levallois-Perret, un projet d'extension d'une usine de dessalement à Oman, le refinancement d'un groupe spécialisé dans le stockage et transport d'hydrocarbures dans le nord de la France. Enfin, dans le domaine des ressources naturelles, 2 projets de terminal LNG aux USA.

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

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

Les 23 projets sont ainsi répartis en catégorie B : 18 ; catégorie C : 5.

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, etc.) 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 interne du département est de se concentrer sur les secteurs qu'il connaît bien et dont l'utilité collective est fondée sur la satisfaction de besoins de base (approvisionnement ou production d'énergie, de moyens de communication, télécommunication, 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 Équateur). Quand le département 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 les Principes Équateur ou de multilatéraux.

Dans chacun de ces projets l'impact social et environnemental est non seulement pris en compte dès la sélection de l'opération mais également suivi tout au long de la vie du projet (par exemple : obligation de suivi de la phase construction et de son impact environnemental par un ingénieur indépendant si la taille du projet le justifie; obligation contractuelle de l'emprunteur de respect des normes et de leur évolution au fil de la vie du projet).

5.2 Les politiques sectorielles

Au 31 décembre 2015, des politiques sectorielles applicables à toutes les entités du groupe CM11 et portant sur la défense, l'énergie nucléaire civile, le secteur minier et les centrales thermiques à charbon, l'activité banque privée ont été élaborées. Des séances de sensibilisation ont eu lieu en 2015 organisée par le contrôle interne de la banque de financement auprès de ses collaborateurs. Ces politiques sont d'ores et déjà déployées pour les financements des nouveaux projets et prises en compte lors du passage en comité de crédit des financements de projets et aux financements internationaux de la direction des activités internationales. Cette procédure est en cours de déploiement pour les grands comptes.

5.3 L'intégration de critères ESG dans la politique d'investissement

En 2015, CM-CIC Investissement a élaboré un questionnaire afin d'évaluer la politique en matière de responsabilité sociale et environnementale des entreprises de son portefeuille (dont le chiffre d'affaires est supérieur à 30 millions d'euros et le taux de détention supérieur à 10 % du capital).

6 - Une relation soucieuse du respect du client

6.1 Le souci d'un service de qualité (SOT73)

La construction d'une relation de confiance pérenne entre le CIC et ses clients est au cœur de la stratégie du groupe. Cette relation est fondée sur la qualité des produits et services, des conseils et un accompagnement de qualité. Le conseiller est au centre de la relation avec le client.

Pour améliorer constamment cette qualité, des actions sont menées à différents niveaux :

6.1.1 L'Accueil, l'écoute, la précision du diagnostic, la pertinence des offres proposées grâce au programme de formation.

Par ailleurs, les chargés de clientèle ne perçoivent pas de commissions sur les ventes des produits qu'ils proposent, ce qui contribue à une vision plus objective de leur part.

6.1.2 L'innovation comme CIC Auto (offre complète permettant d'optimiser le budget auto des clients en intégrant l'achat, le financement, l'assurance et l'entretien) ou la poursuite du développement de nouveaux services monétiques : Fivory (solution de « shopping connecté ») permet de payer avec son smartphone sur internet, mais aussi chez les commerçants, de bénéficier de programmes de fidélité et d'offres personnalisées), Fid et Moi fait bénéficiaire en temps réel les clients de petits commerçants d'offres dédiées grâce à la reconnaissance de leur carte bancaire par le terminal de paiement du magasin, Monetico Mobile permet d'accepter en toute sécurité des paiements en mobilité grâce au nouveau lecteur de cartes bancaires couplé avec le smartphone ou à la tablette du commerçant...

6.1.3 La mise à disposition d'outils permettant une approche efficiente comme le nouveau diagnostic patrimonial, des gains de temps en simplifiant les tâches intermédiaires des chargés de clientèle.

6.1.4 La proximité physique et technologique avec les clients.

Par son réseau bancaire de 2 015 agences dont 1 713 en région, le CIC est une banque de proximité au service de l'économie réelle. Il s'adapte aux nouveaux modes de vie de plus en plus connectés : la rencontre du chargé de clientèle en face à face et les différents canaux de contacts (téléphonie, Web, messagerie) sont devenus complémentaires. La pratique d'échanges via une messagerie sécurisée (offrant un niveau de confidentialité optimal) et la prise de rendez-vous directement à l'initiative du client sont des fonctionnalités appréciées et efficaces. La mise à disposition de l'application de banque à distance sur les différentes plates-formes de smartphones et tablettes, ainsi que sur automates sert largement ces fonctionnalités.

La poursuite de la généralisation de la gestion électronique des documents (GED) permet au client, via le service Internet Filbanque, de disposer à tout moment de ses divers contrats, relevés de compte... en ligne (avec conservation pendant 10 ans). Cela rend les consultations plus aisées tout en contribuant à l'effort de limitation de la consommation de papier. Un coffre-fort électronique permet de stocker les documents en toute confidentialité et sécurité. Le CIC propose aussi aux clients particuliers le service e-Retrait qui permet aux détenteurs d'un contrat de banque à distance de retirer de l'argent en cas d'oubli ou de dysfonctionnement de leur carte. Une carte virtuelle à usage unique leur permet d'effectuer un retrait partout en France dans les distributeurs du CIC et du Crédit Mutuel gérés par Euro Information.

De nouveaux applicatifs sont également déployés dans les assurances. Le client peut désormais déclarer son sinistre directement sur son smartphone. La proximité se traduit par une réactivité après les sinistres. Ainsi, après les intempéries à Montauban et dans les Alpes-Maritimes des collaborateurs des ACM ont été rapidement présents sur place pour faire un 1^{er} bilan et verser des acomptes aux sinistrés. Un dispositif exceptionnel de soutien et d'assistance aux victimes des attentats du 13 novembre et à leurs proches a également été mis en place.

6.1.5 La mesure de la qualité. Des enquêtes externes sont menées régulièrement afin de mesurer la satisfaction des clients (baromètres). En 2015, dans le cadre de la démarche qualité, des enquêtes de satisfaction ont été généralisées auprès des nouveaux clients particuliers et professionnels. Au niveau des entreprises, CM-CIC Aidexport, filiale du CIC, qui accompagne les entreprises dans leur développement à l'international, a reconduit son enquête qualité interrogeant les clients mais également les commerciaux de l'international et de l'entreprise. Une enquête de satisfaction sur la téléphonie mobile a également été réalisée. Le CIC a aussi participé à une étude de satisfaction auprès des entreprises lancée par plusieurs banques et réalisée par TNS Sofres. Le CIC figure désormais en 2^e position du classement des banques françaises, en progression d'un rang, dans le baromètre Posternak-Ifop de l'image des entreprises françaises. Le CIC fait aussi partie des banques offrant la meilleure qualité de service pour les banques de réseau selon l'étude réalisée par le comparateur bancaire Choisir-ma-banque.com. Par ailleurs, certaines prestations effectuées par des filiales ou des centres de métier bénéficient de la certification ISO 9001. C'est le cas de CM-CIC Épargne Salariale dont la certification a été renouvelée en 2015.

6.2 La médiation (SOT74 à SOT78)

Le médiateur du CIC peut être saisi par la clientèle pour examiner tout litige relevant de sa compétence et donner un avis qui fait autorité. Des travaux ont été entrepris fin 2015 pour préparer la mise en œuvre de la directive européenne RELC - règlement extrajudiciaire des litiges de consommation applicable au 1^{er} janvier 2016.

En 2015, 1 517⁽³⁾ demandes (+ 8 % par rapport à 2014) lui ont été adressées dont 69 % relevaient de son domaine d'intervention. 73 % des réponses ont été faites dans un délai inférieur à un mois et environ 59 % d'entre elles étaient favorables au client, partiellement ou totalement.

6.3 La loyauté des pratiques (SOT79)

Le CIC est filiale du Crédit Mutuel dont le modèle de développement est fondé sur les valeurs de solidarité, proximité et responsabilité sociale.

6.3.1 Actions engagées pour prévenir la corruption

Le CIC applique les dispositions du code de déontologie commun au groupe CM11. 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.

Ce code est complété par des dispositions relatives à la lutte contre la corruption ainsi que par des 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 toute relation dont l'identité ou les activités seraient mal cernées ;
- exercer une vigilance proportionnelle à ces risques, fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, sur l'origine des fonds déposés et/ou sur les flux qui lui sont confiés afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre le blanchiment par des actions régulières de formation et de sensibilisation.

Le CIC ne dispose pas d'implantation dans les États ou territoires dits « non coopératifs », dont la liste est régulièrement publiée par le gouvernement français. 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. Le groupe sensibilise régulièrement ses collaborateurs sur les sujets liés à la protection de la clientèle, en particulier fragile financièrement.

6.3.2 Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs (SOT80)

- **En matière de santé**, par son activité bancassurance, le CIC propose des produits d'assurance santé, prévoyance, de dépendance individuels pour les particuliers, les travailleurs non salariés et collectifs pour les entreprises. La mise en place obligatoire d'une complémentaire santé pour tous les salariés du privé au 1^{er} janvier 2016, sous réserve des éventuelles dispenses d'affiliation, s'est traduit, en complément d'une offre modulable pour les entreprises, par la mise à disposition de 2 offres complémentaires « Intégral'santé ». Cette offre complémentaire vise à garantir une continuité de services

(3) Périmètre banques et Banque Transatlantique et CM-CIC Épargne Salariale.

aux assurés, les garanties liées au nouveau régime s'avérant souvent insuffisantes pour le salarié et sa famille. Des services dédiés complètent ces offres. La carte Avance Santé permet aux assurés de régler leurs frais de santé sans en faire l'avance. Le CIC propose, en outre, un service de téléassistance intitulé « Senior Assistance CIC » pour favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes isolées ou fragilisées.

- **En matière de sécurité**, en dehors de l'offre Protection Vol (protection des biens et des personnes), des moyens importants sont déployés pour lutter contre la fraude et renforcer la sécurité notamment sur Internet et sur les mobiles. Des dossiers d'informations résumant les bonnes pratiques et les actions à effectuer sont mis à disposition sur la page d'accueil des sites CIC pour les clients. Des dispositifs de sécurisation des opérations bancaires internet Web sont proposés (Safetrans, certificat K-sign, carte de clé personnelle, code de confirmation envoyé par sms ou service vocal interactif, confirmation mobile) pour que le client s'authentifie aux services de banque à distance du CIC et puisse effectuer des opérations sensibles. En 2015, un nouvel applicatif intitulé « PROGEO » a été déployé pour protéger les clients porteurs de carte et voyageant hors de l'Europe de la fraude par contrefaçon de leur carte. Une veille permanente est menée par Euro Information, filiale informatique du groupe CM11 contre les pratiques délinquantes en matière de services bancaires à distance. L'approche sécurité des données privées clients / traitements conformes est faite sous le suivi des règles de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Les collaborateurs sont aussi sensibilisés aux fraudes les plus courantes (notes sur Intranet, formations) et aux règles déontologiques applicables notamment en matière d'utilisation des outils informatiques et de messagerie.

7 - Sous-traitance et fournisseurs (SOT81)

La politique d'achat passe en grande partie par les centres de métiers fournisseurs du groupe CM11 comme Euro Information, Sofedis, CM-CIC Services.

Pour exemple, l'intégration de critères RSE dans les relations de CM-CIC Services Moyens Généraux avec ses fournisseurs se matérialise par :

- la prise en compte dans la rédaction du cahier des charges pour un appel d'offres des obligations de vigilance et de la politique RSE de l'entreprise ;
- l'existence de grilles de dépouillement des réponses aux appels d'offre qui fixent par nature d'activité (ménage, recyclage, accueil) le poids des réponses des entreprises sur les aspects environnementaux et sociaux dans la cotation générale ;
- l'intégration dans l'ordre du jour des revues de compte du suivi et du contrôle des aspects sociaux selon le code du travail (notamment dans le cadre de la lutte du travail dissimulé) ;
- l'inclusion de paragraphes *ad hoc* sur les aspects RSE dans les contrats type,
- l'obligation annuelle pour tous les responsables de la filière Moyens généraux ayant un pouvoir de décision en matière de fournisseurs, de déclaration de cadeaux dès le premier euro.

Concernant Euro Information, le circuit achat fournisseur est un process suivi dans le cadre du Système de management de la qualité. Ce système global qualité a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par la norme ISO 9001 : 2008. Les achats respectent les règles groupe en matière de signatures de contrats notamment la charte de déontologie et les clauses obligatoires contractuelles. Certains fournisseurs essentiels et sensibles sont suivis plus particulièrement. Afin de connaître la politique RSE des fournisseurs, le service achat demande à ces derniers leur rapport RSE.

Enfin, conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiements et des services d'investissement soumis au contrôle de l'ACPR, les activités externalisées sont soumises à un système de contrôle qui est renforcé dans le cas de prestations de services ou d'autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes.



III – UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE

8 - Mécénat, partenariats (SOT57)

8.1 L'accompagnement à long terme de projets culturels et de préservation du patrimoine (SOT55)

Depuis 12 ans, le CIC est grand partenaire de l'Hôtel national des Invalides (musée de l'Armée). En 2015, il a associé son nom à deux expositions temporaires:

- « Churchill - De Gaulle » à l'occasion du 70^e anniversaire de la fin de la seconde guerre mondiale et du 50^e anniversaire de la mort de Churchill. Objets, discours, ainsi que documents d'archives, exceptionnellement présentés pour la première fois, montrent l'évolution des relations de ces deux grandes figures aux destins croisés.
- « Chevaliers et Bombardés. D'Azincourt à Marignan, 1415-1515 » à l'occasion du 500^e anniversaire de la célèbre bataille de Marignan. Elle décrit, à travers ces 2 batailles l'évolution de l'art de la guerre, des équipements et des institutions militaires avec la fin de l'armée féodale et le commencement d'une armée moderne. Le CIC soutient activement les actions patrimoniales (travaux de restauration) et culturelles (concerts, saisons musicales) et s'est récemment engagé à accompagner toutes les expositions temporaires jusqu'à fin 2018.

Le CIC est également partenaire fondateur du Festival de Pâques d'Aix en Provence qui a atteint une notoriété internationale et a un fort impact économique local. Autre preuve de la volonté de soutenir les artistes et la culture, le CIC s'investit aussi dans la promotion de la culture française et le rayonnement de la France à l'étranger au travers des actions de la Banque Transatlantique, mécène et membre fondateur de la Fondation Alliance Française.

8.2 Le soutien aux jeunes artistes

Le CIC soutient les « Victoires de la musique classique » et aide ainsi les jeunes lauréats à accéder à la notoriété. Il donne l'occasion à ces nouveaux talents de se produire à l'Hôtel national des Invalides et sur de nombreuses scènes en France. Le CIC aide non seulement les nouveaux talents à se produire dans les concerts et les festivals mais aussi à se faire entendre grâce à des instruments de qualité. En 2005, il a acquis un violoncelle de Francesco Goffriller fabriqué en 1737 qu'il a mis à la disposition d'Ophélie Gaillard et en conclusion du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence, le CIC offre un instrument spécialement conçu par le luthier Pierre Barthel (1 violoncelle en 2015).

De même CIC Sud Ouest soutient le prix Mezzanine Sud en faveur de la création contemporaine du grand Sud-Ouest et qui s'adresse à des artistes de moins de 35 ans. Les lauréats participent à l'exposition annuelle « Mezzanine Sud » au musée d'art contemporain de Toulouse (espace Mezzanine Sud des Abattoirs). Ils bénéficient d'un soutien technique des Abattoirs pour la réalisation de l'exposition et d'un budget de production. CIC Nord Ouest a poursuivi en 2015 son mécénat avec la Fondation Royaumont qui prépare et accompagne de jeunes artistes en début de carrière en leur proposant un complément de formation spécialisée et en favorisant leur insertion professionnelle par la production de concerts à Royaumont et hors-les-murs. La banque a apporté son soutien au concert « Le Voyage d'hiver » de Schubert.

8.3 Un mécénat présent sur tout le territoire

Principaux projets culturels régionaux financés en 2015	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Beaux-Arts		
« Siècle, aux origines de la Renaissance »	Musée des Beaux-Arts de Rouen	CIC Nord Ouest
Marc Chagall : Les Sources de la Musique	Roubaix La Piscine Musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
« Rêveries italiennes, Antoins Watteau et les paysagistes français au XVIII ^e siècle »	Musée des Beaux-Arts de Valenciennes	CIC Nord Ouest
Projets scientifiques et culturels du musée	Musée de Pont-Aven	CIC Ouest
« L'École de Nancy face aux questions politiques et sociales de son temps »	Musée de l'École de Nancy / Musée des Beaux Arts	CIC Est
Musée des Beaux-Arts de Lyon	Club du musée Saint-Pierre	CIC Lyonnaise de Banque
Musique		
Projets musicaux	Arpège et Orchestre National de Lille	CIC Nord Ouest
Idomeneo -Mozart, Madame Butterfly - Puccini	Opéra de Lille	CIC Nord Ouest
Projets musicaux	Opéra National du Rhin de Strasbourg	CIC Est
Festival de musique de Besançon Franche-Comté	Festival de musique	CIC Est
Festival international de Colmar	Office de tourisme de Colmar - Ville de Colmar	CIC Est
Soutien aux actions menées par l'Opéra de Lyon en faveur du grand public	Opéra de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Festival International d'Art Lyrique d'Aix en Provence	Association pour le Festival d'Aix en Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Concerts classiques à des fins sociales, culturelles et pédagogiques	La Folle Journée de Nantes	CIC Ouest
Concerts de musique bretonne	Bagdad Kemper	CIC Ouest
Financement de certains projets de l'Opéra national de Bordeaux	Arpeggio Association pour le Rayonnement de l'Opéra National de Bordeaux	CIC Sud Ouest
Festival de musique à Maguelone	Les amis du Festival de Maguelone	CIC Sud Ouest
Off Beat Jazz Festival de Bâle	Off Beat Jazz Festival	CIC Suisse
Initiatives pour permettre l'accès à la musique aux personnes fragiles socialement, malades, handicapées, personnes âgées, ...	Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre	Banque de Luxembourg
Théâtre		
Théâtre Impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Histoire		
Festival « Les Rendez-vous de l'histoire » à Blois - Cycle de rencontres « L'Économie aux Rendez-vous de l'histoire »	Centre Européen de la Promotion de l'Histoire	CIC Ouest
Publication du livre « Des fibres et des hommes, promenade au cœur des collections textiles »	Association PROSCITEC Patrimoines et Mémoires des Métiers	CIC Nord Ouest
Événements culturels sur les thèmes de l'architecture, de l'ingénierie, de l'urbanisme et de l'histoire de l'architecture et du patrimoine ainsi que d'autres disciplines impliquées dans l'acte de construire	Luxembourg Center for Architecture	Banque de Luxembourg
Sauvegarde, restauration et mise en valeur de la maison du gardien de l'île du Nohic (commune de Plouhinec)	Fondation du Patrimoine Bretagne	CIC Ouest
Préservation, restauration et promotion de l'héritage architectural et culturel français	French Heritage Society	Banque Transatlantique
Cinéma		
Festival « Cinéma, Sport et Littérature »	Institut Lumière	CIC Lyonnaise de Banque
Sport		
Course cycliste	Les 4 jours CIC Bretagne de Plouay	CIC Ouest

8.4 Un engagement responsable (SOT53)

8.4.1 Le CIC est présent à travers des partenariats au plan national :

- Dans le domaine de la solidarité (SOT48) :
La mobilisation du CIC continue pour l'opération « Ensemble, reconstruisons Haïti » de la Fondation du Crédit Mutuel. Après 38 logements livrés en 2012, 48 nouveaux logements ont été inaugurés en juillet 2015. À la différence de la plupart des constructions provisoires bâties après le séisme de 2010, l'ensemble des travaux est mené en faisant appel à la main d'œuvre locale, en privilégiant l'utilisation de matériaux de qualité et de techniques de constructions répondant aux normes antisismiques et anticycloniques.
En 2015, le CIC a aussi soutenu le 1^{er} trophée golf contre la faim organisé par Action contre la faim et NGF golf qui s'est déroulé en Ile de France, en Bretagne, en Picardie et en Pays de Loire.
- Dans les projets destinés à développer l'entrepreneuriat chez les jeunes :
 - Avec MoovJee (Mouvement pour les jeunes et les étudiants entrepreneurs) qui organise notamment un concours et récompense les étudiants créateurs d'entreprise et porteurs de projets par des dotations et par un programme de mentorat individuel.
 - En 2015, le partenariat exclusif avec le Comité Français des Olympiades des Métiers (COFOM), *WorldSkills* France s'est poursuivi. L'objectif de *WorldSkills* France est de promouvoir l'apprentissage, la formation professionnelle, les métiers et les jeunes qui s'engagent à participer au concours international *WorldSkills* International. Il assure aussi la présence de la France en organisant la participation des jeunes français à cette compétition internationale.
 - Le CIC est également partenaire de l'association WPROJECT qui a pour objectif de partager des expériences et des conseils sur la vie et la création d'entreprises à l'étranger à travers des reportages, des portraits d'entrepreneurs français à l'étranger. Ces reportages sont effectués par 2 équipes d'étudiants sélectionnés sur concours qui partent à la découverte de la manière d'entreprendre dans des pays étrangers et alimentent le site Wproject.fr.

8.4.2 Des partenariats sont aussi noués dans les régions.

Quelques exemples dans les domaines :

- de la *santé* : CIC Ouest est membre fondateur de la Fondation d'entreprise Thérapie Génique en Pays de Loire et s'est engagé auprès de la fondation Santé Dige à Nantes pour notamment faire progresser la prise en charge des maladies hépatiques et digestives. Partenaire depuis sa création du marathon du vignoble d'Alsace, CIC Est y a associé cette année le collectif « Ensemble contre le mélanome » au travers d'un don au collectif pour tout porteur du tee-shirt « Ensemble contre le mélanome ». CIC Lyonnaise de Banque a soutenu l'Association pour la Recherche SLA et autres maladies du motoneurone en vue d'accompagner les malades et vaincre la maladie de Charcot. La succursale de Singapour soutient la Cerebral Palsy Alliance Singapore. La Banque Transatlantique est membre fondateur de la Fondation Académie de Médecine.
- du *social* : CIC Nord Ouest est partenaire de l'association ludopital qui cherche à améliorer le séjour des enfants hospitalisés. La banque s'est aussi engagée au côté de l'Institut Pasteur de Lille pour financer l'opération Théâtre 2015. CIC Lyonnaise de Banque apporte son

soutien à la chaire « CIC - Cerveau et Santé Mentale » de la fondation Neurodis dont l'objectif est de favoriser le lien entre cerveau et psychiatrie et d'opérer une ouverture des neurosciences à la santé mentale et à la société. CIC Suisse est mécène de l'association Kinderkrebshilfe Schweiz qui accompagne et soutient les familles dont un enfant est traité pour un cancer. En 2015, CIC Suisse s'est aussi engagé en faveur des malvoyants dans la réalisation d'un bracelet montre parlant.

- de *l'éducation* : CIC Lyonnaise de Banque est partenaire de l'association Coup de Pouce qui se mobilise contre l'échec scolaire et la maîtrise de l'écriture et de la lecture. La Banque de Luxembourg soutient le programme « 4 Seasons Academy » de l'association « La Pépinière » destiné à aider les jeunes de 15-19 ans à prendre leur envol et à découvrir leurs atouts.
- Parallèlement, le CIC a signé des partenariats avec de nombreux établissements *d'enseignement supérieur*.
SOT44 Liste des principaux partenariats :
 - Fondation Centrale Initiatives,
 - Universités catholiques de Lille et de Lyon,
 - Ecole Supérieure de Commerce de Dijon,
 - Université Lyon 3,
 - EDHEC,
 - participation au fonds de dotation ICN (Institut Commercial de Nancy)
 - Audencia à Nantes (chaire « Entrepreneuriat familial et société, entre pérennité et changement »)
 - Université de Luxembourg (Master in Wealth Management)
 - ICHEC Brussels Business School (chaire « Familles en entreprises »)
 - Partenariat avec l'ONISEP de Strasbourg,...
- de *l'insertion* SOT45.
En dehors du recours à des ESAT pour certains travaux, le CIC a maintenu ses partenariats avec des associations favorisant l'insertion, parmi ceux-ci :
 - le partenariat de CIC Nord Ouest dans les « Bourses de l'Espoir » de la Fondation de Lille (attribution de bourses afin de soutenir les parcours et engagements des personnes dans le domaine de l'éducation et de la formation professionnelle dans le cadre de l'action pour l'égalité des chances),
 - le fonds de dotation « La Sauvegarde du Nord » (financement d'actions portant sur l'insertion professionnelle, sociale, par le logement et la protection de l'enfance),
 - Areli Émergence (contribution à l'émergence professionnelle et sociale d'étudiants méritants),
 - l'École de la deuxième chance Grand Lille (inscription de jeunes de 18 à 25 ans sans diplôme et sans qualification dans un parcours éducatif d'acquisition de compétences et de comportement pour une intégration professionnelle et sociale durable),
 - la Fondation Agir Nord-Pas-de-Calais qui œuvre en faveur de l'insertion professionnelle, la citoyenneté et la cohésion sociale des jeunes motivés de la région.
 - la Maison de l'Emploi et de la Formation pour l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi avec CIC Lyonnaise de Banque.
- de *l'émergence de projets*
 - CIC Est a renouvelé en 2015 sa participation au concours Trajectoires, le concours des talents créateurs organisé par le fonds de dotation entrepreneurial d'Alexis-Lorraine

dont l'objectif est de valoriser le parcours de tout créateur d'entreprise ;

- CIC Lyonnaise de Banque a lancé en 2015 un concours destiné à soutenir la croissance et l'internationalisation des entreprises. Le concours « Innover dans un monde qui bouge » est destiné aux *start-up* et aux entreprises innovantes. La banque a également signé en 2015 un partenariat avec l'association la Cuisine du web dont l'objectif est de favoriser l'entrepreneuriat web et numérique à Lyon. Elle est membre fondateur avec CM-CIC Investissement, de la Fondation Émergences de Lyon qui aide des projets sociétaux à émerger et à se structurer pour atteindre une autonomie économique ;
- CIC Ouest s'est associé à Audencia dans la création d'une formation intitulée « parcours de formation du futur dirigeant d'entreprise familiale » dont la 1^{re} session a démarré début 2015 afin de faciliter la transmission d'entreprises familiales. Il a été présent au nombre des partenaires financeurs du nouvel outil régional intitulé Pmepaysdelaloire.fr., outil d'information sur les aides et les financements des TPE/PME ;
- CIC Nord Ouest est mécène de l'association « Entreprendre pour Apprendre » qui organise notamment le concours des mini entreprises avec pour objectif de développer l'esprit d'entreprendre des élèves du collège à l'université et partenaire de LMI Innovation, qui accompagne et finance les créateurs d'entreprises innovantes dans la région Nord-Pas-de-Calais. La banque est aussi partenaire du Réseau Entreprendre Nord qui aide les créateurs et repreneurs d'entreprises ;
- la Banque de Luxembourg apporte également son soutien financier au parcours 1, 2, 3 Go Social qui accompagne les projets d'entreprises à finalité sociale ou solidaire et elle soutient plus largement la philanthropie. En 2015, elle a organisé en partenariat avec la Fondation de Luxembourg et l'œuvre nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte, la 2^e édition de la journée « La philanthropie, ça marche! » qui a mis en lumière 12 projets confirmés ou innovants sur 142 proposés. Cette journée illustre la vivacité de ce secteur et informant le public sur les différentes façons de s'engager pour des causes d'intérêt général en donnant du temps, de l'argent ou des compétences ;

• De la défense de l'environnement SOT46

- La Banque Transatlantique est devenue en 2015 mécène du projet Océanides, projet scientifique, éducatif et humaniste dans le domaine de la défense de l'environnement SOT46. Ce projet a pour objectif d'apporter la preuve scientifique que les océans sont au cœur des enjeux politiques, économiques et sociaux, d'enrichir la politique globale des mers et de former les générations futures.

La participation des entreprises du groupe va parfois au-delà du partenariat avec un souhait d'impliquer les collaborateurs dans les événements organisés par les associations. C'est le cas au CIC Nord Ouest où une équipe de collaborateurs participe aux « Foulées de Bonduers » organisées par « ludopital ». De même, les collaborateurs de CIC Est courent le marathon du Vignoble d'Alsace dans le cadre de l'opération « Ensemble contre le mélanome » avec l'institut Gustave Roussy.

8.5 Le mécénat de compétences (SOT58)

Certaines entités pratiquent le mécénat de compétence. Ainsi, CIC Lyonnaise de Banque a signé en 2015 un partenariat avec l'association « Nos quartiers ont du talent ». Des jeunes sont parrainés par des cadres de l'entreprise pour faciliter leur insertion dans la vie professionnelle. De même des collaborateurs de CIC

Nord Ouest participent à un groupe de dynamique d'embauche avec le réseau Alliance. Les collaborateurs de la Banque de Luxembourg s'impliquent quant à eux dans le domaine de la solidarité et de l'éducation et peuvent solliciter le soutien du comité « hëllef hëllef » de la banque. La Banque de Luxembourg aide également la « Fondation écouter pour mieux s'entendre ». Cette fondation organise des concerts et des ateliers interactifs à la Philharmonie de Luxembourg pour des personnes ayant des besoins spécifiques ou vivant dans l'exclusion sociale. Ce mécénat de compétences s'étend aussi à l'ONG « *Friendship Luxembourg* » dont l'objectif est de venir en aide aux populations les plus défavorisées du Bangladesh et du Pakistan.

8.6 Un mécénat dont bénéficient les salariés

Depuis juin 2015, l'ensemble des collaborateurs du groupe CIC ont accès gratuitement à l'Hôtel national des Invalides (collections permanentes du musée de l'Armée, expositions temporaires, dôme, tombeau de Napoléon 1^{er}...). Les collaborateurs de CIC Nord Ouest ont aussi pu visiter gratuitement l'exposition temporaire « Marc Chagall, les sources de la musique » au Musée de la Piscine de Roubaix. Parfois, les mécénats donnent la possibilité aux collaborateurs de bénéficier de réduction pour des spectacles comme c'est le cas pour le personnel de CIC Lyonnaise de Banque dans le cadre du mécénat avec l'Opéra de Lyon. C'est aussi le cas pour le Festival de Pâques où un tarif spécial (-10 %) est réservé aux collaborateurs du groupe CIC.

9- Favoriser l'accessibilité

Les efforts entrepris en faveur de l'accessibilité portent d'une part sur l'offre bancaire et le suivi destiné aux personnes en difficulté financière (déjà évoqué dans le paragraphe sur les produits responsables), et d'autre part sur la mise aux normes des agences qui ne sont pas encore accessibles aux handicapés, l'adaptation du parc de distributeurs automatiques aux malvoyants, avec 88 % des GAB désormais accessibles aux mal voyants, la mise à disposition de relevés de compte en braille, la conception des sites web bancaires et des filiales utilisables par tous (participation du CIC au groupe de travail AccessiWeb).

Dans un autre domaine, le CIC respecte la dénomination commune des principaux frais et services bancaires définie dans le décret du 27 mars 2014, qui vise à simplifier pour le consommateur l'accès aux informations tarifaires.

10 - Droits de l'homme (SOT82)

Le CIC s'engage à respecter les droits de l'homme, en particulier les droits couverts par les principales conventions de l'OIT (cf. paragraphe 5.5 du chapitre I « Une gestion responsable des ressources humaines ») et 6.3.2 sur la protection de données personnelles des clients du chapitre II « Un acteur économique responsable ». Par ailleurs, de nombreuses actions dans le domaine de la sensibilisation de la jeunesse sont menées sur ce sujet. Ainsi, le CIC Est dans le cadre de son partenariat avec l'association « Regards d'enfants » qui a pour but l'information, la formation, l'éducation à la citoyenneté et aux droits de l'homme aux enfants, a soutenu, en 2015, le concours « Apprends-nous les droits de l'homme pour mieux vivre ensemble ». Les jeunes étaient invités à exprimer leur vision des droits de l'homme. D'autres actions dans le domaine de la solidarité, santé, social, de l'éducation ont été engagées en 2015 par le CIC (cf. paragraphe 8.4 « Un engagement responsable » du chapitre « Un acteur de la vie culturelle et sociale »).

IV – UNE DÉMARCHE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

ENV01 - Le projet de responsabilité sociale et environnementale est animé par la Confédération nationale du Crédit Mutuel (CNCM). En 2015, l'amélioration de l'outil de collecte de données quantitatives mis à disposition en 2014 s'est poursuivie. Cet outil est alimenté dans la mesure du possible de façon automatique à partir d'applicatifs pour les collecteurs pour une grande partie des entités.

Outre le travail et la collecte des données au niveau national, la sensibilisation des collaborateurs à la démarche environnementale du groupe est largement encouragée par les groupes de travail constitués dans les entités du CIC. La communication sur ce sujet est relayée par intranet ou dans les journaux internes.

Cependant, les moyens humains consacrés à la RSE font l'objet aujourd'hui d'un chiffrage approximatif compte tenu de l'organisation très décentralisée du groupe.

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 pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique), au niveau groupe et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs, la clientèle, les salariés.

1 - Réduction de l'empreinte environnementale

Le groupe CM11 dont fait partie le CIC est signataire de l'Appel de Paris pour le climat. Il s'engage ainsi en faveur d'un climat sûr et stable dans lequel l'élévation de la température soit limitée à moins de 2 degrés Celsius.

La mesure des émissions de CO2 fait l'objet d'un suivi annuel du bilan des émissions de gaz à effet de serre (Beges) réalisé pour la première fois en 2011 par chaque banque du réseau bancaire. Conformément à la réglementation, un 2^e Beges a été effectué en 2014 et a fait l'objet d'une publication en décembre 2015. Il est consultable à l'adresse suivante : <https://www.cic.fr/cic/fr/banques/le-cic/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html>.

Les objectifs de réduction des gaz à effets de serre ont été revus à 5 % pour les 3 prochaines années compte tenu des mesures déjà entreprises.

Afin de réduire l'impact direct de ses activités, le CIC s'est engagé à :

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

CM-CIC Services a poursuivi en 2015 des travaux de recensement et de fiabilisation des compteurs électriques afin de procéder à des appels d'offre nationaux. Ces travaux permettent d'améliorer le suivi des consommations.

ENV40 - Le recours à l'énergie renouvelable ou verte se développe principalement par le recours à des réseaux de chaud ou de froid urbains avec par exemple la mise en service en 2015 d'une 2^e sous-station de chauffage urbain dans l'immeuble Gaillon du CIC. Sur un autre site parisien regroupant 3 immeubles, une sous-station raccordée au réseau de chauffage urbain et une sous-station raccordée au réseau de froid ont également été installées en 2015.

CIC Est a entrepris un programme de travail concernant son siège pour adhérer au réseau de chaleur « Eco2Wacken » construit fin 2015. Des raccordements à ces réseaux existent déjà notamment sur la région parisienne et le Nord de la France (Lille, Roubaix). À la Banque de Luxembourg, la totalité d'énergie des 3 bâtiments provient d'énergie renouvelables

(hydroélectrique et éolienne), et au siège de CIC Lyonnaise de Banque les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38).

Les travaux engagés pour le renforcement de l'efficacité énergétique des bâtiments se poursuivent comme le remplacement complet du mur rideau de l'immeuble de Cergy-Pontoise qui a démarré en 2015.

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 l'installation énergétique revue.

Par ailleurs le centre de formation de CM-CIC Formation « Les Gâtines » situé en Ile-de-France dans lequel se déroulent des formations pour les collaborateurs du groupe, est titulaire de l'Écolabel Européen Services d'hébergement touristique délivré par l'Afnor certification.

D'autres dispositions sont mises en place pour réduire les consommations d'énergie : détecteurs de présence pour l'éclairage, le remplacement des luminaires sur pied, plafonniers ou blocs de secours par des systèmes à base de Led...

À la Banque de Luxembourg des études sont menées sur le site d'Howald pour la mise en place d'un économiseur d'énergie (basée sur l'optimisation de la circulation du courant électrique) et sur le site Royal pour la mise en place d'une quinzaine de compteurs électroniques sur divers circuits électriques, afin de surveiller et optimiser la consommation d'énergie.

Un outil de gestion technique centralisée des bâtiments développé par CM-CIC Services et Euro Information est en cours de test. Au niveau du groupe CIC, une étude a été lancée en 2015 concernant l'équipement d'un 2^e immeuble. Cet outil sera déployé ensuite dans tous les sites centraux et permettra une centralisation des informations sur les consommations et donc de porter les efforts d'amélioration sur les parties de l'infrastructure qui le nécessitent le plus.

Pour les équipements informatiques l'extinction automatique des postes des agences la nuit a été mise en place au cours du 1^{er} semestre 2015. Le projet vise aussi l'extinction automatique des postes des sièges.

Chaque année, le parc matériel évolue avec le renouvellement annuel d'environ 20 % du parc. Le nouveau matériel mis en place par Euro Information Services est à la fois plus performant et moins consommateur en ressources. Le matériel référencé et validé par Euro Information est depuis 2013 suivi et comparé sur ses aspects énergétiques.

Par ailleurs, conformément à la loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 instaurant l'obligation d'un premier audit énergétique pour les grandes entreprises avant le 5 décembre 2015, CM-CIC Services Immobilier a fait procéder en 2015 à la réalisation d'audits énergétiques sur 111 agences et 27 bâtiments centraux des banques CIC et de la Banque Transatlantique (ENV41). Les actions recommandées portent en partie sur des mesures déjà évoquées ci-dessus : remplacement de luminaires par des Led, pilotage des systèmes de chauffage et de refroidissement (températures), programmation horaire des centrales de traitement d'air, gestion économique des ordinateurs...

1.2 Optimiser les déplacements (ENV37)

Des Plans de déplacements entreprise (PDE) existent dans plusieurs entités du groupe CIC. À CIC Est, un nouvel univers sous intranet a été créé en 2015 intitulé : « Travailler au Wacken » consacré en partie au PDE (limité au siège du Wacken à Strasbourg) et aux initiatives en faveur du vélo, des transports en commun et du covoiturage. Le PDE de CIC Nord-Ouest pour la métropole Lilloise a été revu cette année pour le rendre plus dynamique, et un nouveau PDE a été formalisé à CIC Ouest pour le siège social à Nantes (PDE conjointement mis en place avec d'autres entités de CM11). Celui de CIC Lyonnaise de Banque est entré en application début mai 2015.

Ailleurs, pour les déplacements domicile/travail, le recours aux transports en commun, au vélo, au covoiturage, sont encouragés. Une enquête a été menée auprès des collaborateurs de la succursale de Singapour sur leurs trajets entre le domicile et leur lieu de travail. Des mesures incitatives pour le recours aux transports en commun sont en place à la Banque de Luxembourg.

Par ailleurs, la taxe sur les véhicules de tourisme sur le périmètre du CIC et des banques régionales continue de se réduire (- 25%). Le taux d'émission de CO2 de la flotte automobile est en baisse (- 4 % en un an) avec une charte véhicule CM11 privilégiant les véhicules avec bonus écologique et un taux d'émission de CO2 le plus bas.

Les conférences en ligne et les outils de communication permettent aussi de limiter les déplacements. Depuis 2015, l'utilisation de Lync permet de participer à des visioconférences directement de son poste de travail, voire de les organiser. En matière de formation, les modules d'autoformation permettent également au salarié de se former à partir de son poste de travail sans se déplacer.

Pour le transport du courrier, le groupe CM11 est un grand remettant en affranchissement dit « vert » de La Poste (c'est-à-dire n'utilisant pas le transport aérien ni le travail de nuit). Aujourd'hui, 72 % des plis affranchis par les entités du groupe dont le courrier est géré par CM-CIC Services sont en « lettre verte ». Les navettes intersites entre entités du groupe ont également été réduites en mutualisant certains transports.

1.3 Réduire la consommation de ressources (ENV39)

Compte tenu de son activité, les actions du CIC portent sur l'eau et le papier.

Des dispositifs continuent à être déployés pour optimiser la consommation de l'eau : détecteurs de présence, limitation des débits d'eau, fontaines à eau reliées à l'eau du robinet au lieu de bonbonnes nécessitant du transport, mise en place de mousseurs sur robinets, mise en place d'un système d'arrosage automatique, avec sondes d'humidité pour optimiser l'arrosage sur l'ensemble des espaces verts... La sensibilisation du personnel à la détection des consommations anormales d'eau est aussi un des moyens utilisés.

Le CIC agit pour réduire la consommation de papier et d'encre : en interne avec l'impression des documents paramétrée par défaut en noir et blanc et recto-verso, la gestion électronique des documents, le passage des imprimantes individuelles en réseau, l'équipement de certains postes en double écrans pour

travailler directement sur le document numérisé. Les salariés sont aussi sensibilisés à l'utilisation de papier recyclé par des messages sous intranet. Celui-ci est mis en avant dans le catalogue de la centrale d'achat groupe Sofedis

Par ailleurs, depuis 2013, la plupart des salariés du groupe peuvent opter pour un bulletin de paie électronique (ENV 43). Plus de la moitié des bulletins de paie est désormais dématérialisée.

La dématérialisation des factures est effective pour la majorité des factures des fournisseurs intragroupe et visible dans un applicatif interne groupe. Elle est aussi à l'étude avec des fournisseurs hors groupe dont la quantité de factures est importante.

Au niveau de la clientèle, le CIC fait la promotion des relevés de comptes électroniques. Le remplacement des extraits et relevés papier par leurs versions numériques consultables sur internet génère une économie de papier de plus de 35 % à fin décembre 2015.

L'évolution de la banque à distance ouvre de nouvelles possibilités en matière de réduction de consommation de papier avec la signature électronique sur tablette de contrats qui est en cours de déploiement dans le réseau et opérationnelle dans des filiales : CM-CIC Factor, filiale spécialisée dans la mobilisation de créances et l'affacturage propose dans son offre d'affacturage aux TPE-PME une gestion du poste clients 100 % dématérialisée (E-pack) permettant la transmission des documents dématérialisés, la gestion de la trésorerie en temps réel, le suivi et l'analyse du contrat, des transferts de données fiables et sécurisés. Le CIC propose également aux entreprises la carte Monetico Resto qui permet aux salariés de régler leurs frais de restauration avec une carte de paiement en lieu et place des tickets restaurants papier.

1.4 Réemploi et gestion des déchets (ENV39)

Des initiatives sont également menées pour développer l'usage du papier recyclé ou labellisé PEFC ou FSC. Depuis mi-2015, les chéquiers petit format sont fabriqués avec du papier FSC mixte (ce qui représente 142 tonnes de papier FSC mixte en 2015).

Le recyclage se développe : le tri sélectif (papier, cartouches) est déployé progressivement dans l'ensemble des sites centraux et dans les réseaux du CIC et des banques régionales qui ont confié l'intendance à CM-CIC Services. En 2015, le recyclage du papier a été mis en place au siège et dans les agences de CIC Sud Ouest. Un bâtiment de CIC Est à Laxou et les bureaux à Paris, Lyon, Nantes de CM-CIC Investissement et ses filiales bénéficient depuis cette année d'un processus de tri, de collecte et recyclage du papier et du plastique. Un projet sur la mise en place du recyclage du papier dans le réseau de CIC Lyonnaise de Banque a démarré en 2015. CM-CIC Services a commencé à étendre le tri sélectif au plastique sur le périmètre qu'il gère. De son côté la Banque de Luxembourg a vu son label national SuperDrecksKëscht en matière de gestion des déchets renouvelé (contrôle annuel). Ce label qualité est reconnu par la Commission européenne qui lui a décerné le label de « meilleure pratique » dans le domaine de la préservation des ressources naturelles et de la protection du climat.

Concernant le recyclage du matériel informatique, Euro Information Services utilise les pièces détachées provenant de matériel

hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé. Une revente des différentes gammes de produits encore réutilisables est organisée au fil de l'eau via un broker. Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage. Enfin à Singapour, un collecteur dédié permet le recyclage de déchets électroniques depuis 2014.

L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CM-CIC Service immobilier qui l'a ainsi intégré dans un contrat type de maintenance des appareils élévateurs. Un article oblige notamment le prestataire à fournir le bordereau de retraitement pour les Déchets en provenance des Équipements Électriques et Électroniques (D3E), les Déchets industriels spéciaux, les déchets prestataires (emballages de matériels neufs, bombes aérosols, colles et mastics, résidus de peinture).

2 - Les actions auprès des fournisseurs (ENV42)

Une attention est portée à la politique RSE :

- des fournisseurs directs :
- des certifications 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),
- du développement de la dématérialisation des factures,
- des centres de métiers du groupe comme la logistique ou l'informatique (cf. paragraphe 7 du chapitre II). Des documents attestant de la démarche RSE sont demandés aux fournisseurs. Par exemple, la politique RSE des fournisseurs figure ainsi en annexe des contrats avec des compagnies aériennes.

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

3 - 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 (ENV45)

Au niveau du fonctionnement propre du groupe CIC, les initiatives sont nombreuses (recyclage du papier, des cartouches d'encre, tri sélectif, isolation thermique et phonique lors de la mise en place de la climatisation).

En 2015, des actions ont été menées sur 2 immeubles parisiens pour, d'un côté remplacer un groupe froid au R22 par le rattachement au réseau urbain froid, de l'autre pour mettre en conformité un autre groupe froid de secours.

Le recours aux réseaux urbains de chaleur ou de froid se développe et permet d'avoir recours à des énergies locales, renouvelables et de récupération.

Au niveau des financements effectués, les mesures portent sur la gestion des risques (cf. paragraphe 5 du chapitre II). Au niveau de la politique d'investissement elles passent par la promotion de l'ISR et notamment du fonds CM-CIC Objectif environnement qui investit dans des sociétés attentives à l'empreinte environnementale de leur mode de production et à la valeur ajoutée « verte » de leurs produits et services autant qu'à leur gouvernance et aux questions sociales. Les mesures se traduisent aussi au niveau des choix effectués par CM-CIC Investissement et ses

filiales au travers des pratiques responsables des entreprises partenaires dans lesquelles elles sont partenaires comme le créateur et fabricant de meubles écoresponsable qui a reçu le Trophée des Entreprises Responsables 2015 dans la catégorie « Environnement ».

4 - Politique générale en matière environnementale : utilisation des sols (ENV49) sols

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

5 - Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité (ENV50)

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 dans les investissements effectués par CM-CIC Investissement et ses filiales, signataires en 2015 de la charte de l'Afic et qui se sont donc engagées entre autre à promouvoir la mise en place de bonnes pratiques en matière de protection des écosystèmes et de la biodiversité dans certains secteurs d'activité. Pour exemple : l'accompagnement de CM-CIC Capital Innovation dans une société qui a pour objectif la production de molécules parapétrolières (isobutène) à partir de ressources renouvelables et notamment de ressources agricoles non alimentaires ou de CM-CIC Investissement dans une entreprise qui intervient dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets propres et secs.

Par ailleurs, CM-CIC Investissement a soutenu en 2015 l'Association Beauval Nature pour la conservation et la recherche. Celle-ci a pour vocation de mettre en œuvre, développer et soutenir des actions de conservation *in-situ* pour la préservation de la biodiversité mondiale. Ce soutien vise à sensibiliser les visiteurs du ZooParc de Beauval et le grand public en général à la nécessité de ces actions ainsi que développer des programmes de recherche scientifique contribuant à l'amélioration du bien-être des animaux.

Le fonds ISR action CM-CIC Objectif environnement décrit paragraphe 3, est aussi une réponse à la préservation de la biodiversité.

Les mesures prises en faveur de la biodiversité se situent également au niveau des fournisseurs par l'utilisation de produits verts pour le ménage et au niveau de la clientèle en récupérant dans les agences les téléphones usagés.

La Banque de Luxembourg illustre l'attention particulière du groupe à la biodiversité. La toiture du bâtiment au site Royal est une toiture végétalisée qui a l'avantage de créer un micro-système favorisant la biodiversité et un gazon fleuri a été mis en œuvre sur le site d'Howald.

V - LA GOUVERNANCE

L'aspect gouvernance est abordé dans le chapitre « gouvernement d'entreprise » page 41.

Quelques indicateurs viennent en compléter l'approche.

INDICATEURS

I - NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

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

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

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

- l'article 225 de la loi Grenelle II,
- la loi NRE,
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011),
- l'OIT,
- les principes directeurs de l'OCDE,
- le Pacte mondial (membre depuis 2003),
- les Principes pour l'Investissement Responsable (PRI),
- le code de transparence Association française de gestion financière - Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR),
- le label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES),
- le label Novethic investissement socialement responsable (ISR),
- le label Finansol pour les produits solidaires,
- 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 :

Période de référence des données collectées

Les données correspondent à l'année civile.

Périmètres et principales règles de gestion

Comme indiqué dans la partie environnementale (ENV01) du texte précédent la note méthodologique, plusieurs travaux se sont poursuivis en 2015 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.

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 est exprimé 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 la Banque Trans-atlantique.

Les données chiffrées sont issues du système d'information groupe du contrôle de gestion CGW 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 SARA.

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

Indicateurs environnementaux :

Le périmètre est le suivant :

- le CIC métropole,
- les banques et filiales françaises consolidées.

Les données :

- eau et énergies : les données 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 : elle résulte des informations fournies par Sofedis (centrale d'achat du groupe CM11), de CM-CIC Services pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le groupe CM.
- 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 comme Euro Information Production et Euro P3C (envois de chèques, de cartes bleues, des extraits de compte) et de fournisseurs autres notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication.
- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les nombres de litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par 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 la base du suivi interne des entités consommatrices.

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

- l'optimisation des consommations d'énergie dans les bâtiments basée notamment sur les recommandations issues des audits énergétiques réalisés en 2015, la mise en place de l'extinction et du redémarrage des postes informatiques du siège (après ceux des agences) ;

- la dématérialisation des documents et déploiement de la signature électronique dans les agences pour la signature des contrats par la clientèle ;
- l'optimisation des déplacements avec une charte véhicule privilégiant les véhicules avec bonus écologique et un taux d'émission de CO₂ le plus bas.

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

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

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

Les données du CIC sont mentionnées en tant que holding du groupe.



REPORTING RSE 2015 - INFORMATIONS SOCIALES

CIC Métropole

Indicateurs	CIC Métropole		Commentaires
	2015	2014	
EFFECTIF			
SOC01_bis Effectif inscrit PPH (personne physique)	18 829	18 813	PPH
<i>dont cadres</i>	8 364	8 276	
SOC05 <i>dont non cadres</i>	10 465	10 537	PPH
SOC06 <i>dont hommes</i>	7 623	7 714	
SOC07 <i>dont femmes</i>	11 206	11 099	PPH
SOC08 <i>dont effectif CDI</i>	18 148	18 082	
SOC08_ NCadre <i>dont effectif CDI non cadre</i>	9 798	9 831	
SOC12 % de salariés en CDI	96,4 %	96,1 %	
Pyramide des âges (effectif PPH)	18 829	18 813	
SOC88 inférieur à 25 ans	1 252	1 142	
<i>dont hommes</i>	468	430	
SOC89 <i>dont femmes</i>	784	712	
SOC90 25 à 29 ans	2 356	2 359	
<i>dont hommes</i>	851	797	
SOC91 <i>dont femmes</i>	1 505	1 562	
SOC92 30 à 34 ans	3 021	3 076	
<i>dont hommes</i>	1 067	1 117	
SOC93 <i>dont femmes</i>	1 954	1 959	
SOC94 35 à 39 ans	2 827	2 626	
<i>dont hommes</i>	1 021	970	
SOC95 <i>dont femmes</i>	1 806	1 656	
SOC96 40 à 44 ans	2 059	1 948	
<i>dont hommes</i>	841	830	
SOC97 <i>dont femmes</i>	1 218	1 118	
SOC98 45 à 49 ans	1 576	1 650	
<i>dont hommes</i>	713	750	
SOC99 <i>dont femmes</i>	863	900	
SOC100 50 à 54 ans	2 258	2 428	
<i>dont hommes</i>	1 001	1 066	
SOC101 <i>dont femmes</i>	1 257	1 362	
SOC102 55 à 59 ans	2 633	2 793	
<i>dont hommes</i>	1 218	1 317	
SOC103 <i>dont femmes</i>	1 415	1 476	
SOC104 60 ans et +	847	791	
<i>dont hommes</i>	443	437	
SOC105 <i>dont femmes</i>	404	354	
Données en ETP			
Effectif total	18 514	18 488	Salariés en ETP (équivalent Temps plein) inscrits à l'effectif au 31 décembre : <ul style="list-style-type: none"> • Quelle que soit la nature du contrat de travail (CDD / CDI / alternance / auxiliaire de vacances), • Même si celui-ci est "suspendu", sans rémunération versée, hors stagiaires sous convention de stage hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Les personnes en invalidité sont prises en compte.
SOC02 <i>dont France</i>	18 514	18 466	
<i>dont hors France</i>	19	22	

Indicateurs		CIC Métropole		Commentaires
		2015	2014	
EFFECTIF - MOUVEMENTS				
Entrées - Recrutement				
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	4 302	3 927	Tout type de contrats (CDD - CDI - alternance - auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrat d'interim en CDI. Hors stagiaires et Intérimaires.
SOC15	<i>dont femmes</i>	2 723	2 466	
SOC16	<i>dont CDI</i>	1 290	996	
Licenciements et leurs motifs				
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 212	1 120	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>	111	110	Quel que soit le motif : disciplinaire (motif réel et sérieux, pour faute grave ou lourde) / économique / personnel (insuffisance professionnelle). Yc les départs transactionnels car précédés d'un licenciement. Hors rupture conventionnelle.
SOC27	<i>dont CDI</i>	3,1 %	2,5 %	Démissions + licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles/effectif total CDI.
ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME				
Organisation du temps de travail				
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	17 685	17 621	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. <ul style="list-style-type: none"> • 35 h hebdomadaires ou 151,67 h / mois pour un non cadre ; • forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	1 144	1 192	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays. <ul style="list-style-type: none"> • moins de 35 h hebdomadaires ou 151,67 h / mois pour un non cadre ; • forfaits jour à temps complet (réduit) pour un cadre.
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	93,9 %	93,7 %	
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	6,1 %	6,3 %	
Absentéisme et ses motifs				
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	214 612	217 895	Concerne les jours d'absence de l'effectif global quel que soit le contrat de travail (CDI / CDD / alternance) - Hors stagiaires et intérimaires. Hors jours de congés payés ou jours conventionnels (RTT - ancienneté - etc...). L'absentéisme prend en compte les congés maladie, les congés maternité/paternité et les absences dues aux accidents du travail/trajet.
SOC39	<i>dont maladies</i>	147 015	146 150	Hors maladie professionnelle.
SOC40	<i>dont accidents de travail</i>	5 345	4 836	Y compris Accident de trajet et maladie professionnelle.
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	1	0	Maladies professionnelles reconnues comme telles par la CPAM.
Conditions d'hygiène et de sécurité				
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	111	93	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 d'arrêt. Sont exclus les accidents de travail ou de trajet n'ayant entraîné aucun arrêt de travail.

Indicateurs	CIC Métropole		Commentaires	
	2015	2014		
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION				
SOC73	Masse salariale brute (euros)	794 894 176	789 177 140	Cumul des rémunérations brutes des salariés de l'établissement (hors cotisations patronales). Les rémunérations correspondent aux salaires et primes versés au cours de l'année d'exercice à l'ensemble des collaborateurs.
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI	780 941 309	775 375 550	CDI uniquement - tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI non cadres	289 012 274	292 159 718	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI cadres	491 929 035	483 215 832	
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	548 406 469	543 021 793	Charges patronales uniquement
FORMATION				
SOC46	Montant de la Masse salariale investie dans la formation (euros)	40 790 776	39 152 942	
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,1 %	5,0 %	
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation PPH	15 240	14 419	
SOC49	% de salariés formés	80,9 %	76,6 %	
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	571 378	557 764	Y compris formations e-learning constituant un prérequis à une formation présentielle.
ÉGALITÉ DES CHANCES				
Egalité professionnelle Homme-Femme				
SOC59	Nombre de femmes cadres PPH en CDI + CDD	3 647	3 515	
	Nombre d'hommes cadres PPH en CDI	4 703	4 736	
SOC60	% de femmes parmi les cadres	44 %	43 %	
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur PPH	354	202	
SOC62	Dont nombre de femmes	127	54	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	36 %	27 %	
	Emploi et insertion des travailleurs handicapés			
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	491	408	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	2,6 %	2,2 %	
DIALOGUE SOCIAL				
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail				
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	

REPORTING RSE 2015 – INFORMATIONS SOCIÉTALES

Réseau bancaire et Banque Transatlantique

Indicateurs		2015	2014	Commentaires éventuels
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	2 015	2 047	
SOT01A	Autres points de vente	1	1	Banque Transatlantique
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	92 525	80 462	Chiffre 2014 revu. Règles de gestion affinées.
Mécénat et sponsoring				
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	9 180 600	8 685 606	
Impact environnemental				
SOT63	Nombre des Eco-prêt à taux zéro accordés dans l'année	1 148	1 118	
SOT64	Montant moyen des PTZ accordés (euros)	17 724	18 421	
SOT65	Montant total des Éco-prêt à taux zéro accordés dans l'année	20 346 584	20 594 329	Production annuelle (encours fin de mois). Volume des crédits accordés aux clients en formule de prêts à taux zéro pour le financement de constructions neuves, sous certaines conditions, de rénovations et livraisons à l'état neuf, de travaux d'extension ou surélévation.
SOT69	Nombre de projets financés énergie renouvelable (Professionnels et agriculteurs)	126	136	Projets de financement d'installations ou systèmes d'énergie renouvelable, effectivement réalisés sur l'année civile auprès des professionnels, des agriculteurs et des petites entreprises.
MICROCRÉDIT				
Microcrédit personnel accompagné (partenariat)				
SOT01	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	-	-	Le CIC ne distribue pas de microcrédit personnel.
SOT01A	Montant des microcrédits financés sur l'année (euros)	-	-	
Microcrédit professionnel intermédiaire – Adie				
SOT16	Nombre de dossiers traités	217	222	
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition	800 000	800 000	
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active Garantie (FAG)				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	456	425	
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF)	7 884 260	6 935 453	Montant de prêts total 2015 : 14 691 889 euros contre 13 211 734 euros en 2014.
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active (Nacre)				
SOT19B	Nombre de prêts Nacre décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	324	388	
SOT20B	Montants prêtés	1 429 850	2 155 400	Montant des prêts complémentaires liés aux prêts Nacre décaissés : 8 656 517 euros en 2015 et 11 950 888 euros en 2014.

Indicateurs	2015	2014	Commentaires éventuels	
Microcrédit professionnel intermédié - Initiative France (prêts complémentaires)				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	ND	1 805	
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés	ND	114 900 000	
Autres microcrédits professionnels accompagnés				
SOT201	Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	-	-	
SOT202	Montant des microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	-	-	
Microcrédits de proximité				
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	-	-	
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (euros)	-	-	
ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE				
ISR et ESG				
SOT28	Encours ISR (millions d'euros)	2 264	2 024	L'encours concerne l'ensemble du groupe CIC qui est géré par CM-CIC Asset Management, société de gestion d'actifs de CM11
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (millions d'euros)	19 691	23 918	Encours CIC géré par CM-CIC AM selon le décret 2012-132 dit décret 224 relatif à l'information par les sociétés de gestion de portefeuille des critères sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance dans leur politique d'investissement (article D-533-16-1)
SOT29	ISR - Politique de votes - Taux d'approbation des résolutions	80,7 %	ND	Assemblées générales dans lesquelles CM-CIC AM a participé.
SOT30	ISR - Politique de votes - Nombre d'AG auxquelles la société a participé	1 064	943	Assemblées générales dans lesquelles CM-CIC AM a participé.
Épargne solidaire				
SOT33L Finansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	10 742 998	ND	
SOT33	<i>Dont encours hors capitalisation des Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA) (euros)</i>	10 473 294	6 283 022	
SOT31	<i>Dont fonds commun de placement CM-CIC France Emploi - Encours (euros)</i>	269 704	ND	
SOT37LCIES	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES (euros)	127 944 036	106 010 022	
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires (euros)	67 221	63 602	
	<i>Dont dons LEA</i>	59 484	55 953	
	<i>Dont dons des cartes pour les autres</i>	7 540	7 192	
	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi</i>	196	457	

Indicateurs		2015	2014	Commentaires éventuels
Produits et services à caractère social				
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	ND	ND	Il n'y a aucun encours PLS (prêt locatif social) / PSLA (prêt social locatif accession) dans les banques CIC car comme au Crédit Mutuel tous ces prêts sont gérés en Caisse Fédérale pour des questions de refinancement. L'encours géré pour les banques CIC au 31 décembre 2015 est de 99,5 millions d'euros.
Qualité de service				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	1036	898	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	605	528	
SOT78	Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	58,4 %	58,8 %	Statistiques issues du traitement des dossiers transmis au médiateur et dont l'issue est favorable au client, soit systématiquement soit après décision du médiateur.
Indicateurs d'impact économique disponibles dans les rapports de gestion				
	Encours crédit à la clientèle	106 079	101 098	Encours fin de mois en millions d'euros.
SOT83	<i>dont particuliers</i>	56 212	53 411	
	<i>- Crédit à l'habitat</i>	65 232	61 879	
SOT84	<i>dont particuliers</i>	49 489	47 000	
	<i>- Crédit à la consommation</i>	5 121	4 854	
SOT85	<i>dont particuliers</i>	4 067	3 841	
SOT86	<i>- Prêt d'équipement (TPE)</i>	29 816	28 687	
	<i>dont particuliers</i>	2 576	2 506	
	<i>dont agriculteurs</i>	1 181	1 146	
	<i>dont professionnels</i>	11 310	11 027	
	<i>dont entreprises</i>	13 835	13 182	
	<i>dont OBNL</i>	692	585	



REPORTING RSE 2015 – INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

CIC Métropole

Indicateurs		2015	2014	Commentaires éventuels
CONSOMMATION DE RESSOURCES				
ENV04	Consommation d'eau (m³)	187 989	210 141	
ENV05	Consommation totale d'énergie (kWh)	130 407 780	135 254 666	
ENV06	dont électricité	102 788 878	105 191 061	
ENV07	dont gaz	17 999 983	18 559 552	
ENV08	dont fioul	2 775 989	3 597 100	
ENV08_2	dont eau glacée en réseau urbain (kWh)	2 815 043	3 231 364	
ENV08_1	dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain	4 027 887	4 675 589	
ENV09	Consommation de papier (tonnes) au global (interne et externe)	3 628	3 288	Il s'agit de toutes les fournitures à base de papier (papier blanc, calendrier...) ou de carton (intercalaire, archivage...) à l'exception du carton d'emballage de ces fournitures (comptabilisé dans les déchets). 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 et CIC et reste interne ce qui circule en son sein. 2015 : référentiel Sofedis revu. Tonnage 2014 non retraité.
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE				
ENV15R	Consommation de papier Interne et externe recyclé acheté	176	29	2015 : intègre les chéquiers
ENV15	Papier recyclé après usage (tonnes)	3 144	2 064	
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) en kg de gaz frigo.	ND	ND	
ENV20	Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km)	46 276 518	49 007 876	
ENV21	Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	120 200	188 868	
ENV22	Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	1 785 161	1 952 768	
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel	11 890 034	11 523 253	Banques et groupe Banque Transatlantique
ENV32	Nombre de visio conférences	11 138	ND	
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE (ETP)	2,2	1,5	
ENV47	Montant des provisions et garanties pour risque en matière d'environnement	-	-	
ENV48	Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement et les actions menées en réparation de dommages causés par celui-ci	-	-	

REPORTING RSE 2015 – GOUVERNANCE

CIC holding

Indicateurs		Commentaires éventuels	
		2015	2014
GOUV01	Nombre de membres dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance	12	12
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance	3	3
	Nombre d'administrateurs dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance par tranche d'âge		
GOUV9-02	< 40 ans	0	0
GOUV9-03	40/49 ans	0	2
GOUV9-04	50/59 ans	4	3
GOUV9-05	> 60 ans	8	7
GOUV25	Taux global de renouvellement des Conseils dans l'année (nouveaux membres élus sur total de membres)	25 %	33 %
GOUV26	Taux de participation aux Conseils	85 %	81 %



TABLE DE CONCORDANCE

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

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

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

1° INFORMATIONS SOCIALES	
a) Emploi :	
- l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	SOC01_bis, SOC02, SOC05 à SOC08, SOC12 et SOC88 à SOC105
- les embauches et les licenciements	SOC13, SOC15, SOC16, SOC19, SOC20, SOC27
- les rémunérations et leur évolution	SOC73, SOC80 et SOC107 à SOC109
b) Organisation du travail :	
- l'organisation du temps de travail	SOC29 à SOC32
- l'absentéisme	SOC38 à SOC40, SOC43
c) Relations sociales :	
- l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	SOC78, 79, 87
- le bilan des accords collectifs	SOC83 à SOC84
d) Santé et sécurité :	
- 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	SOC44
e) Formation :	
- les politiques mises en œuvre en matière de formation	SOC46 à SOC49
- le nombre total d'heures de formation	SOC50
f) Égalité de traitement :	
- les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	SOC56, SOC59 à SOC63
- les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	SOC68, SOC70, SOC71
- la politique de lutte contre les discriminations	SOC69
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :	
- au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	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

... 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)
2° INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	
a) Politique générale en matière environnementale :	
- l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	ENV01 à ENV03 ENV41
- les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	ENV37, 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
b) Pollution et gestion des déchets :	
- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	ENV32, ENV37
- les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	ENV39, ENV43
- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	ENV45
c) Utilisation durable des ressources :	
- la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	ENV04, ENV39
- la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	ENV09, ENV15R, ENV39, ENV43
- la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV05 à ENV08, ENV40
- l'utilisation des sols	ENV49
d) Changement climatique :	
- les rejets de gaz à effet de serre	ENV20 à ENV23, ENV31, ENV37
- l'adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV39, ENV38, ENV42
e) Protection de la biodiversité :	
- les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	ENV 50

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

3° INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :	
- en matière d'emploi et de développement régional	SOT01, SOT09, SOT59 à SOT60, SOT63 à SOT65, SOT69
- sur les populations riveraines ou locales**	SOT10, SOT13, SOT16, SOT17, SOT20, SOT26 à SOT31, SOT33, SOT37LCIES, SOT39, SOT40, SOT71, SOT73, SOT75, SOT77, SOT78, SOT83 à SOT88
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines :	
- les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	SOT 44, SOT45
- les actions de partenariat ou de mécénat	SOT48, SOT52, SOT53, SOT55, SOT57 à SOT58
c) Sous-traitance et fournisseurs :	
- la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	SOT 81
- l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;	SOT 81
d) Loyauté des pratiques :	
- les actions engagées pour prévenir la corruption	SOT 79
- les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	SOT 80
e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des droits de l'homme.	
	SOT82

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

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

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

RAPPORT DE L'ORGANISME INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIÉTALES, SOCIALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT

Exercice clos le 31 décembre 2015

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC⁽¹⁾ sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes du CIC, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le chapitre 4 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 aux référentiels utilisés par la société, composés des procédures de reporting environnemental, social, sociétal et de gouvernance dans leur version de 2015 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure en conclusion du chapitre Responsabilité sociale et environnementale du rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

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 professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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 aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de cinq personnes entre décembre 2015 et la date de signature de notre rapport pour une durée d'environ dix semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000⁽²⁾.

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.

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 avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions Financière, Ressources Humaines et Marketing et Conformité, 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 des Référentiels 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.

(1) Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

(2) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

ET ENVIRONNEMENTALES DE GESTION

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes⁽³⁾ :

- 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 d'entités que nous avons sélectionnées⁽⁴⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des 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 en moyenne 38 % des effectifs et 39 % des consommations d'énergie.

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.

(3) Informations environnementales et sociétales :

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : la consommation de papier, la consommation totale d'énergie, le budget global dédié au mécénat et au sponsoring, l'encours ISR, le montant d'épargne salariale solidaire, le nombre d'OBNL clientes, les 8 indicateurs de microcrédit professionnel intermédiaire (nombre de dossiers traités et montants : SOT 16, 17, 19a, 20a, 19b, 20b, 22 et 23).
- *Informations qualitatives* : la politique générale en matière d'environnement (l'organisation, les actions de formation et d'information des salariés, les moyens consacrés à la prévention des risques et pollutions), la pollution et la gestion des déchets (les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol, les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets), l'utilisation durable des ressources et le changement climatique (la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables, la consommation d'eau, la consommation de matière première et les mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation), l'adaptation aux conséquences du changement climatique, les mesures prises pour développer la biodiversité ; l'impact territorial, économique et social (emploi, développement régional, impact sur les populations locales), 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, la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs), les actions engagées en matière des droits de l'Homme.

Informations sociales :

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : l'effectif total inscrit, les embauches et le nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation, dont les licenciements, les rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI et leur évolution, le nombre total de jours d'absence, la part de la masse salariale dédiée à la formation et le nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés, la part des femmes dans l'encadrement ;
- *Informations qualitatives* : l'emploi (l'effectif total et répartition, les embauches et les licenciements, les rémunérations et leur évolution), l'organisation du temps de travail, l'absentéisme, les relations sociales (l'organisation du dialogue social, le bilan des accords collectifs), les conditions de santé / sécurité au travail, les politiques mises en œuvre en matière de formation, le nombre total d'heures de formation, la diversité et l'égalité des chances et de traitement (les mesures prises en matière d'égalité homme / femme, 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 (liberté d'association, élimination des discriminations, du travail forcé et des enfants).

(4) Le CIC Lyonnaise de Banque, le CIC IDF (pour les données sociales) et le siège du CIC (pour les données environnementales).

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 aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 20 avril 2016

L'Organisme Tiers Indépendant

Ernst & Young et Associés

Eric Duvaud

Associé développement durable

Hassan Baaj

Associé