



Construisons dans un monde qui bouge.



S'ENGAGER

POUR... PARTICIPER À LA CONSTRUCTION
D'UNE SOCIÉTÉ PLUS ATTENTIVE À L'HOMME
ET À SON ENVIRONNEMENT



4 RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

316 LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

318 PRÉAMBULE

319 Le CIC et le développement durable

320 INFORMATIONS GÉNÉRALES

- 320 Une gestion responsable des ressources humaines
L'emploi
Une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)
La formation, facteur d'adaptation et de développement des collaborateurs
Favoriser la diversité et l'égalité des chances
Une entreprise soucieuse des conditions de travail de ses collaborateurs
Dialogue social
- 327 Un acteur économique responsable
Impact territorial, économique et social de l'activité du CIC
Une offre de produits et services responsables
Le financement de projets à caractère environnemental
Le financement de projets à caractère social
Gestion des risques
Une relation soucieuse du respect du client
Sous-traitance et fournisseurs

341 Un acteur de la vie culturelle et sociale
Mécénat et les partenariats
Favoriser l'accessibilité aux services bancaires
Agir contre l'exclusion bancaire et le soutien à la microfinance
Droits de l'homme

347 Une démarche en faveur de l'environnement
Réduction de l'empreinte environnementale
Les actions auprès des fournisseurs
Mesures prises pour limiter l'impact sur l'environnement
Politique générale en matière environnementale : utilisation des sols
Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité
Changement climatique et les activités du CIC

354 La gouvernance

355 INDICATEURS

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

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



Nicolas Théry



Daniel Baal

LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La connaissance de l'impact social et environnemental de l'activité du CIC et de ses engagements sociétaux en faveur du développement durable fait partie intégrante des métiers du groupe Crédit Mutuel CM11. Au-delà de la loi Grenelle 2, elle s'inscrit dans une politique ancienne définie au sein du Crédit Mutuel, sa maison mère, chez qui démocratie, proximité, écoute, responsabilité, solidarité, développement économique et social sont inscrits dans les gènes.

Dans le prolongement de la nouvelle démarche Responsabilité Sociale et Mutualiste adoptée par le groupe Crédit Mutuel CM11, le CIC a lancé en 2017 un état des lieux des actions entreprises afin de définir ses priorités pour les années à venir.

Employeur de premier plan – il compte au 31 décembre 2017 20 332 salariés⁽¹⁾ – le CIC s'emploie au quotidien à mener une gestion responsable des ressources humaines. Dans un contexte de transformation de ses métiers et de digitalisation de la relation, il a consacré 6,2 % de la masse salariale au budget de formation, permettant ainsi à 82 % des salariés d'acquérir de nouvelles compétences ou de les renforcer. Dans cette même dynamique, il a lancé l'École des directeurs ainsi qu'une plateforme de formation à distance (Formad).

En matière de ressources humaines, il a signé les accords formant le statut commun des salariés du groupe Crédit Mutuel CM11. Cette avancée majeure a pris effet le 1^{er} janvier 2018 et apporte à l'ensemble des salariés des opportunités de carrière facilitées ainsi que l'amélioration du cadre social lié à la famille et au régime de retraite.

Acteur économique responsable, le CIC contribue, grâce à son réseau d'agences, au financement de l'économie dans les régions. Il accompagne les créateurs d'entreprise, aide au développement de l'entrepreneuriat et soutient l'innovation. Il promeut également l'investissement socialement responsable comme en témoigne l'accompagnement apporté aux investisseurs dans le financement de la transition énergétique et de la lutte contre le changement climatique. Avec CM-CIC Asset Management, filiale du groupe dont 16 fonds ont cette année été labélisés ISR, il a étoffé son offre en juin 2017 par le fonds obligataire CM-CIC Green Bonds. Le CIC finance aussi des projets à caractère environnemental, qu'il s'agisse de grands projets (installation de parcs photovoltaïques) ou des produits spécifiques tournés vers les particuliers (installation en énergie renouvelable, financement de véhicules hybrides ou électriques).

(1) Données RH.

Au plan sociétal, une note de politique Achats a été mise en place en 2017. Elle s'applique à l'ensemble des entités du groupe Crédit Mutuel CM11 et intègre des critères économiques, de qualité, de respect d'exigences techniques ainsi que des facteurs ESG. Une charte fournisseur a également été élaborée pour favoriser des achats responsables dans le cadre de relations pérennes.

Acteur de la vie culturelle et sociale, le CIC mène des actions de mécénat sur tous ses territoires et accompagne des projets culturels et de préservation du patrimoine : commémoration du centenaire du débarquement américain en France (The Bridge), mais aussi renouvellement du partenariat avec le Musée de l'Armée, avec le Festival de Pâques d'Aix-en-Provence dont il est le fondateur et soutien aux jeunes artistes dans le cadre des « Victoires de la Musique classique ». Il mène des actions de mécénat dans des domaines du social, de la santé, de l'insertion ou l'environnement. Son action s'étend également aux domaines de l'accès aux services bancaires, à la lutte contre l'exclusion bancaire.

Au plan environnemental, l'initiative « Être éco-citoyen au travail ! » déployée fin 2017 sur l'Intranet des banques et de certaines filiales informe les collaborateurs des actions en cours et les incite à réaliser des gestes simples et efficaces pour protéger leur environnement et réduire l'empreinte énergétique du groupe.

Enfin, en matière de gestion des risques et en tant qu'acteur engagé dans le financement de la transition énergétique, le CIC a déployé et continue d'améliorer le cadre de son intervention dans les secteurs polluants notamment au travers des politiques sectorielles centrales thermiques au charbon, minier, énergies nucléaires civiles et défense qui régissent les règles d'intervention.

Dans un monde en pleine évolution, marqué par la transformation des métiers et l'explosion des nouvelles technologies, le CIC s'adapte pour toujours mieux servir ses clients. Fidèle à ses valeurs, il garde le cap et agit au quotidien en entreprise responsable, dans le respect de l'Homme et l'environnement.

Nicolas Théry
Président du conseil d'administration

Daniel Baal
Directeur général

PRÉAMBULE

Sont présentés dans ce chapitre les impacts sociaux et environnementaux de l'activité ainsi que les engagements sociétaux de l'entreprise en faveur du développement durable conformément aux obligations de l'article 225 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 et son décret d'application du 24 avril 2012 modifiés respectivement par l'ordonnance n°2017-1162 du 12 juillet 2017 et le décret n°2017-1174 du 18 juillet 2017, des articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, de l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire du 11 février 2016, de l'article L225 -102-4 issu de la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre du 27 mars 2017.

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

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

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

Description du modèle commercial de l'entreprise.

Exerçant tous les métiers de la banque, la finance et l'assurance, le groupe CIC est une banque universelle qui poursuit sa diversification dans l'offre de services bancaires et non bancaires. Dans un contexte marqué par des défis très nombreux, économiques, sociaux, technologiques, concurrentiels et réglementaires, les priorités du groupe CIC demeurent le développement, l'adaptabilité, l'innovation, la qualité du service, la maîtrise de ses charges et de son coût du risque.

La stratégie du groupe est décrite dans le mot du président du document de référence ; les activités, la clientèle, l'offre, les canaux de communication et de distribution, la relation client ainsi que les éléments financiers sont présentés dans le document de référence.

[1] Groupe 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, Méditerranéen et Anjou - Caisse fédérale commune (CFCM) - Banque Fédérative du Crédit Mutuel, et ses principales filiales : le CIC, les ACM, Targobank, Cofidis, BECM, CIC Iberbanco, Euro Information...



LE CIC ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La politique en matière de développement durable du CIC s'inscrit dans celle du groupe Crédit Mutuel.

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

Le groupe Crédit Mutuel a adhéré en 2015 au comité 21, réseau d'acteurs engagés dans la mise en œuvre opérationnelle du développement durable.

(ENV01) En 2017, le groupe Crédit Mutuel CM11 a décidé de mieux structurer sa démarche RSE - renommée Responsabilité Sociale et Mutualiste (RSM) - et de mettre en œuvre une démarche active autour de cinq ambitions déclinées en quinze engagements :

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

Un questionnaire d'auto-évaluation destiné à dresser un état des lieux du déploiement des 5 ambitions a été adressé à l'ensemble des entités du groupe dont celles du CIC. À partir des résultats de ce questionnaire, des priorités seront définies et des actions entreprises dans les années à venir.

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.

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

Les échanges du CIC dans le cadre de son activité avec ses principales parties prenantes font l'objet d'une description dans le présent rapport RSE (ENV02) :

- relations avec les actionnaires et dirigeants : implication du groupe CIC dans la démarche RSM décrite ci-dessus (validation par les conseils d'administration des politiques sectorielles,...), tenue d'assemblées générales (cf. la partie actionnaires dans

les éléments juridiques du document de référence du groupe CIC) ;

- au niveau des salariés et des instances représentatives du personnel : se référer au chapitre I suivant : une gestion responsable des ressources humaines ;
- avec les clients particuliers, professionnels, associations, entreprises : il s'agit d'échanges lors de la conception d'un service ou d'un produit, de la signature de contrats, de réponse à des appels d'offre, de réponse à des questionnaires (cf. chapitre II - Un acteur économique responsable paragraphes 1 à 6) ;
- fournisseurs, sous-traitants, entreprises d'insertion ou entreprises adaptées : les relations sont établies au niveau des centres de métiers du groupe pour certaines relations fournisseurs (logistique, informatique) et au niveau de chaque entité pour les autres fournisseurs. Elles sont détaillées dans le paragraphe 7 sous-traitance et fournisseurs du chapitre II - Un acteur économique responsable ;
- associations, fondations, partenaires, universités, société civile : Chapitre III- Un acteur de la vie culturelle et sociale ;
- organisations professionnelles du domaine d'activité de chaque entité du groupe : contacts réguliers ;
- administrations, autorités de contrôle et de régulation, agences de notation : transmission d'informations.

Les relations avec les agences de notation extra-financières et ONG lors de controverses sont traitées au niveau du Crédit Mutuel CM11 et de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

I - UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

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

L'année a été marquée par la signature d'accords formant le statut commun des salariés du groupe Crédit Mutuel CM11 et qui harmonise le statut collectif des salariés du groupe. Certains éléments du statut commun existaient déjà, tels les accords d'épargne salariale, de prévoyance et frais de santé. Ce statut unique décrit dans le paragraphe 6.3 permet de lever des obstacles à la mobilité et comporte certaines avancées pour les salariés du groupe CIC notamment en matière de rémunération globale, temps de travail, couverture maladie, prévoyance santé, cotisation retraite employeur. Il est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

1 - L'emploi

1.1 Un employeur de premier rang

Au 31 décembre 2017, le groupe CIC compte 20 332* salariés inscrits⁽¹⁾, se répartissant comme suit :

- banques : 17 438 ;
- filiales françaises : 1 204 ;
- succursales/bureaux et filiales à l'étranger : 1 690.

L'effectif total est globalement stable (- 0,8 %) par rapport à 2016 (20 496 salariés).

Les banques enregistrent une diminution de leurs effectifs de 81 collaborateurs (- 0,5 %).

Les filiales françaises voient leur effectif augmenter de 9 salariés. L'effectif des établissements situés à l'étranger baisse de 92 salariés du fait de la cession des activités banque privée de Singapour et Hong Kong début décembre 2017.

La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure en page 357 sur le périmètre comptable consolidé comme indiqué dans la note méthodologique page 355.

1.2. Des emplois pérennes

Le périmètre retenu pour les indicateurs ci-après (entités situées en France et Banque de Luxembourg), dénombre 19 543 salariés (personnes physiques) dont 96,4 % en contrat à durée indéterminée (CDI) ; le CIC affiche un taux de *turnover* de 3,9 %. Des données concernant les embauches et les licenciements sont présentes dans le tableau des indicateurs sociaux, pages 358.

1.3 Rémunération

Des données quantitatives concernant la rémunération figurent en page 359 (indicateurs SOC73, SOC107 à 109 et SOC80).

(1) Données RH.

La masse salariale brute des collaborateurs en CDI est de 880,2 millions d'euros, en augmentation de 2 % par rapport à 2016.

1.4 Bilan Social Individuel

Depuis 3 ans, un bilan social individuel (BSI) est adressé à chacun des collaborateurs par *e-mail*. Il permet au collaborateur de prendre connaissance des composantes de sa rémunération globale de l'année antérieure et de leur évolution. Il rappelle aussi les autres avantages dont celui-ci bénéficie en tant que salarié du groupe et indique où trouver des informations complémentaires. Le BSI est disponible dans DOCRH, outil dans lequel les salariés ont accès aux documents qui les concernent (BSI, bulletin de paye électronique, attestations formations...). Les salariés ont également accès à un espace Intranet, « l'univers du salarié », grâce auquel ils accèdent à différents outils et documentations.

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 358 et 359 (indicateurs SOC29 à 32 pour l'organisation du temps de travail - SOC38 à 40 et SOC43 pour l'absentéisme). La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 5,9 %. L'absentéisme hors congés de maternité/paternité progresse de 5,8 % avec 165 438 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice.

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

1.6 Intégration

Les collaborateurs récemment embauchés dans le réseau bénéficient d'un parcours métier conjuguant formation théorique, journées d'immersion et d'application en agence et autoformation. Par ailleurs, le CIC continue de développer des liens privilégiés avec de nombreux établissements d'enseignement supérieurs, notamment lors de rencontres métiers, de journées de recrutement, de forums sur les métiers, la finance... Dans les filiales, des formations spécifiques ou tutorats sont également mis en place pour les nouvelles recrues.

2 - Une 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 leur fonction, et en acquérir de nouvelles pour évoluer dans leur poste ou vers une autre fonction dans le cadre de la gestion de carrière.

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 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'applicatif « JOBS » qui facilite la recherche des offres d'emploi publiées sur l'ensemble du territoire y compris à l'étranger 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 emploi-compétences groupe est aussi disponible sur le site Intranet des collaborateurs. Les fiches sont réparties en 12 familles et présentent pour un emploi donné : la mission, les activités principales, les compétences requises pour exercer ces activités, les principaux emplois de proximité (ceux dont le collaborateur peut venir pour exercer cet emploi et ceux vers lesquels il peut

aller après une affectation réussie à cet emploi). Pour un même emploi, sont proposées une fiche synthétique et une fiche exhaustive complétée des niveaux requis pour les compétences métier, le détail des compétences métier et des définitions des compétences générales. Un guide pour faciliter les démarches des collaborateurs et définir les règles pratiques de mobilité groupe est disponible sur l'outil intranet.

Dans le cadre des accords formant le statut commun signés cette année (cf. paragraphe 6.3), des négociations sur la mobilité ont été ouvertes fin 2017 pour aboutir à un accord de groupe portant sur la mobilité professionnelle.

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

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

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

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

Une grande partie des formations est assurée par CM-CIC Formation, centre de métier du groupe Crédit Mutuel CM11. Cela se traduit par la mise en place de formations au plus près des besoins du collaborateur pour une acquisition durable des compétences.

CM-CIC Formation privilégie une approche dite de *blended learning* combinant formation présentielle et formation distancielle. Les modules d'*e-learning*, les e-vidéos, les classes en réseau, ..., sont considérés comme des outils complémentaires aux formations présentielles qui servent d'avantage aux stagiaires à expérimenter des situations, échanger et co-construire qu'à acquérir un savoir. Depuis fin 2016, le groupe dispose désormais de 3 centres de formation implantés dans le Bas-Rhin, l'Essonne et la Loire-Atlantique et qui permettent de réunir dans le cadre des parcours métier, des promotions de collaborateurs qui exercent le même métier dans un but de partage d'expérience et d'entraînement.

2017 a été l'année du lancement de l'École des directeurs du CIC, enrichissant ainsi les parcours métiers. Ce cycle de formation de 5 mois à la fois théorique et pratique s'adresse à de futurs directeurs d'agence et a pour objectif de leur donner les moyens d'appréhender au plus près les évolutions et les enjeux de la banque de demain.

La nouvelle plate-forme de formation à distance FORMAD a été mise à disposition de tous les collaborateurs sur Internet début 2017. Elle propose une navigation simple et intuitive. Elle apporte notamment plus de personnalisation côté utilisateur

(page d'accueil personnalisée, catalogue de formations ciblées en fonction du métier exercé). En 2017, de nouveaux *e-learning* ont été mis en ligne dont un *e-learning* réglementaire sur la clientèle fragile et les services de base bancaire.

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).

En 2017 le budget formation a représenté 6,2 % de la masse salariale et le nombre de salariés formés a été de 16 118 (82 % des salariés) pour un total de plus de 611 000 heures (formations présentielle et *e-learning* uniquement si elles constituent un prérequis à une formation présentielle).

Des données quantitatives concernant la formation figurent en page 359 (indicateurs SOC46 à SOC50).

4 - Favoriser la diversité et 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. Par ailleurs, dans toutes les entités du groupe, les collaborateurs des DRH en charge des missions de recrutement ont suivi cette année ou vont suivre début 2018 une formation à la non discrimination à l'embauche pour se conformer à la loi 2017-86 relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 janvier 2017 (article 214).

4.1 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 ou sont intégrés dans des accords plus larges comme celui de CIC Ouest sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle ou celui de CIC Nord Ouest avec un accord relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. En matière d'égalité hommes/femmes, ces accords portent sur la promotion de l'égalité professionnelle entre femmes et hommes au moment du recrutement, l'égalité de traitement

en matière de qualification, de classification, de rémunération, sur la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle et font l'objet d'un suivi. Des enveloppes d'attributions individuelles spécifiques pour réduire les écarts salariaux identifiés ont été définies dans le cadre d'accords sur les négociations annuelles obligatoires (NAO).

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

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 ou managers en CDI est de 3 948, en progression de 2,7 % par rapport à 2016. 40,5 % des cadres ou managers promus ont concerné les femmes en 2017 contre 40,8 % en 2016.

4.2 SOC69 Emploi des seniors

Un plan d'action sur le contrat de génération 2016-2018 est 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 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 compétences au moment du départ à la retraite. Chaque entreprise prend 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 poursuit son action afin de diversifier les profils des candidats à l'embauche dans le cadre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail. De plus, le partenariat avec le cabinet Mozaïc RH, spécialisé dans le recrutement des diplômés de la diversité en vue de diversifier les candidatures, s'est poursuivi en 2017.
- CIC Est se mobilise pour faciliter l'accès à l'emploi de jeunes issus des quartiers dits « sensibles dans le cadre de la convention « J'y'V-Jeunes Volontaires » de l'association Dounia. La banque propose des stages, des emplois et participe à des rencontres et échanges avec les jeunes.
- CIC Lyonnaise de Banque intervient dans le cadre du dispositif « 100 chances, 100 emplois » (participation à des sessions d'entretiens et de rencontres sur Marseille) dont l'objectif est d'accompagner vers l'emploi des jeunes adultes grâce à un réseau d'entreprises locales, de lutter contre les discriminations et de favoriser la diversité.
- De son côté, la Banque de Luxembourg est signataire de la charte de la diversité Lëtzebuerg dont l'objectif est d'inciter les entreprises à respecter et à promouvoir la diversité. À l'occasion du « Diversity Day 2017 » des témoignages de collaborateurs de différentes nationalités ayant choisi de résider au Luxembourg, ont été publiés dans la *newsletter* interne de la banque.

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.

Dans le prolongement de cette charte, un accord relatif à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés a été signé par CIC Est en janvier 2017. L'accord plus large signé par CIC Nord Ouest en octobre 2016 et mentionné paragraphe 4.1 comporte également des engagements spécifiques dans ce domaine.

En l'absence d'accords spécifiques, des dispositifs existent pour favoriser l'insertion des handicapés. Ils se traduisent essentiellement par des mesures en faveur des salariés handicapés et portent sur la participation à l'acquisition de matériel lié au handicap, l'accompagnement dans les démarches

administratives, l'octroi de congé 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.

Au CIC en Île de France il existe un référent handicap et un groupe de travail handicap. Des réunions de sensibilisation ont eu lieu en 2017 en Île de France auprès des gestionnaires RH dans le cadre des embauches, et auprès des collaborateurs (réunions avec un intervenant externe ou ateliers au niveau du réseau, et à l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH): une campagne de vidéos sur Intranet et la pose d'affichettes dans les lieux les plus fréquentés). Le CIC a aussi été présent au Forum emploi et handicap. L'objectif est de communiquer et sensibiliser les salariés sur la perception du handicap, d'expliquer l'intérêt de la démarche RQTH⁽¹⁾ pour le maintien dans l'emploi, d'accompagner les salariés vers la reconnaissance en qualité de travailleurs handicapés, d'apporter des conseils en terme de comportement à adopter face à la question du handicap. Des actions similaires ont été menées à CIC Est (où il existe aussi deux référents handicap et une commission de suivi), ainsi que des actions pour favoriser le recrutement direct de collaborateurs en situation de handicap.

Par ailleurs, certains travaux sont également confiés à des ESAT (Établissements et services d'aide par le travail) ou à des EA (Entreprises adaptées).

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 employeurs des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave. Les accords en vigueur : accord sur la négociation syndicale du groupe⁴ d'une part, et celui sur les fonctions de délégué syndical groupe CIC et sur la communication syndicale et sociale d'autre part, décrivent notamment les moyens mis à disposition des délégués syndicaux groupe⁽²⁾ et groupe CIC, les mesures de protection et d'évolution de carrière dont bénéficient ces derniers, les moyens mis à disposition pour la communication syndicale et sociale.
- 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.

(1) Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

(2) Entreprises relevant de la convention collective du Crédit Mutuel et les entreprises du CIC relevant du champ d'application du statut unique du CIC.

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

Dans le palmarès exclusif « Meilleur employeur 2017 » de la revue Capital, le CIC a été classé 2^e dans le secteur banque et services financiers à partir des notes attribuées par ses propres collaborateurs mais aussi par ceux travaillant dans le même univers.

5.1 Des actions de prévention, de suivi 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.

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

Différents documents 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 »...ainsi que des modules d'autoformation : « 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 :

CIC Est a étendu à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise une enquête anonyme et confidentielle permettant de dépister la dépression. La Banque de Luxembourg a organisé des réunions d'information avec pour thèmes « Mieux anticiper et appréhender le *burn-out* pour vous et vos équipes » et « Préserver sa santé en période de stress ». Par ailleurs des informations sont diffusées sur Intranet concernant les mesures à prendre en cas de fortes chaleurs et canicule, initiation aux premiers secours en partenariat avec la Croix Rouge française, vaccination contre la grippe, mise à disposition d'une bibliothèque médicale sur la santé sur Intranet en Île de France, ...

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

Des initiatives plus larges sont aussi mises en place dans certaines entités du groupe comme la création d'un espace « Travailler ensemble » sur l'Intranet de CIC Ouest destiné aux salariés du siège et qui présente notamment les règles de vie, 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 137 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. À la Banque de Luxembourg, une initiative a été lancée en 2017 pour sensibiliser les collaborateurs sur les bons comportements à adopter lors du travail en *open-space* afin de réduire au maximum le bruit de la communication non sollicitée : après avoir été sensibilisés au sujet, 2 groupes pilotes de 2 départements ont ensuite travaillé sur l'établissement de ses bonnes pratiques. Cette initiative va être proposée à tous les départements amenés à travailler en grandes équipes dans des *open-spaces*.

5.3 La promotion des valeurs managériales du groupe

Une Charte du 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 est disponible 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 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.

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.

Et dans le cadre des accords formant le statut commun signés cette année (cf. paragraphe 6.3), des négociations sur le droit à la déconnexion ont été ouvertes fin 2017.

6 - Dialogue social*

6.1. Des collaborateurs associés à la performance globale du CIC

Les résultats 2016 ont permis de dégager des enveloppes d'intéressement et de participation, versées en 2017. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 20 273 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 109,6 millions d'euros, soit 13,6353 % de la masse salariale 2016, se décomposant en 11,1585 % d'intéressement et 2,4768 % de participation : Les salariés ayant fait au moins un versement au PEG ont bénéficié de 14,9 millions d'euros d'abondement.

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

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 deuxième 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*

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

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

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

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

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

Ces nouvelles règles avaient fait l'objet d'une présentation aux instances représentatives du personnel.

SOC83 Les accords signés en 2017

Plusieurs accords ont été signés avec les partenaires sociaux, relevant du périmètre global Crédit-Mutuel CM11.

Parmi ceux-ci, 4 accords signés le 6 juillet 2017 finalisent le statut commun des salariés de CM11 et du CIC :

- une convention de groupe qui remplace la convention collective de Crédit Mutuel et l'accord de statut unique CIC ;
- un accord de groupe sur le temps de travail au sein des entreprises relevant de la convention de groupe ;
- un accord de groupe sur le compte épargne temps ;
- un accord de mise en œuvre de l'ensemble de ces mesures.

À cette occasion, des présentations, des vidéos, *tchats* ont été réalisées pour informer les collaborateurs.

Comme convenu lors des négociations des accords formant le statut commun, des négociations pour aboutir à un accord de groupe portant sur la mobilité professionnelle et des négociations pour aboutir à un accord groupe sur le droit à la déconnexion ont été entamées sur le dernier trimestre 2017.

Des négociations pour aboutir à un accord de groupe sur le droit syndical étaient aussi prévues dans les mêmes délais. Elles ont été repoussées en 2018 pour tenir compte de l'ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales.

Un autre accord est intervenu en décembre 2017 portant sur les négociations salariales.

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

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 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 ;
- et avec 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.

Un avenant à l'accord groupe sur le régime de prévoyance et de frais de santé de 2010 a été signé en mai 2017 avec les partenaires sociaux pour mettre le régime frais de santé en conformité avec les exigences des contrats responsables.

Dans le domaine de la santé, le nouveau statut commun améliore depuis le 1^{er} janvier 2018 certains avantages sociaux notamment en matière de maintien de salaire en cas de maladie.

Concernant la sécurité, il n'y pas eu d'accords signés en 2017.

6.4. SOC87 Satisfaction des salariés

Les enquêtes de satisfaction réalisées en 2017 concernent principalement la qualité des services rendus par des métiers supports au réseau (filiales métiers) ou la qualité des outils mis disposition des collaborateurs dans le cadre de l'exercice de leur fonction.

6.5. Sensibiliser les salariés à la RSE

- Sur le plan interne, la démarche initiée en 2017 afin de structurer l'engagement du groupe dans la RSE a fait l'objet d'une communication dans la revue interne « #Initiatives ».

Par ailleurs, la lettre RSE du groupe CM qui contient une veille informative générale et concurrentielle et met en valeur des bonnes pratiques fait l'objet d'une publication hebdomadaire sur l'Intranet du CIC des banques régionales et de certaines filiales.

En 2017, les opérations de sensibilisation ont porté sur le handicap (cf. paragraphe 4.4), et sur les bonnes pratiques éco citoyennes : mise en place de l'univers « Être éco citoyen au travail » sur Intranet, déploiement du tri sélectif dans les bâtiments. En France, des plans de déplacement entreprise (PDE) existent aussi dans certaines entités, et depuis avril 2016, les bulletins de paie des collaborateurs, ne sont plus imprimés mais délivrés sous forme numérisées (tout en laissant la possibilité d'opter à nouveau pour le bulletin papier). Les titres restaurants des salariés sont aussi dématérialisés depuis août 2016 avec la carte Monetico Resto.

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

– ISR et épargne solidaire: « Le billet de l'ISR » présent dans la note hebdomadaire « Économie et marchés » publiée sur le site Intranet 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.

– L'investissement responsable du capital développement: les collaborateurs sont sensibilisés par la diffusion d'informations sur les enjeux ESG dans leur métier.

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.

II - UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

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

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

Le CIC contribue directement et indirectement au développement économique des territoires notamment par son ancrage régional avec un réseau de points de vente répartis sur toute la France, et son 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 13,7 %⁽¹⁾ au 31 décembre 2017 pour le CIC et de 16,5 % pour Crédit Mutuel CM11, soit un des plus élevés des banques françaises, le refinancement du groupe est facilité. En 2017, les encours⁽²⁾ des crédits échéancés du réseau bancaire ont progressé de 5,4 % dont + 4,1 % pour les crédits habitat, + 3,5 % pour les crédits de consommation et renouvelables et + 8,3 % 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 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 : offre de financements adaptés, de règlements

internationaux sûrs et efficaces, journées d'information sur les pays, missions de conseil et de recherche de partenaires, 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 2017, ont un chiffre d'affaires inférieur à 1,5 millions d'euros. Avec l'offre CréaCIC, le CIC propose :

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

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

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

En 2017, afin de répondre aux aspirations entrepreneuriales de la jeunesse, une nouvelle offre a vu le jour : le prêt Start étudiants entrepreneurs CIC réservé aux étudiants de moins de 28 ans qui mûrissent un projet d'entrepreneuriat afin de leur faciliter les premières démarches.

(1) Résultat net et dividendes 2017 exclus.

(2) Encours fin de mois.

1.2.2 Le soutien à l'innovation

Le CIC s'engage aussi auprès des entrepreneurs innovants en proposant, entre autre, 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 depuis 2016 un lieu d'accueil connecté « CIC Place de l'innovation » spécialement dédié 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 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 finance les sociétés ayant un projet technologique innovant en capital amorçage (finalisation du prototype), capital création (premières ventes réalisées), capital développement (croissance, international).

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. À titre d'exemple, un investissement a été réalisé au capital d'une société qui commercialise des objets connectés permettant une écoute musicale innovante.

Afin d'aider les collaborateurs du réseau à mieux appréhender l'univers des entreprises innovantes, un portail dédié a été mis en place sur Intranet, combinant approche générale et approche technique.

1.2.3 Les initiatives entrepreneuriales encouragées

Le CIC propose un espace dédié à la création d'entreprise sur le site www.cic.fr et un espace d'échange « Entreprenons.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.

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

Au 31 décembre 2017, les capitaux investis sur fonds propres s'élèvent à 2,3 milliards d'euros dans près de 380 participations dont 89 % dans des entreprises non cotées. Par ailleurs, l'offre « CM-CIC Transactions PME » permet d'accompagner les dirigeants actionnaires souhaitant céder leur entreprise *small cap* (valeur d'entreprise inférieure ou égale à 7 millions d'euros). Et en 2017, CM-CIC Investissement a lancé l'offre « Expansion PME » destinée à répondre aux besoins de fonds propres et quasi-fonds propres inférieurs à 1 million d'euros des PME dans leur projet de croissance ou de transmission.

1.3 Soutenir la démarche RSE des entreprises

Dans le cadre de la mobilisation globale des acteurs de la région Pays de Loire et du dispositif mis en place pour accompagner les entreprises dans une démarche RSE, CIC Ouest propose depuis 2017 une offre de prêts « Objectif RSE » pour financer :

- l'audit par un réseau des actions à opérer pour atteindre le statut d'entreprise « RSE » ;
- les investissements à réaliser suite aux recommandations de l'audit.

1.4 Faciliter l'insertion des jeunes dans la vie

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

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

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

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

Le CIC propose également le prêt permis à 1 euro par jour afin de faciliter l'accès à une formation à la conduite de véhicules de catégorie 2 roues (A1 et A2) et auto (B) dont le coût peut représenter un obstacle fort à l'obtention d'un emploi. Le montant des prêts mis en place dans le réseau bancaire en 2017 s'est maintenu 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 enregistre une croissance de 11,4 % en 2017 par rapport à 2016. Le CIC propose notamment d'optimiser la collecte des dons (Dynaflux Global Collect) avec une délégation pouvant aller jusqu'à l'intégralité de la chaîne des dons, de l'appel aux donateurs à la réception des enveloppes, de l'encaissement des chèques à l'édition des reçus, de l'intégration des dons à l'enrichissement des fichiers. Le Pack Associations donne également la possibilité aux associations de proposer aux adhérents de régler par carte bancaire même sans avoir de site Internet. Et depuis 2017, le CIC propose l'application « Lyf Pay », solution de collecte de dons dématérialisée sécurisée par mobile, qui permet également aux associations de créer et développer leur relation avec leurs donateurs, en utilisant le mobile comme nouveau canal de communication, de simplifier l'organisation et la gestion de leurs événements grâce à une solution allant de la vente de billets à l'encaissement et au paiement. Des produits de financement 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 12^e Forum national des associations & fondations, le CIC a été partenaire d'un atelier pratique « Gérer les ressources et développer les dons pour votre association via le mobile ».

1.5 Développer les équipements en énergies renouvelables des agriculteurs

Un expert accompagne les agriculteurs dans leurs projets d'équipement en énergies renouvelables. En 2017, les investissements de ce type financés par le CIC pour les agriculteurs s'élève à 6,8 millions d'euros. Les projets photovoltaïques et ceux d'unités de méthanisation représentent respectivement 33 % et 65 % de ces financements.

2 - Une offre de produits et services responsables

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

CM-CIC Asset Management (CM-CIC AM) est intervenu lors du conseil de surveillance des fonds multi-entreprises d'épargne salariale du groupe qui était placé cette année sous le signe de l'ISR et a aussi participé à une conférence sur la banque responsable dans le cadre du salon des particuliers organisé par CIC Sud Ouest et destinée à promouvoir l'ISR auprès des collaborateurs du marché des particuliers. CM-CIC AM a eu également l'occasion de promouvoir l'ISR auprès des spécialistes de gestion privée et de la banque privée de CIC Nord Ouest, CIC Ouest et du CIC en Île de France. Elle a également participé à la 3^e édition des rencontres ISR et Performances organisée par Option Finance et est intervenu sur le thème « Le rôle croissant des enjeux ESG dans la gestion d'actifs :

quelles stratégies d'investissement adopter ? ». Et, elle est signataire de la déclaration de place du 8 décembre 2017 « Vers une généralisation de la notation extra-financière » invitant les émetteurs à une communication de leur notation ESG (Environnement, Social et Gouvernance), en complément de leur notation financière.

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, 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.

À la suite d'une enquête menée auprès de 230 grandes valeurs françaises sur la prise en compte des conflits d'intérêts par les sociétés cotées, des contacts ont été pris avec les groupes dont les réponses laissaient entrevoir des lacunes, induisant des risques pour les investissements de CM-CIC AM et des démarches d'engagements ont été entreprises.

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 des Nations Unies) depuis 2012,

- et de l'Appel de Paris pour le climat depuis décembre 2015 dans le cadre de la COP21 ;
- et depuis juillet 2017 de *Access to Medicine Index*.

À la suite au rapport d'évaluation annuelle établi par les PRI, CM-CIC AM a obtenu, pour la 3^e année consécutive, la note la plus élevée A+ (module « Stratégie et gouvernance »). Cette appréciation est la reconnaissance de la stratégie d'intégration par CM-CIC AM des facteurs ESG (Environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans la gestion de ses gammes de fonds.

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

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

Des fonds ISR dédiés sont aussi proposés.

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

- CM-CIC Objectif Environnement ;
- CM-CIC Moné ISR ;
- CM-CIC Obli ISR ;
- ainsi que les 13 fonds de gamme Social Active : Social.Active Actions ISR, Social.Active Diversifié ISR, Social.Active Monétaire ISR, Social.Active Obligations ISR, Social.Active Solidaire ISR, Social.Active Actions, Social.Active Diversifié, Social.Active Monétaire, Social.Active Obligations, Social.Active Tempéré Solidaire, Social.Active Dynamique Solidaire, Social.Active Obli Solidaire, Social.Active Equilibre Solidaire. Ce label permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à un cahier des charges exigeant non seulement

sur la transparence et sur la qualité de la gestion ISR mais aussi sur la démonstration de l'impact concret sur l'environnement ou la société. Ces fonds totalisent un encours de 1,1 milliard d'euros.

L'encours ISR géré par CM-CIC AM avec le label CIES progresse de 36 % par rapport à 2016 à 1,3 milliard d'euros⁽¹⁾.

Cette gamme de fonds gérés de façon responsable a été complétée par le lancement en 2017 de CM-CIC Green Bonds qui a obtenu le label gouvernemental Transition énergétique et écologique pour le climat (TEEC). Ce fonds est destiné à une clientèle de particuliers, d'épargne salariale et d'institutionnels et a pour objectif de contribuer au financement de la transition énergétique en adoptant une approche centrée sur des projets à forts bénéfices environnementaux. Son encours au 31 décembre 2017 est composé à hauteur de 98,1 % d'investissements en obligations vertes. Ces obligations sont sélectionnées dans le respect des *Green Bonds Principles* et de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance et de l'intérêt du projet à financer.

L'ISR est présent dans la lettre hebdomadaire « Économie et marchés » diffusée à l'intention de la clientèle et sur le site Intranet du CIC par CM-CIC AM à travers « Le billet de l'ISR ». Par ailleurs, CM-CIC AM a participé à la rédaction du numéro du 1^{er} semestre 2017 des « Cahiers d'un monde qui bouge », parution semestrielle de CIC Banque Privée à destination de ses clients et prospects, dont le thème était « La responsabilité ». L'investissement socialement responsable était au sommaire avec pour sujet : « Peut-on conjuguer responsabilité et performance ? ».

(1) Y compris fonds nourriciers.



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

BLI-Banque de Luxembourg Investments⁽¹⁾, la filiale d'*asset-management* de la Banque de Luxembourg a signé en 2017 la Charte des principes pour l'investissement des Nations Unies (UNPRI).

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. 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 don à 1 à 4 associations partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes et UNICEF), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme), ou la recherche médicale (Institut Curie). La Carte pour les Autres permet de reverser à ces mêmes partenaires des dons liés aux achats payés avec cette carte. Grâce aux dons collectés tout au long de l'année 2017 avec ces 2 produits solidaires, le montant reversé par le CIC aux associations partenaires s'est maintenu à un niveau similaire à celui de 2016.

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).

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'acquérir 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 ; depuis le 16 octobre 2017, la détection et la gestion des personnes fragiles sont entièrement automatisées via l'appliquet de conformité COMPLY ;
- 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 2017, le CIC a procédé aux *reportings* réglementaires en transmettant les données quantitatives et qualitatives requises par les autorités (à l'ACPR au titre du questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle et à l'Observatoire de l'inclusion bancaire).

Les nouveautés concernant le droit au compte, la clientèle fragile et les prestations de base issues de la directive UE « PAD », entrée en vigueur le 23 juin 2017, ont été intégrées au dispositif opérationnel.

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. Depuis janvier 2017, les emprunteurs du CIC, assurés aux ACM pour un emprunt lié à leur résidence principale,

(2) Filiale non consolidée.

peuvent bénéficier du maintien de l'acceptation médicale. L'adhésion à l'assurance des emprunteurs ACM leur donnera la possibilité d'être également couverts, dans le futur, aux mêmes conditions d'acceptation médicale, pour un nouveau prêt en cas de changement de résidence principale et ce sans aucune formalité médicale complémentaire, même si, depuis, ils ont rencontré un problème de santé.

Les emprunteurs peuvent également depuis 2017 remplir leurs formalités médicales en ligne. Ce développement s'inscrit dans la volonté d'améliorer le service aux clients et la fluidité des formalités médicales d'adhésion.

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

La loi Santé du 26 janvier 2016 précise les dispositions sur le 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.

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

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) comptes (s) [solde, mouvements...], aux opérations de paiement, aux instruments de paiement (encours de carte bancaire,...). La fréquence de réception, les seuils et le sens de déclenchement des alertes sont à paramétrer par le client. Par ailleurs, la fonction budget qui présente une vision synthétique et graphique des dépenses et des revenus proposée sur les applications mobiles, a été déployée en 2017 sur cic.fr. 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. Enfin, une politique sectorielle a été établie en 2017 sur le crédit à la consommation qui fixe les règles à respecter en matière de pratique marketing, commerciale, d'acceptation et de financement, de recouvrement, de prévention et de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de traitement des données personnelles, de traitement des réclamations.

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) 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 : 2,6 millions d'euros), et court terme (encours : 5,4 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, région Bourgogne Franche Comté, de la Nouvelle Aquitaine,...). Afin d'aider à la réalisation de travaux d'économie d'énergie, le CIC s'est associé avec Direct énergie et propose sur le site cic.fr aux particuliers de réaliser un bilan énergétique gratuit de leur logement et des financements à des taux privilégiés.

De plus, le CIC propose une assurance habitation qui couvre les installations en énergie renouvelable (pompes à chaleur, géothermie, aérothermie, panneaux solaires photovoltaïques,...) avec les biens sur lesquels elles sont installées. Il est aussi prévu une responsabilité civile production 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 (l'encours des financements réalisés en crédit-bail pour l'acquisition de véhicules électriques à fin décembre 2017 a augmenté de près de 39 % par rapport à celui à fin décembre 2016 et celui des transports collectifs a progressé de 3,3 %). 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)

Le groupe CIC a signé fin 2017 un accord avec la BEI visant à la mise en place d'une enveloppe de refinancement, valable 4 ans, sur des projets éoliens et photovoltaïques. Outre le financement, la BEI participera en risque à hauteur de 50 % sur les projets sélectionnés. En région, les projets financés en 2017 concernent essentiellement des installations de parcs photovoltaïques dont l'encours au 31 décembre 2017 a progressé de près de 65 %. Le groupe CIC a participé également à des projets plus importants en France et à l'étranger dans différents domaines (cf. paragraphe 5.1).

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 performants au niveau consommation énergétique (fabrication de chaudières biomasse, panneaux solaires multi usages, aérovoltaiques capables de produire simultanément de l'électricité et de la chaleur, savoir-faire en matière de production d'électricité et génie climatique permettant de concevoir des installations fiables à basse consommation d'énergie ou autonomes en énergie renouvelable. Par ailleurs, un investissement a été réalisé dans une société spécialisée dans la livraison de paniers « responsables » composés de fruits et de légumes (issus de l'agriculture biologique et raisonnée).

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 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 - 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 grâce à des *due diligences* externes, l'objet d'une analyse de son impact environnemental, formalisée par la direction concernée et d'un *reporting* semestriel.

En 2017, le département financement de projet du CIC a financé 29 projets dont 17 dans les énergies renouvelables : 11 projets éoliens (9 en France dont 1 avec stockage en Martinique, 1 au Canada, 1 en Australie), 5 projets photovoltaïques (3 en France et 2 aux États-Unis), 1 centrale biomasse à la Guadeloupe. Il a également été financé plusieurs projets d'infrastructures : infrastructures télécommunications en Allemagne et réseau fibré dans l'Est de la France, infrastructures routières en Australie, usine de valorisation des déchets en Espagne, réseau de chauffage en Suède, centrales thermiques gaz ou GNL (gaz naturel liquéfié) aux États-Unis et à Malte, 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 29 projets sont classés en catégorie B, à l'exception des 2 financements de réseaux télécom et fibre, classés en catégorie C.

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.

(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 CMCIC Financements de projets.

Une grande attention est ainsi accordée aux critères d'utilité sociale (par exemple sont analysés le caractère plus ou moins stratégique du projet pour un pays ; l'alignement des intérêts des différentes parties prenantes ; la rationalité économique globale), d'acceptabilité locale (opposition connue de groupes de défense de l'environnement ou de la population locale, nuisances sonores, impact paysager, etc.) et de respect de critères environnementaux (conformité aux normes actuelles et prévisibles).

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

En ce qui concerne la lutte contre la corruption, le décaissement qui intervient après satisfaction des procédures KYC, et sur attestation délivrée par un tiers de confiance (expert technique indépendant), est un moyen de contrôle 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).

Le CIC a renforcé depuis plus de 10 ans sa présence dans le secteur des énergies renouvelables. Fin 2017, l'encours de crédit dans ce domaine a atteint un montant significatif de plus d'1 milliard d'euros. Le portefeuille EnR⁽²⁾ financé est constitué principalement de projets éoliens et solaires présentant une bonne diversification avec un partage de risque quasi systématique avec d'autres partenaires bancaires.

5.2 Les politiques sectorielles

Parmi les 5 politiques sectorielles : parmi les 5 politiques sectorielles déjà existantes (Défense, l'énergie nucléaire civile, le secteur minier et les centrales thermiques à charbon, l'activité banque privée), les politiques concernant le secteur minier et les centrales thermiques à charbon ont fait l'objet d'une révision en 2017. Elles sont consultables sur cic.fr et sur Intranet. Pour information, 2 nouvelles politiques sectorielles, l'une sur le crédit à la consommation et l'autre sur la politique achats du groupe sont venues s'ajouter en 2017.

(1) Énergies renouvelables.

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

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

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

- en « phase amont » : un avis environnemental réalisé sur des bases documentaires ;
- en « phase 1 » : un avis environnemental comportant a minima une étude documentaire et une visite du site par un expert permettant de détecter les éventuels facteurs de risque propres au site ;
- en « phase 2 » : un avis environnemental comportant une investigation approfondie du site pouvant conduire à la réalisation de sondages du sol, au contrôle éventuel des eaux souterraines,...

5.4 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.

5.5 Critères d'entrée en relation avec les tiers

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

(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.

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.

5.6 Entrées en relation et clientèle des pays dits « sensibles »

- Le dispositif existant en matière de gestion des opérations et des clients situés dans les pays jugés « sensibles » a été renforcé depuis 2016.
- La direction de la conformité est chargée d'identifier, établir et diffuser au sein du groupe des listes de pays selon leur degré de sensibilité : verte (procédure standard d'entrée en relation), orange (procédure renforcée) et rouge (procédure d'exception).
- L'objectif est de définir des diligences progressives ou des interdictions relatives aux entrées en relation avec les clients qui résident dans les pays concernés.
- Les pays qui ne pratiquent pas les échanges automatiques d'information selon les normes de l'OCDE sont classés en liste rouge. Pour ces pays, les entrées en relation ne sont pas autorisées sauf exception dûment validée selon une procédure strictement contrôlée. Les entrées en relation avec des personnes politiquement exposées (PPE) domiciliées dans un pays de la liste rouge ne sont pas autorisées dans tous les cas.
- Une rigueur absolue est appliquée quant à l'usage de structures « offshore », c'est à dire d'entités sans activité économique réelle domiciliées dans un pays à fiscalité réduite.
- Il est interdit d'entretenir des relations directes ou indirectes avec des sociétés de domiciliation offshore, avec des cabinets de conseil proposant des structures offshore, ou de les conseiller à la clientèle.

6 - Une relation soucieuse du respect du client

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

Le projet informatique et organisationnel « Priorité client 2018 » initié fin 2016 a pour objectif de donner les moyens au groupe de poursuivre son développement face aux défis liés à l'évolution de l'environnement bancaire et du comportement des clients. Avec un réseau de points de vente qui demeure le pivot des contacts multicanaux avec la clientèle, l'ambition du CIC est de faciliter et de renforcer la relation, la proximité avec les clients en anticipant leurs attentes et en leur proposant des services nouveaux pertinents, simples et disponibles de manière permanente, susceptibles de pérenniser la relation de confiance avec le CIC.

Cette ambition se traduit par :

- #### 6.1.1 Le renforcement des compétences des collaborateurs :
- le conseiller reste au centre de la relation physique, téléphonique ou numérique avec les clients. Avec un budget de plus de 6 % de la masse salariale (en progression d'un point entre 2016 et 2017), les formations sont multiples :

au niveau de l'accueil, de l'écoute, la précision du diagnostic, la pertinence des offres, la maîtrise des outils. Dans le cadre du projet « Priorité client 2018 », 3 modules de formation ont été développés en 2017 concernant les domaines de la banque à distance et du digital, d'autres suivront en 2018. Des spécialistes de domaine peuvent aussi venir en appui pour répondre à des besoins spécifiques de la clientèle y compris à distance depuis cette année en webinaire. Des référents digitaux ont été nommés pour accompagner les collaborateurs des agences sur le terrain et faire en sorte qu'ils s'approprient les évolutions digitales du groupe. Par ailleurs, afin d'accompagner les chargés d'affaires entreprises, un *store* a été créé qui met à disposition de ces derniers des vidéos et PDF interactifs téléchargeables lors des entretiens clientèle.

6.1.2 une relation clientèle plus personnalisée : le site cic.fr permet désormais une personnalisation renforcée des conseils et du contenu en fonction des profils des clients. Le client peut enregistrer dans les favoris toutes les opérations qu'il utilise le plus, et personnaliser son profil, avec des préférences d'affichage. Il a aussi la possibilité via l'application de banque à distance accessible sur ordinateur, smartphone et tablette de rester en contact avec son conseiller grâce à un espace dédié. Et une application a été développée en 2017 afin que les clients déclarent eux-mêmes leurs projets et centres d'intérêts depuis leur espace client. Ainsi, les conseillers sont en mesure de proposer des offres adaptées au bon moment

et les clients bénéficient par ailleurs d'une navigation d'avantage personnalisée.

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

6.1.3 des offres de services innovants et qui simplifient la vie des clients : Parmi les nouveaux services offerts cette année :

- le **site internet www.cic-immobilier.fr** dédié à la commercialisation d'une offre immobilière a été lancé par CM-CIC Agence Immobilière afin de répondre plus largement aux attentes des clients. Il met à disposition une sélection de biens immobiliers géo localisés issus de programmes neufs en partenariat avec de nombreux promoteurs partout en France. Pour chaque lot, un budget clé en main avec options (financement, assurance,...) est proposé ajustable en fonction des mensualités ou des modes de financement. Ce nouveau site offre une personnalisation poussée : situation par rapport aux écoles, commerces, lieu de travail, visite virtuelle,...

Parmi les services qui simplifient la vie, on peut citer, en matière d'assurance :

- **la garantie Auto « Service à domicile »**, en cas de sinistre non responsable et si le véhicule sinistré est roulant, avec la prise en charge et le retour du véhicule sinistré à domicile ou sur le lieu de travail de l'assuré - ainsi que **la garantie Habitation « Remboursement des mensualités**



du Prêt Immo » en cas de logement inhabitable suite à un sinistre pendant 6 mois maximum hors sinistres catastrophes naturelles, catastrophes technologiques et attentats pour lesquels seules les dispositions légales sont applicables.

6.1.4 Une approche efficace et réactive : l'organisation décentralisée du réseau bancaire apporte une réactivité aux demandes des clients. Environ 90 % des décisions d'octroi de crédit sont prises localement de manière autonome sur le marché grand public. Des outils facilitateurs sont aussi mis en place pour permettre au conseiller d'optimiser les contacts comme l'analyseur *d'e-mail* déployé dans les agences. Deux autres assistants virtuels assistent désormais les chargés de clientèle en répondant aux questions récurrentes en matière d'assurance auto et IRD et d'épargne de particuliers. De son côté, CM-CIC Épargne salariale dispose d'un *live-chat* synchronisé avec la gestion des *e-mails* entrants qui favorise les conversations directes sur son site web.

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

Le CIC s'adapte aux nouveaux modes de vie en proposant aux clients une relation fluide et suivie à travers les moyens de communication qu'ils privilégient dans leur relation avec la banque.

- Après le déploiement de 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, de **plus en plus d'opérations digitales** peuvent être effectuées sur internet et application mobile comme le devis en ligne pour l'assurance habitation, une simulation épargne sur application mobile,... Les clients peuvent aussi réaliser un devis assurances auto avec leur smartphone. Une nouvelle version de l'espace assurances a d'ailleurs été déployée dans les applications smartphones CIC fin 2017 pour faciliter l'accès à l'ensemble des contrats détenus ainsi que les services associés.
- En matière de **crédit à la consommation**, d'avantages d'opérations peuvent être désormais effectués à distance par le client sous certaines conditions : simulation, souscription, déblocage d'un crédit à la consommation amortissable, déblocage instantané de fonds depuis un smartphone pour les clients ayant un crédit en réserve, augmentation du plafond de la carte bancaire pour un achat « coup de cœur » avant paiement comptant ou souscription d'un crédit à la consommation dans un délai de 30 jours. Le conseiller reste au centre de la démarche, il suit les simulations, les démarches de souscription démarrées ou finalisées de ses clients, interagit, et après évaluation du risque, finalise le prêt.
- Par ailleurs, le **nouvel espace conseils de la banque à distance** a été repositionné pour devenir un vrai relais entre le conseiller et ses clients.

- Et afin d'associer plus étroitement le mobile et la banque, l'offre **Compte CIC Mobile** a été commercialisée fin 2017. Elle intègre compte courant, outils de gestion à distance, carte internationale de paiement et forfait de téléphonie mobile répondant ainsi aux nouvelles attentes clients en terme simplicité et de connectivité.

6.1.6 La mesure de la qualité : Les nouvelles offres mises en place sont de plus en plus souvent co-construites avec les futurs utilisateurs, les clients, et les collaborateurs du réseau. Les salariés peuvent aussi être sollicités en tant qu'utilisateurs. Les clients sont interrogés non seulement sur leur satisfaction mais aussi sur la conception d'applications développées pour eux : design, fonctionnalité, ergonomie. Des enquêtes externes sont menées régulièrement afin de mesurer la satisfaction des clients (baromètres). Dans le cadre de la démarche qualité, des enquêtes de satisfaction sont généralisées auprès des nouveaux clients particuliers et professionnels. Ces enquêtes ont évolué en 2017 pour prendre davantage en compte la mobilité bancaire, la banque à distance,... et le questionnaire a été simplifié. Au niveau des points de vente, un tableau de bord -Implication et mobilisation pour le plan d'action qualité - permet de consulter divers indicateurs quantitatifs et depuis 2017 qualitatifs, liés à la qualité de la relation client et d'aider à l'identification de dysfonctionnements ou d'alertes lors de situations délicates. La qualité des assistants virtuels fait l'objet d'un suivi régulier. Des enquêtes sont aussi menées par les filiales qui viennent en support du réseau. Une enquête de satisfaction sur le financement par CM-CIC Bail de véhicules en location longue durée ou avec option d'achat a été réalisée auprès des clients. Une autre concernant l'épargne salariale a également été menée en 2017. CM-CIC Aidexport, filiale du CIC, qui accompagne les entreprises dans leur développement à l'international, a reconduit son enquête qualité auprès des clients mais également des commerciaux de l'international et de l'entreprise. Le CIC participe aussi à des études de satisfaction externes. Par ailleurs, certaines prestations effectuées par des filiales ou des centres de métier bénéficient de la certification ISO 9001 comme CM-CIC Épargne Salariale. 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.

6.1.7 La protection des données personnelles

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

- Les entités du groupe Crédit Mutuel concernées respectent le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du

traitement, afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée^[1].

- L'information du client est réalisée de manière claire et pédagogique notamment sur :
 - l'identité du responsable du traitement ;
 - la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques ;
 - le caractère obligatoire ou facultatif des réponses et les conséquences d'un défaut de réponse ;
 - les destinataires de cette information ;
 - ses droits d'accès, d'opposition, de rectification.

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

Le 27 avril 2016 a été adopté par le parlement européen et le conseil le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ce règlement, applicable à partir du 25 mai 2018, va renforcer la protection des données personnelles. Les principales évolutions réglementaires, auxquelles le groupe s'est préparé en adaptant ses outils et référentiels, portent sur les points suivants :

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

6.1.8 Le traitement des réclamations

Le dispositif de traitement des réclamations mis en œuvre dans le réseau commercial des entités du groupe Crédit Mutuel CM11 comprend les trois niveaux suivants :

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

Le client est informé de l'existence du dispositif et de son organisation par l'intermédiaire notamment des sites Internet. Il peut y trouver les coordonnées du SRC régional ainsi qu'un numéro d'appel spécifique non surtaxé. Il peut aussi y consulter la charte de la médiation. L'ensemble de ces éléments est également disponible en caisse/agence sur demande.

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

Au cours de l'année 2018, il sera proposé aux clients de saisir leurs réclamations dans l'environnement sécurisé de la banque à distance. Il leur sera possible de suivre le traitement des réclamations faites auprès du groupe quel que soit le canal utilisé.

6.2 La médiation (SOT74 à SOT78)

La médiation de la consommation, mise en place depuis le 1^{er} janvier 2016, s'est traduite par une nouvelle organisation de la médiation au CIC et la mise en place du propre site Internet du médiateur mi 2016, permettant aux clients un accès en ligne (<https://www.lemediateur-cic.fr/>).

Le médiateur est inscrit sur la liste des médiateurs, notifiée à la commission européenne, par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation. Il a également signé une convention de répartition des litiges financiers avec le médiateur de l'Autorité de marchés financiers.

Le rapport annuel du médiateur est consultable sur son site qui présente également le dispositif de médiation.

Le nombre de saisines 2017 est stable^[2].

En revanche, le nombre de dossiers recevables (éligibles à la médiation, et les voies de recours internes étant épuisées) a progressé fortement, de 28 %^[3].

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) ;

[1] Loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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

[3] Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2018.

- 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.

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

La nouvelle version du recueil de déontologie, actualisée et enrichie en novembre 2017, entrera prochainement en vigueur au terme du processus légal de consultation des partenaires sociaux. Les principales modifications portent :

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

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.

Le dispositif de lutte contre la corruption

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dénommée « loi Sapin 2 », votée le 8 novembre 2016, est entrée en application le 1^{er} juin 2017. Elle prévoit de nouvelles mesures destinées à lutter contre la corruption pour les sociétés ou les groupes employant au moins 500 salariés et dont le chiffre d'affaires consolidé est supérieur à 100 millions d'euros. Ceux-ci sont tenus de prendre des dispositions destinées à prévenir et à détecter la commission, en France ou à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence.

Le CIC, comme l'ensemble du groupe Crédit-Mutuel CM11, a renforcé son dispositif de lutte contre la corruption en se conformant aux nouvelles dispositions législatives. À cette fin, les mesures et procédures suivantes ont été instaurées ou sont en cours :

- la création d'un code de conduite, celui-ci étant intégré au Recueil de déontologie (cf. *supra*), qui définit et illustre les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- l'adaptation du dispositif d'alerte interne existant actuellement⁽¹⁾, 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 par ailleurs sur un régime disciplinaire intégré au règlement intérieur permettant de sanctionner les salariés de la société en cas de violation des règles internes.

(1) Mesure applicable à partir du 1^{er} janvier 2018 selon le décret n° 2017-564 du 19 avril 2017.

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 Les représentants d'intérêts

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

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

Ces dispositions sont entrées en vigueur 1^{er} juillet 2017. La procédure cadre du groupe Crédit Mutuel relative aux représentants d'intérêts, établie sous l'égide de la CNCM, est le document de référence qui s'applique uniformément aux différents groupes régionaux le composant. Ainsi pour le groupe Crédit Mutuel CM11, une dizaine d'entités sont potentiellement concernées. Le secrétariat général de la CNCM a en charge l'inscription des entités répondant aux critères requis sur le répertoire numérique de la HATVP ainsi que l'envoi à la HATVP des rapports annuels respectifs.

6.3.3 Plan de vigilance

Par la loi dite « Devoir de vigilance⁽¹⁾ », les grandes entreprises ont l'obligation d'établir et de mettre en œuvre un plan de vigilance destiné à prévenir les atteintes graves aux droits de l'homme, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement dans le cadre de leurs activités et de celles de leurs sous-traitants ou fournisseurs avec qui elles ont une relation commerciale durable.

Conformément à la loi, le plan qui va être instauré au CIC comprend principalement les cinq mesures suivantes :

- une cartographie des risques destinée à leur identification, leur analyse et leur hiérarchisation;
- des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, au regard

de la cartographie des risques. Ces procédures couvrent par exemple l'externalisation de prestations essentielles, la collecte des documents et informations sur les fournisseurs, les appels d'offres, etc...

- des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves. Un ensemble de mesures de ce type a été mis en œuvre vis-à-vis des clients (financements de projets, politiques sectorielles, investissement socialement responsable, etc...), des fournisseurs (politique d'achats du groupe, charte des relations fournisseurs, etc...) et des salariés (de multiples procédures et moyens préventifs).
- un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques (cf. *supra* le dispositif anti-corruption) ;
- un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

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

- En matière de santé, par son activité bancassurance, le CIC propose des produits d'assurance santé, prévoyance, de dépendance individuels pour les particuliers, les travailleurs non-salariés, et collectifs pour les entreprises. En complément d'une offre de complémentaire santé pour tous les salariés du privé, modulable pour les entreprises, il est proposé une sur-complémentaire santé « Intégral'santé ». Cette dernière vise à garantir une continuité de services aux assurés, les garanties liées au régime s'avérant souvent insuffisantes pour le salarié et sa famille. Des services dédiés complètent ces offres. La carte Avance Santé permet aux assurés de régler leurs frais de santé sans en faire l'avance. Les souscripteurs d'une assurance santé ont la possibilité 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. Un service de téléassistance intitulé Senior Assistance CIC pour favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des personnes isolées ou fragilisées est aussi disponible. Concernant l'assurance des emprunteurs, le CIC, depuis cette année, propose **le maintien de l'acceptation médicale** (cf. paragraphe 2.5.2 du chapitre II). Par ailleurs, lorsqu'une demande d'adhésion à l'assurance emprunteur est soumise à des formalités médicales (déclaration d'état de santé, questionnaire de santé, analyses médicales, rapport médical,...) **le service e-acceptation médicale** met à disposition de l'emprunteur, un espace sécurisé sur internet dans lequel il peut remplir ses formalités médicales. Le client peut ainsi remplir les formalités à l'endroit et au moment qui lui convient le mieux et obtenir rapidement une réponse.
- En matière de sécurité physique, le CIC propose Protection Vol (protection des biens et des personnes) qui a été complétée en 2017 par une **offre de détecteur de monoxyde de carbone télésurveillé**, les intoxications à ce gaz représentant une des principales causes de décès accidentels par intoxication. Par ailleurs, depuis

[1] Loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre

cette année, **l'e-déclaration** est un nouveau moyen de déclaration rapide des sinistres auto et habitation sur ordinateur et/ou smartphone proposé aux particuliers 24h sur 24.

- En matière de sécurité informatique, des moyens importants sont déployés pour sécuriser les opérations bancaires. De 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 ». Et cette année, **des réunions d'information sur le thème de la cybercriminalité** ont organisées par CIC Lyonnaise de Banque, CIC Nord Ouest et CIC Est à l'intention de leurs clients.

Des **solutions de sécurisation des opérations bancaires internet 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. Dans le cadre de la lutte contre la fraude concernant les transactions effectuées par carte via Internet, les clients ont la possibilité, à partir de son espace personnel dans Internet ou à partir des applications mobile, de suspendre l'utilisation de carte de paiement pour les opérations faites en vente à distance pendant la durée de son choix. Par ailleurs, une carte à cryptogramme dynamique a été lancée fin 2017. Cette carte consiste à remplacer les 3 chiffres du cryptogramme imprimés au dos de la carte par un petit écran générant un nouveau code toutes les heures.

Compte-tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de service proposées, une attention très particulière par Euro-Information, filiale informatique du groupe Crédit Mutuel CM11, est portée à tous les aspects de la sécurité du système d'information qui évolue donc chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer nos défenses. Un système de *management* de la sécurité de l'information a été déployé en 2016 sur l'ensemble des sites de production et d'hébergement permettant ainsi à Euro-Information d'obtenir la certification ISO 27001 en 2017.

Les principes de base restent les suivants :

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

L'ensemble des éléments du système de sécurité permet notamment à la solution de paiement commerçant Monético Paiement, d'être certifiée chaque année depuis novembre 2007, PCI-DSS niveau 1 (niveau de sécurité le plus élevé). Cette certification garantit à aux clients la qualité de l'exécution de cette solution sur l'infrastructure technologique d'Euro-Information pour stocker, traiter et transmettre des informations relatives aux cartes de paiement.

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). Un référent par site de développement informatique a été nommé pour prendre en charge le pilotage des évolutions à mener afin de répondre à la nouvelle réglementation européenne en matière de protection des données applicable en 2018. Et un coordinateur général du projet a été désigné à Euro-Information.

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

7 - 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.

Une note de politique sectorielle - Politique achats a été mise en place en 2017. Elle s'applique à l'ensemble des achats des entités du groupe Crédit Mutuel CM11 pour des achats responsables dans le cadre de relations pérennes. Une charte fournisseur a aussi été élaborée qui traduit l'engagement de chaque fournisseur aux valeurs du groupe en matière des droits de l'Homme, du travail, de la protection des données, lutte contre la corruption et devoir de vigilance.

Un plan de vigilance relatif aux activités du groupe, aux sous-traitants et fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, est en cours d'élaboration et de déploiement. Il fait l'objet d'une publication paragraphe 6.3.3.

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.

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.
- Parmi les fournisseurs, des entreprises d'insertion ou entreprises adaptées sont sollicitées notamment pour la collecte et recyclage des déchets.

Concernant Euro-Information, le processus fournisseurs fait partie des processus qualité certifiés ISO 9001 suivis et audités par l'AFAQ (dernier audit juin 2017). 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 ses 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 la connaître. En 2017, seules 2 entités de cette catégorie n'ont pas d'approche RSE déclarée du fait de leur taille même si elles communiquent sur des approches sécuritaires ou d'aides caritatives. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels / logiciels mais aussi désormais dans le cadre de l'achat de prestations informatiques vis-à-vis des fournisseurs SSII (Société de services en ingénierie informatique). Une réactualisation est effectuée régulièrement. Euro TVS, filiale d'Euro-Information, dédiée à la numérisation et au traitement informatique de documents et moyens de paiement, a également mis en place un management environnemental et est certifiée ISO 14001.

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 - Mécénat, partenariats (SOT57)

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

Fidèle à sa politique de soutien aux actions patrimoniales et culturelles, le CIC est partenaire fondateur, avec le CIC Ouest et la Banque Transatlantique, du projet The Bridge 2017 qui a vu le sport, la musique et l'histoire faire écho à un grand événement maritime. Cet événement historique, qui s'appuie sur la commémoration du centenaire du débarquement américain de 1917 à Saint-Nazaire, a célébré 100 ans d'amitié franco-américaine avec une course transatlantique de Saint-Nazaire à New York, entre le Queen Mary 2 et une flotte de trimarans géants sur les traces symboliques du débarquement. Cette traversée a permis de mettre en lumière le bouleversement social et l'éveil économique que provoqua le passage de ces millions de soldats, avec notamment l'éclosion du jazz et le développement du basket en France.

Depuis 2003, le CIC est le grand partenaire de l'Hôtel national des Invalides (musée de l'Armée) qu'il accompagne activement tant dans ses actions patrimoniales (travaux de restauration) et culturelles (concerts, saisons musicales) que pour toutes ses expositions temporaires (en 2017 « France-Allemagne(s) 1870-1871. La guerre, la Commune, les mémoires » et « Dans la peau d'un soldat. De la Rome antique à nos jours »).

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

En 2017, le CIC est toujours partenaire de l'émission de France 3 « Des racines et des ailes » avec 30 sujets programmés 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...).

1.2 Le soutien aux jeunes artistes :

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

De son côté, CIC Sud Ouest poursuit sa participation 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.

CIC Nord Ouest soutient depuis plus de 10 ans 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. En 2017, la banque a été mécène du concert « Le chant du violoncelle » de Chopin.

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

Principaux projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2017	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Beaux-Arts		
Manifestation "Un été au Havre 2017"	GIP Le Havre 2017	CIC Nord Ouest
Lille Métropole Musée d'art moderne, d'art contemporain et d'art brut	LAM Lille Métropole	CIC Nord Ouest
Exposition "Boisgelou, l'atelier normand de Picasso"	Musée des Beaux-Arts de Rouen	CIC Nord Ouest
Exposition "Attention au réel"	Musée des Beaux-Arts de Caen	CIC Nord Ouest
CIC Nord Ouest : soutien à la réalisation de la salle "Histoire de Roubaix" prévue dans l'agrandissement du musée et l'exposition Carolyn Carlson Dubly Douilhet Gestion : promotion et soutien des projets d'intérêt général du musée et participation aux travaux du salon entreprises.	Ville de Roubaix - La Piscine, musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest et Dubly Douilhet Gestion
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
Biennale d'Art contemporain 2017	La Biennale de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Activités artistiques et culturelles du musée Regards de Provence Marseille	Association Regards de Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Rayonnement et enrichissement des collections de 6 musées luxembourgeois - Réalisation d'un ouvrage de référence et de films de promotion	Les Amis des Musées	Banque de Luxembourg
Exposition du musée Dhondt-Dhaenens (art moderne et contemporain)	Fondation Dhondt-Dhaenens	Banque de Luxembourg
Musique		
Projets musicaux	Orchestre National de Lille	CIC Nord Ouest
Soutien à "Cosi fan tutte" et au "Vaisseau Fantôme" et au dispositif "Place aux Jeunes !"	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 vidéo transmission en région Auvergne Rhône-Alpes	Opéra de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Festival International d'Art Lyrique d'Aix en Provence	Association pour le Festival d'Aix en Provence	CIC Lyonnaise de Banque
Concerts classiques à des fins sociales, culturelles et pédagogiques	La Folle Journée de Nantes	CIC Ouest
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
Concerts	Philharmonie - Orchestre Philharmonique de Luxembourg	Banque de Luxembourg
Théâtre et art du cirque de demain		
"Gianni Schicchi" - Théâtre impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Spectacle "Le syndrome de l'écoissais"	Les amis du théâtre de Cambrai	CIC Nord Ouest
Soutien au Théâtre-Sénart	Théâtre-Sénart, Scène nationale	CIC Est
International Circus Festival Basel - Young Stage	Young Stage	CIC Suisse
Histoire		
Festival "Les Rendez-vous de l'histoire" à Blois - Cycle de rencontres "l'économie aux Rendez-vous de l'histoire" - Prix du roman historique - Prix Coup de cœurs des lecteurs de la banque	Fonds de dotation des Rendez-vous de l'histoire	CIC Ouest
Architecture et défense du patrimoine		
Événements culturels sur les thèmes de l'architecture, de l'ingénierie, de l'urbanisme, de l'histoire de l'architecture et du patrimoine ainsi que d'autres disciplines impliquées dans l'acte de construire	Luxembourg Center for Architecture	Banque de Luxembourg
Préservation, restauration et promotion de l'héritage architectural et culturel français	French Heritage Society	Banque Transatlantique
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 septembre 2017, les banques CIC se sont jointes à l'opération de collecte de dons organisée par le Crédit Mutuel pour venir en aide aux sinistrés de l'ouragan Irma. Ainsi les clients ont eu la possibilité d'effectuer un don à partir de leur espace personnel sur www.cic.fr. Les dons ont été reversés à l'association « Solidarité Crédit Mutuel Antilles » qui décide de l'affectation des fonds et coordonne aussi les moyens mis en œuvre directement sur le terrain.

Dans les projets destinés à développer l'entrepreneuriat chez les jeunes :

- en tant que partenaire majeur pour la 8^e année consécutive de WorldSkills France pour les Olympiades des Métiers qui réunit, tous les deux ans, les jeunes talents dans plus de 50 métiers techniques, d'artisanat et de service ;
- 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 ;
- 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** (prévention, soutien à la recherche, aide aux malades) : CIC Lyonnaise de Banque est mécène membre fondateur de la Fondation Hospices Civils de Lyon reconnue d'utilité publique en 2017 et qui soutient les projets permettant d'accélérer la recherche et l'innovation médicale, l'accueil et le confort à l'hôpital et l'accompagnement des malades et de leurs proches au-delà des traitements. La banque a aussi participé en 2017 à la construction de la Maison du Répit qui hébergera dans un an des personnes malades ou en situation de handicap, et apporte son soutien à la chaire « CIC - Cerveau et Santé Mentale » de la fondation Neurodis dont l'objectif est de favoriser le lien entre cerveau et psychiatrie et d'opérer une ouverture des neurosciences à la santé mentale et à la société.

CIC 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.

La Banque Transatlantique est membre fondateur de la Fondation Académie de Médecine.

CIC Nord Ouest s'est engagé dans le partenariat 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.

CIC Suisse a participé à la réalisation d'un bracelet montre parlant destiné aux aveugles et aux malvoyants.

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 organisées par Ludopital, de ceux 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 sont invités à participer tous les ans à une course solidaire au profit d'une association qu'ils ont choisi de soutenir dans le cadre du Fonds de Dotation Transatlantique. En 2017, il s'agit du Centre Primo Levi dédié au soin des victimes de la torture et de la violence politique réfugiées en France. 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** : En 2017, CIC Ouest s'est engagé auprès de l'association Toit à Moi qui aide les sans-abris en leur proposant un logement, et en aidant à leur réinsertion. CIC Est a soutenu l'association Les Foulées du Sourire qui lutte contre la violence conjugale, contre la violence par l'éducation aux enfants, contre l'indifférence. Dans un autre registre, CIC Lyonnaise de Banque a participé en 2017, dans le cadre d'un partenariat, à la rénovation d'une vedette de la Société Nationale de Sauvetage en Mer de Marseille et à la promotion des actions organisées par cette dernière. Il est par ailleurs membre des entrepreneurs solidaires de la Fondation de France Centre Est qui soutient des actions régionales autour de causes communes dont l'habitat et le mal logement, le mieux vivre ensemble... Le CIC Nord Ouest participe à l'achat de jouets neufs pour Ludopital. Cette association est active dans les services de pédiatrie des centres hospitaliers du Nord. Elle collecte, livre les jouets et finance des projets d'aménagements dans les hôpitaux. CIC Nord Ouest aide également au financement des projets d'Alefpa : son action est placée au service des enfants et des adultes en difficultés sociales ou en situation de handicap. La Banque de Luxembourg a poursuivi son soutien à l'association Friendship Luxembourg qui apporte son soutien aux communautés les plus pauvres vivant dans des zones les plus isolées du Bangladesh : aide médicale, programme d'éducation et de bonne gouvernance, développement économique durable, prévention de catastrophes naturelles et aide d'urgence, conservation du patrimoine fluvial.

- **de l'éducation** : Le groupe CIC apporte son soutien à des projets pour la promotion de l'égalité des chances. C'est le cas de CIC Lyonnaise de Banque qui participe au programme « Déployons nos Elles » de l'association Les Entreprises pour la Cité et dont l'objectif est de lutter contre les stéréotypes en faisant découvrir des métiers « d'hommes » à des jeunes filles. La Banque a aussi soutenu en 2017 l'événement « Les Entretiens de l'excellence à Lyon », qui a pour vocation d'informer, conseiller et soutenir dans leur orientation les jeunes issus de zones économiques en difficulté. De même la Banque Transatlantique à travers son fonds de dotation, s'est engagée auprès de l'association « Abc Domino » qui œuvre pour donner accès à l'éducation aux enfants des villages du grand sud de Madagascar.

Parallèlement, le CIC soutient de nombreux établissements d'enseignement supérieur (SOT44).

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

- Audencia à Nantes 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 ;
- l'EM Strasbourg : CIC Est est engagé dans le parcours « Jeunes repreneurs d'entreprises familiales » lancé par l'école fin 2016 et mis en œuvre par la chaire « Gouvernance et transmissions d'entreprises ».

Le CIC soutient aussi des programmes de recherche et d'enseignement sur l'innovation tel que la chaire « Innovations managériales : donner du sens pour manager autrement » d'Audencia à laquelle participe CIC Ouest.

Le CIC participe également à des forums emploi, transmet des propositions de stages auprès d'établissements d'enseignement supérieur et forme des apprentis. Il est aussi attaché aux valeurs véhiculées par le sport et soutient de nombreuses manifestations ou associations sportives régionales.

Le partenariat peut prendre la forme d'un soutien à des initiatives d'établissements secondaires comme la participation de la Banque de Luxembourg à la conférence annuelle du « Global Issues Network » intitulée « Facilitating Sustainable Change through Education and Integration » qui s'est tenue à l'International School of Luxembourg (ISL).

- **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 Areli Émergence (contribution à l'émergence professionnelle et sociale d'étudiants méritants) et son engagement avec le réseau Alliances qui œuvre par le biais de Squad Emploi et de réseaux d'échange sur les bonnes pratiques, en faveur de l'emploi des jeunes diplômés issus de la diversité.
- CIC Ouest est partenaire de l'association « 60 000 rebonds Grand Ouest » qui a pour objet le soutien et l'accompagnement des entrepreneurs post-faillite et se positionne également comme un laboratoire permanent du rebond post échec, avec pour volonté de faire évoluer en profondeur le regard sur l'échec en France. La banque contribue aussi depuis cette année à l'emploi solidaire dans l'association sportive La Similienne notamment pour la pérennisation des emplois aidés et le projet de croissance de formations de jeunes licenciés et bénévoles dans la section basket-ball. Et elle s'est engagée auprès de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » qui accompagne individuellement et efficacement les jeunes diplômés issus de milieux sociaux modestes vers l'emploi.
- 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. La banque est également partenaire de l'association « Nos Quartiers ont des Talents ».

- **de l'émergence de projets**: De nombreuses actions ont été menées en 2017 en faveur de la création d'entreprise et de l'innovation.

- CIC Lyonnaise de Banque a participé en tant que partenaire et membre fondateur au Congrès entreprise du futur qui a pour objectif d'accompagner les TPE et ETI dans leur transformation numérique. Elle est partenaire des Victoires de l'innovation et a également lancé en septembre, un concours collaboratif des *start-up* et des entreprises innovantes : « Innover dans un monde qui bouge » destiné à promouvoir les projets répondant à 10 défis déterminés dans les domaines des *fintech* ou de la cybersécurité. Le partenariat avec l'association la Cuisine du Web qui vise à favoriser l'entrepreneuriat web et numérique s'est poursuivi. Par ailleurs, la banque 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 Est a soutenu l'édition 2017 du festival du numérique en Alsace Bizz & Buzz destiné aux professionnels afin de partager et apprendre à exploiter le numérique dans leur activité, et a été présent au rendez-vous Business

et Numérique - #GEN de l'association Grand Est et Numérique;

- CIC Ouest a maintenu son soutien aux activités de l'association la Cantine (ex Réseau Atlantic 2.0) qui regroupe les acteurs du Web et de l'innovation numérique dans les Pays de la Loire et s'est engagé dans la "Nantes Digital Week". La banque participe aussi à des événements organisés par Atlanpole (forum, petits déjeuners) dont l'objectif est de favoriser la création et le développement d'entreprises innovantes à fort potentiel de croissance.
- CIC Nord Ouest a renouvelé aussi son partenariat avec de LMI Innovation, qui accompagne et finance les créateurs d'entreprises innovantes dans la région Nord-Pas-de-Calais.
- D'autres actions de soutien à des incubateurs d'entreprises, structures d'accompagnement de projet de création d'entreprises sont menées. - Ainsi CIC Nord Ouest a conclu fin 2016 un partenariat avec le GIE Eurasanté dans le cadre des Matinales du bio incubateur Eurasanté, incubateur qui suit les projets de création d'entreprises innovantes issus de la filière Santé des Hauts-de-France.
- CIC Lyonnaise de Banque a signé un partenariat avec Minalogic, pôle de compétitivité mondial des technologies du numérique en Auvergne-Rhône-Alpes. Elle est aussi membre associé de Lyonbiopôle, pôle de compétitivité santé de la région Auvergne-Rhône-Alpes et a adhéré en tant qu'administrateur en 2017 à l'association Lyon French Tech dont la mission consiste à renforcer le positionnement de Lyon comme métropole européenne de référence en matière d'innovation.
- CIC Ouest est notamment membre du Club partenaires du pôle de compétitivité agroalimentaire Valorial.

• 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. La Banque a été récompensée pour son engagement en faveur de la promotion de la philanthropie par la « Swiss Philanthropy Foundation. » À cette même occasion, les participants au « Young Leaders Trip » organisé par la banque pour la première fois cette année ont également été distingués. Le but de ce voyage au Bangladesh était d'inviter de jeunes entrepreneurs familiaux à s'interroger sur différentes dimensions du *leadership*, au travers de rencontres avec des entrepreneurs familiaux locaux, de la découverte des actions d'une ONG soutenue de longue date par la banque et d'ateliers d'échange et de réflexion. Par ailleurs, la Banque de Luxembourg a reconduit son soutien au parcours national de création d'entreprises sociales et solidaires « Impuls ».
- La Banque Transatlantique est partenaire du Centre français des fonds et fondations 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 et associations.

- Dans le cadre du développement philanthropique de la banque, la Banque Transatlantique Belgium est partenaire depuis 2015 de la Fondation Saint-Luc qui finance la recherche clinique, l'innovation technologique et la formation de médecins spécialistes et de professionnels de santé. Elle organise notamment tous les ans le prix Banque Transatlantique Belgium qui octroie une bourse à un chercheur pour lui permettre d'accélérer ses recherches et a participé à la réalisation d'un film visant à récolter des fonds au profit de la recherche contre le cancer. Ce film a reçu un Dauphin d'argent au festival de Cannes « Corporate Media & TV Awards 2017 » dans la catégorie « Collecte de fonds, *non-profit*, RSE ». La banque communique régulièrement sur les actions de la Fondation Saint-Luc auprès de ses clients, partenaires et collaborateurs. Des déjeuners scientifiques, des visites de centres de recherche sont organisés pour impliquer ceux-ci dans les événements de la fondation.
- Par ailleurs, des manifestations ont lieu pour sensibiliser les clients du réseau bancaire à la philanthropie comme celle organisée cette année par CIC Lyonnaise de Banque avec La Fondation des apprentis d'Auteuil sur le thème « Philanthrope entrepreneur et entrepreneur philanthrope ».

• De la défense de l'environnement (SOT46)

- La Banque Transatlantique est 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)

Le mécénat de compétence est présent dans le groupe : des collaborateurs cadres de CIC-Lyonnaise de Banque parrainent des jeunes dans le cadre du programme « L dans la ville ». En 2017, certaines collaborateurs ont aussi participé à l'opération « J'invite un banquier dans ma classe », un atelier d'éducation financière.

Ceux de la Banque de Luxembourg qui s'impliquent dans des projets dans le domaine de la solidarité et de l'éducation peuvent solliciter le comité *hëllef hëllef* (aider à aider) de la banque pour obtenir un soutien. La Banque de Luxembourg veille de manière générale dans tout partenariat qu'elle poursuit à maintenir un équilibre entre soutien financier et mécénat de compétence. De cette démarche ont profité notamment au niveau de la gouvernance, de la communication, du *fundraising* et du *risk management* les associations suivantes : la Croix-Rouge luxembourgeoise, le Luxembourg Center for Architecture, Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre et l'ONG Friendship Luxembourg. À l'occasion des Journées Solidaires de la Banque Transatlantique, 32 collaborateurs de la banque ont participé à une journée d'entraide à l'association Aurore et à l'Institut Télémaque sur les thèmes de la réinsertion et de l'égalité des chances dans l'éducation.

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 :

- accès gratuit à l'Hôtel national des Invalides (collections permanentes du musée de l'Armée, expositions temporaires, dôme, tombeau de Napoléon 1^{er}...) et tarifs spéciaux pour les concerts du Festival de Pâques pour l'ensemble des collaborateurs du groupe CIC ;
- visite gratuite des expositions du Musée de la Piscine de Roubaix pour les collaborateurs de CIC Nord Ouest et leur famille, et accès gratuit à deux concerts de l'Opéra national de Lille ;
- accès gratuit des collaborateurs de la Banque de Luxembourg aux musées situés sur le territoire de la ville de Luxembourg ainsi qu'à leurs activités (vernissage, visites guidées,...) ;
- tarifs réduits au personnel de CIC Lyonnaise de Banque pour assister aux spectacles dans le cadre du mécénat avec l'Opéra de Lyon,...
- Les partenariats peuvent aussi l'occasion d'accueillir au sein de la banque une exposition ou une œuvre d'art. Ainsi en 2017, à l'initiative de Lyon BD Festival, dont CIC Lyonnaise de Banque est partenaire, une exposition présentant les travaux d'auteurs de bandes dessinées s'est tenue au siège de la banque. Et lors de la 14^e Biennale d'art contemporain de Lyon, l'œuvre totémique "Le bozart baz'art" de l'artiste Ben a aussi été exposée dans la banque,
- Enfin, des rencontres peuvent aussi être organisées pour les collaborateurs avec des associations.

2 - Favoriser 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 sur les produits responsables).
- sur les moyens d'accéder à la banque : mise aux normes des agences et bâtiments qui ne sont pas encore accessibles aux handicapés (conformément à la réglementation, un registre public d'accessibilité a été mis en place dans les points de vente pour le 1^{er} octobre 2017 afin d'informer le public du degré d'accessibilité du lieu ainsi que des dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, de bénéficier des prestations de l'agence), adaptation du parc de distributeurs automatiques aux malvoyants, avec près de 99 % des GAB désormais accessibles aux mal-voyants, mise à disposition de relevés de compte en braille, conception des sites web bancaires et des filiales utilisables par tous.

Le site Internet est également conçu pour être accessible par tous, y compris les seniors, les personnes handicapées ou ayant des limitations fonctionnelles.

Un service d'interprétation de la langue des signes à distance est mis à disposition des clients déficients auditifs. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par *chat* ou par visio, dans leur prise de contact avec les services dont ils ont besoin. Et depuis l'application mobile, les clients peuvent bénéficier de cette assistance lors de leurs entretiens en agence. Au titre de cet engagement auprès des personnes sourdes et malentendantes,

CIC Sud Ouest a été partenaire en 2017 du Forum européen des interprètes en langue des signes « What's up Doc ? » organisé par l'Association française des interprètes et traducteurs en langue des signes (AFILS) à Toulouse.

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

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 - Agir contre l'exclusion bancaire en soutenant la microfinance

Désormais, les 6 banques mettent à disposition de l'Adie chacune une ligne de 800 000 euros par an pour financer les micro-entrepreneurs. En 2017, le CIC a aussi participé à la semaine du microcrédit et à l'accompagnement des micro-entrepreneurs par l'Adie.

Le groupe CIC est aussi partenaire du réseau Initiative. Cette année, CIC Ouest a soutenu Initiative Pays de Loire pour la création d'un nouveau fonds de prêts dédié plus spécifiquement au financement des transmissions et reprises d'entreprises. De son côté, la Banque de Luxembourg a participé à la « European Microfinance Week 2017 » qui réunit les professionnels de la microfinance. Elle est aussi principal soutien privé de l'association ADA - Appui au développement autonome- qui joue un rôle moteur dans la promotion de la microfinance au Grand-Duché.

4 - 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 6.1.7 sur la protection de données personnelles des clients du chapitre II « Un acteur économique responsable »).

CIC Est accompagne l'association « Regards d'Enfants » qui a pour but l'information, la formation, l'éducation à la citoyenneté et aux droits de l'homme aux enfants. La banque a soutenu en 2017 le concours « Fêtons ensemble les 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 2017 par le CIC (cf. paragraphe 1.4 « Un engagement responsable » du chapitre « Un acteur de la vie culturelle et sociale »).

IV – UNE DÉMARCHE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

(ENV01) La démarche entreprise au niveau du groupe Crédit Mutuel CM11 décrite page 319 intègre deux engagements du groupe en matière environnementale :

- la réduction de l'impact environnemental du groupe ;
- la promotion de produits de qualité et de services responsables.

L'univers « Être Éco citoyen au travail », déployé fin 2017 sur l'Intranet des banques et de certaines filiales, incite les collaborateurs à appliquer de bonnes pratiques respectueuses de l'environnement. En parallèle de cette démarche, des groupes de travail sont parfois constitués dans les entités du CIC et à l'origine d'initiatives internes notamment concernant la sensibilisation des collaborateurs lors de réunions professionnelles ou par des messages, vidéos sur Intranet ou dans les journaux internes. Les moyens humains consacrés à la RSE font l'objet aujourd'hui d'un chiffrage restant approximatif compte tenu de l'organisation très décentralisée.

1 - Réduction de l'empreinte environnementale directe

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 limitée 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 Beges couvrant l'année 2014 en décembre 2015 à l'adresse suivante : <https://www.cic.fr/cic/fr/banques/le-cic/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html>

Les émissions de GES calculées concernent principalement la consommation d'énergie directe (scope 1) et indirecte (scope 2). Concernant les autres émissions indirectes (scope 3), seule la consommation de papier est pour le moment prise en compte. Par ailleurs, le « contrôle opérationnel » est la méthode retenue pour l'ensemble des entités concernées membres du groupe Crédit Mutuel CM11.

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

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

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

- en atténuant le changement climatique notamment par une réduction des émissions de GES du territoire d'au moins 20 % d'ici 2020,
- et par l'adaptation au changement climatique en réduisant la vulnérabilité du territoire aux effets du changement climatique.

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

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 poursuit des travaux d'optimisation des consommations d'électricité dans les bâtiments dont il a la charge. Des modifications concernant l'outil de gestion technique centralisée (GTC) des bâtiments développé par CM-CIC Services et Euro-Information sont à l'étude afin de permettre notamment une meilleure centralisation des informations sur les consommations et ainsi porter les efforts d'amélioration sur les parties de l'infrastructure qui le nécessitent le plus.

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... Une étude a été réalisée fin 2017 pour mesurer les impacts de la mise en place d'un système de management de l'énergie certifié ISO 50001.

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

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

- chantier à faible impact (déchets de démolition, déchets de chantier, acoustique),
 - confort utilisateurs (thermique, acoustique, visuel),
- font l'objet d'un travail particulier, dont les spécifications techniques ont été intégrées aux cahiers des charges.

À l'occasion de déménagements, l'empreinte écologique des nouveaux bâtiments est aussi prise en considération. Ainsi, en 2017, les filières de *factoring* dont CM- CIC Factor, et de *leasing* dont CM-CIC Bail ainsi que les plateformes Accueil dont CIC

Accueil, ont été regroupées et ont emménagé dans une tour équipée de purificateurs d'air en lieu et place d'un système de climatisation, d'un éclairage automatique avec ampoules basse consommation. Cette tour bénéficie des certifications HQE, bâtiments tertiaires Passport Excellent, BBC RT 2005, conformité à RT2012 et BREEAM niveau Very Good.

(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 certains bâtiments du siège du CIC (immeubles Gaillon), une étude de faisabilité est en cours pour un raccordement au réseau Climespace. 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).

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,... L'éclairage nocturne des bâtiments est conforme aux obligations d'extinction des dispositifs lumineux (décret n° 2012-118 du 30 janvier 2012 relatif à la publicité extérieure, aux enseignes et aux pré-enseignes) et dans certains points de vente, une coupure automatique de certains circuits électriques (éclairage, prises électriques...) a été programmée la nuit et le week-end.

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, le processus d'extinction automatique des postes des agences la nuit, opérationnel depuis 2015, a été revu en 2017. Le rallumage qui était automatique devrait devenir manuel. L'extinction automatique la nuit des postes des sièges est également à l'étude.

Le matériel référencé et validé par Euro-Information fait l'objet depuis 2013 d'un suivi et de comparaisons sur les aspects consommations énergétiques. Le nouveau matériel mis en place par Euro-Information Services est à la fois plus performant et moins consommateur en ressources.

Et, chaque année, le matériel évolue avec le renouvellement annuel d'environ 20 % du parc.

1.2. Optimiser les déplacements (ENV37)

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

- À 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. 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. Les autres entités du groupe de plus de 100 salariés ont entrepris en 2017, dans le périmètre d'un plan de déplacement urbain, l'élaboration d'un plan de mobilité afin de répondre aux exigences de l'article 51 de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte.

Par ailleurs, la taxe sur les véhicules de tourisme sur le périmètre du CIC et des banques régionales continue de se réduire (- 2 %). Le taux d'émission de CO₂ de la flotte automobile est en baisse (- 2,5 % en un an). La charte véhicules d'entreprise du groupe a été revue en 2017. Des aspects environnementaux y sont intégrés : prise en compte dans le choix de véhicules de toutes les énergies, y compris électrique, de certains modèles de véhicules hybrides, création d'un bonus écologique «RSM» de 3 000 euros pour les voitures propres (hybride et électrique), plafonnement des taux d'émission de CO₂ des véhicules. Des bornes électriques sont présentes dans les parkings pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

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

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). 69 % des plis affranchis par les entités du groupe dont le courrier est géré par CM-CIC Services sont en « lettre verte » en 2017. 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 :

- **la consommation d'eau** : dans le but d'optimiser la consommation de l'eau, les installations de climatisation à eau perdue sont remplacées à chaque fois que c'est possible. D'autres dispositifs continuent à être déployés : détecteurs de présence, limitation des débits d'eau, fontaines à eau reliées à l'eau du robinet au lieu de bonbonnes nécessitant du transport, mise en place de mousseurs sur robinets, mise en place d'un système d'arrosage automatique, avec sondes d'humidité pour optimiser l'arrosage sur l'ensemble des espaces verts,... La sensibilisation du personnel à la détection des consommations anormales d'eau (signalement et réparation rapide des fuites, signalement de factures anormalement élevées) est aussi un des moyens utilisés.

- **la consommation de papier et d'encre** : en interne, avec l'impression des documents paramétrée par défaut en noir et blanc et recto-verso, la gestion électronique des documents, le passage des imprimantes individuelles en réseau, l'équipement de certains postes en 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. En 2017, un logiciel de pilotage des périphériques d'impression, WATCHDOC, a commencé à être déployé au niveau des copieurs multifonctions et imprimantes réseau. Il a pour objectif de simplifier la gestion du parc d'imprimantes mais aussi de mesurer l'empreinte écologique de cette activité consommatrice de ressources naturelles et de responsabiliser les utilisateurs quant aux impacts environnementaux par des remontées d'informations personnalisées.

Par ailleurs, la plupart des salariés du groupe ont opté pour un bulletin de paie électronique (93,7 % sont désormais dématérialisés contre 92,2 % un an plus tôt), le Bilan social individuel ainsi que les tickets restaurants et dorénavant les revues internes #Initiatives sont aussi dématérialisés (ENV43). Les factures des fournisseurs intragroupe sont également dématérialisées et visibles dans un applicatif interne groupe

(FACTUR). Les factures des clients de la sphère publique (État, collectivités locales, établissements publics) doivent désormais être dématérialisées. Pour les autres fournisseurs, la dématérialisation des factures se développe progressivement. Au niveau de la clientèle, le passage des relevés papier à des relevés de comptes électroniques des clients et des collaborateurs poursuit sa progression grâce à des actions menées auprès de la clientèle. La souscription au web relevé est automatique (au lieu du relevé papier) lors de l'ouverture d'un compte client depuis juin 2016. Le remplacement des extraits et relevés papier par leurs versions numériques consultables sur Internet génère une économie de papier de près de 50 % à fin décembre 2017 contre 42 % à fin décembre 2016. Enfin, les clients qui souhaitent conserver des relevés de comptes papier, sont incités à regrouper les envois de relevés des extraits de tous les membres de la famille ou d'un tiers ou groupe de tiers dans une seule enveloppe et à optimiser la périodicité des envois des extraits de compte. Le taux d'enveloppes postales optimisées atteint 62,4 % au niveau du réseau bancaire à fin 2017.

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



Par ailleurs, le CIC propose des solutions pour les professionnels et les entreprises permettant de réduire la consommation de papier comme :

- SEPAMail RUBIS (Règlement universel bancaire immédiat & SEPA) qui 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 reçues associée à un règlement automatique par virement ;
- Le pack d'e-services chez CM-CIC Factor, filiale spécialisée dans la mobilisation de créances et l'affacturage qui propose dans son offre d'affacturage aux TPE-PME une gestion de leur poste clients 100 % digitalisée et sécurisée...
- la carte Monetico Resto (carte de paiement remplaçant les tickets restaurants papier),

Enfin, l'allongement de la durée de vie de tous les supports carte du CIC portée de deux ans à trois ans entraîne notamment une diminution de la consommation de plastiques.

Certaines publications à l'intention de la clientèle sont également dématérialisées et disponibles sur l'espace client.

1.4. Réemploi et gestion des déchets (ENV39)

Des initiatives sont également menées pour développer l'usage du papier recyclé ou labellisé PEFC ou FSC. Depuis mi 2015, les chéquiers petit format sont fabriqués avec du papier FSC mixte (ce qui représente 241 tonnes de papier FSC mixte en 2017).

Le recyclage et le tri sélectif (papier, cartouches, métal, verre, plastique) continuent de se développer. CM-CIC Services a poursuivi en 2017 le déploiement d'une politique d'optimisation du recyclage des déchets et d'équipement en points de collecte sur l'ensemble des sites centraux et dans les réseaux du CIC dont il a la charge :

- normalisation des conteneurs d'enlèvement, enlèvement globalisé pour tous types de déchets (organiques, verre, plastique, métal, films plastiques), avec le recours à un prestataire unique pour l'enlèvement et le recyclage à CIC Est ;
- remplacement des corbeilles individuelles par des points d'apport volontaire comprenant 6 bacs : papier, déchets ménager, gobelets, canettes en métal, cartouches d'encres vides dans les bâtiments de repli du siège de CIC Nord Ouest ;
- mise en place du tri participatif au siège et dans l'ensemble du réseau de CIC Lyonnaise de Banque avec des bornes spécifiques, remplacement des poubelles par de mini poubelles. Le papier et les cartouches usagées sont collectés et recyclés pour l'ensemble des agences et sur le siège, les canettes, gobelets et bouteilles plastiques pour le siège et certains bâtiments centraux.
- déploiement du tri sélectif d'abord dans les agences avec des procédures différentes pour le papier, les déchets industriels banalisés, les cartons, les cartouches d'encre à CIC Sud Ouest.
- le remplacement de l'usage de gobelets en plastique par des *mugs* est également étudié dans les sites centraux. L'utilisation de *mugs* dans les distributeurs de boisson chaude à CIC Ouest est déjà pratiquée.

- 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 EI pour les entités du groupe CIC dont il a la charge par rapport à celle du matériel *broké*, détruit ou repris, atteint 33 % en 2017 comme 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. Le prestataire doit 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).

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

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 évitent le gaspillage. Par ailleurs, la plupart des aliments font l'objet d'un grammage (quantité pour une personne). Le recours à des stocks d'aliments en petite quantité et à cuisson rapide 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). 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 - 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 propre du groupe CIC, les initiatives sont nombreuses (recyclage du papier, des cartouches d'encre, tri sélectif, isolation thermique et phonique lors de la mise en place de la climatisation) complétées en interne par des actions de sensibilisation des collaborateurs. Elles concernent aussi les clients.

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

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

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

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

En 2017 comme 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 est réalisé en prenant en compte l'utilité et la valeur ajoutée des végétaux.

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

Par ailleurs, CM-CIC Investissement a soutenu en 2017 le zoo de Beauval pour des travaux de recherche et de conservation des animaux.

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).

Au niveau des métiers des critères sociaux et environnementaux sont pris en compte lors de financements de projets importants (respect des zones protégées) et dans les investissements effectués par CM-CIC Investissement et ses filiales, signataires de la charte de l'AFIC et qui se sont donc engagés entre 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 des entreprises spécialisées dans la collecte, le tri et la valorisation des déchets.

Par ailleurs, le fonds ISR action CM-CIC Objectif environnement et le fonds Green Bonds décrits paragraphe 6.3, sont aussi une réponse à la préservation de la biodiversité.

6 - Changement climatique et activités du CIC

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

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 2017, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique, les ACM et CM-CIC Asset Management ont communiqué 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), ne font l'objet de mesures du fait des difficultés rencontrées pour l'élaboration d'une méthode de quantification.

Toutefois, la répartition des expositions par secteur figurant dans le chapitre des informations relatives au pilier 3 de Bâle 3 du document de référence 2017 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 5.4 du chapitre II). Au niveau des financements de projets, l'impact environnemental est intégré dans la sélection et le suivi des projets.

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

6.2 Les risques financiers liés au changement climatique (ENV52)

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

- des risques physiques résultant de risques naturels (crue centennale, tempête, ouragan, tornade, typhon, séisme) et de risques environnementaux ou accidentels survenant à la suite d'un risque naturel (pollution, rupture d'un barrage, incendie majeur, Seveso, catastrophe nucléaire ;

- des risques de transition regroupant les risques induits par la transition vers une économie-bas-carbone et qui sont sectoriels ;
- un risque de réputation.

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

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

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

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



Les types de pertes possibles recouvrent notamment :

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

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

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

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

Les expositions du groupe Crédit Mutuel sur les secteurs polluants sont identifiés depuis le 31 décembre 2017 dans le suivi trimestriel de la direction des risques CNCM (activités minières générales, extraction de la houille et de lignite, charbon, commerce de charbon). Depuis 2017, le groupe Crédit Mutuel établit une cartographie des risques opérationnels sur le risque climatique dont l'objectif est de décrire les risques liés au climat, d'apprécier l'exposition du groupe à ces risques et d'en évaluer les conséquences financières. Cette cartographie transversale repose pour ses données sources essentiellement sur les cartographies concernant l'immobilier et autres actifs matériels, la logistique, les systèmes d'information.

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

Pour le groupe CIC, la part de l'exposition des secteurs polluants représentait 0,12 % du total des expositions brutes clientèle (périmètre consolidé - calculateur Bâlois) au 31/12/2017.

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.

(1) Plans d'urgence et de poursuite de l'activité.

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 %.

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,
- et le fonds CM-CIC Green Bonds labellisé TEEC pour lequel CM-CIC AM a défini son propre modèle d'analyse intégrant des critères ESG afin de sélectionner ses obligations dans le respect des Green Bonds Principles.

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

- Au niveau des entreprises, le CIC finance des projets tant pour les professionnels que pour les TPE-PME ou grandes entreprises, portant sur des énergies renouvelables ou générant des économies d'énergies (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 de CIC Est avec le Pôle Véhicule du Futur, 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 et dont une des missions est 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. Au niveau des grands projets, les financements concernant des équipements pour développer l'énergie renouvelable sont en progression (cf. chapitre II - paragraphe 5.1).

- 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).

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

– Les clients investisseurs institutionnels ont la possibilité d'investir dans des fonds ISR (comme les associations) et les fonds CM-CIC Objectif Environnement et CM-CIC Green Bonds.

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

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

Le groupe a été 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 2017 du groupe CIC. Quelques indicateurs viennent en compléter l'approche page 365.

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,
- l'ordonnance du 12 juillet 2017 portant diverses mesures de simplification et de clarification des obligations d'information à la charge de la société,
- la loi NRE,
- l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte,
- la 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 public (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.

Périodes de référence des données collectées :

Les données correspondent à l'année civile.

Périmètres et principales règles de gestion

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

Indicateurs sociaux

Les entités intégrées dans le périmètre sont :

- le CIC métropole,
- les banques et filiales françaises consolidées,
- la Banque de Luxembourg.

Ce périmètre représente 96 % 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, la Banque Transatlantique, la Banque de Luxembourg.

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

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

Indicateurs environnementaux

Le périmètre est le suivant :

- le CIC métropole,
- les banques et filiales françaises consolidées,
- la Banque de Luxembourg.

Les données :

- eau et énergies : les informations relatives au suivi des consommations énergétiques et des consommations d'eau n'étant pas disponibles pour l'ensemble des bâtiments du groupe CIC en particulier au niveau des agences, un système de calcul a été déployé par CM-CIC Services pour permettre d'estimer ces consommations lorsque cela est nécessaire. Une extrapolation est effectuée pour compléter :
- les consommations mensuelles manquantes (proportionnellement aux mois saisis dans l'outil CONSOS) ;
- les consommations manquantes de certains compteurs (consommation moyenne au m2 multipliée par la surface du bâtiment). Ainsi 27 % de la consommation totale d'énergie du groupe CIC est estimée et 56 % de la consommation d'eau. Les données publiées couvrent, dans la majorité des cas, la période du 1^{er} novembre 2016 au 31 octobre 2017.
- 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 et les nombres de litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par CM-CIC Services en charge de la gestion des flottes, sur la base des données obtenues à partir des cartes de règlement du carburant ou sur la base du suivi interne des entités consommatrices.

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

- l'optimisation des consommations d'énergie dans les bâtiments basée notamment sur les recommandations issues des audits énergétiques réalisés en 2015, la mise en place de l'extinction et du redémarrage des postes informatiques du siège (après ceux des agences) ;
- la dématérialisation des documents et déploiement de la signature électronique dans les agences pour la signature des contrats par la clientèle ;
- l'optimisation des déplacements avec une charte véhicule privilégiant les véhicules avec bonus écologique et un taux d'émission de CO2 le plus bas.

L'entreprise a déjà mis en place des actions :

- 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 2017 - INFORMATIONS SOCIALES

Entités CIC situées en France et Banque de Luxembourg (BdL)

Indicateurs publication		2017	2016 retraité*	2016 publié	Commentaires
EFFECTIF					
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	19 543	19 586	18 771	
SOC06	<i>Dont hommes</i>	7 921	8 015	7 579	
SOC07	<i>Dont femmes</i>	11 622	11 571	11 192	
	<i>Dont cadres ou équivalents</i>	8 823	8 764	8 447	
SOC05	<i>Dont non cadres ou équivalents</i>	10 720	10 822	10 324	
SOC08	<i>Dont effectif CDI</i>	18 837	18 866	18 055	
SOC08_NCadre	<i>Dont effectif CDI non cadre ou équivalent</i>	10 030	10 117	9 623	
SOC12	<i>% des salariés en CDI</i>	96,4 %	96,3 %	96,2 %	
Pyramide des âges (effectif PPH)		19 543	19 586	18 771	
SOC88	inférieur à 25 ans	1 371	1 333	1 318	
	<i>dont hommes</i>	506	517	506	
SOC89	<i>dont femmes</i>	865	816	812	
SOC90	25 à 29 ans	2 420	2 416	2 364	
	<i>dont hommes</i>	951	902	871	
SOC91	<i>dont femmes</i>	1 469	1 514	1 493	
SOC92	30 à 34 ans	2 984	3 004	2 911	
	<i>dont hommes</i>	1 056	1 077	1 031	
SOC93	<i>dont femmes</i>	1 928	1 927	1 880	
SOC94	35 à 39 ans	3 178	3 162	3 013	
	<i>dont hommes</i>	1 142	1 164	1 090	
SOC95	<i>dont femmes</i>	2 036	1 998	1 923	
SOC96	40 à 44 ans	2 458	2 309	2 163	
	<i>dont hommes</i>	982	926	843	
SOC97	<i>dont femmes</i>	1 476	1 383	1 320	
SOC98	45 à 49 ans	1 815	1 764	1 603	
	<i>dont hommes</i>	811	804	724	
SOC99	<i>dont femmes</i>	1 004	960	879	
SOC100	50 à 54 ans	1 981	2 158	2 024	
	<i>dont hommes</i>	883	967	901	
SOC101	<i>dont femmes</i>	1 098	1 191	1 123	
SOC102	55 à 59 ans	2 460	2 542	2 483	
	<i>dont hommes</i>	1 125	1 181	1 141	
SOC103	<i>dont femmes</i>	1 335	1 361	1 342	
SOC104	60 ans et +	876	898	892	
	<i>dont hommes</i>	465	477	472	
SOC105	<i>dont femmes</i>	411	421	420	
Données en ETP					
SOC01	Effectif total ETP	19 213	19 223	18 451	Salariés en ETP (équivalent Temps plein) inscrits à l'effectif au 31 décembre : <ul style="list-style-type: none"> • Quelle que soit la nature du contrat de travail (CDD / CDI / alternance / auxiliaire de vacances), <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>	18 389	18 430	18 430	
	<i>Dont hors France</i>	824	793	21	

* Banque de Luxembourg incluse.

Indicateurs publication		2017	2016 retraité	2016 publié	Commentaires
EFFECTIF - MOUVEMENTS					
Entrées - Recrutement					
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	4 330	4 497	4 442	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>	1 623	1 812	1 776	
SOC15	<i>dont femmes</i>	2 707	2 685	2 666	
SOC16	<i>dont CDI</i>	1 361	1 520	1 469	
SOC17	<i>dont CDD</i>	2 969	2 977	2 973	
LICENCIEMENTS ET LEURS MOTIFS					
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 285	1 334	1 294	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>	135	133	125	Quel que soit le motif : disciplinaire (motif réel et sérieux, pour faute grave ou lourde) / économique / personnel (insuffisance professionnelle). Y compris les départs transactionnels car précédés d'un licenciement. Hors rupture conventionnelle.
SOC27	<i>Turnover</i>	3,9 %	3,5 %	3,5 %	Démissions +licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles/effectif total CDI
ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME					
Organisation du temps de travail					
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	18 382	18 310	17 663	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. France : - 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	1 161	1 276	1 108	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays. France : - 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 %	93,5 %	94,1 %	
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	5,9 %	6,5 %	5,9 %	

Indicateurs publication		2017	2016 retraité	2016 publié	Commentaires
Absentéisme et ses motifs					
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	165 438	156 382	151 829	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>	159 756	151 074	146 543	Hors maladie professionnelle
SOC40	<i>dont Accidents de travail</i>	5 682	5 308	5 286	Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	4	3	3	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	137	104	99	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 quelqu'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.
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION					
SOC73	Masse salariale brute (euros)	880 180 071	862 676 960	798 374 024	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	869 341 802	855 030 568	784 398 524	CDI uniquement - tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI non cadres	317 500 190	317 707 446	287 324 613	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI cadres	551 841 612	537 323 122	497 073 911	
CHARGES SOCIALES					
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	549 567 800	549 146 011	540 189 011	Charges patronales uniquement.
FORMATION					
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (euros)	54 987 690	44 781 387	42 688 816	
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	6,2 %	5,2 %	5,3 %	
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	16 118	15 339	14 524	
SOC49	% de salariés formés	82,5 %	78,3 %	77,4 %	
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	611 385	582 931	555 946	Incluant les heures en <i>e-learning</i> constituant un prérequis à une formation présentielle, mais excluant les heures de formation uniquement en <i>e-learning</i> .

Indicateurs publication		2017	2016 retraité	2016 publié	Commentaires
ÉGALITÉ DES CHANCES					
Égalité professionnelle Homme-Femme					
SOC59	Nombre de femmes cadres ou équivalents en CDI + CDD	3 953	3 851	3 743	Travaillant en France ou à l'étranger
	Nombre d'hommes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 870	4 913	4 704	
SOC60	% de femmes parmi les cadres ou équivalents en CDI + CDD	44,8 %	43,9 %	44,3 %	
SOC61	Nombre de cadres ou équivalents promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	257	223	194	
SOC62	dont nombre de femmes	104	91	79	
	dont nombre d'hommes	153	132	115	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres ou équivalents	40,5 %	40,8 %	40,7 %	
Emploi et insertion des travailleurs handicapés					
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	462	479	479	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	2,4 %	2,4 %	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	0	Uniquement les jugements devenus définitifs (non susceptibles d'appel).
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	ND	ND	ND	De par leur taille, certaines entités n'ont pas de délégation du personnel.
SOC79	Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	ND	ND	ND	

REPORTING RSE 2017 – INFORMATIONS SOCIÉTALES

Réseau bancaire, Banque Transatlantique et Banque de Luxembourg (BdL)

Indicateurs publication		2017	2016 retraité	2016 publié	Commentaires éventuels
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL					
Impact territorial					
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	1 941	1 982	1 982	
SOT01A	Autres points de vente France	1	1	1	Banque Transatlantique
SOT01B	Autres points de vente à l'étranger	3	3		Banque de Luxembourg
Marché des associations					
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	113 408	101 844	101 844	Nombre 2016 revu. Règles de gestion affinées.
Mécénat et sponsoring					
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	13 042 518	10 400 051	9 943 914	
Impact environnemental					
SOT63	Nombre des Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	1 281	1 121	1 121	
SOT65	Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année (euros)	23 374 274	20 473 591	20 473 591	Production annuelle (encours fin de mois). Volume des crédits accordés aux clients en formule de prêts à taux zéro pour le financement de constructions neuves, sous certaines conditions, de rénovations et livraisons à l'état neuf, de travaux d'extension ou surélévation.
SOT69	«Nombre de projets financés énergie renouvelable (professionnels et agriculteurs)»	145	118	118	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 intermédiaire – Adie					
SOT16	Nombre de dossiers traités	1 187	607	607	
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition	4 800 000	2 800 000	2 800 000	
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active Garantie (FAG)					
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	646	632	623	SOT 19A à SOT 20B : Règles de gestion modifiées en 2017 (marché des entreprises). 2016 retraité.
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF)	12 158 603	10 958 229	10 716 679	
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active (Nacre)					
SOT19B	Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du groupe	230	379	383	
SOT20B	Montants prêtés	975 666	1 747 140	1 760 880	Montant total des prêts 2017 en complément des prêts Nacre : 8 152 321 euros contre 11 457 617 euros en 2016
Microcrédit professionnel intermédiaire – Initiative France					
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	ND	1 870	1 870	
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés	ND	119 100 000	119 100 000	

Indicateurs publication		2017	2016 retraité	2016 publié	Commentaires éventuels
Autres microcrédits professionnels accompagnés					
SOT201	Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	-	-	-	
SOT202	Montant des microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	-	-	-	
Microcrédits de proximité					
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	-	-	-	
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (euros)	-	-	-	
ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE					
ISR et ESG					
SOT28	Encours ISR (millions d'euros)	4 870	2 357	2 357	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 LABEL	Encours ISR avec label (millions d'euros)	1 055	145	145	Total CM-CIC Asset Management. 2016 : label Novethic. 2017 : label ISR.
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (euros) hors encours ISR	10 274	15 758	15 758	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	78,6 %	79,9 %	79,9 %	Assemblée générales dans lesquelles CM-CIC AM a participé
SOT29-R	ISR - Politique de votes - Nombre de résolutions traitées	14 142	14 134	14 134	
SOT29-RA	ISR - Politique de votes - Nombre de résolutions approuvées	11 080	11 072	11 072	En excluant les résolutions de minoritaires approuvées et en incluant les résolutions de minoritaires refusées
SOT30	ISR - Politique de votes - Nombre d'AG auxquelles la société a participé	1 009	1 071	1 071	
Épargne salariale solidaire					
SOT37LCIES	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	179 210 546	151 702 299	151 702 299	
Épargne solidaire					
SOT33 LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	17 743 607	17 743 607	17 743 607	
SOT33	<i>Dont encours hors capitalisation (euros) Livrets d'Épargne pour les Autres (LEA)</i>	24 499 133	17 485 352	17 485 352	
SOT31	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi - Encours</i>	252 379	258 255	258 255	
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	95 847	95 847	95 847	
	<i>Dont dons LEA</i>	85 070	86 328	86 328	
	<i>Dont dons des cartes pour les autres</i>	9 698	9 425	9 425	
SOT32	<i>Dont fonds commun de placement France Emploi</i>	0	94	94	

Indicateurs publication		2017	2016 retraité	2016 publié	Commentaires éventuels
Produits et services à caractère social					
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	ND	ND	ND	Il n'y a aucun encours PLS (prêt locatif social) /PSLA (prêt social locatif accession) dans les banques CIC car comme au Crédit Mutuel tous ces prêts sont gérés en Caisse Fédérale pour des questions de refinancement. L'encours des crédits d'investissement aux collectivités locales des banques CIC au 31 décembre 2017 est de 88,7 millions d'euros.
Qualité de service					
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	215	168	168	Dossiers reçus par le service relations clientèle en France dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	93	69	69	Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2017 (186).
SOT78	Pourcentage de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	50 %	47,3 %	47,3 %	Statistiques issues du traitement des dossiers transmis au médiateur et dont l'issue est favorable au client, soit systématiquement soit après décision du médiateur.
Indicateurs d'impact économique disponibles dans les rapports de gestion					
	Encours crédit à la clientèle (encours fin de mois en millions d'euros)	119 730	113 776	110 961	
SOT83	<i>Dont particuliers</i>	61 494	59 456	58 224	
	- <i>Crédit à l'habitat</i>	72 173	69 104	67 640	
SOT84	<i>Dont particuliers</i>	53 606	51 824	51 097	
	- <i>Crédit à la consommation</i>	5 799	5 545	5 470	
SOT85	<i>Dont particuliers</i>	4 668	4 460	4 385	
SOT86	- <i>Prêt d'équipement (TPE)</i>	34 786	32 104	32 104	
	<i>Dont particuliers</i>	2 741	2 665	2 665	
	<i>Dont agriculteurs</i>	1 357	1 267	1 267	
	<i>Dont professionnels</i>	12 579	11 833	11 833	
	<i>Dont entreprises</i>	17 118	15 297	15 297	
	<i>Dont OBNL</i>	773	798	798	

REPORTING RSE 2017 – INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

CIC METROPOLE et Banque de Luxembourg

Indicateurs publication		2017	2016 retraité	2016 publié	Commentaires éventuels
CONSUMMATION DE RESSOURCES					
ENV04	Consommation d'eau (m3)	266 636	219 815	206 394	
ENV05	Consommation totale d'énergie (kWh)	145 841 902	147 622 806	136 638 402	
ENV06	<i>dont électricité (kWh)</i>	116 817 397	114 479 891	107 241 095	
ENV07	<i>dont gaz (kWh)</i>	20 281 900	21 850 997	18 105 390	
ENV08	<i>dont fioul (kWh)</i>	810 463	2 917 256	2 917 256	
ENV05_1	<i>Dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain (kWh)</i>	5 578 736	5 713 938	5 713 938	
ENV05_2	<i>Dont eau glacée en réseau urbain (kWh)</i>	2 353 405	2 660 724	2 660 724	
ENV09	Consommation de papier globale (tonnes)	3 252	3 459	3 428	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 (tonnes)	261	277	277	
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet) en tonnes	2 845	2 943	2 912	
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage (nombre)	38 196	31 661	31 289	
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air)	ND	ND	ND	
ENV20	Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km) beges mesuré	47 532 793	47 050 720	46 635 720	
	<i>Dont flotte automobile -nombre de km en véhicule essence</i>	1 600 608	1 868 966	1 698 366	
	<i>Dont flotte automobile -nombre de km en véhicule gasoil</i>	45 932 185	45 181 754	44 937 354	
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	11 392 900	11 663 828	11 663 828	Hors Banque de Luxembourg
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE en ETP	2,4	2,2	2,2	
ENV32K	Nombre de km évités par les visioconférences	13 853 667	5 892 510	5 892 510	Hors Banque de Luxembourg
ENV34	Documents numérisés (tonnes de papier évité)	909	737	737	Hors Banque de Luxembourg
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 2017 – GOUVERNANCE

CIC holding

Indicateurs publication		2017	2016
GOUV01	Nombre de membres dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance	8	11
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance*	2	2
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	1	0
GOUV9-04	50/59 ans	4	3
GOUV9-05	> 60 ans	3	9
GOUV25	Taux global de renouvellement des conseils dans l'année (nouveaux membres élu sur total de membres)	25 %	0 %
GOUV26	Taux de participation aux conseils	82 %	73 %

* Hors administratrice représentant les salariés.



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 TIERS INDÉPENDANT SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES DANS LE RAPPORT DE GESTION

Exercice clos le 31 décembre 2017

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 2017, présentées dans le 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 2017 (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. 822-11-3 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).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du Code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre décembre 2017 et mars 2018 pour une durée totale d'intervention d'environ quatre 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 quatre entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations RSE auprès des directions financières, en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

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

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

SUR LES INFORMATIONS CONSOLIDÉES FIGURANT

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

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

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 sélectionné(e)s⁽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 75 % des effectifs et 77 % 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, la part des femmes dans l'encadrement, les rémunérations annuelles brutes des salariés en CDI et leur évolution, l'absentéisme, la part de la masse salariale dédiée à la formation, le nombre de personnes ayant suivi au moins une formation et le nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés.

Informations environnementales et sociétales :

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : la consommation totale d'énergie, l'encours ISR, le montant d'épargne salariale solidaire, le nombre d'OBNL clientes, le nombre et le montant des microcrédits professionnels intermédiés ;
- *Informations qualitatives* : la protection des données personnelles des clients, la satisfaction des clients, le traitement des réclamations des clients, la mise en œuvre de politiques sectorielles dans les activités de financement.

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

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 ces 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 18 avril 2018

L'Organisme Tiers Indépendant

Ernst & Young et Associés

Caroline Delerable

Associée développement durable

Marc Charles

Associé