



Construisons dans un monde qui bouge.

Responsabilité Sociale et Environnementale

4

262 LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

263 PRÉAMBULE

263 Le CIC et le développement durable

264 INFORMATIONS GÉNÉRALES

264 Une gestion responsable des ressources humaines
L'emploi
La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)
La formation, facteur d'adaptation et de développement des collaborateurs
L'égalité des chances
Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs
Le dialogue social

270 Un acteur économique responsable
L'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
La sous-traitance et fournisseurs

279 Un acteur de la vie culturelle et sociale
Le mécénat et les partenariats
L'accessibilité aux services bancaires
Les actions contre l'exclusion bancaire et le soutien à la microfinance
Les droits de l'homme

284 Une démarche en faveur de l'environnement
La réduction de l'empreinte environnementale
Les actions auprès des fournisseurs
Les mesures prises pour limiter l'impact sur l'environnement
La politique générale en matière environnementale : utilisation des sols
Les mesures prises pour développer et préserver la biodiversité
Le changement climatique et les activités du CIC

290 La gouvernance

291 INDICATEURS

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

304 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

Répondre aux défis économiques, sociaux et environnementaux d'aujourd'hui et de demain, les intégrer au cœur de ses métiers et de son *business model*, telle est la vision de la responsabilité sociale et environnementale portée par le CIC depuis plusieurs années.

Acteur majeur en France de la banque, de l'assurance, de la téléphonie et des services technologiques, le groupe CIC traduit au quotidien son engagement par sa gestion responsable, son offre de services, son soutien à des initiatives à impact social et environnemental et sa gestion des ressources humaines.

Anticiper la nécessaire évolution des compétences face à la profonde mutation de nos métiers, implique une politique de formation. Au CIC, cet investissement important - plus de 5 % de la masse salariale - permet à l'ensemble des collaborateurs de devenir acteurs de leur projet professionnel, avec un effort particulier mis sur la mobilité. Le CIC mène également une politique de lutte contre toutes les formes de discriminations et poursuit ses efforts en faveur de l'égalité hommes/femmes : en 2016, le pourcentage de femmes cadres⁽¹⁾ est passé de 43,7 à 44,3 %, celui de femmes promues⁽¹⁾ est passé de 35,9 à 40,7 %. Enfin, le groupe a mis en place des actions autour de la diversité, de l'insertion des handicapés et de façon générale, de l'amélioration des conditions de travail.

Être une banque responsable pour le CIC, c'est contribuer de manière active au financement de l'économie réelle et au développement des territoires au service d'une société plus durable : avec 1982 points de vente, le CIC est présent dans l'ensemble des régions où il participe activement au développement de l'entrepreneuriat, à l'accompagnement des créateurs, au soutien à l'innovation, à l'insertion des jeunes. Le CIC propose également une offre de produits et services responsables. Il promeut l'investissement socialement responsable, encourage l'épargne et les placements solidaires, accompagne les personnes fragiles. Dans un souci de transparence et d'exemplarité, il publie sur ses sites Internet et Intranet ses politiques sectorielles tout comme il informe et sensibilise ses collaborateurs à ces questions. Ces engagements se traduisent dans les faits à chaque décision.

Être une banque responsable pour le CIC, c'est soutenir des actions concrètes de la vie quotidienne dans les domaines social et culturel : le groupe CIC agit contre l'exclusion bancaire en soutenant la microfinance. Par exemple, le partenariat avec l'Adie est désormais étendu à l'ensemble des banques régionales : 607 dossiers ont ainsi pu être traités contre 217 l'année précédente. Le groupe mène des opérations de mécénat et de sponsoring dans toute la France et suit de nombreux projets culturels et de préservation du patrimoine, avec un soutien particulier aux jeunes artistes.

Enfin, être une banque responsable pour le CIC, c'est agir en faveur de l'environnement en réduisant sa propre empreinte environnementale directe. Pour cette raison, le groupe CIC, au travers d'actions visant à optimiser les consommations d'énergie et les déplacements, s'emploie à réduire les consommations de ressources, à gérer les déchets.

Autour des valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité, valeurs partagées avec sa maison-mère le Crédit Mutuel-CM11 poursuit son engagement pour un développement durable des territoires où il est implanté, participe à la vitalité de l'économie et agit en banque pleinement responsable.

Nicolas Théry
Président du Conseil d'administration

Alain Fradin
Directeur général

(1) Pour les entités du groupe situées en France.

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, des articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015 et de l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire du 11 février 2016.

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 Crédit Mutuel -CM11 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 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 en 2015 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 et qui a été confirmée par une autre déclaration le 29 juin 2016 du *Paris Green Financial Center*.

[1] Crédit-Mutuel-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 - Caisse fédérale commune (CF de CM) - 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

En 2016, la nécessité de s'adapter pour relever les défis financiers, réglementaires et comportementaux, est restée une priorité du plan de développement du CIC. Pour accompagner ces transformations profondes qui impactent les métiers du groupe, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des collaborateurs a été une des priorités de la politique sociale du CIC.

1 - L'emploi

1.1 Un employeur de premier rang

Au 31 décembre 2016, le groupe CIC compte 20 496⁽¹⁾ salariés inscrits, se répartissant comme suit :

- banques : 17 519 ;
- filiales françaises : 1 195 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 782.

L'effectif total est globalement stable (- 0,1 %) par rapport à 2015 (20 523 salariés).

La filiale CM-CIC Securities a été absorbée par le CIC le 1^{er} janvier 2016. Après reclassement des effectifs de cette filiale en 2015 avec ceux du CIC, les banques enregistrent une diminution de leurs effectifs de 48 collaborateurs (- 0,3 %). Les filiales françaises voient leur effectif augmenter de 20 salariés et les établissements situés à l'étranger de 1 salarié. La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure en page 293 sur le périmètre comptable consolidé comme indiqué dans la note méthodologique page 291.

1.2 Des emplois pérennes

Le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après (entités du groupe situées en France), dénombre 18 771 salariés (personnes physiques) dont 96,2 % en contrat à durée indéterminée (CDI) ; le CIC affiche un taux de turnover de 3,5 %. Des données concernant les embauches et les licenciements sont présentés dans le tableau des indicateurs sociaux, page 294.

1.3 Rémunération

Des données quantitatives concernant la rémunération figurent en page 295 (indicateurs SOC73, SOC107 à 109 et SOC80). La masse salariale brute de ces collaborateurs est de 798,4 millions d'euros, en augmentation de 0,4 % par rapport à 2015.

1.4 Bilan Social Individuel

En 2016, un 2^e Bilan social individuel (BSI) au 31 décembre 2015 a été adressé à chacun des collaborateurs par e-mail. Il permet au collaborateur d'avoir une vision complète et d'apprécier l'ensemble des éléments qui constitue sa rémunération directe et indirecte de 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). Les cotisations salariales prélevées sur le salaire et les cotisations patronales versées détaillées par nature, l'évolution de la rémunération fixe du collaborateur sur les 5 dernières années figurent aussi dans le bilan, ainsi que des informations concernant

le temps de travail, la couverture complémentaire santé, de prévoyance et de retraite supplémentaire mise en place dans l'entreprise et autres avantages bénéficiant au salarié sont également présents dans le BSI. Celui-ci est disponible ainsi que l'ensemble des outils et documentations sous intranet dans un espace dédié aux relations humaines intitulé « l'univers du salarié ».

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 294 (indicateurs SOC29 à 32 pour l'organisation du temps de travail - SOC38 à 40 et SOC 43 pour l'absentéisme). La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 5,9 %. L'absentéisme hors congés de maternité/paternité est stable (- 0,3 %) avec 151 829 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 - La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

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

2.1 Anticiper les évolutions des métiers

Grâce à la nomenclature des emplois unique adoptée par le groupe, un suivi de l'évolution des métiers et des compétences nécessaires pour les exercer a été mis en place. Des actions sont engagées en fonction des besoins des entreprises mis en évidence en postes ou en compétences, ainsi que des besoins constatés de formation ou d'évolution pour les salariés dont les postes évoluent. Il peut s'agir de mesures d'ajustement des effectifs, de mobilité, le cas échéant, de formation d'adaptation ou de reconversion, en respectant les objectifs d'égalité professionnelle. Il a été instauré une commission de suivi constituée des délégués syndicaux groupe. Elle a pour rôle d'examiner les bilans intermédiaires une fois par an et de faire des propositions dans le cadre des plans d'actions, de suivre l'évolution des métiers, d'émettre des avis sur les outils et les mesures d'accompagnement mis en place, de faire des propositions d'amélioration, de formation s'inscrivant dans le

(1) Données RH.

cadre de la GPEC et pouvant le cas échéant être intégrées aux plans de formation.

2.2. Le collaborateur, un acteur de son projet professionnel

L'entretien professionnel, a pour objectif d'apprécier le niveau des compétences du collaborateur, de fixer des voies de progrès dans le poste et de faciliter des évolutions futures sur la base des progrès réalisés et des réussites constatées. Il peut intégrer un volet de mobilité fonctionnelle et/ou géographique. L'application TalentSoft qui structure cet entretien et qui est ouverte à tous les collaborateurs, gère aussi l'entretien retour d'absence.

2.3. Favoriser la mobilité

Les salariés du groupe bénéficient de l'appliquatif « JOBS » qui facilite la recherche des offres d'emploi publiées sur l'ensemble du territoire et permet de créer des alertes pour être informés de nouvelles opportunités qui répondent aux attentes de l'utilisateur. La nomenclature des emplois unique contribue également à mieux appréhender les postes proposés. Une bibliothèque des fiches emplois-compétences groupe est aussi disponible sur le site intranet des collaborateurs. Les fiches sont réparties en 12 familles et présentent pour un emploi donné : la mission, les activités principales, les compétences requises pour exercer ces activités, les principaux emplois de proximité (ceux dont le collaborateur peut venir pour exercer cet emploi et ceux vers 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 métier, le détail des compétences métier et des définitions des compétences générales. Un guide pour faciliter les démarches des collaborateurs et définir les règles pratiques de mobilité groupe est disponible sur l'outil intranet.

3 - SOC50 - La formation, facteur d'adaptation et de développement des collaborateurs

Le plan de formation pluriannuel 2016-2018 accompagne la mise en œuvre du plan à moyen long terme du groupe. En s'appuyant sur les orientations stratégiques du groupe déclinées dans ses différentes entreprises, il intègre les besoins issus de la gestion prévisionnelle des emplois et carrières et constitue un des leviers d'accompagnement du développement des compétences. S'agissant des collaborateurs du réseau commercial, la formation est une priorité et se développe autour de 3 axes :

- les actions stratégiques incontournables déployées en 2016 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 métiers d'initiation et d'approfondissement,
- les actions individuelles de renforcement des compétences.

L'accord relatif à la GPEC précise également les modalités de formation pour les autres métiers, les formations non liées aux techniques propres à chaque métier et les moyens de formation individuelle à l'initiative des salariés : congé individuel de formation (CIF), validation des acquis de l'expérience (VAE), le bilan de compétence le conseil en évolution professionnelle (CPE), le compte personnel formation (CPF).

La démarche est pragmatique avec une offre de modes de formation interactifs, un diagnostic individuel des besoins, une possibilité de participer à des formations à distance sur des durées bien ciblées, l'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 le déploiement de nombreuses « classes en réseau » qui constitue un complément interactif aux autres méthodes pour l'échange sur des pratiques et le partage des expériences.

Et afin d'améliorer la performance des outils de formation, une nouvelle plate-forme de formation à distance dédiée à l'organisation des formations en *e-learning* a commencé à être mise en place en 2016.

En 2016 comme en 2015, le budget formation a représenté 5 % de la masse salariale et le nombre de salariés formés a été de 14 524 (77 % des salariés) pour un total de près de 556 000 heures (y compris formation *e-learning* constituant un prérequis à une formation présentielle).

Des données quantitatives concernant la formation figurent en page 295 (indicateurs SOC46 à SOC50).

4 - 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 ». Une charte relative à la lutte contre les discriminations, la promotion de la diversité, et à l'insertion ainsi qu'au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés au sein du groupe a été publiée en juin 2016. Elle concerne notamment les entreprises relevant du statut unique du CIC.

4.1 SOC56 Politique en faveur de l'égalité hommes/femmes

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

Au niveau des banques et de certaines filiales, des accords ou engagements existent et ont été, pour certains, renouvelés en 2016 ou intégrés dans des accords plus larges comme celui de CIC Ouest sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle ou celui de CIC Nord Ouest avec un accord relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. En matière d'égalité, ces accords portent sur la promotion de l'égalité professionnelle entre femmes et hommes au moment du recrutement, l'égalité de traitement en matière de qualification, de classification, de rémunération, sur la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle et font l'objet d'un suivi.

À travers son initiative « Impact f », la Banque de Luxembourg encourage les femmes à prendre des responsabilités et à

reconnaître qu'elles ont des atouts à faire valoir dans l'entreprise et pour l'intérêt de l'entreprise. Cette initiative comprend notamment des séminaires de développement personnel, des campagnes de sensibilisation pour l'ensemble des collaborateurs et du mentorat.

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

Ainsi, le nombre de femmes cadres en CDI est de 3 737, en progression de 2,5 % par rapport à 2015. 41,7 % des cadres promus ont concerné les femmes en 2016 contre 35,9 % en 2015.

4.2 SOC69 *Emploi des seniors*

Le plan d'action sur le contrat de génération 2013-2015 (dont les engagements chiffrés ont été respectés) étant arrivé à son terme, un nouveau plan d'action portant sur le contrat de génération 2016-2018 a été mis en place. Il s'inscrit dans la continuité des objectifs du plan précédent : embauche durable des jeunes et maintien des seniors dans l'emploi en favorisant l'employabilité et l'adaptabilité de l'ensemble des salariés par la formation et l'accompagnement dans les situations de changement. La direction du groupe s'engage notamment à maintenir les seniors dans l'emploi en gardant leur proportion dans les effectifs égale à celle constatée au 31 décembre 2015. Les seniors bénéficient aussi de la sécurisation de leur parcours professionnel par le biais de l'entretien professionnel qui a remplacé depuis 2015 le bilan de seconde partie de carrière et les entretiens d'évolution professionnelle.

L'accord relatif à la GPEC a aussi pour but d'avoir une représentation équilibrée des générations. Il souligne l'importance que chaque unité de travail veille à ne pas perdre de compétence au moment du départ à la retraite. Chaque entreprise prendra en concertation avec les représentants du personnel, les mesures nécessaires telles que mentionnées dans le plan d'action portant sur le contrat de génération.

Au niveau de CIC Lyonnaise de Banque, une formation de préparation à la retraite est proposée aux seniors l'année de leur départ mettant l'accent sur les démarches administratives et la gestion de l'adaptation au changement. Les futurs retraités de la Banque de Luxembourg et leurs responsables sont accompagnés dans le cadre d'un programme valorisant la transmission des connaissances pour une transition réussie et préparant à de nouveaux projets de vie.

4.3 SOC69 *Actions en faveur de la diversité*

Certaines entreprises poursuivent leurs propres actions : CIC Nord Ouest promeut de nouvelles initiatives pour diversifier les profils des candidats à l'embauche dans le cadre de l'accord signé en 2016 relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. De son côté, la Banque de Luxembourg est signataire de la charte de la

diversité lëtzebuerg dont l'objectif est d'inciter les entreprises à respecter et à promouvoir la diversité. À l'occasion du « Diversity Day 2016 » un clip représentant la diversité des collaborateurs a été présenté en interne et mis sur intranet. Une fois par mois un témoignage d'un collaborateur extrait du clip est publié sur intranet et une conférence a été organisée sur les biais inconscients dans la prise de décision.

4.4 SOC70 *Emploi et Insertion des personnes handicapées*

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

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

Suite à l'adoption de cette charte, une série de vidéos-clips de sensibilisation sur le handicap a été diffusée dans l'espace « vidéo » de l'univers du salarié (« Ça veut dire quoi travailleur handicapé ? », « Mais que fait la loi pour le handicap ? », « Les maladies invalidantes, c'est quoi ? », « Comment être reconnu travailleur handicapé ? », « Comment accompagner un travailleur handicapé ? »,...).

Les autres 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 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. En Île de France, un référent handicap a été désigné et un groupe de travail créé.

Certains travaux sont également confiés à des ESAT (Établissements et services d'aide par le travail).

4.5 *Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail*

- SOC67 Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective : les entités du groupe (sauf exception due à leur taille) réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (CE, CHSCT, DP). Les mandataires sociaux des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave.
- SOC64 Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession : conformément à la loi, le CIC est attentif dans sa politique sociale à la promotion de l'élimination de ces discriminations notamment à travers les actions décrites dans les paragraphes 4.1 à 4.4.
- SOC65 Élimination du travail forcé ou obligatoire et SOC66 abolition effective du travail des enfants : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

5 - SOC45 - Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs

5.1 Des actions de prévention, de suivi et d'amélioration au niveau de la santé et de la sécurité des collaborateurs

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, l'organisation du travail.
- 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 d'harcèlement et de violence au travail a été distribuée aux collaborateurs) ;
 - une charte de sécurité avec les règles s'appliquant à tous les collaborateurs du groupe et à toute personne habilitée ayant accès aux locaux, aux moyens informatiques et aux informations mises à disposition ou utilisés par le groupe. Un livret sécurité 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. En 2016, dans le cadre de la communication gouvernementale relative à la conduite à tenir en cas d'attaques terroristes, la documentation concernant les consignes, procédures et conseils de sécurité a été mise à jour.

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.

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 »...

En 2016, un jeu vidéo sur la sécurité informatique « Keep an eye out » a été déployé pour apprendre et perfectionner les réflexes sécuritaires des collaborateurs.

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.

Des actions de prévention en matière de santé sont aussi menées : information sur le sommeil, sur les mesures à prendre en cas de fortes chaleurs et canicule, troubles musculo-squelettiques, formation aux urgences minimum, règles de protection pour limiter la propagation des virus,...). En 2016, en Île de France, une bibliothèque médicale sur la santé et la prévention des risques a été déployée sur intranet et CIC Sud Ouest y a également publié une présentation « La santé au travail, c'est l'affaire de tous ! » afin de faciliter le dialogue avec ses collaborateurs sur le sujet. La Banque de Luxembourg dans le cadre du projet Sérénité, propose des ateliers pour apprendre à mieux gérer, de façon simple et efficace, son stress et ses émotions. Par ailleurs, la question sur d'éventuelles difficultés particulières d'articulation entre les responsabilités familiales et les responsabilités professionnelles est abordée lors des entretiens professionnels.

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

Le CIC a déclaré 99 accidents du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail (rechutes incluses).

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.

5.2 L'amélioration de l'environnement du poste et de l'espace de travail

Elle se traduit par la recherche d'équipement, de mobilier ergonomique et par la prise en compte de l'orientation par rapport aux équipements et à la lumière.

En 2016, CM-CIC Factor, a ainsi adapté les écrans de son outil de gestion à ses collaborateurs souffrant de déficience visuelle. Tous les écrans ont été analysés en détail afin de permettre une utilisation optimale pour le plus grand confort de l'utilisateur.

5.3 La promotion des valeurs managériales du groupe

Une charte de management groupe, définie en 2014, 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.

5.4 La recherche de l'équilibre des temps de vie

L'accord relatif à la GPEC précise par ailleurs que l'entretien professionnel permet de poser la question de la conciliation

entre la vie privée et la vie professionnelle. En cas de difficultés, des solutions seront recherchées. Comme indiqué au paragraphe 4.1, certains accords signés au niveau d'entités du groupe CIC contiennent des mesures pour renforcer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle en particulier au niveau de l'organisation et l'aménagement du temps de travail. À noter qu'un accord sur le don de jours mis en place en 2015 prévoit la mise en place d'un fonds commun afin de mutualiser les dons faits par les salariés au niveau du groupe Crédit-Mutuel-CM11 et 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. L'appel à la solidarité trouve un large écho parmi les salariés, en témoigne une campagne de collecte en novembre 2016 qui a été refermée 4 heures après son ouverture et qui a totalisé 704 jours donnés. De plus des mesures peuvent être prises pour permettre au salarié de faire face à des contraintes liées à une mobilité géographique en dehors des frais de déménagement selon les accords en vigueur dans les entreprises du groupe.

6. Le dialogue social*

6.1 Des collaborateurs associés à la performance globale du CIC

Les résultats 2015 ont permis de dégager des enveloppes d'intéressement et de participation, versées en 2016. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 19 963 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 110,5 millions d'euros, soit 14,1268 % de la masse salariale 2015, se décomposant en 11,7558 % d'intéressement et 2,3710 % de participation : Les salariés ayant fait au moins un versement au PEG ont bénéficié de 17,9 millions d'euros d'abondement.

En 2016, les salariés ont pu bénéficier d'une autoformation facultative présentant les dispositifs d'épargne salariale mis en place par le groupe, les différentes façons d'alimenter son plan d'épargne entreprise ou le plan d'épargne retraite collectif, les régimes fiscaux et sociaux associés et les placements possibles dans ce cadre.

Il n'existe pas, par ailleurs, de plan d'options de souscription ou d'achat d'actions 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*

SOC83 Les accords signés en 2016.

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

- 7 janvier 2016 : accord sur les salaires (augmentation de 0,5 % avec plancher de 200 euros et versement d'un supplément d'intéressement de 0,5 %);
- 7 janvier 2016 : avenant n° 17 à l'accord de PEG CM-CIC (montant de l'abondement pour l'année 2016) ;
- 17 mars 2016 : avenant n°1 à l'accord groupe relatif à l'intéressement ;
- 17 mars 2016 : avenant n°1 à l'accord groupe de participation des salariés aux résultats de l'entreprise;
- 17 mars 2016 : accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- 17 mars 2016 : avenant n°4 à l'accord de groupe sur le régime de prévoyance et de frais de santé CM-CIC rectifié (erreur matérielle) par l'avenant n°5 du 19 mai 2016 ;
- 20 décembre 2016 : avenant n°18 à l'accord du plan d'épargne groupe (modification de la gamme de fonds, création de 2 FCPE, frais de tenue de compte et de gestion pris à la charge de l'employeur) ;
- 20 décembre 2016 : avenant n°19 à l'accord de plan d'épargne groupe (montant de l'abondement pour l'année 2017).

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

De plus, conformément aux obligations de la loi de sécurisation de l'emploi, une base de données économiques et sociales sous intranet est à la disposition des représentants du personnel de certaines entités françaises du groupe.

SOC84 Accords signés en matière de santé et de sécurité au travail :

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 prévoyance, l'avenant signé en 2016 modifie les garanties du régime prévoyance des salariés CM-CIC avec la prise en compte :

- des nouvelles situations entreprises telles que les familles recomposées au niveau des bénéficiaires du capital décès avec le versement de la majoration par enfant à charge versée directement aux enfants à charge ;
- du recul de l'âge de départ à la retraite avec l'adaptation des formules de calcul de la rente d'un conjoint afin d'éviter que les conjoints des salariés âgés ne touchent aucune rente viagère ;
- de l'allongement de la rente éducation avec un versement aux enfants qui poursuivent leurs études ou sont infirmes jusqu'à leurs 28 ans au lieu de 26 ans.

En matière de sécurité, il n'y a pas eu d'accords signés en 2016.

6.4 SOC87 Satisfaction des salariés

Les enquêtes de satisfaction réalisées en 2016 concernent principalement la qualité des services rendus par des métiers supports au réseau (filiales métiers). Néanmoins, CIC Nord Ouest a été labellisée « Happy Trainees » en 2016. Sur la base des réponses à un questionnaire de satisfaction par d'anciens stagiaires et alternants sur leur expérience dans l'entreprise, le label distingue les entreprises européennes qui font un bon accueil à ces derniers. Un groupe de travail a été constitué de salariés à l'occasion du déploiement du nouvel espace accueil fin 2016.

6.5 Sensibiliser les salariés à la RSE

En 2016, les enjeux de la RSE ont été abordés à l'occasion de rencontres de collaborateurs avec leur direction générale dans certaines entités du groupe. C'est le cas à CIC Lyonnaise de Banque et à CIC Sud Ouest.

La sensibilisation des salariés à la RSE est présente au niveau du fonctionnement interne des entités sur le plan environnemental et social : plan de déplacement entreprise, éco gestes, politique voyage. Ainsi, les concepts et pratiques de RSE sont diffusés aux collaborateurs de CIC Sud Ouest via la Lettre de la Semaine sous forme de jeux et d'astuces. La succursale de Singapour a organisé en 2016 dans le cadre de la « Green Dot Initiative » une visite à laquelle a participé un certain nombre de collaborateurs et leur famille de la 1ère décharge offshore créée à Singapour. Cette visite a fait l'objet d'un article dans la newsletter interne.

Depuis avril 2016, les bulletins de paie des collaborateurs des entités situées en France, ne sont plus imprimés mais délivrés sous forme numérisées tout en laissant la possibilité d'opter à nouveau pour le bulletin papier. Il en est de même depuis août 2016 avec les titres restaurants des salariés avec la carte Monetico Resto. Et cette année, des vidéos ont été diffusés sur intranet sur le thème du handicap (cf. paragraphe 4.4).

Des espaces intranet dédiés sont parfois mis en place ou en cours de mise en place pour mettre en marche une démarche éco citoyenne.

Au niveau des activités, les salariés sont aussi sensibilisés à la RSE au niveau de 2 domaines : celui de l'ISR, de l'épargne solidaire, et celui de l'investissement responsable :

- ISR et épargne solidaire : la note hebdomadaire « Économie et marchés », publiée sur le site intranet des collaborateurs inclut systématiquement « Le billet de l'ISR » qui informe sur des événements relatifs à l'ISR. 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, le fil conducteur de la plénière de septembre 2016, réunissant les conseillers patrimoniaux de CIC Sud Ouest, a eu pour objet l'épargne solidaire et responsable.
- L'investissement responsable du capital développement : les collaborateurs sont sensibilisés par la diffusion d'informations sur les enjeux ESG dans leur métier et certains d'entre eux ont pu participer à une formation présentant la RSE.

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

En 2016 un module d'autoformation sur les règles de déontologie du salarié a été suivi par l'ensemble des salariés.

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



II - UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

1 - L'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 notamment un réseau de 1 982 points de vente répartis sur toute la France, et le soutien durable au développement des entreprises et à l'emploi dans les régions.

1.1 Une banque solide qui participe activement au financement de l'économie

Avec un ratio de fonds propres Common Equity Tier 1 sans mesures transitoires de 12,5 % au 31 décembre 2016 pour le CIC et de 15,0 % pour Crédit Mutuel-CM11, soit un des plus élevés des banques françaises, le refinancement du groupe est facilité. En 2016, dans un environnement économique fragile, les encours⁽¹⁾ des crédits échancés du réseau bancaire ont progressé de 4,8 % dont + 3,5 % pour les crédits habitat, + 5,3 % pour les crédits de consommation et renouvelables et + 7,6 % pour les crédits d'investissement. Dans le cadre de la relance des prêts aux entrepreneurs, un Prêt Privilège Entreprise destiné aux professionnels, agriculteurs, associations et, depuis septembre 2016, un Prêt Privilège PME et GME sont proposés avec un taux de refinancement spécifique obtenu auprès de la BCE. Un partenariat signé entre le CIC et la Banque européenne d'investissement permet aussi de financer des projets de PME. Le CIC accompagne également les entreprises dans leur stratégie à l'international en proposant des financements adaptés, des règlements internationaux sûrs et efficaces, des journées d'information sur les pays, des missions de conseil et de recherche de partenaires, la diffusion sur internet d'une lettre d'information bimestrielle, « Latitude Internationale ».

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

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

Près de 80 % des nouveaux clients du marché entreprises en 2016, ont un chiffre d'affaires inférieur à 1,5 million d'euros. L'offre CréaCIC propose un accompagnement constant grâce à un réseau de chargés d'affaires formés à la création ou à la reprise d'entreprise, des entretiens réguliers de suivi de l'activité, des solutions spécifiques de financement, des partenariats (avec BpiFrance, le réseau Initiative France, et France Active, la SIAGI⁽²⁾), des formules de protection sociale, des réductions tarifaires adaptées sur les moyens de paiement et la gestion des comptes. Et les auto-entrepreneurs bénéficient d'une offre adaptée.

Outre les réseaux précités, les partenaires du CIC en matière d'accompagnement à la création d'entreprise sont multiples sur l'ensemble du territoire : l'Agence France Entrepreneur, l'Union des auto-entrepreneurs (UAE), l'Institut du créateur repreneur du BTP...

Une charte Création d'entreprise vient compléter le dispositif mis en place pour les créateurs/repreneurs d'entreprises

qui repose sur un accueil adapté et efficace, un suivi fréquent et régulier pendant les 3 premières années de la vie de la future entreprise.

1.2.2 Le soutien à l'innovation

Le CIC s'engage aussi auprès des entrepreneurs innovants en proposant le Prêt Entreprise Innovante avec une franchise de remboursement allant jusqu'à 2 ans afin de laisser à leur projet le temps de réussir.

Pour compléter l'accompagnement des *start-up* et des entreprises innovantes, CIC Lyonnaise de Banque a mis en place en 2016 un lieu d'accueil connecté « CIC Place de l'Innovation » spécialement dédié à celles-ci avec des outils spécifiques. Selon leur besoins, les porteurs de projets innovants se voient proposer : une mise en relation avec des entrepreneurs, les acteurs régionaux de l'innovation (par exemple les incubateurs), des conseils en financement, les expertises du groupe. Une filière de l'innovation a été créée et déployée dans le réseau à compter de 2016 avec des chargés d'affaires entreprises dédiés à ce sujet dans chaque région.

CIC Sud Ouest offre également depuis 2015 des solutions sur mesure aux « Jeunes pousses innovantes », jeunes entreprises sur des secteurs à fort potentiel de croissance (nouvelles technologies, nouveaux services), des connexions avec l'écosystème local et un accompagnement à tous les stades de leur croissance avec des interlocuteurs dédiés « référents innovation ». Des conventions ont été signées avec des partenaires de l'innovation (pépinières, *clusters* ou incubateurs) comme l'association Bordeaux UNITEC (technopole située à Pessac).

CM-CIC Innovation s'est associée en 2016 avec le groupe INNOV8 pour accompagner les entreprises innovantes dans le domaine des objets connectés. Cet accélérateur de *start-up* baptisé INVST I/O, met à disposition de ces dernières un réseau de distribution, les moyens et les compétences nécessaires pour faire accélérer leur projet d'entreprise dès les premiers stades de développement.

1.2.3 Les initiatives entrepreneuriales encouragées

Le CIC propose un espace d'échange « Entrepreneurs.fr » à disposition des créateurs d'entreprises et de l'ensemble des entrepreneurs (TPE, artisans, commerçants, auto-entrepreneurs,...) pour les aider dans leurs démarches en leur fournissant gratuitement des informations pratiques, juridiques, fiscales et sociales qualitatives accompagnées par des conseils et réponses d'experts. Cet espace a évolué en 2016 avec le lancement d'une *newsletter*, des outils revus pour mieux répondre aux attentes (dont un guide du créateur).

1.2.4 Un acteur actif pour le développement des PME sur le long terme

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

(1) Encours fin de mois.

(2) Société Interprofessionnelle Artisanale de Garantie d'Investissements.

CM-CIC Investissement exerce ainsi l'ensemble des métiers de haut de bilan pour répondre aux besoins de financement en fonds propres des entreprises.

- Au 31 décembre 2016, les capitaux gérés ont été maintenus à 2,4 milliards d'euros dont 2,2 milliards de fonds propres et plus de 408 participations pour les entités consolidées de cette activité. Par ailleurs, l'offre « CM-CIC Transactions PME » permet d'accompagner les dirigeants actionnaires souhaitant céder leur entreprise *small cap*.

1.3 Faciliter l'insertion des jeunes dans la vie

Pour chaque étape importante de la vie d'un jeune (apprentissage, études supérieures en France ou à l'étranger, permis de conduire, première installation, premier emploi, création d'entreprises...), le CIC propose des solutions sur mesure. En particulier, les souscripteurs d'un Prêt études CIC bénéficient d'une aide à la recherche d'emploi complète (stratégie de recherche, rédaction du CV et de la lettre de motivation, préparation aux entretiens d'embauches...)

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

Le CIC propose également le prêt permis à 1 euro par jour afin de faciliter l'accès à une formation à la conduite de véhicules de catégorie 2 roues (A1 et A2) et auto (B) dont le coût peut représenter un obstacle fort à l'obtention d'un emploi. Le montant des prêts mis en place dans le réseau bancaire s'est élevé en 2016 à 5,1 millions d'euros.

Le groupe 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 ou d'un travail.

1.4 Être présent auprès des associations (SOT40)

Le nombre de clients d'organisations à but non lucratif (OBNL) dans le réseau bancaire est en croissance de 10,3 % en 2016 par rapport à 2015 à 101 493. Le CIC propose notamment d'optimiser la collecte des dons (Dynaflux GlobalCollect) avec une délégation pouvant aller jusqu'à l'intégralité de la chaîne des dons, de l'appel aux donateurs à la réception des enveloppes, de l'encaissement des chèques à l'édition des reçus, de l'intégration des dons à l'enrichissement des fichiers. Un *pack* associations donne également la possibilité aux associations 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 2.3).

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). Présent au 11^e Forum national des associations & fondations, le CIC a été partenaire d'un atelier pratique « Collecte de dons en ligne : règles et conséquences juridiques et fiscales » et a eu l'occasion d'échanger avec les acteurs associatifs à l'occasion des conférences techniques.

1.5 Développer les équipements en énergies renouvelables des agriculteurs

Depuis plus d'un an, un expert accompagne les agriculteurs dans leurs projets d'équipement en énergies renouvelables. En 2016, les investissements de ce type financés par le CIC pour les agriculteurs s'élève à 5,7 millions d'euros. Les projets photovoltaïques et ceux d'unités de méthanisation représentent chacun près de la moitié de ces financements.

2 - Une offre de produits et services responsables

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

Dans le cadre de la semaine de la Finance responsable 2016, une *web*-conférence a été organisée par CM-CIC AM pour faire le point sur la finance responsable : définitions des termes « Finance responsable » et « ISR », évolution des labels, point depuis la COP21,... CM-CIC AM est aussi intervenu lors des 2^{es} rencontres « ISR et Performance » lancées par Option Finance et Funds magazine.

CM-CIC Épargne Salariale a diffusé en fin d'année un dossier *web* sur l'ISR pour les entreprises et leurs salariés ainsi qu'une vidéo pédagogique intitulée « Finance responsable : investissez dans des placements porteurs de sens ». Cette vidéo a aussi été mise sur le site cic.fr à l'intention des clients.

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 2015,
- 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 Epargne 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'élevait au 31 décembre 2016 à 145 millions d'euros et celui géré avec le label CIES à 523 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

CM-CIC Investissement et ses principales filiales sont signataires de la charte d'engagements des investisseurs pour la croissance de l'AFIC (Association française des investisseurs pour la croissance). elles 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 aux organisations et sociétés son label RSE basé sur la norme ISO 26000.

2.3 L'épargne et les placements solidaires encouragés

Le Livret d'épargne pour les autres est un produit solidaire labellisé par Finansol. 50, 75 ou 100 % des intérêts annuels sont reversés sous forme de dons à 1 à 4 associations partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes et Unicef), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme), ou la recherche médicale (Institut Curie). La Carte pour les autres permet de reverser à ces mêmes partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte. Grâce aux dons collectés tout au long de l'année 2016 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 progressé de 67 % par rapport à 2015.

Le CIC propose aussi un fonds de partage pour soutenir l'emploi : CM-CIC France Emploi (labellisé Finansol) dont la moitié du résultat fait l'objet d'un don à l'association France Active qui accompagne et finance les entreprises solidaires qui créent ou consolident des emplois et les personnes en difficulté d'emploi qui créent leur entreprise. Et 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, la Banque de Luxembourg a déjà lancé depuis 2010 plusieurs fonds de microfinance.

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

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'acquiescer les bons réflexes de conduite.

2.5 L'accompagnement des personnes fragiles (SOT39)

2.5.1 Les bénéficiaires de l'offre spécifique et du Service bancaire de base :

2.5.1.1 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 2014, 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 2017, ce *process* sera intégré dans l'appliquet de conformité COMPLY et ce faisant, entièrement automatisée ;
- en plafonnant la commission d'intervention pour les clients bénéficiaires de l'offre spécifique et les clients équipés des services bancaires de base (droit au compte) ;
- en présentant l'offre Service accueil et Services bancaires de base dans la convention tarifaire du marché des particuliers ;
- en déployant fin 2016 un module d'autoformation Athéna dédié aux tiers fragiles pour assurer la formation des collaborateurs.

2.5.1.2 En 2016, le CIC a procédé aux *reporting* réglementaires en transmettant les données quantitatives et qualitatives requises par les autorités (à l'ACPR au titre du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle et à l'Observatoire de l'inclusion bancaire).

2.5.2 Au niveau des assurances, les personnes aux faibles revenus peuvent prétendre aux dispositifs d'État concernant leur couverture complémentaire santé.

Sous conditions de ressources, déterminées par la Sécurité Sociale, elles peuvent bénéficier d'un contrat CMU-C ou avoir accès au contrat santé « Complémentaire Santé ACS » réservé aux clients éligibles à l'Aide à la complémentaire santé.

Par ailleurs, le CIC se conforme à la convention « AERAS » (s'Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé) conçue pour faciliter l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé. 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 du fait de ce cancer. Une offre d'assurance dépendance existe aussi.

2.6 Aider à la gestion de son budget

Le CIC propose une application « Alertes CIC » qui aide à mieux maîtriser son budget grâce à 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. Une fonction budget présentant une vision synthétique et graphique des dépenses et des revenus est intégrée dans la version des applications banque à distance pour smartphones. Des simulateurs de crédits sont également disponibles sur tous les sites des banques CIC. Le regroupement de plusieurs crédits existants en un seul crédit peut aussi être proposé, après étude, ce qui en facilite le suivi avec une seule mensualité et un seul interlocuteur.

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 (Éco PTZ et Éco PTZ complémentaires depuis le 1^{er} juillet 2016) 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 : 4 millions d'euros), et court terme (encours : 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'ajoutent des Prêts éco énergie (région Alsace, et depuis 2016, le Prêt éco énergie de la région Bourgogne Franche Comté, de la Nouvelle Aquitaine,...).

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

Concernant les véhicules, des offres sont proposées par CM-CIC Bail pour le financement de véhicules hybrides, électriques et de transports collectifs (les financements réalisés en crédit-bail pour l'acquisition de véhicules électriques en 2016

ont progressé de 63 % par rapport à ceux de 2015 et ceux concernant des transports collectifs de 25 %). 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 en la matière.

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

En région, les projets financés en 2016 concernent essentiellement des installations de méthanisation et des parcs photovoltaïques. Ainsi, CIC Est a financé 20 projets d'équipement liés à la méthanisation et CIC Lyonnaise de Banque a notamment participé au financement de 7 installations photovoltaïques en toitures de collèges du département du Gard. Le groupe CIC a participé également à des projets plus importants en France et à l'étranger dans différents domaines (cf. paragraphe 5.1). Ainsi, en 2016, le CIC a participé au côté de la BEI à un refinancement de 9 projets d'énergies renouvelables en France : 3 dans le domaine de l'éolien, 3 dans le domaine photovoltaïque, 3 dans le domaine de la biomasse.

3.3 L'investissement

CM-CIC Investissement et ses filiales participent aussi au développement de projets en investissant dans des entreprises dont les produits sont respectueux de l'environnement comme des entreprises qui étoffent leur portefeuille activités par le rachat d'entreprises innovantes dans la performance énergétique.

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

Le CIC participe à la mise en place de financements pour la construction de logements sociaux. Le CIC 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⁽¹⁾

Afin d'améliorer la maîtrise des risques sociaux et environnementaux, tout nouveau financement de projet fait aujourd'hui l'objet d'une analyse formalisée par la direction concernée et d'un *reporting* annuel.

En 2016, le département financement de projet du CIC a financé 33 projets dont 19 dans les énergies renouvelables : 17 projets éoliens (dont 11 en France, 3 en Amérique du Nord, 1 en Australie et 2 offshore en Europe), 1 parc solaire en France, 1 centrale majoritairement biomasse à la Réunion.

Il a également été financé plusieurs projets d'infrastructures : infrastructures télécommunications en Espagne, infrastructures routières en Australie, collèges en France et au Royaume Uni, usine de dessalement en Australie, réseau de chauffage

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

en Suède, aéroport à Lyon. Ajoutons également dans le domaine des ressources naturelles, une usine pétrochimique à Oman et un dossier GNL (Gaz naturel liquéfié) en Indonésie, ces dossiers répondant tous strictement aux normes environnementales en vigueur.

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 33 projets sont ainsi répartis : catégorie A : 1, catégorie B : 28 ; catégorie C : 4.

Le projet classé en catégorie A, Tangguh, est le développement d'un 3^e train de liquéfaction de gaz sur le même site que les deux précédents (Indonésie). L'opération en question comporte très peu de risques environnementaux et sociaux supplémentaires par rapport à ceux identifiés sur les exploitations existantes. Celles-ci se sont conformées aux normes et pratiques internationales, y compris celles de la Banque Asiatique de Développement et de la Banque Mondiale. Elles font l'objet d'audits du ministère de l'Environnement de la République d'Indonésie. Ces points ont été confirmés aux banques par l'auditeur RSE de l'extension.

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 2016, 5 politiques sectorielles portant sur la défense, l'énergie nucléaire civile, le secteur minier et les centrales thermiques à charbon, l'activité banque privée sont publiées sur cic.fr et sur intranet.

Les séances de sensibilisation auprès de ses collaborateurs se sont poursuivies en 2016 organisée par le contrôle interne de la banque de financement et le point RSE doit être présent dans tous les dossiers des comités de crédits de la banque de financement pour les secteurs sur lesquels une note de politique sectorielle a été diffusée

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

La responsabilité sociale de CM-CIC Investissement est intégrée dans sa doctrine d'investissement. Un questionnaire d'évaluation de la politique en matière de responsabilité sociale et environnementale est soumis à certaines entreprises de son portefeuille. Ce questionnaire est utilisé pour toute nouvelle étude de projet d'investissement. Les points d'amélioration identifiés font l'objet d'un suivi durant toute la période de détention de la participation.

5.4 Critères d'entrée en relation

Le groupe Crédit Mutuel-CM11 a adopté une politique interne d'entrée en relation applicable dans toutes ses entités en France et à l'étranger.

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

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

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

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

6 - Une relation soucieuse du respect du client

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

Conscient du fait que la construction d'une relation de confiance pérenne entre le CIC et ses clients passe par un service personnalisé et compétitif, utile et efficace, des actions sont menées pour améliorer constamment la qualité du service.

6.1.1 Augmenter les compétences des collaborateurs : le budget de formation du CIC représente 5 % de la masse salariale. Des formations au niveau de l'accueil, l'écoute, la précision du diagnostic, la pertinence des offres, la maîtrise des outils sont proposées aux conseillers. Par ailleurs des spécialistes de domaine peuvent venir en appui pour répondre à des besoins spécifiques de la clientèle.

6.1.2 Personnaliser la relation clientèle : 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. Par ailleurs, le CIC s'adapte aux différents modes de vie des clients en tenant compte de leurs habitudes de contact: la rencontre avec le chargé de clientèle en face à face et les différents canaux de contacts (téléphonie, Web, messagerie). Et en 2016, le CIC a mis en place un parcours relationnel intitulé « La démarche bienvenue » destiné à renforcer la relation avec les nouveaux clients. Le CIC a aussi eu recours cette année à des groupes de travail constitués de clients et non clients afin de recueillir leurs avis sur des problématiques précises concernant la relation clientèle.

6.1.3 Déployer des offres de services innovants : en 2016, il s'agit notamment de l'offre « CIC Auto », qui permet d'optimiser le budget auto des clients en intégrant l'achat, le financement, l'assurance et l'entretien, et de la poursuite du développement de nouveaux services comme la location de téléphones mobiles.

6.1.4 Mettre à disposition des moyens pour une approche efficiente et réactive : l'organisation décentralisée du réseau bancaire permet d'apporter une réactivité aux demandes des clients. Environ 90 % des décisions d'octroi de crédit sont prises localement de manière autonome sur le marché grand public. Le plan informatique « Priorité client 2018 » lancé en 2016 a pour objectif de renforcer cette réactivité en proposant aux clients une relation fluide et suivie à travers les moyens de communication qu'ils privilégient dans leur relation avec la banque, et en accompagnant le conseiller pour lui permettre d'optimiser les contacts avec des outils facilitateurs. Le groupe travaille notamment sur l'amélioration du traitement de l'information entrante par messagerie ou à travers Filbanque en utilisant un assistant virtuel basé sur les technologies cognitives Watson. Celui-ci a commencé à être déployé mi 2016 permettant de proposer une réponse en 3 secondes aux mails entrants après lecture, analyse et classement par ordre de priorité et d'assister les chargés de clientèle en répondant aux questions récurrentes en matière d'assurance IARD et épargne.

Dans le domaine des assurances, des services sont devenus accessibles sur smartphone :

- l'application gratuite e-constat en cas d'accident pour les véhicules immatriculés et assurés en France, n'ayant pas entraîné de dommages corporels ;
- *e-dépannage* qui indique par SMS aux clients dont le véhicule est en panne, l'avancée de la dépanneuse. En cliquant sur un lien, l'application peut alors localiser une position en temps réel.
- depuis juin 2016 : la possibilité, pour les souscripteurs d'une assurance santé, de transmettre depuis leur

mobile leurs devis et factures (photos) ne faisant pas l'objet de télétransmission et ainsi d'obtenir une réponse rapide sur la prise en charge.

6.1.5 Être en phase avec des clients de plus en plus connectés :

Par son réseau bancaire de 1 982 agences dont 1 681 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.

En 2016, de nouveaux outils ont été déployés dans les agences :

- la signature électronique sur tablette ;
- la signature électronique à distance ;
- le WiFi Guest qui permet d'offrir une connexion WiFi de qualité aux prospects et clients.

Des plans d'actions spécifiques ont été aussi mis en place dans les entités du groupe : dans cet esprit, la Banque Transatlantique a mis en place en mars 2016 le « Lab 20 » composé d'une vingtaine de collaborateurs dont l'objectif est de présenter des pistes concrètes d'évolution du modèle de la Banque Privée : digitalisation, nouvelles méthodes de travail collaboratives, expérience client,... sont au centre des réflexions. De son côté, CM-CIC Bail a poursuivi sa démarche qualité initiée fin 2015.

6.1.5 La mesure de la qualité : des enquêtes externes sont menées régulièrement afin de mesurer la satisfaction des clients (baromètres). Depuis 2015, dans le cadre de la démarche qualité, des enquêtes de satisfaction sont 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

l'épargne salariale a également été réalisée. Le CIC participe aussi à des études de satisfaction externes. Par ailleurs, certaines prestations effectuées par des filiales ou des centres de métiers bénéficient de la certification ISO 9001 comme CM-CIC Épargne Salariale dont la certification a été renouvelée en novembre 2016. Et CM-CIC Services suit le niveau de qualité de ses prestations au travers d'un tableau de bord mensuel mis à disposition de ses adhérents et fixe des objectifs annuels d'amélioration par filière d'activité.

6.2 La médiation (SOT74 à SOT78)

Au 1^{er} janvier 2016, la médiation de la consommation, transposition de la directive européenne RELC - règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, est entrée en vigueur. Elle a amené une modification en profondeur du fonctionnement de la médiation au CIC. Le médiateur, dont les moyens sont renforcés, dispose d'une équipe dédiée et de son propre site internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation.

En revanche, il ne peut désormais être saisi qu'après épuisement des voies de recours internes. Ainsi, si le nombre de saisine recule de 9 % par rapport à 2015 à 1 411^[1], le nombre de dossiers recevables ne représente plus que 12 % du total. Ceci explique la baisse de réponses favorables au client, partiellement ou totalement, qui passe de 59 % à 47 %^[2].

Les autres dossiers sont pour la plupart transmis aux banques pour prise en charge.

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 recueil de déontologie du groupe Crédit Mutuel-CM11 est mis en œuvre par chaque entité du groupe dont le CIC. Ce document de référence, annexé au règlement intérieur, reprend les principales dispositions conventionnelles, réglementaires et législatives en vigueur en matière de déontologie. Il rappelle les principes généraux que doivent respecter tous les salariés du groupe dans l'exercice de leurs activités tels que :

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

Il y est fait référence aux obligations des collaborateurs qui occupent des fonctions qualifiées de « sensibles », notamment au sein des activités de marché, de la banque de financement et d'investissement, de la gestion de portefeuille et de l'analyse financière, exposant leurs titulaires à se trouver en situation de

[1] Périmètre banques et Banque Transatlantique et CM-CIC Épargne Salariale.
[2] Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2017.

conflits d'intérêts ou à détenir des informations confidentielles ou privilégiées. Ils sont soumis à cet égard à des règles encadrant et limitant leurs transactions personnelles sur instruments financiers.

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

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

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

- connaître au mieux le client, ses opérations et évaluer les risques de blanchiment dans le but d'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.

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dénommée « **Loi Sapin 2** », votée le 8 novembre 2016, entrera en application à la mi-2017. Elle prévoit de nouvelles mesures destinées à lutter contre la corruption. Les sociétés ou les groupes employant au moins 500 salariés et dont le chiffre d'affaires consolidé est supérieur à 100 millions d'euros seront tenus de prendre des mesures destinées à prévenir et à détecter la commission, en France ou à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence.

Le CIC, comme l'ensemble du groupe Crédit-Mutuel-CM11, va renforcer son dispositif de lutte contre la corruption en se conformant aux nouvelles dispositions législatives. À cette fin, les mesures et procédures suivantes seront mises en œuvre :

- la création d'un code de conduite, définissant et illustrant les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- l'adaptation du dispositif d'alerte interne existant actuellement, destiné à recueillir les signalements émanant de collaborateurs, afin de l'étendre aux autorités extérieures et d'améliorer la protection des lanceurs d'alerte ;



- la mise en place d'une cartographie des risques régulièrement actualisée et destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de la société à la corruption, en fonction notamment des secteurs d'activités et des zones géographiques dans lesquels elle exerce ;
- outre les procédures d'évaluation de la situation des clients déjà en vigueur, l'évaluation systématique des intermédiaires et fournisseurs de premier rang ;
- la consolidation des procédures de contrôles comptables, internes ou externes, destinées à s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- des actions de formation destinées aux cadres et aux personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence ;
- un dispositif de contrôle et d'évaluation interne de ces mesures.

Ce dispositif s'appuie d'ores et déjà sur un régime disciplinaire intégré au règlement intérieur permettant de sanctionner les salariés de la société en cas de violation des règles internes. L'engagement de lutter contre toute corruption dans le groupe Crédit-Mutuel-CM11 et de ne tolérer aucun acte de ce type sera porté à la connaissance des collaborateurs, de la clientèle et des partenaires commerciaux. Cette politique s'appliquera à tous les salariés, qu'ils soient techniciens ou cadres, à tous les dirigeants ainsi qu'aux personnes extérieures mises à la disposition de l'entreprise.

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

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

- En matière de santé, de par son activité bancassurance, le CIC propose des produits d'assurance santé, prévoyance, de dépendance individuels pour les particuliers, les travailleurs non salariés, et collectifs pour les entreprises. En complément d'une offre de complémentaire santé pour tous les salariés du privé, modulable pour les entreprises, il est proposé une surcomplémentaire santé « Intégral'santé ». Cette dernière vise à garantir une continuité de services aux assurés, les garanties liées au régime mis en place en 2016 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. Un service de téléassistance intitulé Senior Assistance CIC pour favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes isolées ou fragilisées est aussi disponible.
- En matière de sécurité, en dehors de l'offre Protection Vol (protection des biens et des personnes), des moyens importants sont déployés pour sécuriser les opérations bancaires. Des messages récurrents de sensibilisation à destination des clients sont présents dans les espaces personnels de la banque à distance, ainsi que des contenus permanents, notamment le dossier « Sécurité ». Des solutions 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 2016, dans le cadre de la lutte contre la fraude concernant les transactions effectuées par carte via internet, une nouvelle fonctionnalité a été mise à disposition des clients qui permet, à partir de son espace personnel dans internet ou à partir des applications mobile, de suspendre l'utilisation de carte de paiement pour les opérations faite en vente à distance pendant la durée de son choix. Une veille permanente est menée par Euro Information, filiale informatique du groupe Crédit-Mutuel-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 en matière d'utilisation des outils informatiques et de messagerie.

7 - La sous-traitance et fournisseurs (SOT81)

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

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.

En 2016, à la demande de la direction, une démarche éco citoyenne a été lancée à l'intention des collaborateurs de CM-CIC Services.

Concernant Euro Information, le processus fournisseurs fait partie des processus qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'Afaq (dernier audit juin 2016). Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseur.

Dans le cadre de ce processus, les fournisseurs ont été classés en catégories dont la principale est « fournisseurs essentiels et sensibles » (importance économique ou stratégique pour Euro Information ou pour ces clients). Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes achats demandent à ces fournisseurs de fournir les documents permettant d'attester une démarche RSE et de permettre de la connaître.

En 2016, la quasi-totalité des entités de cette catégorie ont une approche RSE. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels / logiciels mais aussi maintenant dans le cadre de l'achat de prestations informatiques vis-à-vis des fournisseurs SSII (Société de services en ingénierie informatique). Une réactualisation régulière des informations fournies est effectuée par Euro Information.

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

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 contrôles renforcés dans le cas de prestations de services qualifiées d'essentielles ou d'importantes. Ces contrôles visent principalement à vérifier la conformité des contrats et à évaluer la qualité de ces prestations, notamment vis-à-vis des prestataires extérieurs au groupe.

Un suivi régulier des principaux centres de métiers prestataires du groupe est par ailleurs effectué par les fonctions centrales de contrôle.

S'agissant des entités à l'étranger, la Banque de Luxembourg a défini une politique d'achat qui intègre la prise en compte des enjeux environnementaux et sociaux.

III – UN ACTEUR DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE

1 - Le mécénat et les partenariats (SOT57)

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

En 2016, le CIC est le nouveau partenaire de l'émission de France 3 « Des racines et des ailes » avec 30 émissions programmées sur l'année.

Il soutient également « jaimemonpatrimoine.fr », site d'information, de découverte, de partage et de détente autour du patrimoine culturel sous toutes ses formes (matériel : monuments, paysages, objets,... et immatériel : savoir-faire, tradition, gastronomie...).

Depuis 2003, le CIC est grand partenaire de l'Hôtel national des Invalides (musée de l'Armée) qu'il accompagne activement tant dans ses actions patrimoniales (travaux de restauration) et culturelles (concerts, saisons musicales) que pour toutes ses expositions temporaires (en 2016 « Napoléon à Sainte-Hélène, la conquête de la mémoire » et « Guerres secrètes »). Le CIC est aussi fondateur du Festival de Pâques d'Aix en Provence qui, en seulement quatre éditions, a déjà atteint une notoriété internationale et a un fort impact économique local.

1.2 Le soutien aux jeunes artistes

Le partenariat du CIC avec les « Victoires de la musique classique » permet de faire connaître de jeunes virtuoses au grand public en leur donnant l'occasion de se produire à l'Hôtel national des Invalides et sur de nombreuses scènes en France. Par ailleurs, le CIC met un violoncelle de Francesco Goffriller fabriqué en 1737 à la disposition d'Ophélie Gaillard depuis 2005 et, en conclusion du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence, il offre un instrument spécialement conçu par le luthier Pierre Barthel. Ainsi a été constitué « Le Quatuor Aix », composé de jeunes musiciens aixois méritants, qui sera notamment à l'affiche de la prochaine édition du festival et de divers concerts, dont plusieurs aux Invalides.

De même CIC Sud Ouest participe au rayonnement de la création artistique contemporaine et à la promotion de jeunes artistes en devenant à travers son soutien au prix « Mezzanine Sud ». Ce prix décerné en association avec les Abattoirs de Toulouse, récompense quatre jeunes artistes sélectionnés dans le grand sud-ouest et leur permet d'exposer leurs travaux dans l'espace Mezzanine Sud des Abattoirs et ainsi de leur offrir une forte visibilité.

De son côté, CIC Nord Ouest poursuit son mécénat avec la Fondation Royaumont qui propose un complément de formation spécialisée de jeunes artistes et favorise leur insertion professionnelle par la production de concerts à Royaumont et hors-les-murs.

1.3 Des opérations de mécénat et sponsoring présentes sur tout le territoire

Principaux projets culturels régionaux financés en 2016	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Beaux-Arts		
Exposition "Scènes de la vie impressionniste"	Musée des Beaux-Arts de Rouen	CIC Nord Ouest
Exposition Eugène Boudin	Musée d'art moderne André Malraux (MUMA) du Havre	CIC Nord Ouest
Exposition Braitou Sala	Roubaix La Piscine Musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
Projet scientifique et culturel du musée	Musée de Pont-Aven	CIC Ouest
Musée des Beaux-Arts de Lyon	Club du musée Saint-Pierre	CIC Lyonnaise de Banque
Activités artistiques et culturelles du musée Regards de Provence Marseille	Association Regards de Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Centre Pompidou-Metz	Association Les Amis du Centre Pompidou-Metz	CIC Est
Musique		
Projets musicaux	Arpège et Orchestre national de Lille	CIC Nord Ouest
Soutien à " Il Trovatore" et "Orfeo"	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 de Besançon	CIC Est
Festival international de Colmar	Office de tourisme de Colmar - Ville de Colmar	CIC Est
Festival de musique classique et opérations culturelles	Les Flâneries musicales de Reims	CIC Est
Soutien aux actions "Les jeunes à l'opéra" et projet de video transmission en région Auvergne Rhône-Alpes	Opéra de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Festival international d'art lyrique d'Aix en Provence	Association pour le festival d'Aix en Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Concerts classiques à des fins sociales, culturelles et pédagogiques	La Folle journée de Nantes	CIC Ouest
Financement de certains projets de l'opéra national de Bordeaux	Arpeggio Association pour le rayonnement de l'opéra national de Bordeaux	CIC Sud Ouest
Festival de musique à Maguelone	Les amis du festival de Maguelone	CIC Sud Ouest
Initiatives pour permettre l'accès à la musique aux personnes fragiles socialement, malades, handicapés, personnes âgées,...	Fondation Ecouter pour mieux s'entendre	Banque de Luxembourg
Théâtre		
Théâtre Impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Théâtre de Cambrai	Théâtre de Cambrai	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
Exposition "L'art de la paix - Secrets et trésors de la diplomatie"	Paris Musées - Petit Palais	Banque Transatlantique
Architecture et défense du patrimoine		
Rénovation du site de Fourvière	Fondation Fourvière	CIC Lyonnaise de Banque
Evénements culturels sur les thèmes de l'architecture, de l'ingénierie, de l'urbanisme, de l'histoire de l'architecture et du patrimoine ainsi que d'autres disciplines impliquées dans l'acte de construire	Luxembourg center for architecture	Banque de Luxembourg
Préservation, restauration et promotion de l'héritage architectural et culturel français	French heritage society	Banque Transatlantique
Cinéma		
Festival "Sport, littérature et cinéma"	Institut Lumière	CIC Lyonnaise de Banque
Festival du film de Sarlat	Festival du film de Sarlat	CIC Sud Ouest
Sport		
Course cycliste	Les 4 jours CIC Bretagne de Plouay	CIC Ouest
Tournoi de tennis mondial des 14 ans et moins	Les petits as	CIC Sud Ouest

1.4 Un engagement responsable (SOT53)

1.4.1 Le CIC est ainsi présent à travers des partenariats sur le plan national:

- Dans le domaine de la solidarité (SOT48) :
en 2016, Les banques CIC et la Banque Transatlantique ont signé un partenariat avec l'association Les petits frères des Pauvres à l'occasion du 70^e anniversaire de cette dernière pour promouvoir deux concerts solidaires et l'opération « Les Fleurs de la fraternité ».
- Dans les projets destinés à développer l'entrepreneuriat chez les jeunes :
 - Le CIC a poursuivi son partenariat avec MoovJee (Mouvement pour les jeunes et les étudiants entrepreneurs) qui a travers le « Prix Moovjee - Innovons ensemble » récompense les étudiants créateurs d'entreprise et porteurs de projets par des dotations et par un programme de mentorat individuel.
 - Il demeure partenaire majeur de WorldSkills France pour les Olympiades des Métiers dans le cadre de la promotion de l'apprentissage, la formation professionnelle, les métiers.
 - Le CIC est également partenaire de l'association WPROJECT, plateforme de référence des entrepreneurs français à l'étranger.

1.4.2 Des partenariats sont aussi noués sur le plan régional.

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. 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. En 2016, CIC Est a poursuivi son engagement dans la lutte contre le mélanome au travers un don au collectif « Ensemble contre le mélanome » pour tout porteur du *tee-shirt* - « Ensemble contre le mélanome » lors du marathon du vignoble d'Alsace. Les clients assurés ont été aussi incités à se mobiliser avec l'insertion d'un encart accompagnant les avis d'échéance de ces derniers. CIC Nord Ouest s'est engagée dans le partenariat signé fin 2015 avec la fondation DigestScience qui se consacre à la recherche sur les pathologies digestives et la nutrition. La succursale de Singapour soutient la Cerebral Palsy Alliance Singapore. La Banque Transatlantique est membre fondateur de la Fondation Académie de Médecine. Les entreprises du groupe vont parfois au-delà du partenariat avec un souhait d'impliquer les collaborateurs dans les événements organisés par les associations : participation des collaborateurs de CIC Nord Ouest aux Foulées de Bondues organisée par ludopital ou à la collecte de lait pour La Banque Alimentaire du Nord, des collaborateurs de CIC Est au marathon du Vignoble d'Alsace dans le cadre de l'opération « Ensemble contre le mélanome » avec l'institut Gustave Roussy. Il en a été de même pour les collaborateurs de la Banque

Transatlantique qui ont participé à une course solidaire au profit de l'association Make-A-Wish France dont la mission est de réaliser les vœux des enfants atteints d'affections graves. Et la Banque de Luxembourg a contribué, comme tous les ans, au succès du « Relais pour la Vie » de la Fondation Cancer en apportant un soutien financier mais aussi humain avec une centaine de bénévoles ainsi que deux équipes de coureurs.

- du **social** : CIC Lyonnaise de Banque est partenaire de l'association Anges des Eaux Vives qui mène des actions pour améliorer les conditions de vie et l'intégration d'enfants souffrant d'un handicap (sensitif, sensoriel, moteur) ou de toute autre maladie chronique invalidante. La banque est devenue membre en 2016 des entrepreneurs solidaires de la Fondation de France en Rhône Alpes qui soutient des actions régionales autour de causes communes dont l'habitat et le mal logement, le mieux vivre ensemble... De leur côté, des collaborateurs de CIC Lyonnaise de Banque ont participé à un atelier organisé par l'association « Jaccède » destiné à recenser des lieux à Lyon par niveau d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite afin qu'elles puissent programmer des sorties décontractées. À la succursale de Singapour, une collecte trimestrielle des anneaux en métal permettant d'ouvrir les canettes de boisson a été mise en place en 2016 pour la fabrication de jambes artificielles en collaboration avec « The Prosthesis Foundation of The Princess Mother of Thailand ». Dans le cadre de son engagement social CIC Suisse soutient 3 projets et institutions pendant 3 ans chacune. En 2016, CIC Suisse a apporté son soutien à l'association Alzheimer Suisse et a poursuivi son aide en faveur des malvoyants dans la réalisation d'un bracelet montre parlant. CIC Suisse est par ailleurs mécène de l'association Kinderkrebshilfe Schweiz qui accompagne et soutient les familles dont un enfant est traité pour un cancer.
- de **l'éducation** : CIC Lyonnaise de Banque soutient l'association « Coup de Pouce » qui se mobilise contre l'échec scolaire et la maîtrise de l'écriture et de la lecture. Avec cette association et en partenariat avec le magazine Acteurs de l'économie, une conférence débat ayant pour thème 'Les clés de la réussite scolaire » a eu lieu en octobre 2016. La banque participe aussi au programme « Déployons nos Ailes » de l'association IMS Entreprendre pour la Cité qui a pour objectif de lutter contre les stéréotypes en faisant découvrir des métiers « d'hommes » à des jeunes filles. La Banque de Luxembourg a continué de soutenir 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 est soutient de nombreux établissements d'enseignement supérieur (SOT44)

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

- Audencia à Nantes avec CIC Ouest (chaire « Entrepreneuriat familial et société, entre pérennité et changement ». Élaboré avec le soutien des équipes de la Chaire Entrepreneuriat

Familial et Société, Audencia et CIC Ouest ont lancé un programme de formation continue spécifique destiné aux jeunes des familles qui travaillent dans l'entreprise familiale intitulé Certificat Future Dirigeant d'entreprise familiale - Stratégie, gouvernance et RSE.

- L'ICHEC Brussels Business School (chaire « Familles en entreprises » avec laquelle la Banque de Luxembourg propose tous les ans un programme d'accompagnement dédié aux jeunes issues de familles en entreprises ;

Le CIC soutient aussi des programmes de recherche et d'enseignement sur l'innovation :

- depuis 2016, avec la participation de CIC Ouest à la chaire « Innovations managériales : donner du sens pour manager autrement » d'Audencia ;
- et la convention de mécénat signée entre CIC Nord Ouest et La Fondation de l'Université des Technologies de Compiègne notamment dans le cadre du projet de soutien aux initiatives innovantes.

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

- **de l'insertion et de la réinsertion (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 son action pour la promotion de l'égalité des chances), avec le fonds de dotation La Sauvegarde du Nord (financement d'actions portant sur l'insertion professionnelle, sociale, par le logement, la protection de l'enfance), avec ARELI Émergence (contribution à l'émergence professionnelle et sociale d'étudiants méritants) et son engagement en tant qu'entreprise marraine de la Fondation AJIR Nord Pas de Calais qui œuvre en faveur de l'insertion professionnelle, la citoyenneté et la cohésion sociale des jeunes motivés de la région.
- CIC Lyonnaise de Banque soutient l'association d'insertion par le sport « Sport dans La Ville » à travers son programme « L dans la Ville » accompagne des jeunes filles dans leur épanouissement personnel et leur insertion professionnelle. De nombreuses activités leur sont offertes : activités sportives dédiées, sorties culturelles, séjours découvertes et rencontres professionnelles. Et un partenariat a été signé en 2016 avec l'association « Nos Quartiers ont des Talents » qui accompagne individuellement et efficacement les jeunes diplômés issus de milieux sociaux modestes vers l'emploi.
- En 2016, CIC Ouest est devenu partenaire de l'association « 60 000 rebonds Grand Ouest » qui a pour objet le soutien et l'accompagnement des entrepreneurs post-faillite et se positionne également comme un laboratoire permanent du rebond post échec, avec pour volonté de faire évoluer en profondeur le regard sur l'échec en France.

- **de l'émergence de projets :**

- CIC Est a renouvelé en 2016 son soutien 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 participé aux Victoires de l'innovation et a également poursuivi en 2016 son 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 a soutenu les activités de l'association Réseau Atlantic 2.0 qui regroupe les acteurs du web et de l'innovation numérique dans les Pays de la Loire dans le cadre de l'Open Innovation Day.
- CIC Nord Ouest est mécène de l'association « Entreprendre pour apprendre » qui organise notamment le concours des mini entreprises pour développer l'esprit d'entreprendre des élèves du collège à l'université. La banque est aussi partenaire de LMI Innovation, qui accompagne et finance les créateurs d'entreprises innovantes dans la région Nord-Pas-de-Calais.
- D'autres actions de soutien auprès de des incubateurs d'entreprises, structures d'accompagnement de projet de création d'entreprises sont menées. Ainsi CM-CIC Innovation a continué à soutenir le projet Big Booster de la fondation pour l'université de Lyon. En 2016, trois entreprises ont été désignées lauréates de la 1^{re} édition de ce programme international d'accélération destiné aux *start-up*. Ce dispositif vise à détecter, sélectionner et accompagner des *start-up* à fort potentiel de développement à l'international et disposant d'innovations de pointe dans les domaines de la santé, du numérique et de l'environnement et désormais la mobilité et le design.

- **le soutien à la philanthropie :**

- La Banque de Luxembourg consacre l'essentiel de ces budgets de mécénat à la promotion de la philanthropie, de l'entrepreneuriat social et de l'*impact investing* dans les pays où elle est implantée. Cette action se concrétise essentiellement par un dialogue nourri avec le gouvernement luxembourgeois sur les mesures à mettre en place pour développer au Grand-Duché un contexte favorisant l'engagement de chaque résident pour des projets d'intérêt général, ainsi que par des initiatives de sensibilisation à échelle nationale. En 2016, la Banque s'est attachée au suivi de la mise en place de deux projets qui avaient fait partie en 2015 des propositions adressées au gouvernement luxembourgeois à l'occasion de la journée « La philanthropie ça marche ». Il s'agit d'instaurer une culture de la philanthropie dès le plus jeune âge en menant des actions de sensibilisation dans les écoles primaires et de créer une Maison de la Philanthropie. Par ailleurs, la banque a reconduit son soutien au parcours national de création d'entreprises sociale « 123 go social » et a continué à soutenir l'association ADA - Aide au développement autonome qui joue un rôle moteur dans la promotion de la microfinance au Grand-Duché.

- La Banque Transatlantique est partenaire du Centre français des fonds dans le cadre du Cercle des fondations familiales afin de promouvoir la philanthropie individuelle. Elle organise des événements pour favoriser les échanges entre philanthropes et entre ceux-ci et les fondations.
- CIC Lyonnaise de Banque a participé à l'animation d'une table ronde sur le thème : « Dans la peau d'un philanthrope, comment passer de l'idée à la mise en œuvre ? » où 4 philanthropes agissant dans le domaine de la solidarité ont partagé leur expérience auprès de dirigeants et chefs d'entreprises.

• de la défense de l'environnement (SOT46)

- La Banque de Luxembourg a apporté un soutien aux associations Friendship et GoodPlanet notamment en organisant en mars 2016 une projection du film « Climate Change in Bangladesh » réalisé par Yann Arthus-Bertrand pour Friendship dans le cadre de la COP21 suivie d'un débat sur l'impact du changement climatique et les perspectives ouvertes par l'accord de Paris.
- La Banque Transatlantique est aussi mécène du projet Océanides, projet scientifique, éducatif et humaniste qui a pour objectif d'apporter la preuve scientifique que les océans sont au cœur des enjeux politiques, économiques et sociaux, d'enrichir la politique globale des mers et de former les générations futures.

1.5 Le mécénat de compétences (SOT58)

Certaines entités pratiquent le mécénat de compétence : les collaborateurs de CIC-Lyonnaise de Banque participent au programme « L dans la ville » de l'association « Sport dans la ville ». Des jeunes seront parrainés par des cadres de l'entreprise pour faciliter l'insertion de ces jeunes dans la vie professionnelle. De même des collaborateurs de CIC Nord Ouest participent à un groupe de dynamique d'embauche avec le réseau Alliance. Ceux de la Banque de Luxembourg qui s'impliquent dans des projets dans le domaine de la solidarité et de l'éducation peuvent solliciter le comité hëllef hëllefen de la banque pour obtenir un soutien. La Banque de Luxembourg veille de manière générale dans tout partenariat qu'elle poursuit à maintenir un équilibre entre soutien financier et mécénat de compétence. De cette démarche ont profité notamment au niveau de la gouvernance, de la communication, du *fundraising* et du *risk management* les associations suivantes : la Croix-Rouge luxembourgeoise, le Luxembourg Center for Architecture, Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre et l'ONG Friendship Luxembourg.

1.6 Un mécénat dont bénéficient les salariés

Tant sur le plan national que régional, les collaborateurs peuvent bénéficier de visites gratuites ou de réductions tarifaires pour des représentations. Ainsi, l'ensemble des collaborateurs du groupe CIC a accès gratuitement à l'Hôtel national des Invalides (collections permanentes du musée de l'Armée, expositions temporaires, dôme, tombeau de Napoléon 1^{er}...) et bénéficie de tarifs spéciaux pour les concerts du Festival de Pâques. Les collaborateurs de CIC Nord Ouest et leur famille ont pu visiter gratuitement l'exposition temporaire « Braitou-Sala, l'élégance d'un monde en péril » au Musée de la Piscine de Roubaix. Et dans le cadre du mécénat avec l'Opéra de Lyon, il est proposé des tarifs réduits au personnel de CIC Lyonnaise de Banque pour assister aux spectacles.

2 - L'accessibilité aux services bancaires

Les efforts entrepris en faveur de l'accessibilité portent :

- sur l'offre bancaire et le suivi destiné aux personnes en difficulté financière (déjà évoqué dans le paragraphe 2.5 du chapitre II « Un acteur économique responsable ») ;
- sur les moyens d'accéder à la banque : mise aux normes des agences qui ne sont pas encore accessibles aux handicapés, adaptation du parc de distributeurs automatiques aux malvoyants, avec 96 % des GAB désormais accessibles aux mal voyants⁽¹⁾, mise à disposition de relevés de compte en braille, conception des sites web bancaires et des filiales utilisables par tous (participation du CIC au groupe de travail AccessiWeb).

En 2016, le CIC a fait évoluer son site internet. Il s'adapte à la taille de l'écran, sur mobile, tablette ou ordinateur. Les fonctionnalités les plus courantes et le solde des principaux comptes ont notamment été regroupés sur la page d'accueil pour faciliter la navigation. Afin d'accompagner les clients, le CIC a mis à disposition une foire aux questions dédiée à cette nouvelle version du site. La prise de rendez-vous et de contact avec son chargé de clientèle est aussi facilitée avec un « espace conseiller » accessible en un clic sur toutes les pages pour les clients authentifiés.

La communication entre les clients déficients auditifs et leurs conseillers bancaire a aussi fait l'objet d'améliorations en 2016 avec la possibilité de recourir à un service d'interprétation de la langue des signes à distance. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par *chat* ou par *visio*, dans leur prise de contact avec les services dont ils ont besoin. Depuis l'application mobile, les clients peuvent bénéficier de cette assistance lors de leurs entretiens en agence.

Dans un autre domaine et pour simplifier l'accès aux informations tarifaires des consommateurs, le respect de la dénomination commune des principaux frais et services bancaires définie dans le décret du 27 mars 2014, est respecté.

En plus de la tarification, des glossaires du comité consultatif du secteur financier et des guides d'éducation financière (« Les clés de la banque ») de la Fédération Bancaire Française sont accessibles sur le site cic.fr.

3 - Les actions contre l'exclusion bancaire et le soutien à la microfinance

En 2016 le CIC a participé à l'augmentation du capital de France Active Garantie qui garantit des crédits bancaires aux personnes sans emploi ou en situation de précarité économique qui souhaitent créer leur entreprise, et aux entreprises solidaires et associations d'utilité sociale.

Par ailleurs, afin d'aider les personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire classique à créer leur entreprise, le partenariat de CIC Sud Ouest avec l'Adie (Association pour le droit à l'insertion économique) a été étendu à l'ensemble des banques régionales à partir du 2^e semestre 2016. Les 6 banques mettent à disposition de l'Adie chacune une ligne de 800 000 euros par an pour financer les micro-entrepreneurs. En 2016, le CIC a aussi participé à la semaine du microcrédit et à l'accompagnement des micro-entrepreneurs par l'Adie.

(1) Automates équipés d'une prise jack pour y brancher un casque et faire fonctionner une application qui guide le client dans les fonctions soit avec les touches pour un automate équipé de touches, soit avec un clavier « client » pour les automates équipés d'une dalle tactile.

De son côté, la Banque de Luxembourg est principal soutien privé de l'association ADA - Appui au développement autonome - , l'agence de promotion de la microfinance au Grand-Duché.

4 - Les 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. paragraphes 4.5 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 accompagne l'association « Regards d'Enfants » qui a pour but l'information, la formation, l'éducation à la citoyenneté et aux droits de l'homme aux enfants, a soutenu en 2016 le concours « Jouons ensemble autour des droits de l'homme ». 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 2016 par le CIC (cf. paragraphe 1.4 « Un engagement responsable » du chapitre III « 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). Un outil permet de collecter des données. Il est alimenté dans la mesure du possible de façon automatique à partir d'applicatifs groupe.

Par ailleurs, des groupes de travail sont parfois constitués dans les entités du CIC et à l'origine d'initiatives internes notamment concernant la sensibilisation des collaborateurs par des messages sous intranet ou dans les journaux internes. Les moyens humains consacrés à la RSE font l'objet aujourd'hui d'un chiffrage restant approximatif compte tenu de l'organisation très décentralisée.

Les relations avec les parties prenantes sont traitées à différents niveaux : confédéral et au niveau Crédit Mutuel-CM11 pour les agences de notations extra-financières et ONG, en partie au niveau des centres de métiers du groupe pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique), au niveau groupe et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs, la clientèle, les salariés (ENV02).

1 - La réduction de l'empreinte environnementale

Le groupe Crédit-Mutuel-CM11 dont fait partie le CIC est signataire de l'appel de Paris pour le climat et s'engage donc en faveur d'un climat sûr et stable dans lequel l'élévation de la température soit limité à moins de 2 degrés celsius.

Le CIC, CIC Nord Ouest, CIC Ouest, CIC Lyonnaise de Banque, CIC Est, CIC Sud Ouest ont publié conformément à la réglementation, un 2^e bilan de gaz à effet de serre (BEGES) couvrant l'année 2014 en décembre 2015 à l'adresse suivante : <https://www.cic.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html>

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

Par ailleurs, le « contrôle opérationnel » est la méthode retenue pour l'ensemble des entités concernées membres du groupe Crédit Mutuel-CM11.

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre du CIC n'est pas consolidé.

Les objectifs de réduction des effets de serre ont été revus à 5 % 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 mené en 2016 des travaux d'optimisation des consommations d'électricité dans les bâtiments dont il a la charge. L'outil de gestion technique centralisée des bâtiments développé par CM-CIC Services et Euro Information se déploie progressivement. Cet outil permet une centralisation des informations sur les consommations et donc de porter les efforts d'amélioration sur les parties de l'infrastructure qui le nécessite le plus. Dans le cadre du projet de décret relatif aux obligations d'amélioration de la performance énergétique dans les bâtiments existants à usage tertiaire, CM-CIC Services Immobilier a entamé en 2016 des études sur des bâtiments pilotes.

À la Banque de Luxembourg, des compteurs électroniques sur divers circuits électriques, afin de surveiller et optimiser la consommation d'énergie ont été mis en place sur le site Royal. Les travaux engagés pour le renforcement de l'efficacité énergétique des bâtiments se poursuivent. Ainsi, le remplacement complet du mur rideau de l'immeuble de Cergy-Pontoise s'est achevé en 2016. Concernant le siège de CIC Est, une étude a été réalisée en 2016 pour remplacer l'ensemble des fenêtres par des fenêtres isolantes. La Banque de Luxembourg a procédé cette année à la rénovation des chaudières à gaz (basse température) et des équipements pour la production d'air froid du site d'Howald.

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.

(ENV40) Par ailleurs, la consommation d'énergie renouvelable ou « verte » se développe principalement par le recours à des réseaux de chaud ou de froid urbains. Concernant le siège de CIC Est, une réflexion est en cours pour adhérer au nouveau réseau de chaleur « Eco2Wacken » inauguré en octobre 2016.

Des raccordements à ces réseaux existent déjà notamment sur la région parisienne, le Nord de la France (Lille, Roubaix) et à Nantes. À la Banque de Luxembourg, la totalité de l'énergie de ses bâtiments provient d'énergies renouvelables (hydroélectrique et éolienne), et au siège de CIC Lyonnaise de Banque les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38).

En 2016, le raccordement d'un immeuble parisien au réseau urbain froid a été réalisé. Deux autres immeubles du même ensemble seront aussi raccordés en 2017. Des travaux de distribution du chauffage, d'isolation sous toiture, de réfection des couvertures sont aussi prévus dans le cadre d'une réhabilitation complète de ces immeubles.

Par ailleurs le centre de formation de CM-CIC Formation « Les Gâtines » situé en Île 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, ...

Les collaborateurs sont aussi appelés à contribuer à la bonne gestion de la consommation énergétique des bâtiments qu'ils occupent : signalement rapide des dysfonctionnements de la climatisation, rappel des règles à respecter pour avoir des bureaux rafraîchis par exemple.

Au niveau des équipements informatiques, l'extinction des postes des agences la nuit est automatique depuis 2015, ce qui se traduit par une économie annuelle par poste de 121,5 kWh. Des tests ont été réalisés en 2016 avec en cible l'extinction automatique la nuit des postes des sièges.

Et, 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 les aspects consommations 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. Ils ont été déposés en 2016 sur la plateforme de l'Ademe (ENV41). Les actions recommandées portent en partie sur des mesures déjà évoquées ci-dessus : remplacement de luminaires par des LED, pilotage des systèmes de chauffage et de refroidissement (températures), programmation horaire des centrales de traitement d'air, gestion économique des ordinateurs...

1.2 Optimiser les déplacements (ENV37)

Des plans de déplacements entreprise (PDE) existent dans plusieurs entités du groupe CIC dont CIC Ouest pour le siège social à Nantes (PDE conjointement mis en place avec d'autres entités du Crédit-Mutuel-CM11), PDE de CIC Nord-Ouest pour la métropole Lilloise revu en 2015, et de CIC Lyonnaise de banque.

A CIC Est, un univers sous intranet intitulé : « Travailler au Wacken » est consacré en partie au PDE (limité au siège du Wacken à Strasbourg) et aux initiatives en faveur du vélo, des transports en commun, du covoiturage. Suite à l'enquête « mobilité » réalisée sur le 4e trimestre 2015, des actions ont été menées, notamment le doublement des places de parking pour les vélos, une animation autour de l'événement challenge « au boulot à vélo », la mise en place de partenariats avec des vélocistes.

Ailleurs, pour les déplacements domicile/travail, le recours aux transports en commun, au vélo, au covoiturage, sont encouragés. 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 (- 13 %). Le taux d'émission de CO2 de la flotte automobile est en baisse (- 3,5 % en un an) avec une charte véhicule Crédit-Mutuel-CM11 privilégiant les véhicules avec bonus écologique et un taux d'émission de CO2 le plus bas. En 2016, des mesures ont été prises concernant la présence de bornes électriques dans les parkings et le stationnement des vélos.

Les conférences en ligne et les outils de communication unifiée 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.

Au niveau du transport du courrier, le groupe Crédit Mutuel-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). 78 % des plis affranchis par les entités du groupe dont le courrier est géré par CM-CIC Services sont en « lettre verte » (contre 72 % en 2015). Les navettes intersites entre entités du groupe ont 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 (signalement et réparation rapide des fuites, signalement de factures anormalement élevées) 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 (plus de 92 % sont désormais dématérialisés contre 56 % un an plus tôt) et le Bilan social individuel 2015 a été aussi dématérialisé ainsi que les tickets restaurants (ENV43).

Les factures des fournisseurs intragroupe sont également dématérialisées et visibles dans un applicatif interne groupe. Concernant les autres fournisseurs, la dématérialisation se développe progressivement.

Au niveau de la clientèle, le CIC a poursuivi en 2016 une promotion active des relevés de comptes électroniques auprès des clients et des collaborateurs. Depuis début juin, la souscription au web relevé est automatique (au lieu du relevé papier) lors de l'ouverture d'un compte client. Le remplacement des extraits et relevés papier par leurs versions numériques consultables sur internet génère une économie de papier de plus de 42 % à fin décembre 2016 contre 35 % à fin décembre 2015. En 2016, une action a aussi été menée pour les clients souhaitant conserver des relevés de comptes papier, pour regrouper les envois de relevés des extraits de tous les membres de la famille ou d'un tiers ou groupe de tiers dans une seule enveloppe et pour optimiser la périodicité des envois des extraits de compte. À fin décembre 2016, le taux d'enveloppes postales optimisées est de plus de 60 % au niveau du réseau bancaire. 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. Par ailleurs, fin 2016, le déploiement dans le groupe de la solution SEPAMail RUBIS (Règlement universel bancaire immédiat & SEPA) offre, aux entreprises clientes, émettrices de factures, un service de présentation, via un canal électronique, des factures avec un fichier de factures à payer généré à la norme SEPAMail, et pour les clients de la facture une solution de confirmation de l'acceptation ou du refus des factures reçus associé à un règlement automatique par virement.

Ce service contribue aussi à une dématérialisation des règlements et des factures.

Enfin, l'allongement progressif de la durée de vie de tous les supports carte du CIC de deux ans à trois ans à partir de fin 2016 entraîne notamment une diminution de la consommation de plastique.

1.4 Réemploi et gestion des déchets (ENV39)

Des initiatives sont également menées pour augmenter 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 258 tonnes de papier FSC mixte en 2016).

Le recyclage et le tri sélectif (papier, cartouches, métal, verre, plastique) continuent de se développer. Ainsi CM-CIC Services poursuit le déploiement d'une politique de recyclage et d'équipement en points de collecte sur l'ensemble des sites centraux et dans les réseaux du CIC dont il a la charge : en 2016 des bornes de dépôts spécifiques à chaque déchet ont été mises à disposition dans les locaux du siège de CIC Ouest et de CM-CIC Bail à Nantes. Chaque occupant doit déposer les déchets qu'il a triés dans des espaces dédiés. Les principaux déchets collectés dans les points d'apport volontaire sont ensuite acheminés par une équipe dédiée vers la zone technique de recyclage où les prestataires les collectent et les transportent vers les sites spécifiques aux différentes filières de recyclage. Chaque occupant dispose néanmoins d'une poubelle individuelle dans son bureau.

Le remplacement de l'usage de gobelets en plastique par des *mugs* est également en cours dans les sites centraux. C'est déjà le cas à CIC Ouest où l'utilisation de *mugs* dans les distributeurs de boisson chaude permet de réduire le coût de la consommation.

Le tri sélectif est en place au siège et dans certaines agences de CIC Lyonnaise de Banque. Une démarche a été entreprise en 2016 pour le déployer sur l'ensemble du réseau.

De son côté la Banque de Luxembourg a vu son label national SuperDreckskescht 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.

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

Concernant le recyclage du matériel informatique, Euro Information Services utilise les pièces détachées provenant de matériel hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé. Une revente des différentes gammes de produits encore réutilisables est organisée au fil de l'eau via un broker. Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage. La gestion de la fin de vie de l'ensemble des matériels fait l'objet d'un suivi annuel par Euro Information par type d'action menée : revente, destruction, reconditionnement, en attente d'affectation. Ainsi la part de matériel reconditionné par Euro Information pour les entités du groupe CIC dont il a la charge par rapport à celle du matériel *broké*, détruit ou repris, atteint 33 % en 2016.

L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CM-CIC Service immobilier qui l'a ainsi intégrée dans par exemple des contrats 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).

Enfin, en collaboration avec une entreprise de transport qui a pour vocation d'insérer des chômeurs de longue durée en les formant au métier de chauffeur routier, et qui organise entre

autre le ramassage de textiles et jouets usagés, un point de collecte de vêtements usagés a été installé au siège de CIC Nord Ouest.

Déchets alimentaires : en ce qui concerne les restaurants dans les immeubles centraux, dans la plupart des cas, ceux-ci sont gérés par des entreprises de restauration collective. Mais différentes poubelles y sont clairement identifiées et mises à disposition des collaborateurs pour permettre d'effectuer un tri sélectif. À la Banque de Luxembourg, les déchets alimentaires sont collectés puis retraités dans une installation de biométhanisation.

1.5 Gaspillage alimentaire (ENV54)

De par la prise en charge d'une grande partie de la restauration collective par des prestataires, le CIC est peu concerné par le gaspillage alimentaire. Des pratiques se développent néanmoins à ce niveau avec une prise en compte plus élevée par les prestataires des attentes des collaborateurs, et ainsi évite le gaspillage. Par ailleurs, la plupart des aliments font l'objet d'un grammage (quantité pour une personne). Et le recours à des stocks d'aliments en petite quantité et à cuisson rapide permettent d'ajuster l'offre à la demande en fin de service. Les commandes auprès des traiteurs sont aussi adaptées au nombre d'invités.

2 - Les actions auprès des fournisseurs (ENV42)

Une attention est portée à la politique RSE :

- des fournisseurs directs :
- certification PEFC (programme de reconnaissance des certifications forestières qui promeut la gestion durable de la forêt) pour les imprimeurs dont certains ont par ailleurs le label Imprim'Vert qui suppose la mise en place d'actions pour diminuer les impacts de leur activité sur l'environnement (choix de papier recyclé),
- et développement de la dématérialisation des factures, via les centres de métiers du groupe comme la logistique ou l'informatique (cf. paragraphe 7 du chapitre II "Un acteur économique responsable"). Des documents attestant de la démarche RSE sont demandés aux fournisseurs. Pour exemple, la politique RSE des fournisseurs figure ainsi en annexe de contrats avec des compagnies aériennes.

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

3 - Les mesures prises pour limiter directement 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 du groupe CIC, les initiatives sont nombreuses (recyclage du papier, des cartouches d'encre, tri sélectif, isolation thermique et phonique lors de la mise en place de la climatisation) complétées en interne par des actions de sensibilisation des collaborateurs. Elles concernent aussi les clients. Ainsi les salariés de CIC Lyonnaise de Banque ont été invités à abandonner le relevé de compte papier au

profit du *web-relevé*, en amont d'une action de sensibilisation similaire menée auprès des clients. Et CIC Sud Ouest a invité cette année les collaborateurs du réseau à participer à un challenge intitulé « mission chlorophylle » axé au niveau des agences sur une augmentation du nombre de contrats de banque à distance, une plus grande utilisation des nouveaux canaux de connexion à la banque à distance (smartphone, tablette) et de la signature électronique ainsi que sur une baisse des consommations de papier, de consommables, de la consommation d'eau et d'électricité.

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.

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

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

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

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

En 2016, à CIC Lyonnaise de banque, chaque souscription d'un client au web relevé a donné lieu à une contribution de la banque de 2 euros à l'association Cœur de Forêt pour la plantation de 15 000 arbres à Madagascar. Le choix des essences d'arbres à planter a été réalisé en prenant en compte l'utilité et la valeur ajoutée des végétaux.

En collaboration avec l'association Graine de forêt, les collaborateurs de CIC Sud Ouest ont été sollicités pour planter 4 hectares de pins dans la forêt des Landes décimée pour partie lors de la tempête Klaus de janvier 2009.

Cette protection de la biodiversité peut aussi se traduire dans la gestion de son parc immobilier comme à la Banque de Luxembourg où la toiture du bâtiment au site Royal est une toiture végétalisée qui a l'avantage de créer un micro-système favorisant la biodiversité et où un gazon fleuri a été mis en œuvre sur le site d'Howald, ou à CIC Lyonnaise de banque avec la plantation d'espèces indigènes à faible demande d'eau sur son site de Marseille Prado.

Le soutien à des associations qui œuvrent pour la protection de la biodiversité est un autre axe d'action (cf. paragraphe 1.4.2 - Défense de l'environnement du chapitre III "Un acteur de la vie culturelle et sociale").

Au niveau des métiers des critères sociaux et environnementaux sont pris en compte lors de financements de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par CM-CIC Investissement et ses filiales, signataires de la charte de l'AFIC et qui se sont donc 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 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, le fonds ISR action CM-CIC Objectif environnement décrit paragraphe 2.1 du chapitre II ("Un acteur économique responsable"), est aussi une réponse à la préservation de la biodiversité.

6 - Le changement climatique et les activités du CIC

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

Jusqu'en 2015, aucune activité du CIC n'avait fait l'objet d'une quantification des émissions de GES. En 2016, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique, les ACM et CM-CIC Asset Management communiqueront, dans les délais impartis, aux assurés et dans leur rapport annuel, sur les modalités de prise en compte des enjeux ESG (Environnement, Social, et bonne Gouvernance) dans leur politique d'investissement, et notamment, dans le cadre du volet « Environnement » sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre des actifs en portefeuille. Les émissions de GES générées indirectement par les autres activités (banque de détail, banque de financement

et activités de marchés, banque privée et capital-développement), n'ont pas fait l'objet de mesures en 2016 du fait des difficultés rencontrées pour l'élaboration d'une méthode de quantification. Toutefois, la répartition des expositions par secteur figurant dans le chapitre des informations relatives au pilier 3 de Bâle 3 page 141 du document de référence 2015 montre que le CIC est peu présent dans les activités très polluantes (pétrole et gaz, matières premières, transport industriel, bâtiment et matériaux de construction).

À noter que la mesure de l'empreinte environnementale, la réalisation d'un bilan carbone, la maîtrise et la réduction des impacts environnementaux font partie des questions abordées dans le questionnaire RSE que CM-CIC Investissement soumet à certaines entreprises de son portefeuille (cf. paragraphe 5 du chapitre II "Un acteur économique responsable"). Au niveau des financements de projets, l'impact environnemental est intégré dans la sélection et le suivi des projets.

Et deux principaux secteurs économiques émetteurs de GES (secteur minier, centrales thermiques à charbon) font l'objet de notes sectorielles.

6.2 Les risques financiers liés au changement climatique (ENV52)

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

- un risque physique (catastrophe naturelle,...) ;
- un risque de transition regroupant les risques induits par la transition vers une économie-bas-carbone et qui est sectoriel ;
- un risque de réputation.



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

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

Dans le cadre des risques opérationnels, les risques physiques propres font l'objet d'une analyse spécifique au travers des cartographies des risques climatiques (inondations, séismes...). Le plan d'urgence et de poursuite d'activité exclut toute installation dans des zones de risques climatiques et, pour les risques non avérés, une exigence de fonds propres est déterminée (cf. paragraphe « Risques opérationnels » dans le chapitre « Gestion des risques » page 108).

Les risques physiques de la clientèle sont minorés, atténués du fait de la prise en charge par les assurances et par la diversification géographique des expositions (cf. paragraphe « Expositions par secteur » dans le chapitre « Informations relatives au pilier 3 de Bâle 3 » page 141).

Les autres risques (hors risque de responsabilité) sont appréhendés dans le cadre prudentiel actuel à travers les exigences de fonds propres au titre du risque de crédit.

Les expositions du groupe Crédit Mutuel sur les secteurs polluants sont identifiés depuis le 31 décembre 2016 dans le suivi trimestriel de la direction des risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel : activités minières générales (ICB 017075), extraction de la houille et de lignite (NACE 0510Z et NACE 0520Z), charbon (ICB 017071), commerce de détail de charbon (NACE 4778B).

La part de l'exposition des secteurs polluants représente 0,07 % du total des expositions brutes clientèle (périmètre consolidé groupe Crédit-Mutuel CM11- calculateur Bâlois) au 31/12/2016. Ces secteurs d'activité sont également encadrés par le suivi des limites sectorielles nationales, dispositif qui s'inscrit dans le cadre de la surveillance et de la maîtrise des risques du groupe Crédit Mutuel et qui se décline sur chaque groupe régional.

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

Par ailleurs, afin d'optimiser ce dispositif une cartographie des risques opérationnels sur le risque climatique est en cours d'élaboration. L'objectif de la cartographie sur le risque climatique est de faire un état des lieux pour déterminer l'impact du risque climatique sur l'activité et d'identifier des mesures de protection.

À moyen terme (méthodologies non encore arrêtées), des *stress tests* sur le risque climatique sont attendus.

6.3 L'adaptation aux conséquences du changement climatique (ENV53)

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

- Pour les particuliers, le CIC apporte des solutions de financement permettant de réduire leur consommation d'énergie, d'avoir recours à des énergies renouvelables pour leurs logements (chapitre II - paragraphe 3.1) et des offres d'assurance incitant à diminuer la consommation de carburants (Chapitre II - paragraphe 2.4).

Le CIC propose aussi aux épargnants des fonds ISR à travers l'épargne salariale (chapitre II - paragraphe 2.1) et notamment le fonds CM-CIC Objectif Environnement qui investit dans des sociétés attentives à l'empreinte environnementale de leur mode de production et à la valeur ajoutée « verte » de leurs produits et services autant qu'à leur gouvernance et aux questions sociales.

En matière de prévention, les catastrophes naturelles (inondations, coulée de boue, avalanche, éboulement, affaissement de terrain) sont prises en charges dans les contrats d'assurance multirisques habitation proposés. Ainsi, sur le 1^{er} semestre 2016, lors des averses de grêle et des inondations, la réactivité des ACM s'est traduite par un soutien aux assurés à travers le versement d'acomptes pour les sinistres les plus graves, le détachement d'experts dès le lendemain des inondations, la possibilité de déclarer les sinistres en ligne ou par fax.

- Pour les entreprises, le CIC finance des projets tant pour les professionnels que pour les TPE-PME ou grandes entreprises, portant sur des énergies renouvelables ou générant des économies d'énergies (chapitre II - paragraphes 3.2, 3.3 et 5.1 et chapitre IV paragraphe 5) et de carburants (chapitre II - paragraphes 3.1).

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

L'accompagnement des entreprises dans la transition énergétique se traduit aussi au niveau de partenariats comme celui signé en 2016 par CIC Est avec le pôle véhicule du futur. Ce pôle de compétitivité sur les régions Alsace et Franche-Comté qui fédère les acteurs industriels, académiques et de la formation dans le domaine des véhicules et mobilités du futur a pour mission :

- de stimuler l'innovation par des projets collaboratifs de recherche et développement et les accompagner vers les marchés des composants automobiles, véhicules électriques, véhicules à hydrogène, le recyclage et les services de mobilité,
- d'améliorer la performance économique et industrielle des entreprises, et
- d'accompagner la croissance des entreprises.

CIC Est fait maintenant partie du comité d'appui qui propose de l'écoute, des conseils et de l'accompagnement aux entreprises adhérentes du pôle.

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

- une entreprise qui propose des solutions et des services d'éclairage de nouvelle génération basés sur la technologie LED peu consommatrice d'énergie (participation de CM-CIC Innovation) ;
- un opérateur internet dédié aux PME qui a conçu le 1^{er} *datacenter* haute densité écologique réduisant la consommation d'énergie de près de 35 % et est membre de l'association AGIT (Alliance Green IT) pour une informatique responsable (participation de CM-CIC Capital Privé).

Par ailleurs, CM-CIC Investissement a souhaité valoriser en 2016 la croissance éthique des entreprises par une vidéo diffusée sur son site intranet sous forme de regards croisés d'un dirigeant d'une entreprise spécialisée dans les produits naturels et biologiques et d'un responsable de CM-CIC Investissement.

L'application de l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte est aussi un facteur de renforcement de l'action de CM-CIC AM et des ACM envers les entreprises pour que ces dernières améliorent leurs pratiques environnementales. Pour CM-CIC AM (signataire des PRI et membre du programme eau de CDP - ex Carbon Disclosure Project - associé à son programme carbone et à son programme forêts), cela se traduit notamment par une démarche de dialogue et d'engagement actionnarial approfondie sur les questions climatiques et d'environnement.

Concernant les ACM, 2016 a été l'année de formalisation d'une politique de réduction des émissions de GES des portefeuilles et des critères ESG à retenir, d'identification des actifs ne respectant pas ces critères, de la mise en place d'une politique d'action (politique de vote, définition de cibles, arbitrage d'actifs ne respectant pas les critères définis,...) et de suivi des investissements de transition énergétique.

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

Le Fonds Meridiam Transition a levé ainsi 425 M€ auprès d'investisseurs institutionnels qui devront être investis sur une période de 5 ans.

De plus, les actions menées dans les métiers du CIC en faveur de la protection de la biodiversité (chapitre IV - paragraphe 5) peuvent aussi contribuer à l'atténuation du changement climatique.

Le groupe est aussi associé à la réalisation sur le 2^e semestre 2016 de la plaquette de la FBF « Réussir le financement de la transition énergétique » relative à la défense du « Green Supporting Factor » qui préconise, au niveau de la réglementation prudentielle, l'introduction d'un facteur de réfaction applicable aux exigences de capital associées aux expositions sur les actifs favorisant la transition énergétique. Pourraient en bénéficier : les financements ou investissements réalisés auprès de contreparties dont l'activité entre dans le champ de la transition énergétique et les financements ou investissements dont l'objet est également dans le champ de la transition énergétique.

V - LA GOUVERNANCE

L'aspect gouvernance est abordé dans le chapitre « gouvernement d'entreprise » du rapport annuel 2016 du groupe CIC 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,
- les articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte,
- l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011),
- l'OIT,
- les principes directeurs de l'OCDE,
- le Global Reporting Initiative (GRI),
- le Pacte mondial (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, la collecte des données est automatisée dans la mesure du possible.

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,
- les banques et filiales françaises consolidées.

Ce périmètre représente 92 % des effectifs du groupe CIC consolidé comptablement.

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 Transatlantique.

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 en France,
- 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 Crédit-Mutuel-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 : 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 est estimé à partir des informations transmises par CM-CIC Services en charge de la gestion des flottes, 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 :

- 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.



REPORTING RSE 2016 - INFORMATIONS SOCIALES

Entités du groupe CIC situées en France

Indicateurs publication	2016	2015	Commentaires
EFFECTIF			
SOC01_bis Effectif inscrit PPH (personne physique)	18 771	18 829	
SOC06 <i>dont hommes</i>	7 579	7 623	
SOC07 <i>dont femmes</i>	11 192	11 206	
<i>dont cadres</i>	8 447	8 364	
SOC05 <i>dont non cadres</i>	10 324	10 465	
SOC08 <i>dont effectif CDI</i>	18 055	18 148	
SOC08_NCadre <i>dont effectif CDI non cadre</i>	9 623	9 798	
SOC12 <i>% des salariés en CDI</i>	96,2 %	96,4 %	
Pyramide des âges (effectif PPH)	18 771	18 829	
SOC88 inférieur à 25 ans	1 318	1 252	
<i>dont hommes</i>	506	468	
SOC89 <i>dont femmes</i>	812	784	
SOC90 25 à 29 ans	2 364	2 356	
<i>dont hommes</i>	871	851	
SOC91 <i>dont femmes</i>	1 493	1 505	
SOC92 30 à 34 ans	2 911	3 021	
<i>dont hommes</i>	1 031	1 067	
SOC93 <i>dont femmes</i>	1 880	1 954	
SOC94 35 à 39 ans	3 013	2 827	
<i>dont hommes</i>	1 090	1 021	
SOC95 <i>dont femmes</i>	1 923	1 806	
SOC96 40 à 44 ans	2 163	2 059	
<i>dont hommes</i>	843	841	
SOC97 <i>dont femmes</i>	1 320	1 218	
SOC98 45 à 49 ans	1 603	1 576	
<i>dont hommes</i>	724	713	
SOC99 <i>dont femmes</i>	879	863	
SOC100 50 à 54 ans	2 024	2 258	
<i>dont hommes</i>	901	1 001	
SOC101 <i>dont femmes</i>	1 123	1 257	
SOC102 55 à 59 ans	2 483	2 633	
<i>dont hommes</i>	1 141	1 218	
SOC103 <i>dont femmes</i>	1 342	1 415	
SOC104 60 ans et +	892	847	
<i>dont hommes</i>	472	443	
SOC105 <i>dont femmes</i>	420	404	
Données en ETP			
SOC01 Effectif total ETP	18 451	18 514	Salariés en ETP (Equivalent 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), <ul style="list-style-type: none"> • 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>	18 430	18 495	
<i>dont hors France</i>	21	19	

Indicateurs publication		2016	2015	Commentaires
EFFECTIF - MOUVEMENTS				
Entrées - Recrutement				
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	4 442	4 302	Tout type de contrats (CDD - CDI - alternance - auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrat d'interim en CDI. Hors stagiaires et intérimaires.
SOC14	<i>dont hommes</i>	1 776	1 579	
SOC15	<i>dont femmes</i>	2 666	2 723	
SOC16	<i>dont CDI</i>	1 469	1 290	
SOC17	<i>dont CDD</i>	2 973	3 012	
Licenciements et leurs motifs				
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 294	1 212	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>	125	111	Quel que soit le motif : disciplinaire (motif réel et sérieux, pour faute grave ou lourde) / économique / personnel (insuffisance professionnelle). Y compris les départs transactionnels car précédés d'un licenciement. Hors rupture conventionnelle.
SOC27	Turnover	3,5 %	3,1 %	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	17 663	17 685	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"> • 35h hebdomadaires ou 151,67 h / mois pour un non cadres ; • forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	1 108	1 144	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 35h hebdomadaires ou 151,67 h / mois pour un non cadres; • forfaits jour à temps complet (réduit) pour un cadre.
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	94,1 %	93,9 %	
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	5,9 %	6,1 %	
Absentéisme et ses motifs				
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	151 829	152 360	Concerne les jours d'absence de l'effectif global quel que soit le contrat de travail (CDI / CDD / alternance) - Hors stagiaires et intérimaires. Hors jours de congés payés ou jours conventionnels (RTT - ancienneté - etc...). L'absentéisme prend en compte les congés maladie et les absences dues aux accidents du travail/trajet. Les congés maternité/paternité sont exclus.
SOC39	<i>dont maladies</i>	146 543	147 015	Hors maladie professionnelle
SOC40	<i>dont accidents de travail</i>	5 286	5 345	Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	3	1	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	99	111	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. Sont incluses les rechutes.

Indicateurs publication		2016	2015	Commentaires
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION				
SOC73	Masse salariale brute (euros)	798 374 024	794 894 176	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	784 398 524	780 941 309	CDI uniquement - tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI non cadres	287 324 613	289 012 274	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI cadres	497 073 911	491 929 035	
CHARGES SOCIALES				
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	540 189 011	548 406 469	Charges patronales uniquement.
FORMATION				
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (euros)	42 688 816	40 790 776	
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,3 %	5,1 %	
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	14 524	15 240	
SOC49	% de salariés formés	77,4 %	80,9 %	
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	555 946	571 378	Y compris formation e-learning constituant un prérequis à une formation présentielle.
ÉGALITÉ DES CHANCES				
Egalité professionnelle Homme-Femme				
SOC59	Nombre de femmes cadres en CDI + CDD PPH	3 743	3 653	Travaillant en France et à l'étranger.
	Nombre d'hommes cadres en CDI + CDD	4 704	4 711	
SOC60	% de femmes parmi les cadres en CDI + CDD	44,3 %	43,7 %	
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	194	354	
SOC62	<i>dont nombre de femmes</i>	79	127	
	<i>dont nombre d'hommes</i>	115	227	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	40,7 %	35,9 %	
Emploi et insertion des travailleurs handicapés				
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	479	491	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 %	2,6 %	
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 2016 – INFORMATIONS SOCIÉTALES

Réseau bancaire et Banque Transatlantique France

Indicateurs		2016	2015	Commentaires éventuels
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	1 982	2 015	
SOT01A	Autres points de vente	1	1	Banque Transatlantique
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	101 933	92 525	Nombre 2015 revu. Règles de gestion affinées.
Mécénat et sponsoring				
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	9 943 914	9 180 600	
Impact environnemental				
SOT63	Nombre des Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	1 121	1 148	
SOT65	Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année (euros)	20 473 591	20 346 584	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	118	126	Projets de financement d'installations ou systèmes d'énergie renouvelable, effectivement réalisés sur l'année civile auprès des professionnels, des agriculteurs et des petites entreprises. Ils incluent des projets concernant l'amélioration de l'efficacité énergétique.
MICROCRÉDIT				
Microcrédit personnel accompagné (partenariat)				
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	-	-	Le CIC ne distribue pas de microcrédit personnel.
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (euros)	-	-	
Microcrédit professionnel intermédié – Adie				
SOT16	Nombre de dossiers traités	607	217	
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (en euros)	2 800 000	800 000	
Microcrédit professionnel intermédié – France Active Garantie (FAG)				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	623	456	
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF) (en euros)	10 716 679	7 884 260	Montant total des prêts 2016 : 18 736 748 euros contre 14 691 889 euros en 2015.
Microcrédit professionnel intermédié – France Active (Nacre)				
SOT19B	Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	ND	324	
SOT20B	Montants prêtés (en euros)	ND	1 429 850	

Indicateurs		2016	2015	Commentaires éventuels
Microcrédit professionnel intermédié - Initiative France (prêts complémentaires)				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	ND	1 838	
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés (en euros)	ND	123 200 000	
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 (en euros)	-	-	
ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE				
ISR et ESG				
SOT28	Encours ISR (millions d'euros)	2 357	2 264	L'encours concerne l'ensemble du groupe CIC qui est géré par CM-CIC Asset Management, société de gestion d'actifs du Crédit Mutuel-CM11
SOT28 LNOV-ISR	Encours ISR - Avec label ISR NOVETHIC (millions d'euros)	145	147	Total CM-CIC Asset Management
SOT28 LNOV-VERT	Encours ISR - Avec label NOVETHIC Fonds vert	0	0	Total CM-CIC Asset Management
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (millions d'euros) hors encours ISR	15 758	19 691	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	78,5 %	80,7 %	Assemblée générales dans lesquelles CM-CIC AM a participé
SOT29-R	ISR - Politique de votes - Nombre de résolutions traitées	14 134	ND	
SOT30	ISR - Politique de votes - Nombre d'AG auxquelles la société a participé	1 071	1 064	
Épargne salariale solidaire				
SOT37LCIES	Encours de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES (euros)	151 702 299	127 944 036	
Épargne solidaire				
SOT33L	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label Finansol (euros)	17 743 607	10 742 998	
SOT33	<i>dont encours hors capitalisation (euros) Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)</i>	17 485 352	10 473 294	
SOT31	<i>dont fonds commun de placement France Emploi - Encours</i>	258 255	269 704	
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires (euros)	95 847	67 221	
	<i>dont LEA</i>	86 328	59 484	
	<i>dont dons des cartes pour les autres</i>	9 425	7 540	
SOT32	<i>dont fonds commun de placement France Emploi</i>	94	196	

Indicateurs		2016	2015	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 des crédits d'investissement aux collectivités locales des banques CIC au 31 décembre 2016 est de 92,6 millions d'euros.
Qualité de service				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	168	1 036	Dossiers reçus par le service relations clientèle dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation qui a évolué en 2016 (cf. texte page 24).
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	69	605	Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2017 (150).
SOT78	Pourcentage de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement	47,3 %	58,4 %	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 (encours fin de mois en millions d'euros)	110 961	106 079	
SOT83	<i>dont particuliers</i>	58 224	56 212	
	- crédit à l'habitat	67 640	65 232	
SOT84	<i>dont particuliers</i>	51 097	49 489	
	- crédit à la consommation	5 470	5 121	
SOT85	<i>dont particuliers</i>	4 385	4 067	
SOT86	- prêt d'équipement (TPE)	32 104	29 816	
	<i>dont particuliers</i>	2 665	2 576	
	<i>dont agriculteurs</i>	1 267	1 181	
	<i>dont professionnels</i>	11 833	11 310	
	<i>dont entreprises</i>	15 297	13 835	
	<i>dont OBNL</i>	798	692	

REPORTING RSE 2016 – INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

CIC Métropole

Indicateurs		2016	2015	Commentaires éventuels
CONSUMMATION DE RESSOURCES				
ENV04	Consommation d'eau (m3)	206 394	187 989	
ENV05	Consommation totale d'énergie (kWh)	136 638 402	130 407 780	
ENV06	<i>dont électricité (kWh)</i>	107 241 095	102 788 878	
ENV07	<i>dont gaz (kWh)</i>	18 105 390	17 999 983	
ENV08	<i>dont fioul (kWh)</i>	2 917 256	2 775 989	
ENV05_1	<i>dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain (kWh)</i>	5 713 938	4 027 887	
ENV05_2	<i>dont eau glacée en réseau urbain (kWh)</i>	2 660 724	2 815 043	
ENV09	Consommation de papier globale (tonnes)	3 428	3 628	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).
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE				
ENV15R	Consommation de papier recyclé acheté (en tonnes)	277	176	Courant 2015, intégration des chéquiers.
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet en tonnes)	2 912	3 144	
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage (en nombre)	31 289	28 107	
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air)	ND	ND	
ENV20	Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km) <i>beges mesuré</i>	46 635 720	46 276 518	
	<i>dont flotte automobile -nombre de km en véhicule essence</i>	1 698 366	2 256 249	
	<i>dont flotte automobile -nombre de km en véhicule gasoil</i>	44 937 354	44 020 269	
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	11 663 828	11 880 539	2005 : chiffre affiné. Banques et Banque Transatlantique.
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE (ETP)	2,2	2,2	
ENV32K	Nombre de km évités par les visioconférences	5 892 510	ND	
ENV34	Documents numérisés (tonnes de papier évité)	737	636	
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 2016 – GOUVERNANCE

CIC holding

Indicateurs		2016	2015
GOUV01	Nombre de membres dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance	11	12
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance	2	3
GOUV9-01	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	0
GOUV9-04	50/59 ans	3	4
GOUV9-05	> 60 ans	9	8
GOUV25	Taux global de renouvellement des conseils dans l'année (nouveaux membres élu sur total de membres)	0 %	25 %
GOUV26	Taux de participation aux conseils	73 %	85 %



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, modifié par le décret 2016-1138 du 19 août 2016 - article 1

	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 à SOC17, 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, SOC79, SOC87
- 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 oeuvre 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 :	
- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	ENV32K, ENV37
- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	ENV45
c) Économie circulaire :	
Prévention et gestion des déchets	
- les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	ENV39, ENV43
- les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	ENV54
Utilisation durable des ressources	
- la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	ENV04, ENV39
- la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	ENV09, ENV15R, ENV39, ENV43
- la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV05 à ENV08, ENV40
- l'utilisation des sols	ENV49
d) Changement climatique :	
- les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	ENV20, ENV23, ENV37, ENV51
- l'adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV39, ENV38, ENV42, ENV52, ENV53
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, SOT60, SOT63, SOT65, SOT69
- sur les populations riveraines ou locales**	SOT10, SOT13, SOT16, SOT17, SOT19A, SOT20A, SOT19B, SOT20B, SOT 22, SOT23, SOT26 à SOT31, SOT33, SOT37LCIES, SOT39, SOT40, SOT71, SOT72, SOT73, SOT74, 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	SOT46, 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 2016

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 2016, 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, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des procédures de reporting environnemental, social, sociétal et de gouvernance dans leur version de 2016 (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 mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre décembre 2016 et mars 2017 sur une durée totale d'intervention d'environ treize 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

Nature et étendue des travaux

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.

Conclusion

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 cinq entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions financières, de la direction des Financements spécialisés, du Contrôle interne de la Banque de financement, de la direction des Risques et de la direction des Ressources Humaines, 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 ;

(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

- 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.

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 74 % des effectifs et 75 % des consommations d'énergie, considérés comme grandeurs caractéristiques des volets sociaux et environnementaux.

(3) 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 (la politique de rémunération et de formation, la diversité et l'égalité des chances).

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, l'encours des prêts sociaux réglementés.
- *Informations qualitatives* : la politique générale en matière d'environnement (l'organisation, les actions de formation et d'information des salariés), la gestion des déchets, 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), la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption, l'inclusion, la prévention du surendettement).

(4) Le CIC Lyonnaise de Banque, le CIC Nord-Ouest, le CIC Sud-Ouest, le CIC Ouest, le CIC Est.

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

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

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

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

Paris-La Défense, le 19 avril 2017

L'Organisme Tiers Indépendant

Ernst & Young et Associés

Caroline Delerable

Associée développement durable

Hassan Baaj

Associé