

3

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

3.1	PRÉAMBULE	50	3.7	AMBITION ENVIRONNEMENTALE – UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT	94
3.2	PRÉSENTATION	51	3.7.1	Réduire l'empreinte carbone directe	94
3.2.1	Modèle d'affaires (MA)	51	3.7.2	Mesures prises pour développer et préserver la biodiversité (ENV50)	98
3.2.2	Une raison d'être au cœur des enjeux	51	3.7.3	Diminuer l'empreinte carbone liée aux activités du CIC (ENV51)	99
3.2.3	Un groupe engagé en matière sociale et environnementale	52	3.7.4	L'adaptation aux conséquences du changement climatique (ENV53)	100
3.3	RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)	57	3.7.5	Gestion du risque climatique (ENV52)	102
3.4	AMBITION CLIENTS – UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE	68	3.7.6	Des politiques sectorielles plus exigeantes (ENV44)	105
3.4.1	À l'écoute de ses clients (SOT73)	68	3.8	LA GOUVERNANCE	107
3.4.2	L'inclusion bancaire et l'accompagnement des personnes fragiles (SOT39)	73	3.9	PLAN DE VIGILANCE	107
3.4.3	La maîtrise des risques pour une relation de confiance renforcée (SOT79)	74	3.9.1	Introduction	107
3.4.4	Indicateurs	77	3.9.2	Présentation du plan de vigilance	107
3.5	AMBITION SOCIÉTALE – UN ACTEUR DE LA VIE SOCIALE ET CULTURELLE	79	3.9.3	Les mesures du plan de vigilance	109
3.5.1	Un engagement responsable (SOT53)	79	3.9.4	Compte-rendu de la mise en œuvre effective du plan de vigilance	118
3.5.2	Mécénat, partenariats culturels (SOT57)	82	3.10	NOTE MÉTHODOLOGIQUE	119
3.6	AMBITION SOCIALE – UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES	84	3.11	TABLE DE CONCORDANCE	121
3.6.1	Favoriser l'égalité des chances et la diversité	84	3.12	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	123
3.6.2	Adapter les compétences et les emplois à la stratégie de transformation du groupe	86	3.13	RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION	126
3.6.3	Impliquer les collaborateurs de façon durable	87			
3.6.4	Dialogue social	90			
3.6.5	Indicateurs sociaux	91			

3.1 PRÉAMBULE

Cette déclaration de performance extra-financière est établie sur base volontaire. Elle intègre, notamment les informations requises par les articles L.225-102-1, R.225-105-1 et R.225-105 du code de commerce. Elle se réfère également aux articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, à l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire du 11 février 2016, à la loi Sapin 2 n° 2016-1691 du 9 décembre 2016, à l'article L.225-102-4 issu de la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre du 27 mars 2017 à l'article 8 du règlement Taxonomie 2020/852 (NFRD), du règlement SFDR (dit *Disclosure*) du 9 décembre 2019 et à l'article 29 de la loi Énergie Climat.

Les actions du groupe Crédit Mutuel en matière de responsabilité sociale et environnementale font l'objet de déclarations par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (volontaire) et par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est publiée dans son document de référence.

Les données chiffrées font référence aux périmètres décrits dans la note méthodologique (chapitre 3.10) pour chaque type de données. Lorsque ce n'est pas le cas, le périmètre est précisé au regard de la donnée.

Par ailleurs, certains titres de paragraphes incluent une codification MA, R/O, SOCXX, SOTXX, ENVXX afin de faciliter le rapprochement avec une table de concordance présente à la fin de cette déclaration.

3.2 PRÉSENTATION

3.2.1 Modèle d'affaires (MA)

Depuis plus d'un siècle et demi, le CIC construit sa différence en s'appuyant sur l'esprit d'initiative, la capacité d'innovation, le goût du défi, le désir d'entreprendre et la recherche de la simplicité.

Principale filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le CIC est une banque universelle qui s'organise autour de cinq métiers – bancassurance, banque de financement, activités de marché, banque privée, capital-investissement.

Le modèle d'affaires du CIC est décrit dans le cahier introductif de son document d'enregistrement universel.

3.2.2 Une raison d'être au cœur des enjeux

En 2020, le CIC, au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et avec l'ensemble de ses filiales, a fait sienne la raison d'être : *Ensemble, écouter et agir*. Il a adopté le statut de société à mission et poursuit les objectifs sociaux et environnementaux suivants :

- filiale d'une organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients au mieux de leurs intérêts ;
- banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination ;
- respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain ;
- entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires ;
- entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.

Suivi des effets de la pandémie de Covid-19

Dans un contexte économique et sanitaire toujours incertain, le CIC a continué en 2021 à accompagner ses clients en faisant preuve de proactivité et en s'adaptant à la situation de chacun. La priorité du CIC est restée la poursuite de l'activité des clients, le soutien des plus fragiles, leur protection ainsi que celle des salariés et des tiers.

Ces missions ont été déclinées en 12 engagements concrets applicables dès 2022.

Le suivi de l'exécution de ces missions est confié à un comité de mission qui présentera annuellement un rapport joint au rapport de gestion à l'assemblée générale. L'exécution des objectifs sociaux et environnementaux fait l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant (OTI) qui émet un avis joint au rapport du comité de mission.

Ces engagements renforcent plus particulièrement les deux engagements 10 et 11 liés à la stratégie Climat du groupe et à son ambition environnementale d'aligner ses activités avec la trajectoire des Accords de Paris ^[1].

LES 12 ENGAGEMENTS DU CIC À HORIZON 2022

Mission 1 : Filiale d'une organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients au mieux de leurs intérêts.	1. Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné.
Mission 2 : Banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination.	2. Former tous nos collaborateurs et nos collaboratrices, élus et élus à la lutte contre les discriminations. 3. Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales. 4. Défendre l'égalité salariale femmes/hommes à tous les échelons de la banque.
Mission 3 : Respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain.	5. Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France. 6. Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement.
Mission 4 : Entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires.	7. Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en caisse ou en agence. 8. Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants. 9. Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent.
Mission 5 : Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.	10. Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici à fin 2022. 11. Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz. 12. Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale.

[1] Un tableau de correspondance entre les engagements de l'entreprise à mission, les objectifs du plan stratégique 2019 - 2023 et ceux de la démarche RSE figure ci-après au paragraphe 3.3.

3.2.3 Un groupe engagé en matière sociale et environnementale

Le CIC participe à la politique définie au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale fondée sur les valeurs de proximité, responsabilité, solidarité.

Gouvernance

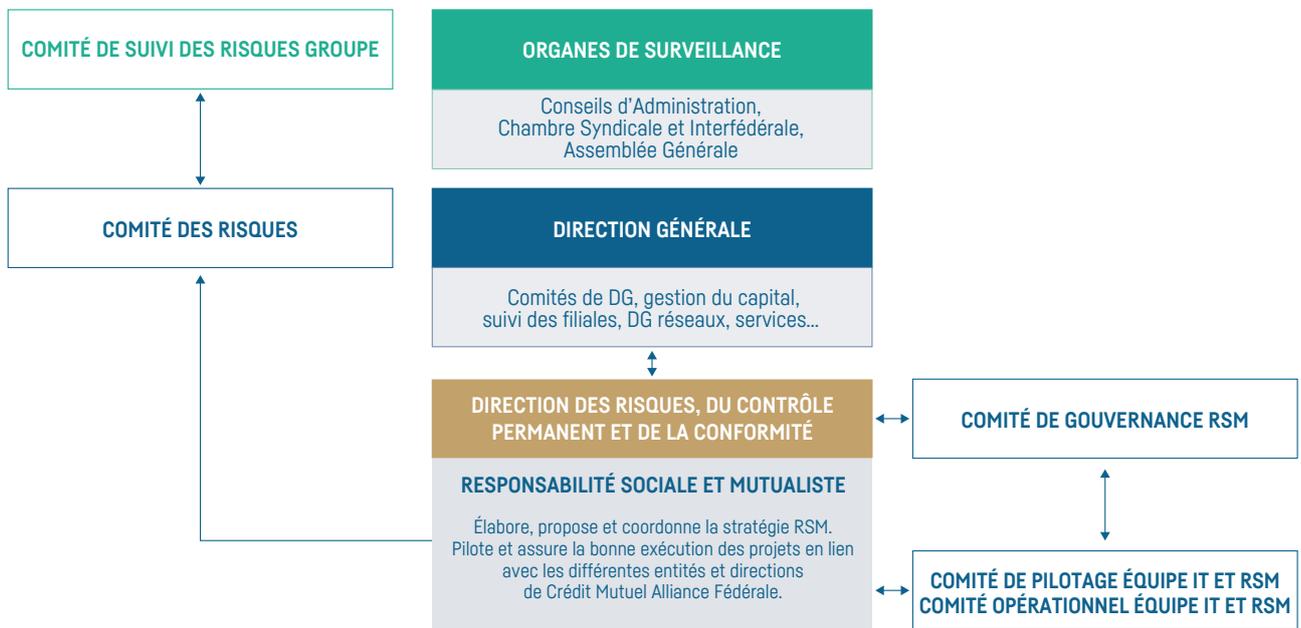
Le dispositif de gouvernance en matière de responsabilité sociale et environnementale du CIC est intégré dans celui de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce dispositif réunit l'ensemble des fonctions du groupe et s'appuie sur le pôle RSM (Responsabilité sociale et mutualiste) rattaché à la direction des risques, du Contrôle Permanent et de la Conformité. Ce positionnement stratégique traduit la volonté de la gouvernance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de s'assurer que les

enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux soient identifiés comme des facteurs de risque dont le traitement assurera la bonne exécution de la stratégie de développement.

La démarche s'appuie sur une gouvernance responsable et engagée.

En 2021, dans un contexte de multiplication des enjeux RSM, la mise en place d'un comité de gouvernance RSM vient renforcer la gouvernance en place. Le comité de gouvernance RSM coordonné par la direction des risques regroupe les principaux dirigeants effectifs et responsables d'activités du groupe. Il est placé sous l'autorité du directeur général de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le président y participe en tant qu'invité. Ce comité propose les orientations stratégiques RSM, valide la feuille de route et en assure la bonne exécution.

Schéma de gouvernance



NB : Parmi les organes de surveillance figure le conseil d'administration du CIC.

Le pôle RSM a pour principales missions et objectifs de :

- définir et mettre en œuvre la politique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en matière de RSM dans l'ensemble des entités et métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- piloter le dispositif de maîtrise des risques ESG de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en articulation avec la direction des risques de la CNCM. Ceci afin qu'il réponde aux réglementations et exigences prudentielles en vigueur, notamment en implémentant des procédures adéquates dans les outils décisionnels et de reporting des entités du groupe (en particulier les politiques sectorielles) ;
- coordonner et s'assurer de la bonne exécution des projets RSM en lien avec les experts métiers (directions RH, logistique, informatique, commerciale, ...) ;
- rendre compte des actions menées au comité de gouvernance RSM et aux organes exécutifs et de surveillance ;
- participer à différents comités spécialisés : comité clientèle fragile et vulnérable, comité réclamations clients, comité nouveaux produits, comité RSM de la banque de financement, comités opérationnel et de pilotage avec Euro-Information ;
- suivre et assurer les relations avec les agences de notation extra-financière et d'autres parties prenantes ;
- animer le réseau des référents RSE en charge, au sein des différentes entités et structures de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, de diffuser la démarche du groupe en matière de responsabilité sociale et environnementale ;
- communiquer et former les collaborateurs du groupe pour une meilleure appropriation des politiques et des plans d'actions liés aux enjeux ESG.

Rôle et responsabilités du pôle RSM



Orientations stratégiques

(ENV01) Crédit Mutuel Alliance Fédérale développe sa démarche RSE dans un objectif d'innovation, de création de richesse et de croissance durable. Cette démarche s'articule autour de cinq ambitions déclinées en 15 engagements.

AMBITION	ENGAGEMENTS
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 - Entretenir 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 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

Suite à un travail de mise en regard de ces ambitions avec les objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD) avec la participation volontaire de toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (périmètre France), six ODD ont été sélectionnés (numéros 3, 4, 5, 8, 9 et 13) dont les enjeux sont en cohérence avec les engagements de la démarche RSM du groupe.



La démarche RSM est intégrée au plan stratégique révisé 2019-2023 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale : *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* qui, face aux attentes des parties prenantes, à l'accélération des transformations sociétales, numériques et environnementales, privilégie un développement durable et responsable.

Ce plan comprend trois objectifs en matière de lutte contre le changement climatique :

- réduction des émissions de CO₂ de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de 30 % ⁽¹⁾ (en tant qu'institution) ;
- baisse de 15 % de l'empreinte carbone des financements réalisés dans les portefeuilles de clients *corporate*, gestion d'actifs et d'assurance et portefeuilles investissements en gestion d'actifs et assurances ;
- hausse de 30 % des financements des projets à forts impacts climatiques, toujours à horizon 2023 (ENV56).

En 2021, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a accentué ses engagements pour lutter contre le réchauffement climatique. Il a également décidé de stopper tout financement de nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure ⁽²⁾ dans le pétrole et le gaz, dans le prolongement de ses précédents engagements pour une sortie du secteur du charbon. À travers ces différentes mesures et objectifs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour finalité de rejoindre la trajectoire des Accords de Paris sur le climat visant à limiter l'augmentation des températures de 1,5 à 2 °C d'ici 2100.

De plus, Crédit Mutuel Alliance Fédérale fait sien l'engagement signé par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel de rejoindre l'alliance bancaire Net Zéro, organisée par les Nations Unies, motivé par la force des actions collectives à mener pour soutenir la transition mondiale de l'économie réelle vers des émissions nettes nulles.

Le plan stratégique intègre par ailleurs deux objectifs sociaux et de gouvernance :

- 100 % des collaborateurs formés à la transformation ;
- égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance.

Le déploiement des engagements au sein du CIC

Chaque entité adopte, adapte – en fonction de ses métiers – et déploie les engagements sur son territoire.

Des référents présents dans chacune des entités du groupe, travaillent en collaboration avec le département RSM.

Ceux-ci ont suivi en 2021 une formation sur les notions de développement durable ainsi que sur la politique RSE mise en place au sein du groupe. Un focus a été mis sur la politique climatique et les politiques sectorielles. L'objectif en 2022 est de déployer ces formations à l'ensemble des collaborateurs par le biais de ces référents et de formations en *e-learning*.

Sur intranet, un univers dédié « Être éco-citoyen au travail ! » incite les collaborateurs à réaliser des gestes simples et efficaces pour protéger leur environnement et participer à réduire l'empreinte énergétique. Cet univers diffuse également les initiatives menées au sein du groupe.

Parallèlement à la démarche groupe, des groupes de travail et des comités dédiés en fonction des thématiques et des actions menées peuvent être constitués dans certaines entités. Des réseaux peuvent aussi être créés dans les banques ou filiales. C'est le cas de CIC Lyonnaise de Banque qui dispose dans toute la banque d'Ambassadeurs RSE qui, sur la base du volontariat, diffusent la culture RSE et développent les bonnes pratiques. À CIC Ouest, un plan d'actions 2021/2023 a été défini avec l'aide d'une équipe de 10 collaborateurs volontaires et validé par la direction générale.

Des initiatives et des engagements dans ce domaine peuvent être mis en œuvre 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. Elle participe notamment au *Working Group CSR* de l'ABBL. Un comité RSE sous la responsabilité du secrétaire général de la Banque, auquel participent les métiers de la Banque, les Ressources Humaines, le *Facility*, la Communication, la Compliance ainsi que sa filiale Banque de Luxembourg Investments, coordonne dans la banque les initiatives existantes et mène des actions pour intégrer pleinement la RSE dans la stratégie globale (définition d'une matrice de matérialité, d'objectifs clés...). La banque a par ailleurs entamé le processus visant à obtenir la certification B-Corp (*Benefit Corporation*). Cette certification internationale attribuée aux sociétés commerciales respectant des critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance est censée avoir un effet bénéfique sur le monde.

3

[1] Périmètre France selon la méthodologie du GHG protocol – norme ISO 14 064 scope 1, 2 & 3 concernant les consommations énergétiques, fluides frigorigènes, immobilisations liées à la flotte automobile et déplacements professionnels. Les objectifs sont calculés sur la base des résultats de l'exercice 2018, année de référence.
[2] Hors politique sectorielle maritime.

Objectifs du plan stratégique révisé 2019-2023 ⁽¹⁾

Contribution du CIC

100% des collaborateurs formés à la transformation	81,5%
Égalité femmes-hommes dans les postes d'encadrement et de gouvernance	Cadres : 47,1% CODIR : 25,3%
Réduction de l'empreinte carbone groupe de -30%	-21%
Augmentation de 30% des financements de projets à fort impact climatique ⁽²⁾	+ 53%
Réduction de 15% de l'empreinte carbone du portefeuille clients	Évolution en pourcentage de l'empreinte carbone du portefeuille <i>corporate</i> CIC / non disponible. Baisse de l'empreinte carbone du portefeuille Crédit Mutuel Alliance Fédérale incluant le portefeuille <i>corporate</i> du CIC : -28 % entre 2018 et 2021

(1) Les objectifs sont calculés sur la base des résultats de l'exercice 2018, année de référence.

(2) "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.

Notations extra-financières

Chaque année Crédit Mutuel Alliance Fédérale répond aux questionnaires des agences de notation extra-financières pour évaluer ses actions environnementales, sociales et de son modèle de gouvernance sur un principe d'amélioration continue. Dès 2020, le groupe obtient la note C auprès d'ISS Oekom et acquiert le statut « prime » réservé aux entreprises les mieux notées dans leur secteur. De plus, avec une note de 65/100, l'évaluation de Vigéo Eiris confirme le rang de leader de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en le plaçant à la 5^e position des banques européennes les mieux notées. Enfin, Sustainalytics consolide la position du groupe avec un risque ESG modéré avec un score de 21,8.

Agences de Notation	Notations* au 5 avril 2022
VIGEO EIRIS	65
ISS OEKOM	C
MSCI	AA
SUSTAINALYTICS**	28

* Notations de la BFCM en prenant en compte l'ensemble du périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour VIGEO EIRIS, SUSTAINALYTICS, MSCI, et notation groupe Crédit Mutuel pour ISS OEKOM.

** L'échelle de notation de l'agence Sustainalytics a été modifiée au profit d'une méthodologie d'analyse de risque (0 à 10 : négligeable ; 10 à 20 : faible ; 20 à 30 : moyen ; 30 à 40 : élevé ; > 40 : sévère).

3.3 RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE (R/O)

Les principaux risques/opportunités extra-financiers identifiés découlent des enjeux auxquels doit faire face le groupe décrits précédemment et des relations qu'il développe avec ses parties prenantes [ENV02] :

- relations avec les actionnaires et dirigeants : implication du CIC dans la démarche de responsabilité sociale et environnementale décrite ci-dessous (validation par les conseils d'administration des politiques sectorielles...);
- au niveau des salariés et des instances représentatives du personnel : se référer au chapitre 3.6 « 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'offres, de réponse à des questionnaires [cf. chapitre 3.4 « Un acteur économique responsable »] ;
- 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 plan de vigilance [chapitre 3.9] ;
- associations, fondations, partenaires, universités, société civile : cf. chapitre 3.5 « Un acteur de la vie culturelle et sociale » ;
- organisations professionnelles du domaine d'activité de chaque entité du CIC : contacts réguliers dans le cadre de l'animation de nos territoires ;
- 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 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).

Une cartographie des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance groupe :

La direction des risques dispose d'une cartographie des risques permettant d'appréhender l'ensemble des facteurs susceptibles d'affecter les activités et leur performance. Cette cartographie est le point de départ des travaux menés par une équipe dédiée pour identifier, évaluer et hiérarchiser les enjeux ESG du groupe. La démarche mise en place en 2018 (inspirée par le guide méthodologique *reporting* RSE publié par le MEDEF) s'appuie sur un travail collaboratif des équipes risques et RSM qui a consisté à identifier (à dire d'expert) les facteurs de risque pour chaque domaine ESG.

En 2020, la procédure de notation des risques (à dire d'expert) avait été revue sur la base d'indicateurs chiffrés communs à toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont celles du CIC. Cette procédure permet de noter les risques en fonction de leur probabilité d'occurrence, de leur gravité en terme d'impact et de leur possibilité de non-détection. Ainsi, les risques climatiques sont volontairement intégrés dans la cartographie des risques ESG significatifs, en amont des travaux d'intégration des risques climatiques dans la cartographie générale des risques du groupe en cohérence avec ceux réalisés au niveau de la CNCM.

L'échelle de notation varie de 1 (risque très significatif) à 5 (risque très faible). La note obtenue peut être modulée à la hausse ou à la baisse d'un cran uniquement et sur avis d'expert. Cette méthodologie chiffrée a également été appliquée pour revoir les notations de la cartographie des risques ESG. Les résultats n'avaient pas généré de modification sur la classification des risques significatifs ESG précédemment identifiés.

La cartographie des risques significatifs ESG présente également les mesures de prévention et d'atténuation du risque ainsi que les principaux indicateurs de performance. Elle est validée par le comité des risques (organe exécutif) et le comité de suivi des risques (organe délibérant) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

À noter que, comme le risque juridique, le risque de réputation, défini comme risque non quantifiable issu d'une perception négative ayant pour conséquence une atteinte à la confiance modifiant le comportement des différents partenaires (clients, investisseurs, fournisseurs, employés, régulateurs, etc.) vis-à-vis de la banque, est vu comme la conséquence des autres risques (financier, opérationnel, crédit, commercial notamment). Crédit Mutuel Alliance Fédérale gère le risque de réputation par l'intermédiaire des autres risques. Toutefois, les menaces d'atteinte à la réputation peuvent avoir des conséquences importantes. C'est pourquoi, Crédit Mutuel Alliance Fédérale évalue avec soin les conséquences possibles des différents risques (mesures préventives) et s'assure lors de la survenance d'un risque de réputation avéré du bon fonctionnement de la cellule de crise.

La synthèse des risques présentée reprend l'ensemble des risques identifiés hors risques de gouvernance ou éléments spécifiques à Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Concernant les indicateurs de performance indiqués, ils couvrent parfois un périmètre plus large que celui du CIC dans la mesure où il s'agit d'indicateurs émanant de centres de métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Catégories d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Mesures de prévention
GOUVERNANCE		
Défaut de conseil à la clientèle Biens et services vendus inadaptés	<ul style="list-style-type: none"> Risque de perte de clients 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures régulières de la qualité Enquête de satisfaction Adaptation des offres proposées
SOCIAL		
Transformation des compétences Défaut de formation des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Risque de non-conformité des opérations bancaires et d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> Budget de formation significatif (% de la masse salariale) Formations spécifiques liées aux produits d'assurance Accompagnement de tous les collaborateurs dans la transformation digitale
Démobilisation des collaborateurs (Management, reconnaissance professionnelle, QVT...)	<ul style="list-style-type: none"> Risque de non-respect des procédures Risque de défaut de conseil aux clients/prospects – Perte de PNB 	<ul style="list-style-type: none"> Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs (entretiens réguliers, chartes et accords groupe, mesures pour améliorer la QVT...)
SOCIÉTAL		
Absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achats du groupe	<ul style="list-style-type: none"> Risque de non-respect du plan de vigilance 	<ul style="list-style-type: none"> Respect de la politique d'achats Signature de la charte fournisseurs
Malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects	<ul style="list-style-type: none"> Risque de fraude interne et/ou externe Risque de conflits d'intérêts Risque de vol d'informations 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement des procédures de contrôles des opérations bancaires et d'assurance
Défaillance de la sécurité des systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> Risque d'indisponibilité des systèmes d'information de la banque Risque de cybercriminalité Risque de non-respect de la réglementation générale de la protection des données clients 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de sécurité des systèmes d'information Certification ISO 27001 Formation des collaborateurs à la RGPD
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
Non-respect des procédures	<ul style="list-style-type: none"> Risque de corruption 	<ul style="list-style-type: none"> Formation régulière des collaborateurs Contrôle interne
DROITS DE L'HOMME		
Controverses sur le non-respect des droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> Risque d'exposition au travers des activités bancaires et d'assurance Risque de non-respect du plan de vigilance 	<ul style="list-style-type: none"> Clauses contractuelles Dispositif de gestion de crise Veille assistée par un outil de <i>scoring</i> <i>Reporting</i> mensuel et établissement d'une liste des titres exclus pour la gestion d'actifs Communication du plan de vigilance
ENVIRONNEMENTAL		
Absence de gouvernance RSM dédiée	<ul style="list-style-type: none"> Risque réglementaire (mauvaise application des textes réglementaires) 	<ul style="list-style-type: none"> Engagements RSE de Crédit Mutuel Alliance Fédérale Validation des décisions par les conseils d'administration des organes faïtières Organisation dédiée avec des correspondants dans chaque entité
Non prise en compte de l'empreinte carbone des entités du groupe dans l'exercice de leurs activités	<ul style="list-style-type: none"> Risque de réputation Risque réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> Mécanisme de compensation de l'empreinte carbone Processus de certification ISO 50001 (management de l'énergie)
Non prise en compte dans l'octroi des crédits et la gestion des investissements de règles spécifiques sur les secteurs fortement émetteurs de gaz à effet de serre	<ul style="list-style-type: none"> Risque de perte de clientèle et d'attractivité (impacts PNB) 	<ul style="list-style-type: none"> Politiques sectorielles & intégration de critères ESG dans l'octroi des crédits et la gestion des investissements
Absence de mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et d'investissements	<ul style="list-style-type: none"> Risque financier (dépréciation des valeurs controversées en portefeuille) 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement de la stratégie Climat pour les activités charbon et hydrocarbures non conventionnels
Non prise en compte des risques liés au changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> Risque de transition Risque physique 	<ul style="list-style-type: none"> Approche exploratoire de l'évaluation des risques climatiques : Mise en place de limites par pays intégrant les risques climatiques et ESG

(1) L'indicateur intègre les collaborateurs ayant été certifiés au passeport digital comme en 2020, ainsi ceux ayant suivi un entraînement au passeport digital et les collaborateurs du réseau qui ont passé le visa relationnel.

(2) TP : Transaction Processing – Applications majeures utilisées par le réseau bancaire et les clients.

Informations extra-financières	Indicateurs de performance
GOVERNANCE	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Indicateur de suivi des réclamations (paragraphes 3.4.2.3.3 – 3.4.2.3.5) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indicateur de suivi des réclamations : 12 274 réclamations enregistrées en 2021 (banques CIC et banque Transatlantique).
SOCIAL	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Indicateurs formations (paragraphe 3.7.2.2 – SOC46, SOC47, SOC48, SOC50) ■ Taux de collaborateurs ayant validé les formations aux produits d'assurance (paragraphe 3.7.2.2) ■ Taux de formation à la transformation (paragraphe 3.7.2.2-SOC122) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indicateurs formations (périmètre indiqué dans la note méthodologique 3.10) SOC46 : montant de la masse salariale investie dans la formation : 52,1 millions d'euros (41,6 millions d'euros en 2020) SOC47 : pourcentage de la masse salariale dédiée à la formation : 5,6 % SOC50 : nombre d'heures consacrées à la formation : 742 390 soit plus de cinq jours par collaborateur formé tout contrat. ■ Taux de collaborateurs des entités CIC inscrits par l'organisme de formation Cap Compétence ayant validé les formations aux produits d'assurance : plus de 95 % des formations assurance ont été certifiées en 2021 (9 016 formations délivrées). ■ Taux de formation à la transformation : 81,5 % des collaborateurs des entités CIC situées en France inscrits par Cap Compétence ont bénéficié de l'accompagnement à la transformation, grâce aux dispositifs de passeport digital et de visa relationnel depuis 2019.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de rotation de l'emploi (paragraphe 3.7.3.2.1-SOC27) ■ Indicateur d'absentéisme : Variation du nombre de jours d'absence (paragraphes 3.7.3.1.1 et 3.7.5 – SOC124 ; SOC38 ; SOC39 ; SOC40) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de rotation de l'emploi (périmètre indiqué dans la note méthodologique 3.10) : 6,7 % qui intègre les mobilités internes. Hors mobilités internes le taux est ramené à 4,1 % contre 5,2 % en 2020. ■ Indicateur d'absentéisme – Variation du nombre de jours d'absence (périmètre indiqué dans la note méthodologique 3.10) entre 2020 et 2021 : 203 975 jours en 2021 contre 221 899 jours en 2020, soit une baisse de 8 % [- 1 jour par collaborateur en CDI -nombre de jours d'absence ramené au nombre de collaborateurs en CDI].
SOCIÉTAL	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de chartes fournisseurs signées (paragraphe 3.9.3.5) ■ Pourcentage du montant total des sinistres de l'année lié à la fraude externe ou à la fraude interne (paragraphe 3.4.3.1) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de chartes fournisseurs signées : plus de 4 000 chartes signées en 2021 par les fournisseurs de CCS et de Euro-Information. ■ Pourcentage du montant total des sinistres de l'année lié à la fraude externe ou à la fraude interne : la fraude interne et externe atteint 21,5 millions d'euros en 2021 et représente 50 % du total des sinistres.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de disponibilité des principales applications TP⁽¹⁾ (paragraphe 3.9.3.3) ■ Impact des sinistres > 1 000 € (paragraphe 3.9.3.3) ■ Taux de formation à la RGPD (paragraphe 3.9.3.3) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de disponibilité des principales applications TP⁽²⁾ : 99,72 % (périmètre géré par Euro Information) ■ Impact des sinistres > 1 000 € : 173 sinistres (269 en 2020) (périmètre géré par Euro Information). ■ Taux de formation à la RGPD : en 2021, 59 % des collaborateurs ciblés ont suivi dans son intégralité un <i>e-learning</i> sur la RGPD et la CNIL.
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption (paragraphe 3.9.3.3) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pourcentage de collaborateurs des entités CIC formés à la lutte contre la corruption : 78 % des formations effectuées par les collaborateurs des entités CIC inscrits en 2021.
DROITS DE L'HOMME	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » (paragraphe 3.6.3.1) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » : Données auditées mais non publiées.
ENVIRONNEMENTAL	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 3 Indicateurs RSM intégrés au plan stratégique ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin ! 2019-2023 : Indicateurs Humains et Mutualistes (paragraphe 3.2.3) 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Émission de GES : Objectif à 5 ans de réduction de 30 % de l'empreinte carbone des entités du groupe (paragraphe 3.7.1.1) 	Évolution en pourcentage de l'empreinte carbone groupe périmètre France vie de bureau concernant les énergies, fuites de gaz réfrigérants, déplacements professionnels et les flottes de véhicules : - 21 % entre 2018 et 2020 ⁽³⁾ .
<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de croissance des engagements des financements de projets d'énergies renouvelables⁽⁴⁾ (paragraphe 3.7.4.3) 	Évolution en pourcentage des engagements de financements de projets d'énergies renouvelables : + 53 % entre 2018 et 2021.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Émission de GES du portefeuille corporate gestion d'actifs et assurance : Objectif à 5 ans de réduction de 30 % de l'empreinte carbone (paragraphe 3.7.3.1) 	Évolution en pourcentage de l'empreinte carbone du portefeuille corporate CIC : non disponible. Baisse de l'empreinte carbone du portefeuille Crédit Mutuel Alliance Fédérale incluant le portefeuille corporate du CIC : - 28 % entre 2018 et 2021
<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivi des expositions éligibles aux politiques sectorielles 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivi trimestriel des limites par pays 	

(3) Évolution en partie liée aux mesures prises pendant la crise Covid-19.

(4) "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.

Intégration des risques climatiques

Définition : Les risques liés au climat et à l'environnement sont communément considérés comme comprenant deux principaux facteurs de risque : le risque physique et le risque de transition ⁽¹⁾ (source BCE) :

- le risque physique fait référence aux pertes directes causées par le changement climatique (notamment multiplication des événements climatiques extrêmes et modifications progressives du climat) et la dégradation de l'environnement (comme la pollution de l'air, de l'eau et de la terre, le stress hydrique, la perte de biodiversité et la déforestation) :
- le risque physique peut être qualifié d'aigu quand il découle d'événements extrêmes, tels que la sécheresse, les inondations et les tempêtes, et de « chronique » lorsqu'il résulte de changements graduels, comme la hausse des températures, l'élévation du niveau de la mer, le stress hydrique, la perte de biodiversité et la pénurie de ressources,
- il peut avoir des conséquences directes, par exemple des dommages causés aux biens immobiliers ou une baisse de productivité, ou indirectes, comme la perturbation des chaînes d'approvisionnement ;
- le risque de transition fait référence aux pertes financières qu'un établissement peut encourir, directement ou indirectement, du fait du processus d'adaptation à une économie sobre en carbone et plus soutenable d'un point de vue environnemental. Il peut provenir, par exemple, de l'adoption relativement brutale de politiques climatiques et environnementales, du progrès technologique ou de changements du sentiment et des préférences de marché.

Au cours du premier semestre 2021, les risques climatiques ont intégré la cartographie générale des risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale :

- risque physique : ce risque a été qualifié à un niveau 4 (risque faible), du fait des expositions globalement situées dans des zones jugées peu vulnérables au regard des scénarios de changement climatique actuellement disponibles, majoritairement en France – où il existe un dispositif efficace de prise en compte des catastrophes naturelles. La couverture assurantielle permet également de limiter le risque pour la banque ;
- risque de transition : ce risque a été qualifié à un niveau 4 (risque faible), au vu d'une estimation de pertes limitées à horizon 2-3 ans (dimension prospective de la cartographie, en cohérence avec l'ICAAP ⁽²⁾).

L'évaluation des impacts des risques climatiques fait l'objet d'une révision annuelle afin de s'assurer que le niveau sélectionné est conforme aux différentes analyses d'exposition aux risques du portefeuille.

⁽¹⁾ Guide BCE relatif aux risques liés au climat et à l'environnement : Attentes prudentielles en matière de gestion et de déclaration des risques : <https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.202011finalguideonclimate-relatedandenvironmentalrisks-5821316564.fr.pdf>

⁽²⁾ ICAAP : Internal Capital Adequacy Assessment Process – Processus d'évaluation de l'adéquation du capital interne.

Focus sur les risques climatiques intégrés dans la cartographie des risques ESG significatifs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC

Au cours de l'exercice 2021 une première analyse des risques climatiques a été initiée selon une approche méthodologique « à dire d'expert » proposée par les équipes risques et RSM de la direction des risques. Elle vise à identifier les facteurs de risque, les impacts de risque, leur probabilité de survenance sur une échelle temporelle ainsi que les mesures de prévention et d'atténuation de ces risques. Cette

étape, nécessaire à la bonne appropriation des risques climatiques, est une projection des indicateurs de suivi à développer. Ceci pour assurer un dispositif adapté de suivi des risques climatiques. Cette analyse sera affinée suite à des travaux additionnels en lien avec ceux effectués au niveau de la CNCM au cours de l'exercice 2022.

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE DE TRANSITION

IDENTIFICATION DES FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION ET IMPACTS DU RISQUES	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL	MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
<ul style="list-style-type: none"> Absence de définition de la trajectoire climatique : → Non intégration de critères climatiques à l'octroi de crédits/décisions d'investissement → Financement/investissement sur une contrepartie controversée 	<ul style="list-style-type: none"> → Risque financier Impact sur les fonds propres (exigences réglementaires) → Risque de solvabilité, réglementaire et de réputation, risque opérationnel ■ Risque de dépréciation d'actifs existants pour non respect de réglementation environnementale ■ Risque d'impacts sur les provisions → Risque de crédit / risque de marché/ risque de liquidité 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan de sortie du charbon ■ Arrêt des financements de tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz. ■ Objectif de réduction de 15% entre 2019 et 2023 de l'empreinte carbone des portefeuilles corporate, gestion d'actifs et assurance. ■ Application des politiques sectorielles (grilles d'analyse intégrant les notations extra financières des contreparties et les controverses).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Insuffisance d'offres de produits et services environnementaux par manque de connaissance /compétence pour structurer les offres 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perte de clientèle → Risque stratégique et risque financier ■ Défaut d'attractivité externe → Risque de réputation 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Création d'une gamme de prêts pour favoriser l'éco mobilité et la transition énergétique des professionnels, entreprises, agriculteurs et particuliers.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Non application des dispositifs réglementaires et de supervision 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en défaut réglementaire pouvant constituer une menace sur l'environnement et les populations) → Risque de responsabilité juridique entraînant un risque opérationnel 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Non respect des engagements environnementaux et climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Non atteinte des objectifs environnementaux du plan stratégique. → Risque de réputation 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Objectifs de la stratégie climat : Alignement des activités avec la trajectoire climatique.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Inadaptation des modèles d'affaires des clients et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Défaut de paiement et baisse de la valeur des garanties → Risque de crédit ■ Impact sur les provisions ■ Perte de PNB entraînant une baisse des résultats financiers → Risque financier ■ Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations,...) → Risque de marché, risque de liquidité 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Identification des secteurs avec des expositions sensibles aux risques climatiques. ■ Application des politiques sectorielles. ■ Processus d'intégration du risques climatiques dans la cartographie des risques et dans le cadre d'appétence aux risques ■ Intégration de critères ESG à l'octroi des financements et identification des diagnostics de performance énergétique (DPE) sur les biens immobiliers.

Légende - mesure de l'impact : Très faible Faible Moyen Significatif Très significatif

IDENTIFICATION DES FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION ET IMPACTS DU RISQUES	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL	MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
<ul style="list-style-type: none"> ■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Augmentation du nombre de sinistres et de la typologie de sinistres en lien avec le dérèglement climatique → Risque assurance ■ Retrait des dépôts et de l'épargne par les clients suite à un sinistre → Risque de liquidité ■ Perte de PNB en raison de la réduction des financements (réorientation de la politique d'offres) et refus de traiter certaines opérations → Risque stratégique ■ Inadaptation du tarif des polices d'assurance → Risque assurance ■ Baisse de la valeur des biens immobiliers en garantie ■ Fragilisation de la situation financière de certains clients → Risque de crédit 	    	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurance : Identification dans le portefeuille des actions obligations d'entreprises détenus les plus exposées au risque physique. ■ Suivi de l'évolution attendue des pertes liées aux catastrophes naturelles. ■ Cartographie du risque physique du portefeuille immobiliers.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée des autorités à la prise compte de ce risque 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Défaut de paiement et baisse de la valeur des biens immobiliers en garantie → Risque de crédit ■ Impact sur les provisions comptables ■ Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations, obligations d'état) → Risque de marché ■ Baisse des revenus financiers ■ Perte de PNB 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Suivi d'une veille réglementaire ■ Travaux en cours pour identifier l'impact des risques physiques par secteur d'activité et par zone géographique
<ul style="list-style-type: none"> ■ Forte exposition physique du groupe en raison de la fréquence et intensité des événements climatiques (catastrophes naturelles) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perturbations logistiques, indisponibilité des outils et du processus de production lié à la survenance de catastrophe naturelle → Risques opérationnels ■ Dommages physiques sur les actifs de production et traitement → risques opérationnels ■ Mise en danger des clients et des collaborateurs → risques opérationnels 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Procédure interne du groupe sur la poursuite d'activité ■ Suivi de la sinistralité en lien avec les catastrophes naturelles ■ Participation au stress test BCE 2022

Légende - mesure de l'impact :  Très faible  Faible  Moyen  Significatif  Très significatif

Engagements de l'entreprise à mission/cartographie des risques ESG significatifs/objectifs du plan stratégique 2019-2023 – Tableau de correspondance

Cet exercice a pour but d'illustrer l'articulation des engagements de l'entreprise à mission, de la démarche RSE, des objectifs du plan stratégique, et de leurs indicateurs de performance qui concourent à renforcer la maîtrise des risques ESG significatifs identifiés au sein de la cartographie des risques.

Ce travail de cohérence permet également d'assurer une meilleure compréhension et lisibilité des actions de l'entreprise à mission au cœur du plan de développement des activités du CIC.



3

Mesures des indicateurs de performances :

Plan stratégique : Mesure annuelle. Atteinte de l'objectif à horizon 2023.

Entreprise à mission : Mesure annuelle. Atteinte de l'objectif à horizon 2022.

MISSION 1 : Filiale d'une organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients au mieux de leurs intérêts.	AMBITION CLIENTS Écoute clients		<ul style="list-style-type: none"> Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné (Engagement 1 - mission 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi des portefeuilles clients des réseaux pour répondre à l'objectif Absence de commissions versées aux conseillers
		<ul style="list-style-type: none"> Risque de perte de clients (défaut de conseil à la clientèle, biens et services vendus inadaptés) 	<ul style="list-style-type: none"> Traiter et analyser les réclamations/questionnaires de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> Nbre de réclamations
		<ul style="list-style-type: none"> Risque de fraude interne et externe (malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects) 	<ul style="list-style-type: none"> Sécuriser les opérations bancaires 	<ul style="list-style-type: none"> Montant des sinistres de l'année internes et externes, Pourcentage par rapport au montant total des sinistres.
		<ul style="list-style-type: none"> Risque d'indisponibilité du SI de la banque (défaillance de la sécurité des systèmes d'information) 	<ul style="list-style-type: none"> Offrir un service de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de disponibilité des principales applications TP

« ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR » : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS – OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
MISSION 2 : Banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination.			<ul style="list-style-type: none"> ■ Recruter 25% d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales (Engagement 3 - mission 2) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ % d'alternants recrutés au sein des QPV et des zones rurales entre 2019 et 2024. → Objectif : 25 % des alternants recrutés au sein QPV et zones rurales ■ % d'alternants recrutés en CDI
	AMBITION SOCIALE Diversité et égalité des chances		<ul style="list-style-type: none"> ■ Former tous nos collaborateurs et collaboratrices à la lutte contre les discriminations (Engagement 2 - mission 2) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ % des collaborateurs formés à la lutte contre la discrimination → Objectif : 100 % des collaborateurs formés à la lutte contre les discriminations
			<ul style="list-style-type: none"> ■ Défendre l'égalité salariale femmes/ hommes à tous les échelons de la banque (Engagement 4 - mission 2) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ecart entre les rémunérations moyennes des hommes et des femmes en France par niveau de classification et par tranche d'âge → Objectif : égalité salariale homme et femmes par tranche d'âge et niveau classification⁽¹⁾
	AMBITION SOCIALE Accompagner les carrières et la mobilité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Risques de non-conformité des opérations bancaires et d'assurance (transformation des compétences, défaut de formation des collaborateurs) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Développer l'employabilité et la compétence des collaborateurs par la formation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ % de la masse salariale dédiée à la formation ■ Nbr. d'heures consacrées à la formation ■ % des formations assurance certifiées ■ % des collaborateurs inscrits à la formation "le passeport digital" certifiés. → Objectif 100 % des collaborateurs
	AMBITION SOCIALE Favoriser la QVT	<ul style="list-style-type: none"> ■ Risque de non respect des procédures ■ Risque de défaut de conseil ■ Perte de PNB (démobilisation des collaborateurs) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en application dans chaque entité concernée l'accord cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Taux de rotation de l'emploi ■ Nbr. de jours d'absences
AMBITION SOCIALE Promouvoir le dialogue social		<ul style="list-style-type: none"> ■ Maintenir un dialogue permanent avec les partenaires sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nbr. d'accords groupe signés dans l'année 	

(1) Écart moyen strictement inférieur à 3% fin 2020 dans les 2 sens, pour les femmes et pour les hommes.

« ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR » : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS – OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p>MISSION 3 : Respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain.</p>	<p>AMBITION CLIENTS Maîtrise des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> Risque de non respect de la réglementation générale de la protection des données clients 	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9% de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France [Engagement 5 - mission 3] 	<ul style="list-style-type: none"> % de collaborateurs formés à la RGPD % des traitements d'information sur des infrastructures et des systèmes localisés en France et opérés par Euro Information → Objectif : 99,9 % des traitements des informations clients sur des infrastructures et systèmes localisés en France
	<p>AMBITION CLIENTS Écoute clients</p>		<ul style="list-style-type: none"> Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement [Engagement 6 - mission 3] 	<ul style="list-style-type: none"> Gain de temps réalisé par le recours à l'IA (en Nbr. d'ETP) et progression des effectifs entre 2019 et 2022 % des ventes générées avec l'appui de l'IA et du <i>big data</i> dans les réseaux CM et CIC
<p>MISSION 4 : Entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires.</p>	<p>AMBITION SOCIÉTALE Développement des territoires</p>		<ul style="list-style-type: none"> Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en agence [Engagement 7 - mission 4] 	<ul style="list-style-type: none"> % de décisions prises au niveau des points de vente → Objectif : plus de 90 % des décisions de crédit prises en caisse ou en agence
			<ul style="list-style-type: none"> Accompagner le tissu associatif 	<ul style="list-style-type: none"> Evolution du nombre de clients OBNL
			<ul style="list-style-type: none"> Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants [Engagement 8 - mission 4] 	<ul style="list-style-type: none"> Nbe. d'assurances multi Asso souscrites dans l'année avec la protection juridique Nbe. de contrats pay asso souscrits
			<ul style="list-style-type: none"> Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans les entreprises françaises qui innovent [Engagement 9 - mission 4] 	<ul style="list-style-type: none"> % de fonds propres investis dans les PME et ETI innovantes ou en croissance. → Objectif : 5% fonds propres investis dans les PME et ETI innovantes ou en croissance
<p>AMBITION SOCIÉTALE Valoriser les initiatives locales</p>		<ul style="list-style-type: none"> Encourager le microcrédit Signer des partenariats en faveur de projets pour l'éducation, le sport, la musique, la culture, et la réinsertion professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Budget de mécénat et sponsoring 	

« ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR » : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS – OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p>MISSION 5 : Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.</p>	<p>AMBITION ENVIRONNEMENTALE Réduction de l'impact environnemental du CIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> Risque réglementaire Risque de réputation 	<ul style="list-style-type: none"> Réduire les émissions carbone du groupe de 20% [Engagement 10 - mission 5] 	<ul style="list-style-type: none"> Empreinte carbone interne → Objectif : baisse de 20 % de l'empreinte carbone interne du groupe sur le périmètre énergies fuites de gaz réfrigérants, flotte automobile, déplacements professionnels
	<ul style="list-style-type: none"> Risque réglementaire Risque de réputation 	<ul style="list-style-type: none"> Réduire l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici 2022 ⁽²⁾ [Engagement 10 - mission 5] 	<ul style="list-style-type: none"> Empreinte carbone des portefeuilles Corporate assurance et gestion d'actifs → Objectif : baisse de 12 % de l'empreinte carbone des portefeuilles Corporate, assurance et gestion d'actifs 	
	<ul style="list-style-type: none"> Risque financier/climatique 	<ul style="list-style-type: none"> Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz [Engagement 11 - mission 5] 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi des expositions éligibles aux politiques sectorielles → Objectif : pas de nouveaux projets dans le pétrole et gaz. Arrêt total du financement du charbon. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Risques climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer des limites d'expositions par pays qui intègrent les risques climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi trimestriel des limites par pays 	
	<p>AMBITION ENVIRONNEMENTALE Renforcer les solutions et offres de qualité et de services responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> Risques de perte de clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter les financements d'énergie renouvelables entre 2019 et 2023 	<ul style="list-style-type: none"> Evolution de l'encours des autorisations cumulées des financements d'énergies renouvelables par les financements de projets → Objectif : augmentation de 30 % des financements d'énergie renouvelables Entre 2019 et 2023
	<p>AMBITION CLIENTS Inclusion bancaire</p>		<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les clients en situation de fragilité 	<ul style="list-style-type: none"> Nbre de clients équipés de l'Offre Clientèle Fragile (OCF) Nbre de collaborateurs formés à la clientèle fragile Nbre de clients détectés
			<ul style="list-style-type: none"> Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale ⁽³⁾ [Engagement 12 - mission 5] 	<ul style="list-style-type: none"> Nbre de clients bénéficiaires de la suppression du questionnaire de santé

(2) Réduction par rapport à 2018.

(3) Ce dispositif est réservé aux clients domiciliant leurs revenus principaux depuis 7 ans dans le groupe, le montant assuré va jusqu'à 500 000 € par emprunteur et l'assuré doit être âgé de moins de 62 ans lors de la souscription.

« ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR » : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS – OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p>MISSION 5 : Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.</p>	<p>AMBITION CLIENTS écoute clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Risque de corruption (non respect des procédures) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lutter contre la corruption 	<ul style="list-style-type: none"> ■ % des collaborateurs formés à la lutte contre la corruption
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Risque d'exposition à travers des activités bancaires et d'assurance ■ Risque de non respect du plan de vigilance (controverses sur le non respect des droits de l'homme) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Respecter les droits de l'homme 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nbre de signalements
<p>AMBITION SOCIÉTALE Politique d'achat ESG</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Risque de non respect du plan de vigilance (absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achat du groupe) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Appliquer la politique d'achat ESG ■ Faire signer la charte des achats durables aux fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nbre de chartes fournisseurs signées 	

3.4 AMBITION CLIENTS – UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RESPONSABLE

3.4.1 À l'écoute de ses clients (SOT73)

Soucieux d'établir une relation durable avec ses clients, le CIC met tout en œuvre pour s'assurer que son organisation et ses offres correspondent à leurs attentes.

3.4.1.1 Une organisation agile

Une approche efficace et proactive

L'organisation décentralisée du réseau bancaire permet une réactivité optimale aux demandes des clients. En 2021, 93,4 % des décisions d'octroi de crédit ont été prises localement de manière autonome dans les agences du réseau grand public.

Le conseiller reste au centre de la relation physique, téléphonique ou numérique avec les clients. Des outils facilitateurs sont mis à sa disposition pour optimiser les contacts : un analyseur d'e-mails, un assistant de recherches documentaires sur intranet *via* un dialogue en langage naturel. Le programme sous intranet « Mon Allié Digital » facilite l'appropriation par tous les collaborateurs des innovations en matière d'outils et services digitaux. Il leur permet d'être plus proactifs et pertinents dans les réponses apportées aux clients. Une démarche de simplification a été lancée l'an dernier pour améliorer les processus opérationnels et laisser ainsi plus de temps à la relation avec les clients. Des solutions ont déjà été mises en œuvre [amélioration de la fluidité du parcours d'instruction de certains crédits, optimisation de la gestion des cartes bancaires, du processus d'entrée en relation avec de nouveaux clients...].

Une proximité relationnelle omnicanale

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. Les rendez-vous vidéo du conseiller avec ses clients sont accessibles directement depuis l'application mobile. Ceci renforce la proximité et la présence sur le terrain, aux côtés de tous les clients. En 2021, près de 3,1 millions de rendez-vous avec les clients du réseau bancaire ont été réalisés en agence, par téléphone, en visioconférence ou par mail.

De plus en plus d'opérations digitales peuvent désormais être effectuées sur internet et application mobile. L'objectif étant de rendre accessible 100 % des fonctionnalités client sur web et mobile pour tous les marchés. Parmi les nouvelles fonctionnalités déployées en 2021, la mise à disposition des clients d'un simulateur permettant en un clic l'estimation en toute autonomie du montant de leurs revenus à la retraite.

L'utilisation de la signature électronique à distance se développe (le pourcentage de contrats signés électroniquement dans les banques CIC, lorsque cela est possible, avoisine les 60 % en 2021) et s'applique à de nombreux types de contrats dans les domaines de l'assurance, la monétique, l'épargne, le crédit, la téléphonie mobile, la banque au quotidien, la télésurveillance.

Des offres de services innovants et sécurisés qui simplifient la vie des clients

Le LAB CIC est une plateforme d'échange entre la banque et ses clients mais aussi entre les clients eux-mêmes sur des thématiques données. Il a pour objectif de recueillir l'avis des clients et de co-innover avec eux, de comprendre leurs besoins, de co-construire des offres, produits et services et d'anticiper les besoins du futur. Le LAB est privé et accessible sur invitation. Fin 2021, 450 000 clients ont été sollicités sur la relation que les clients aimeraient avoir avec le CIC.

Les offres proposées s'appuient sur l'avance technologique des infrastructures informatiques du groupe telles que la déclaration en ligne de sinistres par les assurés depuis l'espace assurances en ligne [accessible depuis web et mobile]. Celles-ci, au service du développement, de la sécurité et de la protection des données des clients, sont uniquement basées en France et internalisées.

Par ailleurs, pour renforcer l'offre de nouveaux services, des partenariats à long terme sont noués. En 2021 a été lancé le Kiosque à services qui propose aux particuliers et aux professionnels des offres extra-bancaires de qualité et compétitives accessibles *via* la banque à distance.

La mesure de la qualité

Dans le cadre de la démarche qualité, une enquête est dorénavant systématiquement menée auprès des clients après un contact avec un conseiller. Elle vise à mesurer la satisfaction des clients, à collecter leurs retours et verbatim, à identifier les priorités à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience client. Un Taux Net de Recommandation [Net Promoter Score – NPS] est alors calculé. Les directeurs d'agence sont informés des clients insatisfaits (NPS inférieur à 6 sur 10). Ils disposent de l'appréciation du client sous forme de verbatim et sont invités à prendre contact avec eux. Des plans d'action sont aussi mis en place. De plus, au niveau des points de vente, un tableau de bord – implication et mobilisation pour le plan d'action qualité [IMPAQ] – permet de consulter divers indicateurs quantitatifs et qualitatifs, liés à la qualité de la relation client et d'aider à l'identification de dysfonctionnements ou d'alertes lors des situations délicates.

Des enquêtes sont aussi généralisées auprès des nouveaux clients particuliers et professionnels et aussi en cas de rupture de la relation.

Ce travail permet aussi d'adapter les réponses à des attentes clients identifiées. Des enquêtes et études ciblées sont aussi menées en parallèle.

Le CIC participe aussi à des études de satisfaction externes. Aux Trophées Qualité de la banque 2022 ^[1], dans la catégorie banque de réseaux, le CIC se distingue dans toutes les catégories avec six récompenses et la meilleure note sur quatre thèmes : conseiller bancaire au quotidien, conseiller projet, site internet et application mobile.

[1] Sondage OpinionWay pour MoneyVox réalisé du 27 septembre au 15 octobre 2021 auprès d'un échantillon de 5 010 Français bancarisés recrutés au sein d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 et plus. L'échantillon a été interrogé en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).

Les filiales qui viennent en support du réseau sont aussi engagées dans une démarche qualité comme Crédit Mutuel Leasing avec la « Service Attitude ». D'autres activités bénéficient de la certification ISO 9001 comme celle des moyens de paiement de CCS^[1], de Crédit Mutuel Épargne Salariale ou AFEDIM, et le centre de relation client ETS de la norme de qualité NF Service Relation Client 345 de l'AFNOR. Par ailleurs, CCS 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.

Le traitement des réclamations

Une relation fondée sur la clarté est le gage de confiance et de fidélité des clients. Le CIC s'est toujours engagé à cette transparence, en offrant une information claire sur le fonctionnement de ses produits et services. Malgré le souci constant d'apporter la meilleure qualité de service, des difficultés peuvent survenir. Des moyens sont mis à disposition des clients pour qu'ils fassent part de leurs réclamations et, si nécessaire, des recours sont possibles. Les réclamations font l'objet d'un suivi publié dans le cadre du plan de vigilance (cf. paragraphe 3.9.3.3). En 2021, une enquête de satisfaction biannuelle sur la qualité du traitement des réclamations et sur le délai de réponse a été déployée.

3.4.1.2 Des offres de financement et des initiatives pour développer l'entrepreneuriat (SOT09) sur tous les territoires

Acteur de référence dans le financement des entreprises, le CIC a un rôle essentiel dans le financement du tissu économique des territoires.

Le CIC s'est mobilisé en 2021 pour accompagner tous ses clients vers une reprise économique durable. Les encours de crédits d'investissement dans le réseau ont ainsi progressé de plus de 5 % avec un montant total de crédits débloqués en 2021 en hausse de près de 23 %.

Hormis les mesures liées à la crise sanitaire, des solutions sont proposées pour apporter une réponse concrète aux porteurs de projets dans leur quête de conseils, de services et de produits bancaires comme l'offre CréaCIC. Une charte création d'entreprise vient compléter ces dispositifs. Elle repose sur un accueil adapté et efficace, un suivi fréquent et régulier pendant les trois premières années de la vie de la future entreprise. Des espaces dédiés à la création d'entreprise sur le site www.cic.fr et à l'échange « Entrepreneurs.fr » sont mis à la disposition des créateurs d'entreprises et de l'ensemble des entrepreneurs (TPE, artisans, commerçants, auto-entrepreneurs...).

Le CIC cherche aussi à favoriser les passerelles entre entrepreneurs, investisseurs, institutionnels et grands groupes, au travers des partenariats locaux. Pour exemple :

Bénéficiaires	Activité	Partenaires
La Cantine	Regroupe les acteurs du web et de l'innovation numérique dans les Pays de la Loire	CIC Ouest
La Cuisine du Web	Favoriser l'entrepreneuriat web et numérique	CIC Lyonnaise de Banque
Grand Nancy Innovation	Valoriser les atouts académiques et de recherche, et les faire conjuguer avec la croissance des entreprises de la métropole	CIC Est
Euratechnologie	Pôle d'excellence et d'innovation dédié au numérique de la Métropole européenne de Lille	CIC Nord Ouest
French Tech Bordeaux et French Tech Méditerranée	Soutenir les innovations des communautés locales qui font avancer et grandir la Tech française	CIC Sud Ouest
Paris Business Angels	Soutenir les <i>start-up</i> françaises en recherche de financement	CIC en IDF

Il participe aussi à des événements majeurs de l'innovation.

[1] Centre de métiers du groupe intervenant sur la production bancaire, la logistique et le support aux réseaux.

Par ailleurs le CIC encourage l'entrepreneuriat chez les jeunes. Il propose d'accompagner les étudiants, de moins de 29 ans, qui ont un projet d'entreprise dans la période de réflexion et pour les premières démarches avec le prêt Start Étudiants Entrepreneurs CIC à taux 0 %.

Le CIC est aussi partenaire majeur 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.

3.4.1.2.1 Le soutien à l'innovation

Afin de préserver l'écosystème de la *French Tech* et son potentiel de croissance, le CIC a mis en œuvre des dispositifs spécifiques pour aider les *start-up* à traverser la crise et faire face à des difficultés conjoncturelles pouvant apparaître sur les levées de fonds notamment.

Le soutien au développement direct des *start-up* et entreprises innovantes revêt plusieurs formes :

- une filière spécifique dédiée aux *start-up* et entreprises innovantes avec des chargés d'affaires spécialisés dans les réseaux bancaires et des offres et des mesures spécifiques. Au niveau national, des chargés d'affaires entreprises sont dédiés à la filière *start-up* ;
- des services spécifiques pour répondre aux différentes problématiques rencontrées par ces *start-up* ;
- une communauté de chefs d'entreprise, experts métiers et partenaires comme la BPI, les Instituts Carnot, MoovJee, le Réseau Entreprendre ;
- des lieux « CIC Place de l'innovation » et événements dédiés à l'innovation ;
- des appels à projets et concours.

Les crédits octroyés dans le réseau CIC aux *start-up* et entreprises innovantes ont atteint 479 millions d'euros au 31 décembre 2021.

Par ailleurs Crédit Mutuel Innovation, filiale de Crédit Mutuel Equity, investit – et souvent réinvestit – ses propres capitaux pour accompagner des entreprises innovantes et structurer leur développement en capital amorçage (finalisation du prototype), capital création (premières ventes réalisées), capital-investissement (croissance, international). Crédit Mutuel Innovation renforce encore cette année son soutien à l'innovation, notamment aux *start-up* du secteur numérique, du monde digital. L'encours investi représente, fin 2021, 169,7 millions d'euros (+21,6% par rapport à 2020) dans 37 entreprises innovantes sur tous les territoires.

De son côté Crédit Mutuel Asset Management a lancé en 2018 le fonds CM-AM Global Innovation centré sur des sociétés innovantes dans le monde pour les investisseurs.

3.4.1.2.2 Accompagner les entreprises dans leur transformation digitale, industrielle et leur stratégie de développement durable

Plusieurs facteurs (réglementaires, économiques...) poussent les entreprises à engager ou à renforcer leur transformation digitale, industrielle, énergétique et leur démarche RSE.

Les prêts Transition permettent aux entreprises de toute taille (TPE, PME et GME) et tout secteur de financer des investissements accompagnant leur transformation. Ils ont la particularité de proposer un taux bonifié et la possibilité d'un différé d'amortissement allant jusqu'à deux ans.

Le Prêt Transition Numérique finance les investissements corporels et incorporels liés à la digitalisation des activités des professionnels et entreprises. L'objectif est de moderniser les outils et/ou la transformation du modèle économique de chaque entreprise par le numérique. Par ailleurs, le CIC propose à ses clients une gamme d'outils digitaux adaptés à leurs besoins. CIC e-factures by Epithète, service complet de facturation et règlement en ligne, s'adresse à l'ensemble des acteurs économiques et aux professionnels au sens large (associations, autoentrepreneurs, TPE, PME/PMI, ETI, grandes entreprises). Il leur permet de collaborer simplement avec leurs clients et fournisseurs, même s'ils ne sont pas eux-mêmes abonnés au service et d'échanger des commandes, des devis, des factures, des paiements, etc.

La crise sanitaire ayant révélé une dépendance industrielle et technologique de l'économie française, l'État a lancé un plan de relance autour de quatre axes : (re)localiser les activités stratégiques, décarboner l'industrie, moderniser l'appareil productif et innover (R&D). En réponse, le Prêt Transition Industrielle a été créé en 2021 pour financer les entreprises souhaitant investir dans des actifs corporels ou incorporels répondant à l'esprit de ce plan de relance. Son encours au 31 décembre 2021 atteint 24,3 millions d'euros.

Pour les entreprises et professionnels souhaitant réaliser des investissements pour renforcer leur démarche RSE, le CIC propose (après la remise à la banque d'un audit RSE justifiant les investissements à financer) le Prêt Transition RSE. Il peut s'agir :

- au niveau social, d'améliorer des conditions de travail, de former des équipes, d'équiper en matériels ;
- au niveau commercial, de créer de nouveaux produits moins énergivores ;
- d'investir dans des véhicules à usage professionnel exclusivement hybrides ou électriques ;
- de rechercher de solutions de recyclage des déchets, de réduction de la consommation de papier, de mettre en place des *process* de mise aux normes pour répondre à la réglementation, de solutions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, de mise en place d'outils d'analyse qui permettent de mesurer les impacts des actions sur l'environnement...

Pour les grandes entreprises, des prêts à impact (*sustainability linked loans*) peuvent être proposés dont le taux d'intérêt est indexé sur des objectifs extra-financiers. Ces objectifs ESG sont préalablement définis et font l'objet d'un audit annuel. Si les objectifs ne sont pas atteints le taux d'intérêt est majoré. Le montant des intérêts supplémentaire versé est alors reversé à une association. Si les objectifs sont atteints, le taux d'intérêt est minoré.

Le CIC soutient également ses clients dans leur transition énergétique notamment par le Prêt Transition Énergétique (cf. paragraphe 3.7.4.2).

3.4.1.2.3 Un acteur responsable et actif pour le développement des PME sur le long terme

Crédit Mutuel Equity et ses filiales accompagnent en capital les entreprises dans la durée, à toutes les étapes de leur développement. Le temps moyen de détention de capital est de l'ordre de huit à neuf ans. Crédit Mutuel Equity, Crédit Mutuel Innovation et Crédit Mutuel Capital Privé sont signataires de la charte d'engagements des investisseurs pour la croissance de France Invest et s'engagent ainsi, au-delà des règles déjà fixées dans le code de déontologie de la profession et du cadre réglementaire défini par l'AMF en terme d'enjeux économiques, sociaux et humains, environnementaux et de bonne gouvernance.

Au 31 décembre 2021, les capitaux investis sur fonds propres s'élèvent à 3 milliards d'euros au sein de 335 participations dont 88 % dans des entreprises non cotées. 613 millions d'euros ont été investis en 2021, soit une hausse de 6 % par rapport aux encours investis en 2020.

Crédit Mutuel Equity propose 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. L'offre globale de CIC Conseil permet, quant à elle, d'accompagner notamment les dirigeants actionnaires souhaitant céder leur entreprise *small cap* (valeur d'entreprise inférieure ou égale à 7 millions d'euros).

La transmission et la reprise d'entreprise constituent des enjeux économiques majeurs, tant en matière de croissance et d'emploi que d'attractivité des territoires. Le CIC propose un service d'accompagnement à ses clients qui souhaitent transmettre leur(s) entreprise(s) dans toutes les étapes du projet.

Dans le cas de la reprise d'une entreprise familiale, le CIC a mis en place et est partenaire de parcours d'enseignements pour les chefs d'entreprises pour faciliter le passage de relais entre les différentes générations avec un accent particulier sur l'échange de bonnes pratiques en matière de transmission de l'entreprise familiale :

- à Nantes, CIC Ouest et Crédit Mutuel Equity participent à la chaire « Entrepreneurat familial et société » d'Audencia. Son programme de formation continue spécifique intitulé « Certificat Future Dirigeant d'entreprise familiale » est destiné aux jeunes des familles travaillant dans l'entreprise familiale ;
- la Banque de Luxembourg est partenaire de la Chaire en Entreprises Familiales créée à HEC Liège. comme à Audencia à Nantes ;
- CIC Ouest soutient aussi des programmes de recherche à l'Institut d'Études Avancées de Nantes.

Des événements sont régulièrement organisés pour sensibiliser les entrepreneurs à des questions stratégiques pour leur entreprise.

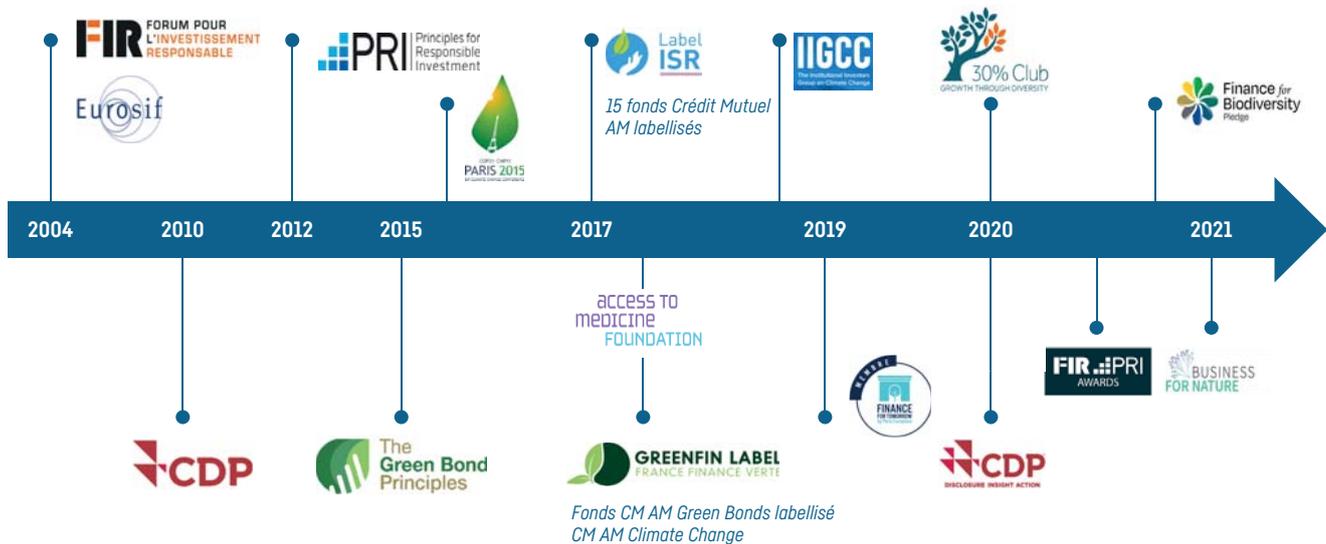
Pour assurer la pérennité des entreprises qui repose fréquemment sur le savoir-faire et la compétence de son dirigeant, de ses associés, mais également des salariés, le CIC propose une offre Protection Entreprise. Cette offre permet de pallier les préjudices financiers liés à la disparition ou à l'absence temporaire d'un « homme clé », aux associés de ne pas perdre le contrôle de l'entreprise en cas de décès de l'un d'eux, et apporte une meilleure couverture des risques professionnels.

Par ailleurs, le fonds CM-AM Entrepreneurs a obtenu le label Relance fin novembre 2020. Ce label permet aux épargnants et investisseurs professionnels d'identifier les organismes de placement collectifs (OPC) apportant une réponse aux besoins de financement des entreprises françaises, cotées ou non, et ainsi de mobiliser l'épargne pour la relance. Il reconnaît les fonds qui s'engagent à mobiliser rapidement des ressources nouvelles pour soutenir les fonds propres et quasi-fonds propres des entreprises françaises (PME et ETI) cotées ou non dans le contexte de crise sanitaire.

3.4.1.3 Une offre de produits et services responsables

3.4.1.3.1 La promotion de l'Investissement Socialement Responsable (SOT28)

Crédit Mutuel Asset Management est un acteur engagé en matière de finance responsable depuis plus de 20 ans :



La gamme Crédit Mutuel Asset Management se structure en deux volets :

- intégration ESG : comprenant l'ensemble des fonds dont la gestion repose sur des critères extra-financiers aux côtés de critères financiers, permettant d'identifier les opportunités de marchés dans le respect des principes environnementaux, sociaux et de gouvernance, et de limiter les risques (physiques, financiers et de marchés, réglementaires, de réputation). Ce dispositif s'accompagne d'un dialogue régulier avec les émetteurs afin de faire évoluer leurs pratiques ;
- ISR : comprenant les fonds gérés selon les principes du label d'état ISR, incluant une forte sélectivité des valeurs en portefeuille et une transparence accrue au travers de *reportings* dédiés.

Crédit Mutuel Asset Management s'est ainsi engagée dans une stratégie de labellisation ISR pour un ensemble de huit fonds supplémentaires dont cinq pour lesquels le label est effectif au 31 décembre 2021. Ces labels s'ajoutent à ceux déjà accordés sur 15 fonds de la gamme. Au total, l'encours des fonds labellisés ISR représente ainsi 12,9 milliards d'euros au 31 décembre 2021, soit 17,4 % de l'encours de Crédit Mutuel Asset Management.

De son côté, Banque de Luxembourg Investments (BLI), la filiale d'*asset management* de la Banque de Luxembourg est signataire depuis 2017 de la charte des Principes pour l'investissement des Nations Unies (UNPRI). Son approche ESG globale comprend l'engagement d'éviter des entités les plus controversées en termes ESG, la prise en compte systématique des risques et opportunités en matière de durabilité, la promotion des bonnes pratiques. Ces principes sont applicables à toutes les classes d'actifs, sachant que différents types d'actifs, différentes régions et stratégies nécessitent des approches ESG adaptées. L'un des faits marquants de cette année a été l'attribution du label français ISR aux fonds BL-Equities America et BL-Equities Europe. De plus, le label luxembourgeois LuxFlag et le label ISR ont été prolongés d'une année

supplémentaire pour le fonds BL-Sustainable Horizon. Ainsi, 22 % des actifs sous gestion de BLI ^[1] sont désormais labellisés, ce qui constitue une reconnaissance gratifiante des efforts fournis dans le développement et la mise en place d'une approche ESG.

Des fonds responsables sont aussi proposés dans le cadre de l'assurance vie dont certains bénéficient de labels. Des solutions clé en main comme le « Pack environnement 50 » permet aux assurés d'investir leur épargne à 50 % en fonds euros et à 50 % en unités de compte sur le fonds labellisé ISR « CM-AM Objectif Environnement ».

Par ailleurs en 2021, CIC Banque Privée a proposé à ses clients la souscription d'un fonds « à impact » : WCP Impact Dev. 1, investi dans des sociétés françaises non cotées dont les produits et services ont un impact sociétal et/ou environnemental positif, ou qui s'engagent à mettre en place un projet d'impact sociétal et/ou environnemental positif. Par ailleurs la commission de sur performance revenant à la société de gestion est reversée à l'Institut Télémaque qui accompagne professionnellement les jeunes méritants et motivés issus de milieux modestes.

Des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs et des épargnants sur la finance responsable et durable sont régulièrement menées comme la diffusion d'une série de vidéos animées à vocation pédagogique intitulée « Coentien et la finance durable » par Crédit Mutuel Asset Management.

3.4.1.3.2 L'épargne solidaire encouragée

Pour les clients souhaitant donner du sens à leur épargne, le CIC offre plusieurs possibilités. Le CIC sollicite ainsi l'épargne de ses clients détenteurs d'un Livret de Développement et Solidaire (LDDS) pour financer dix associations qui ont été sélectionnées : Famille Rurale, Habitat et Humanisme, Emmaüs Connect, 60 000 Rebonds, France Active, Nos Quartiers ont des Talents (NQT), ATD Quart Monde, La Croix-Rouge Française, Les Restos du Cœur, l'ADIE.

[1] Fonds pour lesquels BLI est gérant.

Le CIC propose aussi le Livret d'Épargne Pour les Autres qui bénéficie du label Finansol. Les détenteurs de ce livret conservent la totale maîtrise de la disponibilité et de l'utilisation de leur épargne, tout en versant sous forme de don tout ou partie des intérêts (50, 75 ou 100 % des intérêts annuels) à une à quatre associations humanitaires partenaires. Celles-ci 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.

Les clients du CIC peuvent aussi souscrire au fonds de partage CM-AM Partage [également labellisé Finansol] qui soutient l'emploi. La moitié du résultat de ce fonds fait l'objet d'un don à l'association France Active. Cette association accompagne et finance les entreprises solidaires qui créent ou consolident des emplois ainsi que les personnes en difficulté d'emploi qui créent leur entreprise.

Parmi la gamme ISR dédiée à l'épargne salariale « Sociale Active » labellisée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), plusieurs FCPE sont aussi solidaires. Ils contribuent ainsi au développement et à l'accompagnement de structures de l'économie sociale et solidaire telles que : ADIE, Autonomie & Solidarité, Croix-Rouge Française, Entreprendre pour Humaniser la Dépendance, invESS Île-de-France, Initiative France, SIEL Bleu, France Active Investissement. Sur 2021, le financement solidaire a fait l'objet d'un plan d'action visant à élargir l'univers d'investissement par l'étude de la mise en place de nouveaux supports d'investissement (titres associatifs, obligations associatives, parts sociales...) afin de mieux accompagner les émetteurs solidaires. Ces travaux ont donné lieu à la création d'un FPS CM-AM Engagement Solidaire, fonds dédié à l'investissement solidaire pour l'ensemble des fonds éponymes de Crédit Mutuel Asset Management. De même, l'ensemble du processus décisionnel sur ce type d'Émetteur a été revu et renforcé au travers d'une politique d'investissement solidaire actualisée, base du développement de cette classe d'actif.

En matière d'assurance vie, le fonds *Funds For Good – Global Flexible Sustainable* géré par Banque de Luxembourg Investments SA, est proposé aux clients des Assurances du Crédit Mutuel. *Funds for Good* (coordinateur de distribution de ce fonds), dont l'approche est certifiée par Forum Ethibel, reverse le montant le plus important entre 50% de ses bénéficiaires nets et 10% de son chiffre d'affaires au projet social qu'il a lui-même mis en place et qu'il anime : *Funds For Good Philanthropy*. Ce projet a pour objectif de lutter contre la pauvreté et de créer des emplois, en allouant des prêts d'honneur et en accompagnant des personnes précarisées ayant un projet d'entreprise.

3.4.1.3.3 Des services pour le soutien des associations (SOT40)

Le nombre de clients d'organisations à but non lucratif (OBNL) dans le réseau bancaire enregistre une croissance de 3,5 % en 2021 par rapport à 2020.

Pour accompagner les associations dans leur projet, le CIC propose des solutions adaptées, notamment :

- la solution de paiement CIC Pay Asso simple d'utilisation et sécurisée, sans frais de souscription, ni abonnement. Elle permet aux adhérents, donateurs, ou participants aux événements associatifs de régler par carte bancaire directement sur internet les adhésions, les cotisations, la billetterie, les dons et de vendre les articles et services de l'association. CIC Pay Asso ne nécessite pas la mise en place d'un site internet ; il suffit, à l'association d'adresser le lien vers la page dédiée. Dans la période de renouvellements des adhésions, cette solution permet aux associations de maintenir un contact étroit avec leurs membres. Pour soutenir les associations qui ont dû, pour beaucoup d'entre elles, limiter, voire suspendre leurs actions pendant la crise sanitaire, la tarification liée à l'utilisation de CIC Pay Asso a été supprimée à partir du 3 mai 2021 comme cela avait déjà été le cas sur le 2^e semestre 2021 ;
- l'application mobile Lyf Pro, solution de paiement, de collecte de dons dématérialisée sécurisée par mobile. Cette application permet 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 ;
- l'assurance Multi Asso CIC qui permet d'assurer les activités, les biens et les membres des associations avec des garanties adaptées à leurs besoins avec, notamment des garanties optionnelles en matière de continuité d'activité et de protection juridique. Depuis début 2022, pour soutenir l'engagement des dirigeants d'associations, une couverture responsabilité civile est offerte aux responsables des associations sportives et culturelles^[1]. Ceci afin de les protéger des conséquences financières de dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers lors d'un éventuel incident ou accident ;
- le kiosque à services propose des offres de partenaires pour la gestion de la comptabilité des associations et pour la gestion de la vie associative.

Comme indiqué dans le paragraphe précédent, certaines associations bénéficient aussi du Livret et de la Carte d'Épargne Pour les Autres ainsi que du Livret de Développement Durable et solidaire que propose le CIC à sa clientèle.

Par ailleurs, le CIC noue des partenariats avec les associations dans divers domaines (cf. chapitre 3.5).

[1] Dans la limite d'un plafond annuel de couverture de 50 000 euros.

3.4.2 L'inclusion bancaire et l'accompagnement des personnes fragiles (SOT39)

3.4.2.1 L'offre bancaire clientèle fragile ou vulnérable ^[1]

Le CIC veille à accompagner les clients qui traversent des situations de vie difficiles, qu'elles soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. Les dispositifs bancaires mis en place sont décrits dans le plan de vigilance au paragraphe 3.9.3.3. L'offre Service Accueil est spécialement conçue par le CIC pour les clients en situation de fragilité financière. Elle comprend un certain nombre de produits et services, qui leur permettent à la fois de gérer leurs comptes, et de régler les dépenses de la vie quotidienne. Elle offre des frais réduits sur les incidents de paiement.

Deux actions ont été menées en 2021 auprès de 63 502 clients pour leur proposer cette offre. 10 235 rendez-vous ont été réalisés lors de ces deux actions. Au 31 décembre 2021, le nombre de packages souscrits par des clients détectés clientèle fragile au niveau du CIC a progressé de 10 % entre 2020 et 2021 (soit une augmentation de plus de 27 % en deux ans).

3.4.2.2 Assurances et personnes fragiles

Afin que tous les clients aient accès à la propriété sans discrimination liée à la santé, le CIC a mis en place à compter du 9 novembre 2021 un dispositif solidaire et inédit sous certaines conditions ^[2] :

Les clients fidèles n'ont plus à remplir de questionnaire de santé pour l'acquisition de leur résidence principale :

- dès lors, ils n'ont plus de formalités médicales ;
- et ainsi, ils ne font plus l'objet de surprimes ou d'exclusions liées à leur état de santé.

Pour les clients déjà titulaires d'une assurance emprunteur (correspondant aux conditions requises) et faisant l'objet d'une surprime, celle-ci a été supprimée à compter du 1^{er} décembre 2021.

En lien avec l'objectif d'une couverture santé accessible à tous, les assurés des contrats complémentaire santé responsables des Assurances du Crédit Mutuel (ACM) bénéficiaires, sans aucuns frais supplémentaires, des dispositions « 100 % santé ». Ce dispositif permet un accès à des soins de qualité, pris en charge à 100 %, dans le domaine de l'optique, du dentaire et de l'audiologie.

Le CIC propose aussi une assurance dépendance qui permet aux populations fragiles de financer leurs besoins futurs en la matière. L'accès à l'offre obsèques donne aux populations isolées la possibilité de trouver une solution pour le financement de leurs funérailles à travers un mécanisme assurantiel qui garantit que celles-ci seront organisées selon leur volonté.

3.4.2.3 L'aide à la gestion de son budget

Le CIC s'attache aussi à proposer des solutions permettant au client de maîtriser son budget :

- le service « Alertes CIC » envoie des 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 ;
- la fonctionnalité « Gestion de Budget » proposée sur les applications mobiles et sur cic.fr, donne une vision synthétique et graphique des dépenses et des revenus et intègre une fonction d'agrégation de comptes provenant d'établissements secondaires internes ou externes au groupe ;
- des simulateurs de crédits disponibles sur tous les sites des banques CIC ;
- le regroupement de plusieurs crédits existants en un seul crédit peut aussi être proposé, après étude, facilitant le suivi avec une seule mensualité et un seul interlocuteur ;
- une politique sectorielle sur le crédit à la consommation 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 ;
- concernant le crédit en réserve, le taux défini selon l'objet est fixe et il est possible de bénéficier des meilleurs taux du moment sur la partie non débloquée. L'enveloppe tant qu'elle n'est pas utilisée ne coûte rien, le montant et la mensualité sont adaptés au budget du client. Le remboursement du crédit peut se faire à tout moment sans frais ;
- l'offre « Assur Prêt », assurance emprunteur, détermine le calcul de la prime au moment de l'adhésion afin que l'emprunteur ait connaissance à l'avance de l'ensemble des primes annuelles ;
- enfin, des offres de prévoyance pour maintenir son niveau de revenu en cas d'arrêt de travail sont également proposées.

Des initiatives régionales viennent compléter des mesures comme le partenariat de CIC Ouest en 2021 avec l'association pour la fondation CRESUS de défense des particuliers en difficultés financières pour permettre aux clients fragiles de bénéficier d'une aide notamment dans la gestion de leur budget.

[1] Majeurs protégés et personnes faisant face au décès d'un proche.

[2] Ce dispositif est réservé aux clients domiciliant leurs revenus principaux depuis sept ans au CIC, le montant assuré va jusqu'à 500 000 euros par emprunteur et l'assuré doit être âgé de moins de 62 ans lors de la souscription.

3.4.2.4 Des offres responsables en matière de santé et de sécurité (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.

Afin de soutenir le pouvoir d'achat de leurs assurés face aux conséquences économiques et sociales de la crise sanitaire, CIC Assurances a décidé de ne procéder en 2021 à aucune augmentation tarifaire^[1] sur l'ensemble de ses contrats d'assurance santé des particuliers, des professionnels et des entreprises.

Les assurés bénéficient de services qui leur simplifient les démarches :

- la carte Avance Santé, carte sans contact qui facilite l'accès aux soins en réglant les frais de santé sans en faire l'avance. Les assurés ont la possibilité de transmettre depuis leur mobile leurs devis et factures (par l'envoi de photos) ne faisant pas l'objet de télétransmission et ainsi d'obtenir une réponse rapide sur la prise en charge ;
- la suppression pure et simple des formalités médicales pour ses clients fidèles, dans le cadre de l'achat de la résidence principale sous certaines conditions (cf. paragraphe 3.4.2.2). Pour les demandes d'adhésion à l'assurance emprunteur soumises 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 conviennent le mieux et obtenir rapidement une réponse ;
- l'accès à la santé sur tout le territoire *via* la banque à distance à Médecin Direct offre un service de conseil médical par internet pour les assurés et l'accès à des téléconsultations psychologiques avec le service d'assistance psychologique Psya (prévention et gestion des risques psycho sociaux) ;

3.4.3 La maîtrise des risques pour une relation de confiance renforcée (SOT79)

Le CIC veille à l'application des meilleures pratiques en matière de transparence et de loyauté des pratiques afin de garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté dans ses relations avec ses parties prenantes et en particulier ses clients.

En complément des dispositifs ci-dessous, le CIC met en œuvre un plan de vigilance (cf. paragraphe 3.9) qui vise à identifier et à prévenir les risques et atteintes graves aux droits humains, à l'environnement, à la santé et à la sécurité résultant de ses activités. Les actions d'atténuation et de prévention des risques y sont présentées dont celles vis-à-vis des clients.

3.4.3.1 Actions engagées pour prévenir la corruption

Le Recueil de déontologie

Il est mis en œuvre par chaque entité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont celles du 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, les procédures et les normes internes ;

- le service de téléassistance Senior Assistance CIC.

De son côté, CIC Lyonnaise de Banque accompagne les clients qui souhaitent réaliser des travaux d'adaptation pour pouvoir continuer à vivre chez eux à travers son offre de financement RSE CONSO à taux bonifié.

En matière de sécurité physique, le CIC propose un service de protection des biens et des personnes qui intègre une offre de détecteur de monoxyde de carbone télésurveillé. Les intoxications à ce gaz représentent une des principales causes de décès accidentels par intoxication.

En matière d'assurance de biens, les sinistres auto et habitation peuvent être rapidement déclarés par une e-déclaration 24 heures sur 24 sur ordinateur et/ou smartphone. En cas de fortes intempéries sur un secteur géographique, un dispositif d'accompagnement adéquat est mis en place. Ainsi, les experts du CIC apportent tout le soutien nécessaire de façon personnalisée dans la déclaration de sinistre, la mise en place des indemnisations, le déblocage immédiat d'acomptes selon le degré d'urgence.

Dans le domaine de la sécurité informatique, des moyens importants sont déployés pour sécuriser les opérations bancaires et lutter contre la cybercriminalité. Depuis l'entrée en vigueur de la directive européenne révisée sur les services de paiement (DSP2), des solutions d'authentification forte sont proposées aux clients. 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 leur espace personnel sur internet ou à partir des applications sur mobile, de suspendre l'utilisation de carte de paiement pour les opérations faites en vente à distance pendant la durée de son choix. Les clients peuvent également souscrire à une carte à cryptogramme dynamique au dos de laquelle le code à trois chiffres situé au dos de la carte est remplacé par un petit écran générant un nouveau code toutes les heures.

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

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

La dernière version du Recueil de déontologie en vigueur actualisée début 2020, a été adoptée au terme du processus légal de consultation des partenaires sociaux. Elle comporte notamment un chapitre dédié à la lutte contre la corruption depuis 2018 qui constitue le code de conduite en la matière.

[1] Hors évolution liée à l'âge, et hors évolution des dispositions conventionnelles pour les contrats collectifs.

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 et de conformité.

S'agissant de la fraude interne et externe, il est à noter que le montant des sinistres liés pour les entités du CIC a atteint 21,5 millions d'euros en 2021 [SOT101].

Le dispositif de lutte contre la corruption

Le CIC a mis en place un dispositif de détection, de prévention et de lutte contre la corruption conforme à la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique [dite loi Sapin 2] qui s'appuie sur un ensemble de procédures internes et d'actions spécifiques :

- des cartographies des risques de corruption et de conflits d'intérêts ;
- un corps de règles de déontologie et de bonne conduite ;
- la formation du personnel relative au respect des bonnes pratiques commerciales et à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
- l'obligation de déclaration des cadeaux et avantages reçus ou offerts ;
- un système d'alerte interne dédié aux collaborateurs ;
- un dispositif de traitement des réclamations de la clientèle ;
- un plan de contrôle et d'évaluation interne de l'application de ces mesures.

Ce dispositif s'appuie par ailleurs sur un régime disciplinaire intégré au règlement intérieur permettant de sanctionner les salariés en cas de violation des règles internes

L'engagement de lutter contre toute corruption dans le groupe et de ne tolérer aucun acte de ce type est porté à la connaissance des collaborateurs, de la clientèle et des partenaires commerciaux. Il figure dans la « politique de lutte contre la corruption » qui s'applique 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.

La direction de la conformité est notamment chargée de s'assurer du déploiement des procédures de prévention et de lutte contre la corruption, de la vérification de leur respect, d'organiser, en s'appuyant sur les services compétents, 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.

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Le CIC met également en œuvre un dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme conforme aux exigences légales et réglementaires et adapté aux risques générés par les différentes activités exercées en France et à l'étranger. Ce dispositif comprend un corps de procédures et des outils qui sont mis en œuvre par des collaborateurs formés à la détection des opérations suspectes. Il est 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 chaque client et 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, en fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, et de l'origine des fonds déposés et/ou des 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 interdit toute relation directe ou indirecte avec des sociétés de domiciliation *offshore* ou avec des cabinets de conseil proposant des structures *offshore*. Il interdit également de conseiller de telles sociétés ou cabinets à la clientèle.

Lutte contre l'évasion fiscale (SOT91)

Le CIC met en œuvre, tant en France que dans les États étrangers où il est établi, l'ensemble des réglementations visant à améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et à permettre la transparence fiscale dont la directive 2011/16/UE du 15 février 2011 – relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal (« directive DAC 1 ») telle que modifiée, notamment, par la directive 2014/107/UE du 9 décembre 2014 relative à l'échange automatique d'informations (EAI) sur les comptes financiers selon une norme commune de déclaration (« directive DAC 2 ») – et par la directive 2018/822/UE du 25 mai 2018 concernant l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal en rapport avec les dispositifs transfrontières devant faire l'objet d'une déclaration (« directive DAC 6 »).

Le CIC met également en œuvre la réglementation américaine dite FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) aux termes des accords intergouvernementaux (*InterGovernmental Agreement – IGA*) signés par les États-Unis avec les autres États dont notamment l'IGA entre la France et les États-Unis signé le 14 novembre 2013 en vue d'améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et de mettre en œuvre la loi relative au respect des obligations fiscales concernant les comptes étrangers.

Par ailleurs, le CIC s'est doté de politiques sectorielles dont une concernant la clientèle banque privée :

- qui rappelle que les opérations liées à la structuration du patrimoine des clients ne doivent pas favoriser la dissimulation, la fraude ou l'évasion fiscale et plus largement, que les activités transfrontières, notamment de conseil et de commercialisation, sont exercées dans le strict respect des lois et normes en vigueur dans le pays de résidence du client et ;
- qui impose le respect de procédures de connaissance des clients (*Know Your Customer – KYC*) renforcées en présence de clients non-résidents, avec exigence d'une attestation de conformité fiscale dans leur pays de résidence.

En outre, le CIC interdit toute entrée en relation avec une personne domiciliée dans un État qui ne met pas en œuvre l'échange automatique de renseignements susvisé, sauf exception dûment validée selon une procédure strictement contrôlée. Les entrées en relation avec des personnes politiquement exposées (PPE) domiciliées dans un tel pays ne sont pas autorisées dans tous les cas.

Absence d'implantation dans des États ou territoires non coopératifs à des fins fiscales

Le CIC n'a pas d'établissement et n'exerce pas d'activité dans un État ou territoire non coopératif à des fins fiscales, tant de la liste établie par la France en application des dispositions de l'article 238-0 A du Code général des impôts (CGI) que de celle établie par l'Union européenne.

Respect de la réglementation en matière de prix de transfert

Le CIC met en œuvre, tant en France que dans les États étrangers où il est implanté, l'ensemble des législations et réglementations fiscales en matière de prix de transfert, c'est-à-dire l'obligation, conformément aux principes de l'OCDE, d'appliquer un prix de « pleine concurrence » aux opérations réalisées entre entités du groupe établies dans des États différents :

- établissement de la déclaration pays par pays conformément aux standards OCDE (cf. article 223 *quinquies* C du CGI en France), que les autorités fiscales peuvent échanger automatiquement, par application de l'Accord multilatéral signé par la France le 27 janvier 2016.
- établissement annuel de documentations prix de transfert conformes aux recommandations OCDE et aux exigences de la législation fiscale de l'État d'établissement (cf. article L.13 AA du CGI en France).

3.4.3.2 Critères d'entrée en relation avec les clients

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adopté une politique interne d'entrée en relation applicable dans toutes ses entités en France et à l'étranger.

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

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

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

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

3.4.3.3 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 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale des listes de pays selon leur degré de sensibilité : verte (risque faible), orange (risque standard) et rouge (risque élevé et procédure renforcée).

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.

En complément des critères réglementaires utilisés dans le cadre de la méthodologie de classement (pays listés par le GAFI (Groupe d'action financière), pays tiers à haut risque listés par l'UE, etc...), les pays qui ne pratiquent pas les échanges automatiques d'informations 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 sont soumises à une procédure stricte d'acceptation par exception.

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.

3.4.3.4 Les représentants d'intérêts

La loi Sapin 2 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 le 1er 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 Crédit Mutuel Alliance Fédérale, quelques 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.

3.4.4 Indicateurs

RÉSEAU BANCAIRE, BANQUE TRANSATLANTIQUE, BANQUE DE LUXEMBOURG ET BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020	Commentaire
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente Réseau bancaire	1 781	1 837	-
SOT01A	Autres points de vente France	1	1	Banque Transatlantique (périmètre couvert par la DPEF)
SOT01B	Autres points de vente à l'étranger	3	3	Banque de Luxembourg (périmètre couvert par la DPEF)
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	138 985	134 328	Réseaux bancaires et Banque Transatlantique
Impact environnemental				
SOT63	Nombre des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	4 088	2 760	-
SOT65	Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année (millions d'euros)	51 208	35 147	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)	380	264	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.
	Montant total des prêts pour des véhicules verts (millions d'euros)	992	-	
Microcrédit professionnel intermédiaire – ADIE				
SOT16	Nombre de dossiers traités	2 222	1 710	-
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	6 725 000	5 800 000	-
ÉPARGNE FINANCIÈRE RESPONSABLE				
ISR et ESG (CM Asset Management et Banque de Luxembourg Investments SA)				
SOT28LNOV	Encours ISR avec label (ISR, Luxflag ou <i>Towards Sustainability</i>) (millions d'euros)	16 731	4 970	-
	Nombre de produits classés article 8 SFDR (produits prenant en compte la promotion de caractéristiques sociales ou environnementales dans leur processus d'investissement)	111	-	-
	Encours des produits classés article 8 SFDR (produits prenant en compte la promotion de caractéristiques sociales ou environnementales dans leur processus d'investissement) en millions d'euros	56 985	-	-
	Nombre de produits classés article 9 SFDR (produits poursuivant un objectif d'investissement durable)	4	-	-
	Encours produits classés article 9 SFDR (produits poursuivant un objectif d'investissement durable)	537	-	-
	Part des encours classés articles 8 ou 9 SFDR	63,7 %	-	-
SOT29	ISR – Politique de votes – Taux d'approbation des résolutions	86 %	71 %	-

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020	Commentaire
SOT29-RP	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions présentées	18 672	17 699	-
SOT29-RA	ISR – Politique de votes – Nombre de résolutions approuvées	16 100	12 499	-
SOT30	ISR – Politique de votes – Nombre d'AG auxquelles la société a participé	1 381	1 053	-
Épargne salariale solidaire (en milliers d'euros)				
SOT37LCIES	Encours de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	500 174	387 135	-
Épargne solidaire (en milliers d'euros)				
SOT36	Encours Livret LDDS	-	-	-
SOT33LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	56 704	47 895	-
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	372	99	-
QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION CLIENTÈLE				
Médiation				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	192	201	Dossiers reçus par le service relation clientèle en France dont l'issue est à trouver dans le cadre réglementaire de la médiation.
SOT77	Nombre de décisions favorables au client en médiation bancaire	85	98	Données établies sur les dossiers traités au 31/01/2021
SOT78	Pourcentage de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement en médiation bancaire	52,5 %	45,0 %	Statistiques issues du traitement des dossiers transmis au médiateur et dont l'issue est favorable au client, soit systématiquement après décision du médiateur.
Indicateurs d'impact économique (en millions d'euros)				
SOT84	Crédit à l'habitat	95 638	87 768	-
	<i>Dont particuliers</i>	69 021	63 698	-
SOT85	Crédit à la consommation	6 288	6 181	-
	<i>Dont particuliers</i>	5 069	4 987	-
SOT86	Prêt d'équipement	45 925	43 616	-
	<i>Dont entreprises</i>	22 957	22 065	-
	<i>Dont professionnels</i>	16 840	15 747	-
	<i>Dont agriculteurs</i>	2 018	1 799	-
	<i>Dont OBNL</i>	831	833	-
	<i>Dont particuliers</i>	2 959	2 933	-

3.5 AMBITION SOCIÉTALE – UN ACTEUR DE LA VIE SOCIALE ET CULTURELLE

3.5.1 Un engagement responsable (SOT53)

3.5.1.1 Les relations avec les fournisseurs

Une politique achat groupe encadre les relations du CIC avec ses fournisseurs. Une charte des achats durable et responsable est proposée à la signature aux fournisseurs. L'ensemble du dispositif est décrit dans la présentation du plan de vigilance paragraphe 3.9.

3.5.1.2 Droit 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, notamment dans la promotion de l'égalité des chances en tant qu'employeur et dans le cadre de la protection de données personnelles.

D'autres actions dans le domaine de la solidarité, santé, social et de l'éducation ont été engagées en 2021 par le CIC (cf. paragraphe 3.5.1.4).

3.5.1.3 Contribuer au développement économique des territoires

Favoriser l'insertion et la réinsertion (SOT45)

La démarche du CIC s'inscrit dans celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, membre actif du collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive en France (cf. paragraphe 3.5.4.1). Par ailleurs, des partenariats favorisant l'insertion ont été maintenus ou développés, parmi ceux-ci :

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
ARELI	Programme Émergence d'accompagnement pédagogique et de financement de bourses d'études supérieures	CIC Nord Ouest
Réseau Alliances	Soutenir le dispositif Squad emploi d'accompagnement en recherche d'emploi et de coaching réseau pour les jeunes	CIC Nord Ouest
Association Sport dans La Ville	Soutenir les jeunes dans leur insertion sociale et professionnelle	CIC Lyonnaise de Banque
Association Clubhouse France	Œuvrer pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap psychique	CIC Ouest
<i>Break Poverty Foundation</i>	Soutenir des projets de la lutte contre l'extrême pauvreté en offrant un accès aux jeunes à l'éducation, à une formation ou à la mise en œuvre d'un projet économique afin qu'ils deviennent autonomes. Projet BECOMTECH qui sensibilise et forme des jeunes filles aux métiers du numérique.	CIC Ouest

Accompagner les initiatives entrepreneuriales

En 2021, le CIC a lancé la 2^e édition des CIC Start Innovation Business Awards, un concours d'appel à projets multirégional avec des finales régionales puis une finale nationale. Il s'agit de faire émerger et valoriser les start-up et PME ayant les meilleurs projets innovants. Trois prix ont été remis par chaque jury régional, puis trois au niveau national : Scale ^[1] (pour les sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 500 milliers d'euros ou qui ont réalisé une levée de fonds supérieure à 1 million d'euros), Impact (pour les entreprises avec un impact positif sur l'écosystème ou l'environnement) et Start (pour les jeunes pousses). Au-delà des prix, ce concours représente pour les participants une vraie occasion de grandir et de se faire connaître *via* notamment les échanges avec le jury (constitué de grands clients et d'acteurs influents de l'écosystème), les experts (comme les investisseurs de Crédit Mutuel Equity), ou entre pairs avec la présence des acteurs de l'écosystème Innovation des régions.

Le CIC a aussi lancé la 4^e édition de son appel à projets dans le domaine de l'esport et du gaming : le CIC Esport Business Awards. Il s'agit d'aider les nouveaux acteurs de ce secteur à développer leur entreprise et mieux faire connaître au grand public les métiers de l'esport.

Soutenir le microcrédit

Le montant total des lignes mises à disposition de l'ADIE par les six banques pour financer les microentrepreneurs atteint 6,725 millions d'euros en 2021 en hausse de 16 % par rapport à l'année 2020. Dans les Hauts-de-France, le CIC est le premier refinancier de l'activité de l'ADIE. Par ailleurs, le CIC a soutenu et relayé les campagnes de communication en faveur de l'accompagnement à l'entrepreneuriat.

Le CIC entretient des relations privilégiées avec Initiative France et participe activement aux actions tant au niveau national que local. Les six banques accompagnent les projets des entrepreneurs en complétant les prêts d'honneur. Le CIC est aussi partenaire de France Active.

De son côté, la Banque de Luxembourg soutient l'association ADA – Appui au Développement Autonome – qui joue un rôle moteur dans la promotion de la microfinance au Grand-Duché.

Développer les infrastructures – les financements de projets ^[2]

En 2021, parmi les projets financés par le département Financement de Projets du CIC, dix projets concernent les infrastructures : quatre projets en France (un réseau de chaleur, un réseau fibré, une usine de valorisation énergétique de déchets, un projet aéroportuaire), trois projets en Australie (deux centres hospitaliers et une ligne de tramway), un projet aux Pays-Bas (réseau fibré), un projet au Royaume-Uni (réseau ferroviaire), un projet à Singapour (infrastructure éducative). Le CIC a également financé deux projets télécoms : un projet aux Pays-Bas et un projet au Royaume-Uni.

Les projets financés en énergies renouvelables et réseau & stockage sont décrits en 3.7.4.3.

Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation.

Ces financements font l'objet d'une procédure d'évaluation interne, incluant des critères ESG décrite dans le plan de vigilance [paragraphe 3.9.3.3].

3.5.1.4 Le soutien à de nombreux projets sociaux, solidaires

Le CIC s'implique dans des initiatives sociales et solidaires.

Quelques exemples dans différents domaines :

■ Santé (prévention, soutien à la recherche, aide aux malades)

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Fondation Hospices Civils de Lyon	Accélérer la recherche et l'innovation médicale, l'accueil, le confort à l'hôpital et l'accompagnement des malades et de leurs proches.	CIC Lyonnaise de Banque (membre fondateur)
Fondation d'entreprise Thérapie Génique en Pays de Loire	Développer la recherche dans le domaine de la thérapie génique.	CIC Ouest (membre fondateur)
Institut Curie	Soutien pluriannuel à la campagne de sensibilisation et de collecte du grand public pour la lutte contre le cancer.	Banque Transatlantique et Dibly Transatlantique Gestion

■ Social

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Association Toit à Moi	Aider les sans-abri en leur proposant un logement, et en aidant à leur réinsertion.	CIC Ouest
Friendship Luxembourg	Soutenir les 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.	Banque de Luxembourg
DreamTeam du FC Basel 1893	Permettre à des personnes porteuses d'un handicap moteur ou mental de jouer au football et de prendre part à la vie associative	CIC Suisse

[1] Scale : échelle. La « scalabilité » d'une entreprise ou start-up étant sa capacité à produire plus et à réaliser des économies d'échelle.

[2] « 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.

Les entreprises du groupe vont parfois au-delà du partenariat, du versement sous forme de dons (pour l'achat de jouets neufs destinés aux hôpitaux par exemple) ou de la collecte de dons, avec un souhait d'impliquer les collaborateurs dans les événements organisés par les associations en participant à des marathons, des courses comme celle des Foulées du Sourire, dont CIC Est est partenaire, qui soutient les victimes de violences conjugales.

■ **Éducation** (promotion de l'égalité des chances)

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Fondation de Lille	Soutenir les étudiants méritants rencontrant des difficultés financières pour la poursuite ou la finalisation de leurs études avec les Bourses de l'Espoir.	CIC Nord Ouest
Association Coup de Pouce	Favoriser la réussite scolaire pour tous.	CIC Lyonnaise de Banque
Institut Télémaque	Agir pour l'égalité des chances dans l'éducation en accompagnant des jeunes de milieux modestes dès le collège.	Banque Transatlantique

Parallèlement, le CIC soutien de nombreux établissements d'enseignement supérieur (SOT44). Ces partenariats peuvent être renforcés par l'apport de compétences utiles aux étudiants : conseil au niveau de l'entretien d'embauche, réunion d'information sur la création d'entreprise.

CIC Sud Ouest a financé l'université de Montpellier pour le lancement du premier diplôme exclusivement dédié à la Finance Verte en France à la rentrée 2020. La banque a souhaité s'associer à ce projet de finance climatique pour être acteur de cette transition mondiale vers une économie bas carbone. Un engagement qui se traduit par des participations croisées d'experts au sein des cours dispensés par l'université, mais aussi par un renforcement en général des liens de la banque avec l'université.

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

■ **Soutien à la philanthropie**

■ La Banque de Luxembourg consacre l'essentiel de ses 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, mais aussi par des initiatives de sensibilisation à échelle nationale. La banque est partenaire de la Fondation UP, fondation luxembourgeoise dédiée à l'éducation non-formelle, pour le lancement au Luxembourg de « Design for Change », méthode d'engagement philanthropique au sein des écoles.

■ Créé en 2012, le Fonds de Dotation Transatlantique (FDT) est le premier fonds de dotation fondé par une banque française hébergeant des compartiments dédiés et pérennes pour le compte de philanthropes, particuliers ou entreprises. Il a pour mission de participer à l'essor de la philanthropie : il finance des projets d'excellence dans les domaines de la santé, de la solidarité et de la culture et propose un véhicule de structuration de la générosité de philanthropes afin de faciliter leur engagement au service de l'intérêt général. La banque Transatlantique organise aussi des événements pour favoriser les échanges entre philanthropes et entre ceux-ci et les fondations et associations. Elle mobilise aussi ses collaborateurs. Dans le cadre de son Prix des collaborateurs, le Fonds de Dotation Transatlantique effectue un don à un projet élu par les équipes de la Banque Transatlantique. Les projets en lice

De son côté, CIC Lyonnaise de Banque a mis en place un système d'abondement par l'entreprise des dons des collaborateurs, qu'il s'agisse de don de jours ou de don de temps. Le don de jours de congés payés a été déployé en 2019. Chaque jour donné par le salarié est valorisé et abondé monétairement et sont versés au Fonds de dotation L'Entreprise des Possibles (collectif d'entreprises de la métropole de Lyon en faveur des personnes sans abri ou en grande précarité).

sont chacun portés par un ambassadeur, lui-même collaborateur de la banque. En 2021, l'association Enfants du Mékong a été choisie. Elle a pour but d'éduquer, de former et d'accompagner les enfants et les jeunes, pour améliorer leurs conditions de vie matérielles et de se construire, intellectuellement, affectivement et moralement.

■ Par ailleurs, des manifestations ont lieu pour sensibiliser les clients du réseau bancaire à la philanthropie (création de fonds de dotation, fonds de partage...). La filière métier CIC Banque Privée lance tous les ans un concours philanthropique Les lauréats du cœur au profit d'associations qui soutiennent les malades et leurs aidants. Les collaborateurs de la filière, répartis au sein des six banques CIC, ont été invités à soumettre à un jury régional des projets portés par des associations ou des fondations sur le thème de la santé. Trois projets par région ont été sélectionnés, puis soumis au vote des collaborateurs pour n'en retenir qu'un par région. Les six projets lauréats bénéficient d'une collecte de fonds, *via* un fonds philanthropique CIC Banque Privée au sein du Fonds de Dotation Transatlantique.

En complément de ces initiatives, le CIC soutient la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale lancée en 2021 qui a pour objet d'encourager et de promouvoir des initiatives d'intérêt général visant à lutter contre le réchauffement climatique et ses impacts sur la santé ou favorisant l'inclusion sociale et l'accès de tous à la culture.

3.5.1.5 Des collaborateurs engagés

Le mécénat de compétences est présent dans le groupe : plusieurs entités sont engagées 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.

Des collaborateurs cadres de CIC Lyonnaise de Banque parrainent des jeunes dans le cadre du programme L dans la ville.

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 compétences. 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, Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre et l'ONG *Friendship* Luxembourg.

3.5.2 Mécénat, partenariats culturels (SOT57)

Le CIC poursuit sa mobilisation pour contribuer au maintien du lien à la culture pour tous.

3.5.2.1 L'accompagnement à long terme de projets culturels et de préservation du patrimoine

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, saison musicale) que pour toutes ses expositions temporaires (en 2021 Napoléon n'est plus et Napoléon ? Encore !).

Par ailleurs, grâce au mécénat du CIC, le mobile à la Croix de Lorraine dit *France Forever*, réalisé par le sculpteur américain Alexander Calder à l'automne 1942 et reconnu œuvre d'intérêt patrimonial majeur, a rejoint il y a deux ans les collections du musée de l'Armée. Cette acquisition, qui marque l'ouverture du Musée à l'art moderne et contemporain, est exposée au sein de l'histoire Charles de Gaulle.

Le CIC est aussi fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence qui a atteint une notoriété internationale et a un fort impact économique local.

3.5.2.2 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.

Au niveau régional, CIC Est a initié cette année un partenariat avec le Théâtre National de Strasbourg (TNS) lors de l'événement L'industrie Magnifique (LIM) qui associe entreprises, artistes et collectivités publiques. Il a pour objectif de promouvoir et développer la création artistique, la culture de l'invention et le patrimoine industriel. Plus de 30 œuvres ont orné les places de Strasbourg dont la Rivière de verre produit par des élèves de l'école du TNS. Ils ont collaboré avec les artisans maîtres verriers du Centre International d'Art Verrier de Meisenthal sur le thème de l'ampoule. La production de l'œuvre a été réalisée dans l'atelier de conception de décors du TNS.

Dans le cadre de son partenariat avec la Biennale de Lyon pour l'art contemporain, CIC Lyonnaise de Banque soutient tous les deux ans la production d'une œuvre par un jeune artiste exposée ensuite au siège de la banque en tant qu'exposition associée de la Biennale.

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

Exemples de projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2021	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
Beaux-Arts		
Soutien au musée – Participation à des expositions temporaires	Ville de Roubaix – La Piscine, musée d'art et d'industrie André Diligent	CIC Nord Ouest
Projet scientifique et culturel du musée	Musée de Pont-Aven	CIC Ouest
Préservation du patrimoine et enrichissement des collections du Musée des Beaux-Arts de Lyon	Musée Saint-Pierre/Musée des Beaux-Arts de Lyon	CIC Lyonnaise de Banque
Musique		
Projets musicaux	Orchestre National de Lille	CIC Nord Ouest
Festival de musique de Besançon Franche-Comté	Festival international de musique Besançon Franche-Comté	CIC Est
Festival de musique de jazz	Nancy Jazz Pulsation	CIC Est
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
Programmation Hors les murs	Opéra National de Bordeaux	CIC Sud Ouest
Théâtre		
Théâtre Impérial de Compiègne	Centre d'animation culturelle de Compiègne et du Valois	CIC Nord Ouest
Soutien pour la réalisation et l'organisation de manifestations à caractère artistique et culturel.	Le Nouveau Grenier – Grenier de Toulouse	CIC Sud Ouest
Histoire et événements culturels		
Festival Les Rendez-vous de l'histoire – Gouverner – Cycle de rencontres l'économie aux Rendez-vous de l'histoire – Prix du Roman historique – Prix Coup de Cœur des lecteurs de la banque	Fonds de dotation des Rendez-vous de l'Histoire	CIC Ouest
Nantes Utopiales Festival international de science-fiction	Nantes Utopiales	CIC Ouest

Exemples de projets culturels ou sportifs régionaux financés en 2021	Bénéficiaires	Mécènes/Partenaires
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
Soutien à la conservation du site de Fourvière.	Fondation Fourvière	CIC Lyonnaise de Banque
Cinéma		
Festival du film de Sarlat	Festival du film de Sarlat	CIC Sud Ouest
Festival Sport, Littérature et Cinéma	Institut Lumière	CIC Lyonnaise de Banque
Festival du cinéma espagnol à Nantes	Festival du Cinéma espagnol de Nantes	CIC Iberbanco (CIC)

3.5.2.4 Des actions pour favoriser l'accès à la culture et au sport

Des initiatives sont lancées et des partenariats noués pour faciliter l'accès à la vie culturelle à tous :

- CIC Est contribue à la promotion de la musique classique à travers son partenariat avec Radio Accent 4. La radio ouvre ses antennes aux formations et associations musicales d'Alsace au moyen d'informations musicales locales diffusées toutes les quatre heures, soit cinq fois par jour, et par l'enregistrement et la diffusion sur ses ondes de concerts locaux ;
- après l'annulation de l'édition 2020, en raison de la situation sanitaire, le Festival de Pâques d'Aix-en-Provence, dont le CIC est fondateur, s'est déroulé en 2021 dans un format numérique et gratuit. En parallèle, le Festival en Partage se compose interviews d'artistes et d'acteurs du milieu de la musique classique, de rencontres, concerts hors murs et master-classes dédiés ;
- la Banque de Luxembourg soutient la Fondation Écouter pour Mieux s'Entendre dont la mission est d'offrir une possibilité d'accès à la musique aux personnes qui sont souvent exclues de la vie culturelle (personnes du troisième âge, malades, personnes en situation de handicap, socialement défavorisées) en participant à des ateliers et en écoutant de la musique lors de concerts et spectacles.

Par ailleurs, tant sur le plan national que régional, les collaborateurs peuvent bénéficier de visites gratuites ou de réductions tarifaires pour

des représentations, des visites de musées, des concerts. Les partenariats peuvent aussi offrir l'occasion d'accueillir au sein de la banque une exposition ou une œuvre d'art ou de faire découvrir des œuvres aux collaborateurs au travers de visites privées. Enfin, des rencontres peuvent aussi être organisées pour les collaborateurs avec des associations.

Le CIC est aussi attaché aux valeurs véhiculées par le sport et soutient de nombreuses manifestations ou associations sportives régionales. Des partenariats sont signés avec des structures nationales dont la Fédération française de natation pour ses missions de pédagogie, de sécurité et de développement du bien-être auprès des publics, et la Fédération française de cyclisme, la pratique du vélo étant reconnue comme un enjeu de société majeur aussi bien sur le plan de la santé que sur le plan de l'écologie. Des partenariats sont signés en région : celui avec la course CIC-Mont Ventoux a été renouvelé cette année par CIC Lyonnaise de Banque. CIC Nord Ouest soutient les quatre jours de Dunkerque et CIC Ouest les quatre jours de Plouay.

CIC Ouest s'implique par ailleurs au niveau du basket : partenariat de la formation des salariés et bénévoles, des joueurs à travers l'aide aux familles en difficulté pour le financement du pôle espoir, développement de la pratique sportive avec la ligue régionale du Basketball des Pays de la Loire, partenariat pour différents projets avec l'ADA Blois Basket dont l'organisation d'actions éducatives, d'insertion par le sport...

Par ailleurs, cette année, CIC Nord Ouest s'est engagé pour trois ans avec le CIC pour la course *CIC Normandy Channel Race*.

3.5.2.5 Indicateurs sociétaux

Banques CIC, Banque Transatlantique, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020	Commentaire
IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL				
Mécénat et sponsoring				
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (millions d'euros)	13,4	10,7	-
MICROCRÉDIT				
Microcrédit professionnel intermédiaire – ADIE				
SOT16	Nombre de dossiers traités	2 222	1 710	-
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	6 725 000	5 800 000	-
Microcrédit professionnel intermédiaire – France Active Garantie (FAG)				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	706	573	-
SOT20A	Montants garantis (FAG + FGIF) (euros)	15 779 507	14 612 013	-
Microcrédit professionnel intermédiaire – Initiative France				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	ND	1 613	-
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés	175 344 297	120 777 032	-

3.6 AMBITION SOCIALE – UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2021, le CIC compte 19 751 ^[1] salariés inscrits.

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 à permettre de relever les défis financiers, réglementaires et comportementaux en favorisant le développement des carrières et le bien-être au travail.

Les informations qui suivent portent sur les entités du CIC en France, sauf mention explicite.

3.6.1 Favoriser l'égalité des chances et la diversité

Le CIC est soucieux d'offrir à l'ensemble de ses collaborateurs les mêmes possibilités dans l'emploi et ce, dès le recrutement et tout au long de leur carrière. En décembre 2021, un accord de groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants a été signé. Cet accord qui est applicable aux banques du CIC réaffirme l'engagement de la direction en faveur de la Diversité et de l'Inclusion et s'inscrit dans le prolongement de la 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 qui existe depuis juin 2016.

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 du CIC.

En outre, dans le cadre du nouvel accord conclu en 2020 sur la gestion des emplois et des parcours professionnels dans les entreprises relevant de la Convention de groupe (GEPP) dont celles du CIC, Crédit Mutuel Alliance Fédérale réaffirme sa volonté de poursuivre ses engagements en matière d'égalité professionnelle, de handicap, d'accompagnement des fins de carrière, de prise en compte des origines sociales et culturelles.

3.6.1.1 Actions en faveur de la diversité et l'égalité professionnelle (SOC 56)

Afin de diversifier les talents, le CIC participe à la réalisation des objectifs forts définis par Crédit Mutuel Alliance Fédérale signataire dans le cadre du Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises (PAQTE), en faveur de l'inclusion économique des jeunes des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). Le PACTE est un programme triennal qui s'articule notamment autour des engagements suivants :

- « Sensibiliser » : donner aux jeunes une meilleure compréhension du monde de l'entreprise, de l'entrepreneuriat, des secteurs d'activité et des métiers, avec des accès renforcés aux stages. Pour être au plus proche des acteurs de terrain et permettre de relancer l'ascenseur social pour les jeunes, des partenariats avec des associations comme Nos Quartiers ont du Talent, Sport dans la Ville, Tous en Stage, l'Agence Pour l'Éducation par le Sport sont signés et permettent à des élèves ou des étudiants d'être parrainés de façon durable par un tuteur d'entreprise.
- « Former » : faciliter l'accès à l'alternance pour permettre l'insertion professionnelle des jeunes des quartiers prioritaires. Dans le cadre du plan stratégique 2019-2023, le CIC contribue à l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale d'accroître de 40 % le recrutement d'alternants (de 900 à 1 300 par an) avec une proposition de contrat à durée indéterminée à l'issue pour 80 % d'entre eux. Par ailleurs, une attention particulière est portée aux jeunes issus des quartiers

prioritaires de la ville et des communes de moins de 5 000 habitants, en leur réservant 25 % des postes de stagiaires et d'alternants. En 2021, ce sont ainsi près de 500 recrutements d'alternants réalisés dont 39 % issus des quartiers prioritaires ou des communes rurales. Ainsi, CIC Est a soutenu cette année plus que jamais la formation des jeunes en accueillant, en 2021, 145 alternants sur tout le territoire.

- « Recruter » : faire la promotion du recrutement sans discrimination. Les collaborateurs ont été sensibilisés à la non-discrimination *via* une vidéo dans laquelle sont réaffirmées les valeurs du groupe. Par ailleurs une formation Recruter sans discriminer, destinée aux recruteurs, est disponible au catalogue de formation. Pour diversifier les possibilités de recrutements de nouveaux collaborateurs, le CIC bénéficie notamment de l'expertise de Pôle emploi dans le cadre d'un partenariat national signé en 2019 avec Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce partenariat très opérationnel a permis d'instaurer une relation de proximité entre les entités du CIC et les directions régionales ou territoriales de Pôle emploi. Les équipes ressources humaines ont ainsi pu participer à des salons en ligne organisés avec Pôle emploi sur l'Île-de-France, Strasbourg, Nantes ou Marseille. Des partenariats sont aussi noués avec des associations comme Mozaïc RH. Crédit Mutuel Alliance Fédérale est également engagé auprès du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive créé en décembre 2018. Le CIC participe activement à un certain nombre d'actions en faveur de l'inclusion des jeunes menées sur dix territoires : la Seine-Saint-Denis, Strasbourg, Lyon, Marseille, Bordeaux, Rouen, Lille, Toulouse, Nantes et Grenoble. Ainsi, CIC Est a accueilli dans ses locaux en novembre 2021 le Forum pour l'Avenir du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive pour aider les jeunes à construire leur avenir.

Depuis 2019, afin de garantir une meilleure efficacité de la politique du groupe en matière de diversité, des correspondants diversité et inclusion ont été désignés au sein de chaque équipe RH. Ces correspondants sont des relais au plus près des territoires des actions déployées en faveur de la diversité et de l'inclusion.

Au-delà de l'insertion des jeunes, d'autres initiatives pour promouvoir la diversité sont menées. La Banque de Luxembourg ^[2] est signataire de la charte de la diversité Lëtzebuerg dont l'objectif est d'inciter les entreprises à respecter et à promouvoir la diversité.

Concernant l'égalité de traitement, des mesures sont prises en faveur de l'égalité femmes/hommes. La féminisation des postes d'encadrement est un objectif majeur du groupe qui se matérialise par un des indicateurs humains et mutualiste du plan stratégique. L'ambition est d'atteindre l'égalité femmes/hommes d'ici 2023 dans les postes d'encadrement (emplois de cadres incluant notamment les postes de directeurs/directrices d'agences) et de gouvernance (membres des comités de direction des entités relevant du socle commun).

[1] Données RH sur un périmètre incluant les entités consolidées et non consolidées du groupe CIC.

[2] Entité du CIC à l'étranger.

Depuis 2020, les entreprises de 50 salariés ou plus doivent mesurer et publier leur situation au regard d'une série d'indicateurs dont il ressort une note globale appréciée sur 100 points ; en deçà du seuil de 75 points, elles ont l'obligation de mettre en œuvre des mesures correctives. Pour la majorité des banques CIC, la note en 2021 varie entre 78 et 92 points.

L'attachement au respect du principe d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes est consolidé par la signature d'accords au niveau des entités. Des actions concrètes adaptées sont définies pour poursuivre la lutte contre les stéréotypes, les préjugés et garantir l'égalité au niveau du recrutement, de la rémunération, de l'évolution professionnelle, de la formation ainsi que de l'articulation entre la responsabilité familiale et la vie professionnelle.

Ainsi, 47,3 %^[1] des cadres ou managers promus sont des femmes en 2021 contre 43,8 % en 2020 et 4 047 femmes sont cadres ou managers en CDI (soit 46,6 % de l'effectif-cadre ou manager).

Le plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* vise l'égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance. Au niveau des entités françaises relevant du socle social commun, les femmes représentent 25,3 % des membres des comités de direction et 47,1 % des cadres au 31 décembre 2021.

La répartition de l'effectif par âge et par sexe figure paragraphe 3.6.5.

3.6.1.2 Emploi et insertion des personnes en situation de handicap (SOC70)

En juin 2016, une 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 a été signée. Elle se matérialise par des actions de mobilisation régulière afin de faciliter le recrutement et l'intégration des travailleurs handicapés et de s'assurer qu'ils bénéficient des mêmes conditions que tout autre salarié.

Dans le prolongement de cette charte, des accords relatifs à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ont été signés et des engagements spécifiques pris dans le cadre d'accords plus larges sur l'égalité professionnelle, la non-discrimination et à la qualité de vie au travail.

Fin 2021, un accord groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants a été signé. Cet accord réaffirme la volonté partagée de la direction et des organisations syndicales de s'inscrire dans une dynamique positive et ambitieuse en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et des salariés proches aidants.

Afin de garantir une meilleure efficacité de cette politique, les référents handicap de proximité ont notamment pour objectif de communiquer et sensibiliser les salariés sur la perception du handicap, d'expliquer l'intérêt de la démarche Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) pour le maintien dans l'emploi, d'accompagner les salariés vers la reconnaissance en qualité de travailleurs handicapés (TH), d'apporter des conseils en termes de comportement à adopter face à la question du handicap et dans certaines entités de mener des actions pour favoriser le recrutement direct de collaborateurs en situation de handicap.

Plusieurs entités du CIC participent aux salons de recrutement virtuels Hello Handicap et aux opérations Duo Day, journée d'immersion pour les jeunes en situation de handicap dans le monde professionnel.

À l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées 2021, plusieurs événements ont été réalisés dans les différentes entités afin de sensibiliser les collaborateurs au handicap invisible lors d'ateliers en ligne, d'animations sur le terrain, et des mesures spécifiques permettant aux collaborateurs d'échanger et de s'informer en toute confidentialité.

Une campagne de sensibilisation sur la base d'articles et de vidéos a été faite sur le handicap sur l'espace de communication interne – intranet.

Au niveau régional, le CIC Ouest poursuit son partenariat auprès de l'association Osons l'égalité dans la construction en commun d'actions favorisant le choix d'orientation et la professionnalisation de jeunes en situation de handicap. Ce partenariat doit contribuer à faciliter leur accompagnement vers des formations qui correspondent aux besoins de demain et à faciliter leur insertion sociale et professionnelle. L'enjeu est aussi de sensibiliser ses salariés aux situations de handicap afin de favoriser la meilleure intégration possible de celles et ceux accueillis par CIC Ouest.

3.6.1.3 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective (SOC67) : les entités du CIC tiennent à chaque périodicité requise leurs élections professionnelles (sauf exception due à leur taille). Elles réunissent régulièrement leurs représentants du personnel (Comité Social et Économique, commission santé sécurité et conditions de travail) et autres commissions du CSE obligatoires et éventuellement mises en place facultativement. Les employeurs des entités du périmètre des indicateurs n'ont fait l'objet d'aucune condamnation pour délit d'entrave. Plusieurs accords (accord de groupe sur le droit syndical ; accords de groupe et d'entreprise sur le fonctionnement des CSE) fixent notamment les moyens mis à disposition des représentants du personnel et représentants syndicaux et précisent les règles d'évolution professionnelle des représentants du personnel.
- Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (SOC64) : conformément à la loi, le CIC est attentif dans sa politique sociale à la promotion de l'élimination de ces discriminations notamment à travers les actions décrites dans le paragraphe 3.6.1.
- Élimination du travail forcé ou obligatoire (SOC65) et abolition effective du travail des enfants (SOC66) : le CIC n'a recours ni au travail forcé ou obligatoire, ni au travail des enfants dans ses succursales et filiales à l'étranger.

[1] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

3.6.2 Adapter les compétences et les emplois à la stratégie de transformation du groupe

Un accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) dans les entreprises relevant de la Convention de groupe a été signé en 2020. Cet accord s'applique aux entités du CIC.

La finalité de la GEPP est d'anticiper les évolutions prévisibles des emplois et des métiers, des compétences et des qualifications, liées aux mutations économiques, démographiques et technologiques prévisibles, au regard de la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC. L'ensemble de ces dispositifs visent à garantir des projets d'évolution professionnelle à l'ensemble des salariés.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, les conditions de mobilité internes à l'entreprise, la formation professionnelle et l'accompagnement des parcours professionnels font notamment partie des thèmes et dispositifs présents dans cet accord.

3.6.2.1 Une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Cette gestion passe par :

■ L'anticipation des évolutions des métiers

Des accords signés en 2017 forment le statut commun des salariés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Une nomenclature des emplois unique a été définie incluant des fonctions spécifiques exercées dans les entreprises du CIC. Elle évolue ainsi que la classification des fonctions en intégrant les nouveaux métiers et les compétences identifiées comme essentielles pour l'avenir. Des actions sont engagées en fonction des besoins des entreprises 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, de formation d'adaptation ou de reconversion, en respectant les objectifs d'égalité professionnelle. Le groupe est aussi attentif aux emplois qui présentent des difficultés importantes et récurrentes de recrutement afin d'anticiper les besoins et de parer à ces difficultés.

■ Le recrutement

Les nouvelles embauches en contrat à durée indéterminée (CDI) sont principalement effectuées dans le réseau du CIC en France. En 2020, le lancement d'un nouveau site carrière met en avant les offres d'emploi, les métiers, des témoignages de collaborateurs ainsi que les engagements Ressources Humaines du CIC. Par ailleurs, des campagnes de communication marque employeur appuient la démarche de recrutement tout au long de l'année.

Depuis octobre 2021, un nouvel espace carrière interne modernisé dynamise la mobilité au sein du groupe.

Afin de mieux accompagner les salariés dans le cas de mobilité intra et interentreprises, deux contrats-cadres avec les sociétés MUTER-LOGER et CSE *Executive Relocations* ont été signés. S'il n'y a aucune obligation, tant pour l'employeur que pour le salarié, à faire appel à l'une ou l'autre de ces sociétés, en tant que professionnels, elles disposent d'une expérience, d'une compétence et d'un savoir-faire reconnus dans les prestations d'assistance à la mobilité.

Même si la priorité est donnée au recrutement en interne, la promotion en interne ne permet pas toujours de répondre aux besoins identifiés. L'embauche de jeunes talents au CIC passe en particulier par le recours à l'alternance et à l'apprentissage pour laquelle une politique volontariste est menée. Depuis 2019, Cap Compétences est le centre de formation des apprentis – CFA de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

L'objectif est d'embaucher ces jeunes à l'issue de leur contrat. Le CIC continue aussi à développer des partenariats avec de nombreux établissements d'enseignement supérieurs.

3 387 collaborateurs ont été recrutés en 2021 en CDI ou en CDD, soit 18 % de l'effectif. La part des collaborateurs ayant moins de 30 ans est assez stable et représente 18,3 % de l'ensemble de l'effectif.

Des dispositifs d'intégration permettent d'accompagner les nouveaux collaborateurs : parcours métiers dans le réseau conjuguant formation théorique, journées d'immersion et d'application en agence et autoformation, formations spécifiques ou tutorats dans les autres métiers.

■ La détection et l'accompagnement des potentiels

Le CIC s'inscrit dans une démarche globale de détection et d'accompagnement des potentiels. L'élaboration de plans de relève au sein des entreprises permet notamment d'anticiper les départs, d'identifier et de préparer les collaborateurs à fort potentiel ainsi que de mettre en place un accompagnement adapté selon les besoins à court, moyen ou long terme des entités. Des parcours internes permettent d'accompagner les futurs cadres dirigeants ainsi que les profils à fort potentiel identifiés par chaque entité lors des plans de relève.

■ La mobilité

Concernant la mobilité fonctionnelle, des outils ont été développés pour que chaque collaborateur soit au cœur de son parcours professionnel. L'applicatif « JOBS », bourse aux emplois permet à celui-ci de définir et de gérer son profil, de rechercher et de consulter des annonces d'emploi au sein du groupe, de postuler aux annonces disponibles ou d'envoyer des candidatures spontanées, de consulter des tableaux de suivi (candidatures, alertes, etc.). L'outil « TalentSoft » permet aussi aux collaborateurs d'exprimer des souhaits de mobilité et ce, à tout moment.

Un accord de groupe portant sur la mobilité géographique harmonise les règles et conditions de mobilités quelles que soient les entreprises et territoires. Et afin de mieux accompagner les salariés en cas de mobilité intra et interentreprises du groupe, des contrats cadres ont été signés avec des sociétés reconnues pour leur compétence et savoir-faire dans les prestations d'assistance à la mobilité professionnelle.

3.6.2.2 La formation, facteur d'employabilité et de développement des collaborateurs

La formation a pour objectif d'aider les collaborateurs à s'adapter aux évolutions rapides de leur métier et de prévenir ainsi un des risques significatifs extra-financiers : celui du risque de non-conformité des opérations bancaires dans un contexte de transformation. C'est un levier majeur pour la réussite de la stratégie de transformation du groupe.

Le CIC investit massivement dans la formation de ses collaborateurs. En 2021, le budget formation ^[1] a représenté 5,6 % de la masse salariale avec un total de plus de 742 000 heures de formations, soit près de 38 heures par salarié avec notamment le report en 2021 d'une partie des parcours de formation de 2020. Plus de 80 % des formations se sont déroulées à distance afin de répondre aux contraintes sanitaires (69 % de formation à distance en 2020).

[1] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

Ces formations sont assurées par CAP Compétences, l'organisme de formation Crédit Mutuel Alliance Fédérale. En plus des formations réglementaires, stratégiques et de renforcement des compétences, chaque année, les commerciaux et les directrices et directeurs d'agence du CIC sont en formation sur un parcours, adapté à l'exercice de leur futur métier. Ces dispositifs permettent une évolution de carrière régulière au sein de nos réseaux.

2021 a été marquée par une reprise très forte des parcours métiers retardés en 2020 du fait de la pandémie. Par ailleurs, toute l'offre de formation et d'accompagnement des managers a pu être déployée cette année. Elle s'adresse aux managers débutants et expérimentés.

Tous les collaborateurs ont accès à la plateforme de formation à distance qui propose des modules diversifiés.

L'objectif du plan stratégique 2019-2023 révisé *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin!* du groupe est d'accompagner 100 % des collaborateurs à la transformation. Le Passeport Digital lancé en 2019 permet à chacun de se positionner sur son niveau de maîtrise bureautique et digitale. Les évaluations portent sur la connaissance de l'environnement digital, le traitement des

données et informations, la protection dans un environnement digital, les moyens de communication et de collaboration (réseaux sociaux, conférence en ligne, discussion en ligne, etc.). Il s'agit pour les collaborateurs, à partir du diagnostic réalisé à l'aide d'un questionnaire et de mise en situation, d'acquérir de nouvelles capacités et de progresser à leur rythme. Ce passeport intègre une certification qui valide un niveau de connaissance. Cette certification permet aux collaborateurs de valoriser leurs compétences, et à Cap Compétences de définir les mesures adéquates pour améliorer la maîtrise du digital des salariés.

Par ailleurs, un visa relationnel permet aux collaborateurs du réseau de situer leur niveau de maîtrise des outils de la relation client à distance comme la signature électronique, l'analyseur d'e-mails, les assistants virtuels, la banque à distance et le rendez-vous vidéo.

À fin décembre 2021, 81,5 % des collaborateurs CIC inscrits ont bénéficié de l'accompagnement à la transformation, grâce aux dispositifs de passeport digital et de visa relationnel (SOC122).

Des données quantitatives concernant la formation figurent à la fin du chapitre (indicateurs SOC46 à SOC50).

3.6.3 Impliquer les collaborateurs de façon durable

L'implication des collaborateurs constitue un objectif stratégique pour les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et la non-réalisation de cet objectif a été identifiée comme un risque extra-financier significatif. L'engagement du CIC se traduit par des pratiques sociales responsables respectueuses des collaborateurs et la recherche de conditions et de vie au travail de qualité.

3.6.3.1 Une entreprise soucieuse des conditions et de la qualité de vie au travail (SOC45)

Concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les collaborateurs et la performance globale du groupe dans un environnement en pleine mutation reste la priorité.

Cet engagement dépend de plusieurs conditions : contenu du travail, opportunités de développement professionnel, qualité du management et aussi de la satisfaction clients sociétaires ainsi que d'un bon fonctionnement de l'entreprise. Afin d'installer de telles conditions dans la durée, ces sujets sont intégrés dans l'agenda stratégique (plan stratégique 2019-2023 révisé *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !*) et dans les projets techniques, sociaux et organisationnels de l'entreprise.

Dans un environnement qui se complexifie, le contexte actuel de crise sanitaire, la prise en compte de la qualité de vie au travail devient de plus en plus essentielle. Le travail à distance peut notamment permettre de réduire les nuisances liées à l'usage des transports pour se rendre au travail, de mieux concilier la vie professionnelle ou encore d'acquérir plus d'autonomie dans le travail.

Un accord-cadre a ainsi été conclu en date du 28 octobre 2020 portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le travail à distance. Il constitue un socle commun applicable à l'ensemble des entités qui relèvent de la Convention de groupe. Celles-ci l'ont ensuite décliné au plus près de leur organisation dans une logique de proximité et de responsabilité.

Des mesures fortes pour favoriser la Qualité de Vie au Travail

Les mesures communes de l'accord-cadre portant sur la QVT ont pour objectif :

- d'optimiser l'organisation du travail au quotidien avec l'analyse régulière des tâches, l'instauration d'échanges privilégiés avec les managers au sujet de la QVT et plus spécifiquement, l'inclusion de la charge de travail comme thème spécifique de l'entretien professionnel ;
- de favoriser la santé au travail par la mise en place d'une plateforme santé afin de simplifier et d'élargir les services existants, l'amélioration de l'aménagement des locaux et des postes de travail, la lutte contre les risques psycho-sociaux et la prévention de la dépression ou encore l'encouragement de la pratique du sport en entreprise ;
- d'améliorer la mobilité des salariés entre leur domicile et leur travail grâce à l'adoption d'un forfait Mobilités durables de 400 euros pour l'ensemble des salariés qui privilégie les modes de déplacement dits doux. Cette mesure s'inscrit dans la démarche écoresponsable du groupe ;
- d'encourager le développement d'un modèle de management « responsable », d'inciter les collaborateurs à être participatifs notamment *via* le Réseau Social d'Entreprise et les enquêtes engagements et de favoriser l'engagement des salariés dans les activités solidaires ;
- de faciliter l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle : promotion du droit à la déconnexion, développement des services collaborateurs et facilitateurs.

Le travail à distance au cœur des engagements pris par le groupe

Outre les mesures décrites précédemment, l'accord-cadre du 28 octobre 2020 prévoit la mise en place du travail à distance régulier et volontaire selon deux formules possibles - un rythme de 22 jours maximum de travail à distance par an et/ou un rythme de un jour minimum de travail à distance par semaine.

Ce dispositif permet à un collaborateur volontaire de travailler à distance soit depuis son domicile, soit depuis un autre site du groupe plus proche de son domicile.

De nombreux outils sont mis à disposition des collaborateurs et de leurs managers pour les accompagner dans ce nouveau mode de travail.

Plusieurs modalités de mise en place ont été laissées à la négociation des entreprises, notamment, les postes éligibles au travail à distance, la ou les formules de travail à distance applicables et les moyens fournis aux salariés. Les négociations au sein des entités ont démarré dès la signature de l'accord-cadre et ont toutes abouti à la signature d'accords ou de chartes de déclinaison au sein des entités et à la mise en œuvre du travail à distance régulier au sein des entités.

Ces mesures fortes viennent renforcer les dispositifs existants décrits ci-après.

Des actions de prévention, de suivi au niveau de la santé, de la sécurité des collaborateurs

La santé et la sécurité des collaborateurs face à la pandémie est restée une priorité majeure du CIC en 2021. Le CIC a aussi facilité, aux salariés le souhaitant, l'accès à la vaccination pendant leurs horaires de travail. Un service d'accompagnement psychologique est accessible à tous les collaborateurs gratuitement en permanence (24 h/24 et 7 jours/7) de façon anonyme et confidentielle.

À côté de ces mesures, d'autres dispositions en matière de prévention de la santé, de sécurité des collaborateurs s'appliquent à l'ensemble des entreprises relevant de la convention groupe :

- un plan de 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 prévention 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 ;
- une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence.

En dehors de la procédure d'alerte prévue par la charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au sein des entités relevant de la convention groupe dont celles du CIC, les collaborateurs disposent aussi de la faculté de signalement pour signaler tout manquement au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'aux normes professionnelles ou internes qu'ils peuvent constater dans le cadre de leurs activités.

Concernant les incivilités émanant de la clientèle, un applicatif informatique permet de recenser les incivilités signalées par les collaborateurs. Il contient aussi 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.

Dans chaque entreprise, le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) et la grille d'analyse de la pénibilité sont mis à jour régulièrement (au moins une fois par an).

Par ailleurs, 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.

Différents documents comme le livret de sécurité, la sécurité dans les agences du CIC, sont à disposition des collaborateurs sur intranet. Des

modules d'autoformation, des actions de sensibilisation, des exercices de simulation d'évacuation en cas d'incendie, ou de prévention de risques, sont régulièrement réalisés.

Le CIC ^[1] a déclaré 79 accidents du travail ayant donné lieu à un arrêt de travail (rechutes incluses).

L'absentéisme [SOC38] hors congés de maternité/paternité représente 203 975 jours ouvrés d'absence au cours de l'exercice [- 7,7 % par rapport à 2020] [SOC124], soit 11,4 jours par collaborateur.

Le CIC participe activement à la couverture santé, prévoyance et retraite des collaborateurs (cf. paragraphe 3.6.3.2.4).

L'ensemble des dispositifs est publié dans le menu « L'univers du salarié » sur intranet.

Le comité économique et social au travers de la commission santé, sécurité et conditions de travail [CSSCT] contribue à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et à l'amélioration des conditions de travail.

La recherche de l'équilibre des temps de vie

Si la mise en place du travail à distance, entérinée par le nouvel accord-cadre décrit précédemment, peut contribuer à mieux concilier la vie professionnelle et la vie personnelle, c'est aussi le cas d'autres accords :

- l'accord sur le temps de travail permet aux entités signataires, dont celles du CIC, d'adapter leur organisation aux évolutions comportementales des clients et de moduler la réduction du temps de travail avec souplesse. Compte tenu de la diversité des activités et des contraintes organisationnelles des entreprises relevant de l'accord, plusieurs formules de travail possibles sont définies avec acquisition de jours de repos lorsque l'horaire hebdomadaire est supérieur à 35 heures (hors cycles^[2]). La proportion de collaborateurs à temps partiel est de 5,2 % (indicateurs SOC29 à SOC32) ^[3].
- L'accord groupe sur l'accompagnement des salariés à l'utilisation des outils numériques et le droit à la déconnexion [SOC84] rappelle notamment le droit des salariés de ne pas traiter des e-mails lus en dehors des heures de travail sauf urgence avérée. Un code de bonne conduite des outils de communication est inclus dans cet accord dans le but de veiller à une utilisation raisonnée, utile et efficace de ces outils. Une fiche management « Je respecte de droit à la déconnexion » vise à prodiguer aux managers les bonnes pratiques en la matière.
- L'accord sur le don de jours 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. Les salariés qui ont besoin d'un don bénéficient des mêmes possibilités quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. La possibilité de recours au don a été étendue dans un premier temps aux cas de maladie, handicap ou accident d'une particulière gravité du conjoint ou partenaire Pacsé. En 2021, elle a été aussi étendue aux salariés aidant une personne dépendante ou en situation de handicap.

À l'occasion de l'entretien professionnel, la question de l'articulation entre les différents temps de vie peut être posée et des solutions recherchées en cas de difficultés. Des mesures peuvent aussi 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 signataires.

[1] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

[2] L'activité des entreprises peut nécessiter la gestion de cycles. Par exemple une durée du travail de 35 heures répartie sur 2 semaines civiles à raison d'une semaine de 39 heures et d'une semaine de 31 heures.

[3] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

Des initiatives sont aussi menées pour mettre en place des services facilitateurs comme CIC Ouest signataire en 2021 d'un partenariat avec un réseau de crèche pour l'attribution de berceaux.

3.6.3.2 Un cadre social responsable

3.6.3.2.1 Des emplois pérennes

L'effectif total ^[1] des entités CIC diminue de 1,4 % par rapport à fin 2020 avec une réduction des effectifs des banques [- 2 %]. L'effectif des filiales françaises est quasiment stable [- 0,4 %]. Celui des établissements situés à l'étranger progresse de 3,4 %.

Sur le périmètre retenu pour les indicateurs (entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA) qui dénombre 18 777 salariés (personnes physiques), 95,2 % sont en contrat à durée indéterminée (CDI).

Le CIC affiche un taux de *turnover* [SOC27] de 4,1% hors mobilités internes. Des données concernant les embauches et les licenciements sont présentes dans le tableau des indicateurs sociaux. L'ancienneté moyenne des collaborateurs dans le groupe est de plus de 14 ans.

3.6.3.2.2 Une politique de rémunération transparente et incitative

Depuis 2018, le groupe régional Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté d'une politique de rémunération commune qui se veut avant tout raisonnée et responsable, et se concrétise par :

- le choix de privilégier une rémunération fixe en cohérence avec ses valeurs mutualistes et ses responsabilités au service de ses sociétaires et clients. Ainsi, pour la majeure partie des collaborateurs du groupe, notamment tous ceux travaillant pour les réseaux, le groupe a fait le choix de ne pas fixer d'objectifs individuels de vente aux clients pouvant générer une rémunération variable ;
- le respect de l'égalité femmes/hommes en matière de rémunération selon la classification, et plus généralement lutter contre les toutes les formes de discrimination ;
- l'encadrement des éléments de rémunération complémentaire (avantages en nature, rémunérations variables...) qui ne concernent que des cas spécifiques de métier ou fonction, justifiés par des considérations particulières. Ainsi les métiers spécialisés au sein du groupe, prévoient généralement comme dans les autres groupes bancaires des rémunérations variables : salle des marchés, financements spécialisés, *asset management*, capital investissement, banque privée, crédit à la consommation.

Pour les salariés en France, les éléments de la rémunération fixe sont décrits en annexe de la convention de groupe disponible sur l'intranet. Chaque emploi est positionné dans une grille de classification sur un ou plusieurs niveaux. À chaque niveau de classification correspond une fourchette de salaire de base. La grille de classification, la grille des salaires de base de l'année et les règles de changement de niveau, les critères de décision et le montant minimum des augmentations individuelles sont publiés sur intranet. Les fonctions et les rémunérations ne peuvent faire l'objet de discrimination.

Par ailleurs, un bilan social individuel (BSI) électronique annuel permet au collaborateur de prendre connaissance des composantes de sa rémunération globale de l'année antérieure et de leur évolution.

Les salariés ont par le biais de l'espace intranet, l'univers du salarié, accès à différents outils et documentations.

Un rapport annuel sur les politiques et pratiques de rémunération des collaborateurs dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise est communiqué à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et publié sur le site internet du CIC.

La masse salariale brute des collaborateurs ^[2] en CDI est de 926,2 millions d'euros [- 0,3 % par rapport à 2020]. En 2021, tous les salariés relevant de la convention groupe, liés par un contrat de travail à la date de versement de ladite prime, ont bénéficié d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (PEPA).

Des données quantitatives concernant la rémunération figurent à la fin du chapitre (indicateurs SOC73, SOC80, SOC107 à 109).

3.6.3.2.3 Des collaborateurs associés à la performance globale

Cette année, le taux global de l'intéressement et de la participation versés en 2021 au titre de l'année 2020 a été porté à 13,1162 % de la masse salariale [10,1216 % d'intéressement et 2,9946 % de participation]. Ainsi, pour les entités du CIC relevant du statut unique, 21 342 salariés ont perçu à ce titre un montant global de 110,4 millions d'euros. Par ailleurs, l'abondement au plan épargne groupe pour l'année 2020, est de 750 euros pour une épargne volontaire de 250 euros. Le montant de l'abondement versé s'est élevé à 12,6 millions d'euros.

Le calcul de l'intéressement s'appuie sur le résultat consolidé en normes IFRS de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, intégrant les performances de l'ensemble des entreprises signataires des accords. Les salaires servant de base au calcul sont bonifiés pour les salaires les moins élevés. De nouveaux accords ont été conclus en 2021 pour trois ans qui témoignent de la volonté de reconnaître encore plus fortement la contribution des salariés aux résultats de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

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

Par ailleurs, il n'existe pas de plan d'options de souscription ou d'achat d'actions au profit des dirigeants du CIC.

3.6.3.2.4 Une politique de protection sociale avancée

En matière de complémentaire santé, la part de la cotisation du régime général prise en charge par le CIC est supérieure à celle prévue par la loi. Ce système à cotisation proportionnelle au salaire favorise les revenus les moins élevés. D'autres mesures profitent aussi aux familles en amélioration des dispositions prévues par la convention collective. Au niveau de la prévoyance, les salariés bénéficient également d'une protection de qualité financée en grande partie par le groupe, notamment concernant le maintien du salaire pendant trois ans en cas de longue maladie et un niveau de revenu maintenu jusqu'à la retraite en cas d'invalidité. Il est également prévu dans les garanties du régime des salariés :

- au niveau des bénéficiaires du capital décès, le versement de la majoration par enfant à charge versée directement aux enfants à charge, ce qui permet de tenir compte de l'évolution des situations familiales ;
- des formules de calcul de la rente d'un conjoint adaptées au recul de l'âge de départ à la retraite afin d'éviter que les conjoints des salariés âgés ne touchent aucune rente viagère ;
- du versement de la rente éducation aux enfants qui poursuivent leurs études ou sont infirmes jusqu'à leurs 28 ans.

[1] Données RH sur un périmètre incluant les entités consolidées et non consolidées du groupe CIC.

[2] Entités situées en France, Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

Pour la retraite, les collaborateurs du 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. Depuis le 1^{er} janvier 2021, un nouveau dispositif de retraite supplémentaire : le PERO ^[1] Groupe Assurance Retraite a succédé au contrat de retraite en points dénommé CIC Retraite, entièrement financé par l'employeur et dont la gestion est individualisée. Ils ont la possibilité d'effectuer des versements

volontaires et d'affecter des droits issus du compte épargne temps (CET) au dispositif. De même le PERCOG dont bénéficiaient tous salariés a été transformé le 1^{er} janvier 2021 en PERECOL ^[2], deuxième dispositif qui permet aux salariés de se constituer un complément de retraite en l'alimentant par le versement de l'intéressement, ou de la participation, par des versements volontaires ou en monétisant en épargne sans incidence fiscale des jours de RTT ou de congés.

3.6.4 Dialogue social

3.6.4.1 Relations professionnelles et bilan des accords collectifs (SOC78)

L'organisation du dialogue social, la négociation collective, les procédures d'information et de consultation du personnel répondent à la volonté de travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise et de poser les questions prioritaires du groupe sur les sujets stratégiques.

Cette volonté est réaffirmée dans le plan stratégique révisé lequel intègre clairement la nécessité d'un dialogue social de qualité et de proximité au service des ambitions du groupe.

Ces évolutions passent par un dialogue social de qualité. Un certain nombre de sujets donnent lieu à des accords-cadres au niveau du groupe, mais l'essentiel du dialogue doit se faire en proximité, dans une logique de responsabilité, au plus près du terrain. Les représentants des salariés sont étroitement associés aux décisions.

Au sein des entreprises du CIC, le dialogue social de proximité se construit principalement avec les instances et interlocuteurs suivants :

- Le Comité Social et Économique (CSE) et ses éventuelles commissions dont la CSSCT dédiée aux questions relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail.

Les attributions principales du CSE sont :

- d'assurer l'expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle et aux techniques de production ;
- de promouvoir la santé, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise ;
- de présenter à l'employeur les réclamations individuelles et collectives, relatives aux salaires, à l'application du Code du travail et aux autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise.

À ce titre le CSE est informé et consulté sur les questions et thèmes suivants :

- les orientations stratégiques de l'entreprise ;
- la situation économique et financière de l'entreprise ;
- la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi ;
- et ponctuellement sur les thèmes relevant de sa compétence comme les projets de réorganisation, l'introduction de nouvelles technologies, le règlement intérieur, les horaires collectifs de travail.

- Les représentants de proximité mis en place dans certaines entreprises à implantation géographique dispersée ou multi-sites pour conserver la proximité avec le terrain. Ils viennent en appui du CSE et peuvent notamment relayer les préoccupations locales des salariés et contribuer à la résolution des problèmes locaux.
- Les délégués syndicaux, qui sont les interlocuteurs privilégiés de l'employeur pour négocier des accords d'entreprise

Au-delà de l'ensemble de ces instances mises en place localement dans les entreprises, des délégués syndicaux sont également désignés au niveau du groupe [périmètre convention de groupe]. Ils sont les interlocuteurs de la direction générale du groupe pour négocier les accords de groupe. Leur rôle est précisé dans l'accord de groupe sur le droit syndical du 5 décembre 2018.

En 2021, de nombreux accords groupe ont été signés dont (SOC83) :

- l'accord sur les rémunérations ;
- l'avenant à l'accord de transformation du règlement de PERCO du groupe du 31 mars 2011 en PERECOL groupe
- l'avenant à l'accord de groupe de participation des salariés aux résultats de l'entreprise ;
- l'accord de groupe relatif à l'intéressement ;
- l'avenant à l'accord-cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail ;
- l'avenant à l'accord sur le don de jours au sein du groupe ;
- l'accord de groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants.

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

3.6.4.2 Satisfaction des salariés (SOC87)

Des enquêtes d'écoute des salariés sont menées pour mesurer le stress et les inquiétudes liés à l'activité, mais aussi à la crise sanitaire.

D'autre part, de nouveaux formats d'animation d'équipes et de nouveaux outils tels qu'IDNOV se déploient pour favoriser l'expression de chacun et garantir la remontée des informations.

Le CIC est classé dans le palmarès Meilleur employeur 2022 de la revue Capital ^[3], 2^e pour les banques de réseau dans le secteur banque et services financiers derrière sa maison mère Crédit Mutuel, à partir de notes attribuées par ses propres collaborateurs, mais aussi par ceux travaillant dans le même univers. Ce classement illustre les performances et la politique volontariste du CIC dans le domaine des ressources humaines.

[1] Plan d'épargne retraite obligatoire.

[2] Plan d'épargne retraite d'entreprise collectif.

[3] Enquête réalisée à l'automne 2021 par l'Institut Statista auprès d'un panel de 20 000 salariés travaillant dans des entreprises de plus de 500 personnes en France.

3.6.5 Indicateurs sociaux

Entités situées en France, à la Banque de Luxembourg, à la Banque de Luxembourg Investments SA

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020 retraité*	2020 publié	Commentaire
EFFECTIF					
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	18 777	19 078	19 062	-
SOC06	<i>Dont hommes</i>	7 684	7 765	7 762	-
SOC07	<i>Dont femmes</i>	11 093	11 313	11 300	-
	<i>Dont cadres ou équivalents</i>	8 689	8 741	8 734	-
SOC05	<i>Dont non cadres ou équivalents</i>	10 088	10 334	10 328	-
SOC08	<i>Dont effectif CDI</i>	17 885	18 248	18 232	-
SOC08_NCadre	<i>Dont effectif CDI non cadre ou équivalent</i>	9 210	9 524	9 515	-
SOC12	<i>% des salariés en CDI</i>	95,2 %	95,6 %	95,6 %	-
Pyramide des âges (effectif PPH)		18 777	19 078	19 062	-
SOC88	inférieur à 25 ans	1 137	1 159	1 159	-
	<i>dont hommes</i>	478	449	449	-
SOC89	<i>dont femmes</i>	659	710	710	-
SOC90	25 à 29 ans	2 300	2 379	2 379	-
	<i>dont hommes</i>	902	931	931	-
SOC91	<i>dont femmes</i>	1 398	1 448	1 448	-
SOC92	30 à 34 ans	2 553	2 665	2 663	-
	<i>dont hommes</i>	970	990	989	-
SOC93	<i>dont femmes</i>	1 583	1 675	1 674	-
SOC94	35 à 39 ans	2 951	3 094	3 091	-
	<i>dont hommes</i>	1 079	1 134	1 133	-
SOC95	<i>dont femmes</i>	1 872	1 960	1 958	-
SOC96	40 à 44 ans	3 001	2 845	2 843	-
	<i>dont hommes</i>	1 127	1 083	1 083	-
SOC97	<i>dont femmes</i>	1 874	1 762	1 760	-
SOC98	45 à 49 ans	2 203	2 167	2 162	-
	<i>dont hommes</i>	928	930	930	-
SOC99	<i>dont femmes</i>	1 275	1 237	1 232	-
SOC100	50 à 54 ans	1 635	1 616	1 614	-
	<i>dont hommes</i>	749	737	736	-
SOC101	<i>dont femmes</i>	886	879	878	-
SOC102	55 à 59 ans	1 969	2 178	2 176	-
	<i>dont hommes</i>	895	983	983	-
SOC103	<i>dont femmes</i>	1 074	1 195	1 193	-
SOC104	60 ans et +	1 028	975	975	-
	<i>dont hommes</i>	556	528	528	-
SOC105	<i>dont femmes</i>	472	447	447	-
Données en ETP					
SOC01	Effectif total ETP	18 532	18 820	18 805	Salariés France et hors France en ETP (équivalent Temps plein) inscrits à l'effectif au 31 décembre : <ul style="list-style-type: none"> ■ Quelle que soit la nature du contrat de travail (CDD/CDI/alternance/auxiliaire de vacances), ■ Même si celui-ci est « suspendu », sans rémunération versée, - Hors stagiaires sous convention de stage ■ Hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Les personnes en invalidité sont prises en compte.
SOC02	<i>Dont France</i>	17 545	17 837	17 837	-
	<i>Dont hors France</i>	987	984	968	-

* Avec Conventum AM.

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020 retraité*	2020 publié	Commentaire
EFFECTIF – MOUVEMENTS					
Entrées – Recrutement					
SOC13	Nombre total d'embauches PPH	3 387	3 057	3 056	Tout type de contrats (CDD – CDI – alternance – auxiliaire de vacances). Y compris les transformations de CDD ou de contrat d'intérim en CDI. Hors stagiaires et Intérimaires.
SOC14	<i>dont hommes</i>	1 352	1 196	1 196	-
SOC15	<i>dont femmes</i>	2 035	1 861	1 860	-
SOC16	<i>dont CDI</i>	1 234	1 260	1 259	-
SOC17	<i>dont CDD</i>	2 153	1 797	1 797	-
Licenciements et leurs motifs					
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation PPH	1 586	1 920	1 919	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>	173	152	152	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>	6,7 %	8,4 %	8,4 %	Démissions + licenciements + fin de période d'essai + ruptures conventionnelles + mobilités groupe/effectif total CDI de fin d'année. Transfert en 2020 de contrats de salariés des banques CIC vers la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (fonctions supports groupe) et reprise des Effectifs CIC Iberbanco par le CIC (absorption de l'entité).
	<i>Turnover hors mobilité groupe</i>	4,1 %	5,2 %	5,2 %	-
ORGANISATION, DURÉE DU TRAVAIL ET ABSENTÉISME					
Organisation du temps de travail					
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein PPH	17 794	18 053	18 044	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est égale à la durée légale du pays. France : ■ 35 h hebdomadaires ou 151,67 h/mois pour un non cadre ; ■ forfait jour à temps complet (non réduit) pour un cadre.
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel PPH	983	1 025	1 018	Collaborateurs en CDI ou en CDD dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale du pays. France : ■ moins de 35 h hebdomadaires ou 151,67 h/mois pour un non cadre ; ■ forfaits jour à temps complet (réduit) pour un cadre.
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	94,8 %	94,6 %	94,7 %	-
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	5,2 %	5,4 %	5,3 %	-
Absentéisme et ses motifs					
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	203 975	221 899	221 686	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>	201 219	218 111	217 898	<i>Hors maladie professionnelle</i>
SOC40	<i>dont Accidents de travail</i>	2 756	3 788	3 788	<i>Y compris accident de trajet et maladie professionnelle.</i>

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020 retraité*	2020 publié	Commentaire
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION					
SOC73	Masse salariale brute (euros)	926 195 915	930 053 614	928 564 761	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	906 404 042	914 207 313	912 718 461	CDI uniquement – tous statuts confondus y compris cadres dirigeants.
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI non cadres	318 725 447	326 203 437	325 554 213	-
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI cadres	587 678 595	588 003 876	587 164 248	-
CHARGES SOCIALES					
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	570 100 227	568 225 453	568 022 331	Charges patronales uniquement.
FORMATION					
SOC46	Montant de la masse salariale investie dans la formation (euros)	52 140 384	41 621 282	41 606 295	-
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,6 %	-	4,5 %	-
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	742 390	548 882	548 640	Incluant les heures en présentiel, en e-learning constituant un prérequis ou un post requis à une formation présentielle, et les heures de formation uniquement en e-learning.
	Nombre moyen de jours de formation par salarié formé tout contrat	5	4	4	-
ÉGALITÉ DES CHANCES					
Égalité professionnelle homme-femme					
SOC59	Nombre de femmes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 047	4 045	4 040	Travaillant en France ou à l'étranger.
	Nombre d'hommes cadres ou équivalents en CDI + CDD	4 642	4 696	4 694	-
SOC60	% de femmes parmi les cadres ou équivalents en CDI + CDD	46,6 %	46,3 %	46,3 %	-
SOC61	Nombre de cadres ou équivalents promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	592	454	454	-
SOC62	dont nombre de femmes	280	199	199	-
	dont nombre d'hommes	312	255	255	-
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres ou équivalents	47,3 %	43,8 %	43,8 %	-
Emploi et insertion des travailleurs handicapés					
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	377	438	438	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). Règles de gestion harmonisées en 2021 sur l'ensemble des entités.
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,0 %	2,3 %	2,3 %	-
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).

3.7 AMBITION ENVIRONNEMENTALE – UNE DÉMARCHE RENFORCÉE EN FAVEUR DE L’ENVIRONNEMENT

3.7.1 Réduire l’empreinte carbone directe

3.7.1.1 Calcul de l’empreinte carbone vie de bureau

Le CIC participe à l’objectif de réduction de l’empreinte carbone interne de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de 30 % entre 2019 et 2023. Comme Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le CIC fait une approche de son empreinte carbone France sur la base des données 2020 et sur le périmètre « vie de bureau » pour les scopes 1, 2 et 3 selon la norme ISO 14064 (cf. tableau ci-après). Cette approche a pour objectif de cadrer les enjeux et de déployer des pistes de réduction de l’empreinte. Des travaux pour affiner la méthode de calcul de certains postes d’émission et pour fiabiliser certaines données se sont poursuivis en 2021.

Les achats ou prestations étant effectués en grande partie auprès des centres de métier Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont l’étude de l’empreinte est réalisée au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, l’analyse au niveau du CIC porte sur les autres postes.

À l’exception des émissions liées aux immobilisations, l’ensemble des émissions par scope de 2020 sont en diminution par rapport à celles de 2019.

L’impact de la situation pandémique avec le recours au travail à distance et la réduction des déplacements ont contribué de façon significative à la baisse des émissions liées aux déplacements professionnels de 56 %, domicile-travail de 25 %, du fret aval (déplacements clients) de 30 % et des déchets (- 21 %).

Les émissions liées au transport de fonds et au courrier fret amont diminuent aussi de 10 % et celles liées aux gaz frigorigènes de 38 %.

Les émissions provenant des immobilisations sont quasiment stables à + 1 %. L’augmentation de 14 % des émissions du parc informatique (équipement des collaborateurs pour le travail à domicile) et celle des émissions du parc immobilier de 1 % est partiellement compensée par la réduction des émissions du parc automobile qui baissent de 17 % (arbitrage en faveur des véhicules essence, hybrides ou électriques).

Les émissions issues des consommations énergétiques hors parc automobile sont en baisse de 6 % avec une baisse des consommations de gaz (- 14 %) et d’électricité (- 7 %). La flotte automobile étant moins émettrice, les émissions de celle-ci diminuent de 18 %.

Intitulé du poste (GHG Protocol)	Émissions 2020 (tCO ₂ e)	Émissions 2019 (tCO ₂ e)	Écart 2020/2019 %	Écart 2020/2018 %
Scope 1 – émissions directes	7 860	8 590	- 8,5 %	-9,9%
Scope 2 – émissions indirectes énergie	4 130	4 270	- 3,3 %	-4,0%
Scope 3 hors achats – autres émissions indirectes	57 930	69 540	- 16,7 %	-18,9%
<i>Biens immobilisés (informatiques, bâtiments, flotte auto)</i>	14 300	14 100	1,4 %	0,0%
<i>Émissions liées aux combustibles et à l’énergie</i>	3 700	4 070	- 9,1 %	-16,1%
<i>Fret amont (courrier, transport de fonds)</i>	17 100	19 000	- 10,0 %	-14,1%
<i>Déchets générés</i>	2 680	3 380	- 20,7 %	-21,4%
<i>Déplacements professionnels</i>	1 680	3 790	- 55,7 %	-63,2%
<i>Déplacements domicile-travail</i>	11 700	15 600	- 25,0 %	-25,0%
<i>Fret aval (déplacements clients)</i>	6 770	9 600	- 29,5 %	-26,9%

Les entités du CIC contribuent, sur la base de leur empreinte carbone directe liée à l’énergie et à leurs déplacements professionnels au financement de la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui accompagne notamment des projets à fort impact climatique. S’ajoute, en complément, un deuxième niveau de contribution lié à l’empreinte carbone du portefeuille de clients *corporate*, gestion d’actifs et assurance. Le CIC participe à ce deuxième niveau de contribution au titre des émissions de son portefeuille de clients *corporate* (cf. paragraphe 3.7.3.1).

Par ailleurs, le CIC (périmètre non consolidé), CIC Sud Ouest, CIC Nord Ouest, CIC Ouest, CIC Lyonnaise de Banque, CIC Est ont publié en 2019 sur le site de l’ADEME, conformément à la réglementation, un 3^{ème} BEGES sur la base de données 2018. Le contrôle opérationnel [1] est la méthode retenue pour l’ensemble des entités concernées membres de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

3.7.1.2 Mesurer et diminuer ou optimiser les consommations d’énergies dans les bâtiments (ENV03)

Certification ISO 50001

Le Système de Management de l’Énergie mis en place par la filiale métier CCS certifié en décembre 2020 ISO 50001 a été de nouveau audité en octobre 2021. Le rapport de ce dernier audit atteste de la réalisation de nombreuses actions d’amélioration et du renforcement de la coordination de l’équipe de management de l’énergie.

- le Système de Management de l’Énergie suit le cycle d’amélioration continue prévu par la norme : un travail important a été réalisé sur la structuration et la fiabilisation des données ;

[1] Report des émissions provenant des sites sur lesquels l’entreprise exerce un contrôle opérationnel.

- sa revue annuelle a notamment pris en compte les attendus du décret tertiaire tout en s'inscrivant dans la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.
- en conséquence, des rencontres ont été organisées notamment avec toutes les banques du CIC en y associant les acteurs RSE. Une attention particulière a été portée aux bâtiments les plus énergivores ainsi que ceux soumis au décret tertiaire afin que chaque entité intègre ces bâtiments dans leur stratégie immobilière.
- la communication interne proposée aux réseaux incite aux bons gestes à adopter et en particulier, l'application des consignes de températures dans les bureaux.

En 2022, les axes d'amélioration retenus porteront sur :

- le perfectionnement des indicateurs de performance ;
- une prise en compte plus fine des facteurs locaux dans le diagnostic des évolutions de consommations ;
- des méthodes plus robustes de mesure de l'efficacité des actions d'amélioration entreprises.

Lors de travaux de rénovations lourdes, les normes ou réglementations en vigueur sont appliquées et l'installation énergétique revue. Les chaudières au fioul et les anciennes installations de climatisation sont ainsi remplacées par des systèmes de climatisation réversibles à haut rendement. Des travaux de distribution du chauffage, d'isolation sous toiture, de réfection des couvertures, la mise en place d'une ventilation double-flux, d'une gestion technique centralisée sont prévus.

Des dispositifs sont testés comme la récupération de chaleur sur les systèmes de climatisation [*dry coolers*^[1] vers les centrales de traitement d'air – CTA]. À l'occasion de déménagements, l'empreinte écologique des nouveaux bâtiments est aussi prise en considération.

La coupure automatique de certains circuits électriques (éclairage, prises électriques...) est programmée la nuit et le week-end dans les bâtiments des sièges et les points de vente. Le remplacement des sources classiques d'éclairage par des LED est engagé autant sur les nouveaux aménagements que sur des locaux existants. La détection de présence (pour gérer l'éclairage) est prise en compte dans les rénovations. 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] (ENV45).

Suivi de la consommation des équipements informatiques

Au niveau des équipements informatiques, le processus d'extinction et mise en route automatique des postes de travail des agences et des sièges est opérationnel. Un suivi est effectué pour mesurer l'impact de cette mesure.

Le matériel référencé et validé par Euro-Information fait l'objet d'un suivi et de comparaisons sur les aspects consommations énergétiques.

Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques

En 2021 comme en 2020, les collaborateurs ont été incités à participer à l'opération *Eco clean up week* dans le cadre de la semaine du développement durable. L'objectif consistait à réduire son empreinte numérique en supprimant fichiers et mails inutiles ou obsolètes. Au niveau des banques et filiales CIC, le comptage a été élargi au niveau des répertoires concernés et près de 9,5 millions de fichiers numériques ont été supprimés des serveurs économisant près de 90 tonnes de CO₂. Cette opération a été complétée en 2021 par un concours de recette anti gaspi

[1] Aérofrigérants.

[2] Power Purchase agreement.

[3] Donnée DRH incluant les entités France consolidées et non consolidées.

et un quizz sur la RSE. Crédit Mutuel Factoring a participé en 2021, à travers l'inscription du bâtiment que l'entreprise occupe pour partie, au concours Usages Bâtiment Efficace (CUBE). Cette action d'intérêt général vise à aider les utilisateurs de bâtiments tertiaires ou d'habitations collectifs à diminuer efficacement leurs consommations. Ceci en agissant sur les leviers de l'usage, un meilleur pilotage et exploitation, en mettant en œuvre une compétition ludique entre les candidats.

Recours aux énergies renouvelables

(ENV40) Par ailleurs, la consommation d'énergie renouvelable ou verte se développe principalement par de nouveaux raccordements à des réseaux de chaud ou de froid urbains. À la Banque de Luxembourg, près de la totalité de l'énergie des bâtiments provient d'énergies renouvelables (hydroélectrique et éolienne) Au siège de CIC Lyonnaise de Banque, les équipements géothermiques sont entretenus régulièrement pour en améliorer l'efficacité (ENV38). Dans le cadre du projet européen H2020 *mySMARTLife* en partenariat avec NANTES Métropole, 571 m² de panneaux photovoltaïques ont été installés sur les toits du siège de CIC Ouest cette année. Cette installation permettra d'éviter localement l'émission de 10 tonnes de CO₂ par an. Le siège du CIC Ouest figure parmi les sites pilotes en matière de transition énergétique.

Le recours à l'électricité verte va aussi se développer suite à la signature en décembre 2019 d'un partenariat exclusif entre Crédit Mutuel Alliance Fédérale et Voltalia producteur d'énergie renouvelable en vue de la réalisation d'un premier *corporate PPA*^[2] pour la fourniture d'électricité verte avec un minimum de 10 Mégawatts sur une durée de 25 ans.

Évolution de la consommation d'énergie

En 2021, la consommation globale d'énergie a diminué de 2 % par rapport à 2020. Ceci dans un contexte de pandémie entraînant d'une part une surventilation des bâtiments et d'autre part une augmentation du chauffage en période froide pour compenser la diminution de température liée à un usage réduit du matériel de bureautique (recours accru au télétravail).

3.7.1.3 Optimiser les déplacements (ENV37)

Déploiement du travail à domicile

L'accord-cadre portant sur la QVT ainsi que sur le télétravail signé en 2020 a entraîné des négociations au niveau des entités du groupe sur les modalités d'application du travail à distance. La mise en place du travail à distance a eu pour effet de réduire les déplacements de façon durable et de généraliser les réunions virtuelles. Ainsi le nombre de kilomètres évités par le recours aux visioconférences entre 2020 et 2021 a augmenté de 4 %. 82 000 rendez-vous vidéo ont eu lieu en 2021 dans les banques CIC et la Banque Transatlantique.

La promotion des transports à mobilité douce

Dans le cadre de l'amélioration de la mobilité des salariés entre leur domicile et leur lieu de travail, engagement présent dans l'accord-cadre cité ci-dessus, plusieurs actions concrètes sont mises en œuvre pour mettre à l'honneur des dispositifs en faveur de modes de transport alternatifs dits à mobilité douce, notamment :

- la mise en place du forfait mobilités durables d'un montant de 400 euros pour les salariés utilisant régulièrement pour leur trajet domicile-travail des modes de transport durables tels que le vélo ou vélo électrique personnel, le covoiturage – en tant que conducteur ou passager –, les transports publics de personnes sous certaines conditions et certains autres services de mobilité partagée. En 2021, 1 336^[3] collaborateurs ont pu bénéficier de ce forfait ;

- des actions pour favoriser l'usage du vélo. Le CIC a ainsi proposé une formation Remise En Selle à ses collaborateurs pour apprendre ou réapprendre à utiliser un deux-roues dans le milieu urbain. Cette formation a été dispensée par des formateurs agréés par la Fédération française de cyclisme avec lequel le CIC a signé un partenariat ;
- le lancement d'un service digital dédié au covoiturage prévu en 2022.

D'autres initiatives complètent ces dispositifs : ateliers mobilité avec des collaborateurs de tous collèges et typologies d'agences (urbaine, rurale, de montagne...) pour faire émerger des projets favorisant la mobilité durable et l'installation de nouveaux parkings vélo au siège de CIC Lyonnaise de Banque, mise en place de bornes électriques dans les parkings pour les véhicules électriques ou hybrides rechargeables dans les sièges des banques, univers dédiés sous intranet.

Le recours à des moyens de transport moins émetteurs de CO₂ pour les déplacements professionnels

Le Système de Management de l'énergie certifié ISO 50001 intègre dans son périmètre non seulement les bâtiments, mais aussi les flottes automobiles pilotées par CCS. Afin de favoriser la transition énergétique des flottes automobiles gérées pour ses adhérents, les véhicules de direction sont dorénavant composées pour la quasi-totalité de véhicules hybrides, hybrides rechargeables ou électriques. La charte véhicules d'entreprise du groupe a pour objectif de diminuer de 30 % l'empreinte carbone des véhicules entre 2019 et 2023. Les commandes de véhicules diesel ont été arrêtées fin 2019 et celles de véhicules essence le seront en 2022, sauf exception. Le nombre de kilomètres parcourus par le parc automobile tous types de véhicules confondus ^[1] a diminué de 8 % en 2021, celui des véhicules diesel du parc de 31 %. 17 % du parc automobile est désormais constitué de véhicules hybrides ou électriques.

Une politique voyage groupe a été définie en 2020 pour l'ensemble des collaborateurs afin de minimiser l'impact environnemental des déplacements professionnels. Elle incite les collaborateurs à privilégier les transports en commun (bus, tramway, RER, Métro) et ferroviaires. Sur certains trajets réalisables en train, l'avion n'est plus proposé dans l'outil de réservation des voyages.

Concernant les navettes du réseau, l'organisation a été revue dans certaines régions afin de réduire le nombre de kilomètres parcourus. La réduction de la fréquence des tournées de courrier se déploie également.

3.7.1.4 Réduire la consommation de ressources (ENV39)

Compte tenu de son activité, les actions du CIC visent à :

- **Réduire ou optimiser la consommation :**
 - **d'eau** en remplaçant les installations de climatisation à eau perdue chaque fois que possible et en poursuivant le déploiement d'autres dispositifs : 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 robinet, 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 l'un des moyens utilisés. Les consommations d'eau ont baissé de 10 % entre 2020 et 2021 ;

■ 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 doubles 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. Le déploiement d'un logiciel de pilotage des périphériques d'impression au niveau des copieurs multifonctions et imprimantes réseau, WATCHDOC s'est poursuivi. 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,

- en dématérialisant les documents (ENV43) : la plupart des salariés du groupe ont opté pour un bulletin de paie électronique [96,7 % sont désormais dématérialisés contre 96,1 % un an plus tôt], le Bilan Social Individuel, les tickets restaurants et les revues internes #Initiatives sont aussi dématérialisés. Les factures des fournisseurs intragroupe le sont également comme celles des clients de la sphère publique (État, collectivités locales, établissements publics). Pour les autres fournisseurs, la dématérialisation des factures se poursuit. Au niveau de la clientèle, le passage des relevés papier à des relevés de comptes électroniques poursuit sa progression grâce à des actions incitatives. La souscription au web relevé est automatique (au lieu du relevé papier) lors de l'ouverture d'un compte client. Le remplacement des extraits et relevés papier par leurs versions numériques consultables sur internet génère une économie de papier de 63 % à fin décembre 2021. Enfin, les clients qui souhaitent conserver des relevés de comptes papier, sont incités à demander de regrouper les envois 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 66 % au niveau du réseau bancaire fin 2021. Certaines publications réalisées à l'intention de la clientèle sont également dématérialisées et disponibles sur l'espace client. Les invitations papier tendent aussi à être remplacées par des e-mailings et des confirmations par SMS. Euro TVS, la filiale informatique du groupe spécialiste de la dématérialisation dans tous les domaines a mis en place un système de management environnemental certifié ISO 14001. Par ailleurs, le CIC propose des solutions digitales pour les professionnels et entreprises comme le service CIC e-factures by Épithète pour la facturation digitale de leurs fournisseurs ou clients.

- en multipliant les services à distance et la possibilité de recourir à la signature électronique, y compris en agence. Cette année, on dénombre 6 millions de signatures électroniques sur tablette ou à distance dans les banques CIC et la Banque Transatlantique. Les documents signés et les annexes sont ensuite archivés électroniquement (GED) et accessibles dans la banque à distance du client (documents et contrats). Environ 60 % des contrats pouvant faire l'objet d'une signature électronique ont été signés électroniquement dans les banques.

En 2021, CIC Lyonnaise de Banque a reconduit l'opération Mon agence CIC, Solidaire et Engagée. Ce concours a pour objectif de participer à des actions solidaires et sociales de proximité et de développer une attitude écoresponsable (diminution de la consommation de papier grâce à la signature électronique, des déplacements par la prise de rendez-vous en vidéo...).

[1] Parc des entités CIC consolidées situées en France et au Luxembourg.

Il récompense les agences les plus performantes en signature électronique, en progression ou en valeur absolue. Ce sont 33 agences, qui ont reçu chacune 1 500 euros à offrir à une association ayant une activité en lien avec la RSE et implantée localement.

Les consommations de papier diminuent de 11 % entre 2020 et 2021 ;

- **de gobelets et bouteilles en plastique** en remplaçant les gobelets plastiques dans les sites centraux gérés par CCS par des gobelets compostables et les bouteilles en plastique par des fontaines à eau avec gobelets recyclables.

3.7.1.5 Réemploi et gestion des déchets (ENV39)

Achat de ressources recyclées ou durables

Des initiatives sont menées pour développer l'usage du papier recyclé ou labellisé PEFC ou FSC comme la fabrication des chéquiers petit format fabriqués avec du papier FSC mixte (représentant 153 tonnes de papier FSC mixte en 2021, soit 7% du papier consommé).

L'utilisation de *mugs* dans les distributeurs de boisson chaude, de gobelets biodégradables pour les boissons froides se répand dans toutes les entités du groupe.

Par ailleurs, la durée de vie des produits peut orienter les choix d'Euro-Information dans les achats de matériel informatique. Ainsi les ordinateurs portables en fin de vie peuvent être remplacés par des postes fixes légers dont la durée de vie est plus longue.

Euro-Information Services utilise les pièces détachées provenant de matériel hors d'usage pour prolonger la durée de vie de matériel ancien encore utilisé.

Pour les téléphones commercialisés auprès de la clientèle, il est proposé une solution de recyclage.

Tri sélectif

Toutes les entités poursuivent le déploiement d'une politique d'optimisation du recyclage des déchets et d'équipement en points de collecte. Le tri sélectif et participatif avec recyclage est désormais en place dans 94 % des sites centraux de plus de 250 salariés que gère CCS. Le taux de recyclage à fin décembre 2021 varie en fonction de la matière traitée (papier, bois, métal, verre, plastique) de 44 % pour le verre à 93 % pour le papier.

Les déchets d'équipement électriques et électroniques sont traités conformément aux obligations découlant du décret 2016-288 du 10 mars 2016. L'obligation de recyclage est aussi une préoccupation de CCS immobilier qui l'a ainsi intégrée, par exemple, dans des contrats types 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).

Une expérimentation avait été lancée en 2021 sur les sièges de Paris-Provence et Strasbourg concernant le recyclage des masques jetables. Compte tenu de l'importance de la logistique à mettre en place et du nombre élevé de kilomètres parcourus pour transporter les masques à l'usine de recyclage, l'initiative n'a pas été déployée sur d'autres sites. Des solutions de recyclage de proximité seront mises en place dans la mesure du possible sur demande.

De son côté la Banque de Luxembourg est à nouveau labellisée *SuperDrecksKëscht* en matière de gestion des déchets (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.

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. 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, une solution *take away* avec le système national *ecobox* (système de consigne de boîte en plastique) a été mis en place dans le restaurant d'entreprise.

Recyclage du matériel informatique et de télécommunication

Concernant le matériel informatique, 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.

Entre le parc de 2020 et celui de 2021, le pourcentage de matériel revendu est passé de 39 % à 60 % du parc alors que la part du matériel défectueux reconditionné a baissé (20 % en 2021 contre 41 % en 2020). Le pourcentage de matériel détruit ou en attente d'affectation est stable (20 % du parc). Cette évolution s'explique par la part des smartphones et téléphones qui a pratiquement doublé (32 % du parc en 2021 contre 17 % en 2020) suite à la bascule de la téléphonie en softphonie [téléphonie sur le poste de travail sans téléphone physique] compte tenu de la mise en place du travail à domicile. Favoriser la réutilisation [seconde vie] des équipements est un des axes de la stratégie de sobriété numérique que développe Euro-Information.

3.7.1.6 Indicateurs environnementaux

ENTITÉS SITUÉES EN FRANCE, À LA BANQUE DE LUXEMBOURG, À LA BANQUE DE LUXEMBOURG INVESTMENTS SA

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020	Commentaire
CONSUMMATION DE RESSOURCES				
ENV04	Consommation d'eau (en m ³)	152 537	169 942	-
ENV05	Consommation totale d'énergie (en kWh)	111 593 087	114 410 344	-
ENV06	dont électricité (en kWh)	86 996 005	90 503 506	-
ENV07	dont gaz (en kWh)	18 093 628	16 966 057	-
ENV08	dont fioul (en kWh)	960 730	977 635	-
ENV05_1	Dont chauffage en vapeur d'eau réseau urbain (en kWh)	4 753 211	4 404 374	-
ENV05_2	Dont eau glacée en réseau urbain (en kWh)	789 512	1 558 772	-
ENV09	Consommation de papier globale (en tonnes)	2 142	2 399	Il s'agit de toutes les fournitures à base de papier (papier blanc, calendrier...) ou de carton (intercalaire, archivage...) à l'exception du carton d'emballage de ces fournitures (comptabilisé dans les déchets).
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE				
ENV15R	Consommation de papier recyclé acheté (en tonnes)	420	349	-
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet) (en tonnes)	2 504	2 613	-
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage (en nombre)	20 656	22 153	-
ENV20	Déplacements professionnels – Flottes automobiles (en kilomètres)	34 660 083	37 845 271	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule essence	13 119 333	11 782 332	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule gasoil	17 839 078	26 001 341	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule hybride	3 630 495	-	-
	Dont flotte automobile – nombre de kilomètres en véhicule électrique	71 177	61 598	-
ENV23	Déplacements professionnels avec véhicule personnel (en kilomètres)	5 081 184	6 485 485	-
ENV18	Déplacements professionnels en avion (en kilomètres)	854 578	1 802 542	2020 revu
ENV19	Déplacements professionnels en train (en kilomètres)	5 352 519	5 967 085	2020 revu
ENV24	Déplacements professionnels en transports en commun (hors train)	356 000	386 095	-
	Déplacements professionnels en transports en voitures de location et taxi	208 280	471 927	-
ENV32K	Nombre de km évités par les visioconférences	101 417 895	-	Hors Banque de Luxembourg et BLI
ENV34	Documents numérisés (en tonnes de papier évité)	2 135	1 526	-
ENV47	Montant des provisions et garanties pour risque en matière d'environnement	-	-	-

3.7.2 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'achats (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).

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 au CIC Lyonnaise de Banque (plantation d'espèces indigènes à faible demande d'eau sur son site de Marseille Prado) ou l'installation de ruches ou potagers sur le toit de bâtiments (CIC, CIC Lyonnaise de Banque avec Euro-Information Production, CIC Ouest,...).

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 Crédit Mutuel Equity et ses filiales. Ces derniers, à travers la charte de France Invest, se sont engagés à promouvoir la mise en place de bonnes pratiques en matière de protection des écosystèmes et de la biodiversité dans les entreprises.

Par ailleurs, sur 2021, Crédit Mutuel Asset Management a rejoint *Business For Nature et Finance for Biodiversity*, en vue de soutenir les engagements en faveur de la biodiversité.

Certains fonds peuvent contribuer à apporter une réponse à la préservation de la biodiversité comme le fonds ISR actions CM-AM Objectif environnement et le fonds d'obligations vertes *Green Bonds* labellisé Greenfin.

En outre, le CIC participe aussi par le biais de partenariats à la préservation et au développement de la biodiversité :

Bénéficiaires	Objectifs	Partenaires
Fondation Bassin Nature	Soutenir le développement des activités qui contribuent à la mise en œuvre du plan de gestion du Parc naturel marin du Bassin d'Arcachon dans les domaines de la protection des écosystèmes marins, la connaissance, le développement durable des activités liées à la mer, la sensibilisation et l'éducation à l'environnement, la protection et la transmission des patrimoines culturels liés à la mer.	CIC Sud Ouest (membre fondateur)
Fondation de la Mer	Contribuer à l'étude et à la protection de l'océan en soutenant de nombreuses initiatives et développant des propres programmes de protection de la biodiversité, lutte contre les pollutions, soutien à la recherche, éducation et sensibilisation... Lancement de la plateforme "un geste pour la mer" pour lutter contre la pollution plastique en mer.	Banque Transatlantique
Cœur de Forêt	Soutenir le projet de reforestation du parc MASOALA à Madagascar.	CIC Lyonnaise de Banque
Voies Navigables de France	Replantation d'arbres le long du Canal du Midi.	CIC Sud Ouest
Travaux de recherche et de conservation	Association Beauval Nature.	CIC Ouest

Au niveau de la banque privée, la Banque Transatlantique a organisé cette année une rencontre de philanthropes pour leur présenter le projet d'extension d'un jardin-potager du domaine de Chambord en permaculture. Ce projet, financé pour partie par des partenaires privés, s'inscrit dans une démarche d'innovation et d'expérimentation qui

s'inspire des pratiques agricoles avant-gardistes d'autres grandes fermes biologiques dans le monde. Chambord se donne pour objectif de servir de laboratoire à la réinvention d'un modèle territorial qui pourrait inspirer d'autres villages et villes moyennes.

3

3.7.3 Diminuer l'empreinte carbone liée aux activités du CIC (ENV51)

3.7.3.1 Empreinte carbone du portefeuille de crédit aux entreprises

De par ses activités, le CIC est un acteur significatif au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans les financements aux entreprises.

Dans le cadre de son plan stratégique révisé, Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce ses ambitions environnementales et s'engage à réduire de 15 % l'empreinte carbone de son portefeuille de crédit *corporate* et d'investissement entre 2019 et 2023.

Pour atteindre cet objectif, Crédit Mutuel Alliance Fédérale calcule l'empreinte carbone des financements octroyés sur son portefeuille de financements aux grandes entreprises et sur ses investissements financiers dans le cadre de ses activités d'assurance et de gestion d'actifs. L'objectif de cette évaluation est d'intégrer les enjeux carbone dans les politiques d'investissement du groupe et de mesurer les activités fortement émettrices pour instaurer un dialogue constructif avec les entreprises concernées à l'instar de la stratégie climat annoncée par le groupe^[1].

Crédit Mutuel Alliance Fédérale sélectionne La Française *Sustainable Investment Research* ^[2] (LF SIR) pour réaliser la mesure de l'empreinte carbone de ses portefeuilles de crédit et d'investissement (hors Crédit Mutuel Asset Management). LF SIR est une équipe d'experts de recherche sur l'investissement durable qui a établi une méthodologie propriétaire pour quantifier les émissions de carbone.

Modalités d'analyse :

- Périmètre restreint aux entreprises (hors *retail* et SCI) ;

- Exclusions : administrations centrales, collectivités locales, souverains et les financements de projets sur des sociétés *ad hoc* ;
- Encours utilisés du portefeuille de crédits entreprises sans le hors bilan.

Les résultats distinguent trois types d'indices carbone exprimés en tonnes de CO₂ par millions d'euros. Le premier indice est l'empreinte carbone. Il donne une indication de la quantité de carbone que l'entreprise génère ramenée au montant des crédits que la banque lui octroie. Le second, l'intensité carbone, donne une indication relative de la quantité de carbone générée par million d'euros de chiffre d'affaires réalisé. Il permet ainsi de rendre compte du degré d'émissions de CO₂ qu'engendre l'entreprise, notamment par rapport à ses concurrents du secteur ou d'un secteur à l'autre. Le troisième, l'intensité carbone en moyenne pondérée, permet d'évaluer le degré d'émissions de CO₂ du portefeuille en fonction du poids des encours par contrepartie dans le portefeuille.

Au global, l'empreinte carbone des financements émis a baissé de 2 % entre 2020 et 2021 sur la base d'un périmètre plus large (+ 63 % de contreparties couvertes), et de 12% entre 2019 et 2021. Cette baisse s'explique, d'une part, par une amélioration de la couverture du portefeuille par des données carbone d'entreprises françaises peu émissives et, d'autre part, par la diminution des lignes de crédit attribuées aux entreprises identifiées comme les plus émettrices, sans pour autant réaliser leurs activités dans les énergies fossiles (représentant environ 4 % de l'empreinte carbone). La répartition géographique est en adéquation avec le profil des entreprises clientes des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale concentrée sur l'accompagnement des entreprises françaises : 56 % de l'empreinte carbone est concentrée sur des entreprises françaises.

[1] Un tableau de correspondance entre les engagements de l'entreprise à mission, les objectifs du plan stratégique 2019 - 2023 et ceux de la démarche RSM est proposé au chapitre 3.3.

[2] <https://www.la-francaise.com/fr/nous-connaître/nos-expertises/linvestissement-durable/>

EMPREINTE CARBONE DU PORTEFEUILLE DE CRÉDIT CORPORATE

	2021	2020	2019	2018
Empreinte Carbone (t CO ₂ /M€ Prêtés)	251,3	256,6	286,0	348,6
Intensité Carbone du portefeuille (Émissions totales/Chiffre d'affaires total)	175,5	209,3	288,0	351,0
Intensité Carbone en moyenne pondérée (Poids dans le portefeuille * Intensité Carbone)	281	299,1	286,9	387,1

Les secteurs d'activité les plus émissifs sont les voyages & loisirs (incluant les compagnies aériennes), le BTP et le transport industriel qui totalisent 52,6 % de l'empreinte carbone du portefeuille. Le secteur pétrole et gaz ne vient qu'en neuvième position avec une contribution de 4,2 %.

La répartition de la couverture du portefeuille en 2021 a sensiblement changé avec une forte baisse du poids des voyages et loisirs de 7,1 points. Cependant, elle a été compensée par la hausse des secteurs BTP et transport industriel. Par conséquent, l'empreinte carbone du portefeuille a plus faiblement baissé cette année. Cette année encore, l'amélioration de la couverture du portefeuille a surtout bénéficié aux entreprises françaises. Ainsi, la part des entreprises françaises a augmenté en passant de 52 % en 2020 à 55,6 % de l'empreinte carbone du portefeuille analysé.

3.7.3.2 Le CIC signataire des Poséidon Principes (ENV44)

Le CIC est signataire des *Poseidon Principes* pour la décarbonisation du transport maritime. Ils prévoient l'introduction de critères d'évaluation

climatique dans les décisions de financement maritimes. Les *Poseidon Principes* permettent d'en mesurer l'impact et d'inciter les opérateurs à la décarbonisation significative de l'industrie du transport maritime.

Ils s'inscrivent dans la stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre adoptée en avril 2018 par les États membres de l'Organisation Maritime Internationale (OMI). Cette stratégie vise, à horizon 2050, une réduction d'au moins 50 % des émissions totales de gaz à effet de serre issues du transport maritime. À plus long terme, elle s'oriente vers un objectif de zéro émission.

Le CIC se fixe l'objectif d'être en dessous de la courbe de l'*International Maritime Organization* (IMO) dès 2025. Ceci dans le cadre de sa politique transport maritime qui exclut le financement de tous bateaux transportant du pétrole et dédiés au transport de gaz non conventionnel. Signataire dès 2019 des Principes de Poséidon à travers le CIC, Crédit Mutuel Alliance Fédérale se fixe l'objectif d'être en dessous de la courbe de l'*International Maritime Organization* (IMO) dès 2025, dans le cadre de sa politique transport maritime. Le score du portefeuille dédié à ce secteur pour les données au 31 décembre 2020 ressort à - 6,98 en dessous de la courbe de l'IMO. Cette analyse a fait l'objet d'une validation par le cabinet Bureau Veritas mandaté à cet effet.

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

L'accompagnement des clients dans la transition climatique à titre personnel ou à travers leurs activités professionnelles et le développement des financements à fort impact climatique de [- 30 % sur la durée du plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin!*] constituent des réponses fortes du CIC aux conséquences du changement climatique.

3.7.4.1 L'accompagnement des particuliers (SOT59)

Cet accompagnement se traduit par des offres de financement pour la rénovation énergétique des logements, des offres de financement et d'assurance encourageant l'éco mobilité, des produits d'épargne et des services responsables.

■ Concernant l'habitat :

Les travaux d'économies d'énergie ou liés aux énergies renouvelables peuvent, notamment être financés par l'éco prêt à taux zéro, pour certains travaux d'amélioration de la performance énergétique de la résidence principale, et plus largement par le Prêt Développement Durable. Leurs encours atteignent respectivement 133,2 millions d'euros et 10,1 millions au 31 décembre 2021.

Le CIC distribuera aussi en 2022 le prêt Avance Rénovation qui a pour objectif d'accompagner les propriétaires de logements dans la rénovation énergétique de leurs biens identifiés comme « passoires thermiques » [logements classés « F » ou « G » sur l'échelle du diagnostic de performance énergétique]. Ce prêt viendra en complément des aides publiques déjà existantes. Il sera remboursable

au moment de la cession du bien ou du décès de son occupant. Les intérêts seront remboursés au fil de l'eau ou *in fine*. Ainsi les ménages, notamment les plus modestes bénéficieront d'une solution pour réduire leur facture énergétique et gagner en confort sans trop peser sur leur budget à court et à moyen terme.

Par ailleurs, le CIC propose une assurance habitation qui couvre les installations d'énergies renouvelables (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. De plus, pour lutter contre l'obsolescence programmée des appareils électroménagers, la réparation plutôt que le remplacement est favorisée dans le cadre de l'option extension de garantie cinq ans.

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 multirisque habitation proposés.

■ Concernant les moyens de transports :

Des offres Eco-Mobilité avec des conditions avantageuses sont proposées pour les véhicules hybrides ou électriques et des conditions attractives pour les véhicules à essence sans malus écologique. Il en est de même pour le financement de Vélos à Assistance Électrique (VAE). L'encours des prêts pour l'acquisition de véhicules hybrides et électriques neufs ou d'occasion atteint 992 millions d'euros au 31 décembre 2021. La production de financements en crédit-bail par Crédit Mutuel Leasing de tout type de véhicules hybrides et électriques a pratiquement doublé en 2021 par rapport à celle de 2020 (+ 92 %).

En matière d'assurance auto, les offres intègrent plusieurs avantages destinés aux assurés qui privilégient des transports plus durables : l'Avantage Mobilité couvre gratuitement les assurés pour leurs trajets domicile-travail, même s'ils sont effectués en transports en commun ou à vélo, en étendant automatiquement la garantie dommages corporels du conducteur à ces transports. L'avantage « Taxi Covoiturage » favorise également l'éco-partage en mettant à disposition, en cas d'immobilisation de la voiture, un taxi afin de poursuivre le trajet, que l'assuré covoiture en tant que conducteur ou passager. De plus, l'option - 6 000 km permet d'appliquer un tarif avantageux aux assurés choisissant de rouler peu chaque année. Par ailleurs, dans le cas des véhicules électriques, les garanties de l'assurance automobile sont étendues à la batterie et au câble de raccordement. Enfin, depuis 2021, est aussi proposée une assurance dédiée aux vélos, afin de couvrir le vol, la casse et les dommages corporels pour les vélos classiques comme les vélos à assistance électrique.

Enfin, des solutions d'accompagnement travaux pour la rénovation énergétique, la fourniture d'énergie renouvelable, pour la recharge de véhicule électrique sont proposées depuis cette année dans le kiosque à services.

3.7.4.2 L'accompagnement des professionnels et les entreprises

Le financement des investissements consacrés à l'économie d'énergie, de haute performance énergétique peut être réalisé avec le Prêt Transition Énergétique de la gamme de crédits d'investissement à taux bonifiés.

En région, les projets financés pour les entreprises et les professionnels en 2021 concernent presque exclusivement des installations de méthanisation et de parcs photovoltaïques.

Par ailleurs, les professionnels et entreprises bénéficient d'offres de financement spécifiques en location longue durée pour l'acquisition de véhicules hybrides, électriques et de transports collectifs.

Concernant les projets d'équipement en énergies renouvelables et les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique, 380 projets d'entreprises et professionnels ont été financés en 2021 pour 97 millions d'euros.

Des experts accompagnent les agriculteurs dans leurs projets d'équipement en énergies renouvelables de plus en plus performants. En 2021, les projets d'unités de méthanisation ont représenté pour les clients entreprises et professionnels 77 % des montants financés en énergies renouvelables.

Afin d'accompagner les agriculteurs dans une transition agro écologique, une politique d'accompagnement a été définie (cf. paragraphe 3.7.6).

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 multi périls (sécheresse, grêle, tempête, gel, excès d'eau) ou en cas de grêle et tempête.

Pour les grandes et moyennes entreprises, sont aussi proposés des prêts dont le taux d'intérêt est indexé sur la réalisation ou non d'objectifs de développement durable en matière environnementale, sociale et/ou de gouvernance (ESG), préalablement définis dans le contrat.

L'accompagnement des entreprises dans la transition énergétique se traduit aussi au niveau de partenariats avec des pôles de compétitivité. Ainsi, CIC Ouest est partenaire du pôle de compétitivité Pôle Mer Bretagne Atlantique dont les compétences visent notamment à :

- promouvoir la recherche de technologies propres pour poursuivre le développement de la filière navale dans le respect de l'environnement ;
- faire évoluer la pêche et l'aquaculture vers une activité raisonnée liée à une meilleure connaissance des ressources biologiques ;
- favoriser le développement équilibré et intégré du littoral.

Crédit Mutuel Equity et ses filiales participent aussi au développement de projets en investissant dans des entreprises dont les produits sont respectueux de l'environnement et performants au niveau consommation énergétique (fabrication de chaudières biomasse, distribution de matériel photovoltaïque,...).

3.7.4.3 Le financement de projets ⁽¹⁾ en énergie renouvelable (SOT60)

En plus des financements infrastructures et télécoms, le département financement de projets du CIC ⁽²⁾ a financé en 2021 :

- 18 projets énergies renouvelables : six de parcs éoliens *onshore*, totalisant près de 1 097 MW (cinq en France, un aux États-Unis), deux de parcs *offshore* en Europe représentant près de 1 650 MW (parc éolien de Courseulles-sur-mer en France et parc éolien Dogger Bank C au Royaume-Uni), un de biomasse représentant près de 100 MW (localisé en France), un de géothermie représentant près de 135 MW (localisé aux États-Unis), huit solaires totalisant près de 495 MW selon les données disponibles (sept en France, un aux États-Unis). Les autorisations cumulées des projets énergies renouvelables fin décembre 2021 atteignent 2,1 milliards d'euros, soit une augmentation de 15 % par rapport à fin 2020. Hors sous-participations, les autorisations cumulées des projets énergies renouvelables fin décembre 2021 s'élèvent à 2 milliards d'euros (en hausse de 20 % par rapport à fin 2020).
- un projet réseau & stockage : projet de batteries de stockage d'électricité totalisant près de 188 MW en France.

Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation.

Le plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* du groupe fixe la progression des financements de projets à fort impact climatique à 30 %. Cet objectif concerne dans un premier temps l'activité de la banque de financement, notamment à travers les financements de projets.

Tous les projets financés répondent strictement aux normes environnementales du pays d'implantation.

Ces financements font l'objet d'une procédure d'évaluation interne incluant des critères ESG décrite dans le plan de vigilance (paragraphe 3.9.3.3).

Un certain nombre de ces projets ont contribué à l'émission d'un premier *green bond* en 2020 et d'un second ⁽³⁾ en 2021 par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) pour un montant cumulé de 1,5 milliard d'euros. Comme le *green bond* émis en 2020 inclus dans le *Bloomberg Barclays MSCI Green Bond Index* de décembre 2020, celui émis en 2021 a été inclus dans le *Bloomberg Barclays MSCI Green Bond Index* de décembre 2021.

(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 CIC Financements de projets.

(2) Intégrant CIC Sud Ouest qui gère directement certains projets.

(3) Informations disponibles sur <https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/programmes/obligations-vertes-et-sociales.html>

3.7.4.4 Des fonds pour la transition

Crédit Mutuel Capital Privé a poursuivi en 2021 le déploiement d'un fonds d'investissement dédié aux infrastructures, Siloé Infrastructures. Ce fonds a vocation à apporter des fonds propres ou des quasi fonds propres dans des projets contribuant au développement des territoires en France, dans la zone euro, au Royaume-Uni, et en Suisse. La stratégie d'investissement de ce fonds prévoit qu'au moins 50 % des capitaux soient investis dans des projets liés à la transition énergétique. En complément de l'opération *Hexagon Renewable Energy* réalisée fin 2020 aux côtés de TTR Energy (développement de parcs éoliens pour une puissance potentielle de plus de 770 MW), Siloé a investi dans deux autres projets éoliens développés par Voltalia (puissance : 35 MW) et dans deux parcs photovoltaïques développés par TSE (puissance : 95 MW). Il convient de noter que, sur ces deux derniers investissements, des mesures spécifiques ont été mises en œuvre pour contribuer à la reconquête de la biodiversité.

Enfin, Siloé accompagne en capital deux développeurs, Solveo à Toulouse sur des projets éoliens et photovoltaïques représentant un potentiel d'énergie verte de 1 200 MW, et TSE à Sophia Antipolis aux côtés de la Banque des Territoires *via* une plateforme de développement de projets solaires Aphaia représentant un potentiel de production d'énergie verte de plus de 1 000 MW.

L'ensemble de ces projets représentera, si tous les investissements sont réalisés, une production d'énergie renouvelable de près de 3 000 MW. Crédit Mutuel Capital Privé poursuivra le déploiement du fonds Siloé en 2022 en maintenant sa stratégie d'accompagnement des projets liés aux transitions énergétiques, numériques et démographiques.

Par ailleurs, Crédit Mutuel Asset Management a adhéré en 2019 à l'initiative *Finance for Tomorrow* lancée par Paris Europlace, s'engageant ainsi à contribuer à réorienter les flux financiers vers une économie bas-carbone et inclusive, en cohérence avec l'Accord de Paris et les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU. Sur 2021, toujours au sein de *Finance for Tomorrow*, Crédit Mutuel Asset Management a rejoint la coalition pour une transition juste.

Celle-ci vise un triple objectif :

- encourager les entreprises à intégrer la transition juste à leur stratégie environnementale en dialoguant de manière régulière avec elles ;

3.7.5 Gestion du risque climatique (ENV52)

Dans un monde toujours plus soucieux de lutter contre le dérèglement climatique et la dégradation de l'environnement, le CIC poursuit l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de prendre en compte les impératifs climatiques dans la conduite de l'ensemble de ses activités pour rejoindre la trajectoire des Accords de Paris sur le Climat. Il s'agit de limiter l'augmentation des températures de 1,5 à 2 °C d'ici 2100.

La gestion des risques liés au changement climatique (risque physique et risque de transition) est intégrée dans le dispositif de gestion des risques financiers (se référer au paragraphe 3.3 Risques et opportunités extra-financiers). L'ensemble des projets développés sont présentés au comité des risques (organe exécutif) puis au comité de suivi des risques (organe délibérant). Ils font partie du suivi stratégique des risques, en lien direct avec la présidence et la direction générale.

Le CIC participe à la réalisation des objectifs ambitieux de la politique du groupe qui consiste en :

- promouvoir les meilleures pratiques dans les secteurs d'activités les plus impactés par la transition environnementale ;
- faciliter la collaboration entre investisseurs et entreprises.

Dans le cadre de la COP26, Crédit Mutuel Asset Management a soutenu la déclaration de soutien au développement de la finance à Impact tout comme elle a participé aux travaux du groupe de travail Impact.

En 2021, Crédit Mutuel Asset Management a aussi rejoint *CDP Science Based Target* (coalition appelant plus de 1 800 entreprises à définir des objectifs climatiques basés sur la science en ligne avec l'ambition internationale de limiter le réchauffement planétaire à 1,5 °C) et *Business For Nature* et *Finance for Biodiversity*, en vue de soutenir les engagements en faveur de la biodiversité.

Pour Crédit Mutuel Asset Management, signataire des PRI et du *Global Investor Statement to Governments on Climate Change*, 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.

Le CIC propose aussi aux épargnants des fonds ISR à objectifs environnementaux, notamment à travers l'épargne salariale (cf. paragraphe 3.4.1.3.1) et également *via* :

- le nouveau fonds CM-AM Global Climate Change labellisé Greenfin qui est un fonds d'actions internationales sur la thématique de la transition climatique et dont la philosophie de gestion repose sur quatre thèmes d'investissements de croissance durable : la mobilité durable, les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique, la préservation des écosystèmes et les acteurs du changement ;
- le fonds européen CM-AM 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 ;
- le fonds CM-AM Green Bonds labellisé Greenfin pour lequel Crédit Mutuel Asset Management a défini son propre modèle d'analyse intégrant des critères ESG afin de sélectionner ses obligations dans le respect des *Green Bonds Principles*.

Les clients investisseurs institutionnels ont la possibilité d'investir dans des fonds ISR (comme les associations) et les trois fonds cités ci-dessus.

- des investissements dans le financement des projets à fort impact climatique ;
- un accompagnement des entreprises dans la transformation de leur modèle économique ;
- le renforcement des exigences environnementales dans les règles d'octroi de financement ;
- l'alignement des politiques sectorielles pour lutter contre l'utilisation du charbon et des hydrocarbures conventionnels et non conventionnels au travers de la stratégie climat ;
- l'intégration des impacts directs et indirects du risque climatique des activités du groupe dans la cartographie des risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ^[1].

Le changement climatique expose le CIC à des risques physiques et de transition dont la définition a été communiquée au paragraphe 3.3 Risques et opportunités extra-financiers.

[1] Travaux en cours décrits dans le paragraphe 3.3.

Les risques liés au changement climatique, principalement analysés dans le cadre des risques opérationnels (dont les conséquences potentielles peuvent être minorées grâce aux PUPA^[1]), ont évolué.

Intégration qualitative du risque climatique dans le cadre d'appétence aux risques

Le dispositif – ou cadre – d'appétence aux risques [RAF ou *Risk Appetite Framework*] est présenté au chapitre 5 du présent document d'enregistrement universel.

Dans le domaine des risques liés à l'environnement et au climat, le CIC s'assure d'intégrer pleinement ces risques dans le développement de ses activités, en incluant une vision long terme. Cela se traduit par :

- l'intégration de la surveillance des risques environnementaux dont climatiques, ainsi que leurs mécanismes de transmission aux autres risques (notamment crédit), au dispositif de gestion des risques ;
- la mise en place d'outils dédiés pour identifier, mesurer, gérer et suivre l'ensemble de ces risques (aussi bien physiques que de transition) ;
- le déploiement de mesures d'atténuation de l'impact des risques environnementaux et de mesures d'adaptation au changement climatique.

Ainsi, les risques liés à l'environnement et au climat sont intégrés de manière qualitative au cadre d'appétence aux risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, qui est décliné au sein des entités du CIC, pour la revue annuelle de 2022.

En parallèle, des groupes de travail et un comité de pilotage sont constitués afin de définir, de valider les métriques permettant d'identifier les indicateurs relatifs au risque climatique. Après une période d'observation de plusieurs arrêtés trimestriels, semestriels voire annuels, la gouvernance pourra se prononcer sur l'intégration de certains de ces indicateurs dans le cadre d'appétence aux risques. À terme, des seuils d'alerte et des limites d'appétence seront fixés en fonction de l'appétence aux risques des entités du CIC sur ce risque. Des actions correctrices seront également définies en cas de dépassement de seuil d'alerte ou de limite d'appétence.

Risques climatiques et limites pays

Dans le cadre de la montée en puissance des risques liés au changement climatique pouvant impacter les pays et leur économie, les recherches sur l'évaluation des risques climatiques ont permis d'intégrer une composante ESG dans la définition des limites pays. Ces limites consistent à plafonner le niveau d'exposition que le groupe s'autorise à prendre sur les contreparties avec lesquelles il traite dans chaque pays.

Ainsi, le calcul de la limite pays tient compte de l'indice « Notre Dame Global Adaptation Index » – ou ND-GAIN^[2] qui reflète :

- la vulnérabilité des pays au changement climatique (*vulnerability*), fondée sur 36 critères quantitatifs et qualitatifs (thématiques principales : santé, nourriture, écosystèmes, habitat, accès à l'eau, infrastructures) ;
- La capacité d'adaptation à ces changements (*readiness*), fondée sur neuf critères économiques, sociaux et de gouvernance.

En fonction du niveau de l'indice, la limite se voit affecter d'un malus plus ou moins important en fonction du niveau de l'index.

Au cours de l'exercice 2021, le calcul des limites pays tenant compte de l'indice ND-GAIN n'a volontairement pas été actualisé. En effet, les notations pays des agences financières intègrent de plus en plus l'aspect environnemental. Afin de ne pas pénaliser par une double approche les limites pays de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, une étude complémentaire sera diligentée courant 2022 pour apprécier la meilleure option à implémenter.

Premiers exercices de stress tests climatiques

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a participé en 2020 au premier exercice pilote de stress tests climatiques proposé par l'ACPR et coordonné par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel. Cet exercice avait pour but de sensibiliser les établissements financiers au risque climatique (horizon 2050), de mesurer les vulnérabilités des établissements, le coût induit par le non-respect des objectifs de l'Accord de Paris et de développer des méthodes de suivi et d'évaluation des risques liés au changement climatique.

La méthodologie utilisée par l'ACPR sert de base au stress test climatique de 2022 pour les banques directement supervisées par la BCE. Depuis novembre 2021, un groupe de travail dédié et animé par la CNCM se consacre à la complétude des trois modules proposés pour l'exercice :

- Le premier porte sur un questionnaire qualitatif relatif à l'intégration des risques climatiques dans les exercices de stress test ;
- Le deuxième concerne la récolte des données carbone et financières du top 15 des clients pour chacun des 22 secteurs suivis ;
- Le troisième permet d'analyser l'impact des risques de transition et physiques sur la base de quatre scénarios prédéfinis par la NGFS (*The Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System*).

La BCE publiera les résultats du stress test fin juillet 2022.

Taxonomie

Le règlement Taxonomie^[3] s'inscrit dans le cadre du *Green Deal*^[4] de l'Union européenne, avec comme objectifs l'harmonisation des normes et l'orientation des investissements et des financements vers des activités durables.

Il constitue un ensemble de critères de développement durable destiné aux entreprises, aux investisseurs et aux gouvernements et identifie les activités économiques qui peuvent être considérées comme durables ou éco-responsables. Ce règlement permet ainsi aux acteurs de la finance et aux entreprises d'avoir un langage commun et de faciliter les investissements et les financements durables afin d'atteindre l'objectif net zéro carbone en 2050 en Europe.

La taxonomie propose ainsi une classification standardisée pour évaluer la durabilité de près de 70 activités économiques. Elles sont réparties essentiellement en huit macro secteurs : sylviculture, industrie, énergie (électricité, gaz, vapeur et air conditionné), gestion de l'eau, égouts, déchets et assainissement, transport, BTP et immobilier, technologies de l'information et de la communication, ingénierie représentant 93 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'Union européenne.

[1] Plans d'urgence et de poursuite de l'activité.

[2] <https://gain.nd.edu/>

[3] Règlement (UE) 2020/852.

[4] Pacte vert.

Pour qu'une activité soit qualifiée de durable, elle doit répondre à quatre conditions :

- l'activité économique doit être en mesure de démontrer qu'elle apporte un bénéfice substantiel à au moins un des six objectifs environnementaux : atténuer le changement climatique, s'adapter au changement climatique, utiliser durablement et protéger les ressources aquatiques et marines, faire la transition vers une économie circulaire, prévenir et réduire la pollution, protéger et restaurer la biodiversité ;
- elle ne doit pas nuire à l'un des autres objectifs environnementaux ;
- elle doit respecter les garanties sociales minimales ;
- elle doit respecter les seuils techniques de performance.

En complément, pour répondre à l'objectif d'atténuation du changement climatique, c'est-à-dire réduire l'impact d'une organisation sur l'environnement, l'activité peut être classée parmi trois niveaux de qualification :

- activités durables, neutres en carbone ou bas-carbone, compatibles avec l'accord de Paris tels que les transports bas-carbone ;
- activités de transition qui contribuent à réduire les gaz à effet de serre quand il n'existe pas d'activités alternatives déjà durables comme la rénovation de bâtiments ;
- activités habilitantes qui rendent possible la transition, le « verdissement » ou la réduction des émissions des autres activités/secteurs (exemple : usine de fabrication d'éoliennes).

Par ailleurs, la taxonomie renvoie également vers les réglementations suivantes :

- SFDR – *Sustainable Finance Disclosure Regulation* ⁽¹⁾ – qui impose aux investisseurs institutionnels d'informer leurs clients des risques de durabilité ayant des impacts sur les investissements et des principales incidences négatives de leurs investissements sur les facteurs de durabilité. La taxonomie précise ce qui est considéré comme un produit d'investissement durable dans la réglementation via la publication d'informations détaillées en matière de finance durable.
- NFRD – *Non Financial Reporting Directive* – qui régit la divulgation des politiques d'une entreprise en matière de protection de l'environnement, responsabilité sociale, traitement des employés, droits humains, lutte contre la corruption et le trafic d'influence. La taxonomie modifie les informations non financières que les entreprises doivent déclarer dans leurs comptes, conformément à la directive. Les entreprises soumises à cette réglementation devront déclarer le pourcentage du chiffre d'affaires, des dépenses d'investissement et des dépenses d'exploitation alignées sur la taxonomie dans leur déclaration de performance extra-financière en 2023 pour les entreprises non-financières et en 2024 pour les entreprises financières.

Conformément à la réglementation, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a procédé à l'identification de la part de ses actifs éligibles aux deux premiers objectifs de la taxonomie Européenne (atténuation et adaptation au changement climatique) dans son portefeuille de clients sur la base des données au 31 décembre 2021.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale publie dans sa déclaration de performance extra-financière ⁽²⁾ ses ratios sur une base dite obligatoire, pour laquelle, les expositions sur les entreprises non-financières n'entrent pas dans le calcul, car le code NACE disponible ne traduit pas entièrement l'activité de l'entreprise. Il s'agit donc de ce fait d'une estimation.

[1] Règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité.

[2] <https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/investisseurs/information-financiere-reglementee.html>

[3] <https://www.creditmutuel-am.eu/partage/fr/CSD-CM/CMAM/telechargements/sfdr/fonds-sfdr-amf-juin-2021.pdf>

[4] Hors OPC de type indicé ou fonds à formule dont l'objectif est de répliquer ou d'être investi sur un indice donné, indépendamment de toute prise en compte du risque de durabilité.

Des travaux se poursuivront en 2022 pour affiner la collecte des données et en améliorer la qualité, intégrer les quatre autres objectifs environnementaux et identifier l'alignement des activités financées sur le règlement taxonomie.

Les indicateurs d'éligibilité concernant les actifs du GACM à la taxonomie européenne sont également publiés dans la DPEF de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Et les indicateurs d'éligibilité des actifs de Crédit Mutuel Asset Management figureront dans le rapport ESG de cette entité.

Enjeux ESG et politique d'investissement des activités assurance et *asset management*

Depuis 2017, conformément à l'article 173 IV de la loi de transition énergétique renforcé depuis par la loi énergie climat, le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (le GACM) et Crédit Mutuel Asset Management communiquent 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, notamment, dans le cadre du volet « Environnement » sur la mesure des émissions de gaz à effet de serre des actifs en portefeuille.

Par ailleurs, Crédit Mutuel Asset Management et BLI classifient désormais leurs fonds selon le règlement SFDR qui renforce la communication auprès des porteurs sur le risque de durabilité ⁽³⁾ (prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la stratégie d'investissement des fonds). Les fonds doivent être classés selon les catégories suivantes :

- les fonds dits article 6 : règle générale de communication commune à tous les fonds au sein de la documentation précontractuelle (prospectus), en matière de prise en compte ou non du risque de durabilité ;
- les fonds dits article 8 : les fonds relevant de cet article intègrent des caractéristiques environnementales et sociales de manière systématique. Ils font la promotion de ces caractéristiques pour autant que les sociétés dans lesquelles les investissements sont réalisés, appliquent des pratiques de bonne gouvernance ;
- les fonds dits article 9 : les fonds relevant de cet article contribuent à la réalisation d'un objectif environnemental et/ou social définis et quantifiables, par exemple en matière de réduction des émissions carbone. Ce sont aussi des produits ayant un objectif social, tels que les fonds à impact.

Ce nouveau cadre réglementaire a été l'opportunité pour Crédit Mutuel Asset Management de redéfinir ses objectifs en termes de prise en compte de critères extra-financiers au sein de la gestion de ses fonds. Aussi l'ambition pour Crédit Mutuel Asset Management est de classer 100 % des fonds ouverts en gestion active ⁽⁴⁾ en article 8 ou en article 9. Les encours de Crédit Mutuel Asset Management se répartissent au 31 décembre 2021 comme suit :

- les fonds art. 9 – Class AMF I : 117 millions d'euros ;
- les fonds art. 8 – Class AMF I et II : 53 264 millions d'euros.

Ces classifications représentent 71,8 % des encours de Crédit Mutuel Asset Management au 31 décembre 2021.

À cette date, les encours de Banque de Luxembourg Investments (BLI) classés art. 9 s'élèvent à 421 millions d'euros, et ceux art. 8 à 321 millions d'euros.

3.7.6 Des politiques sectorielles plus exigeantes (ENV44)

Le CIC participe à l'élaboration des politiques sectorielles du groupe et veille à leur application. Ces politiques font partie du dispositif de gestion des risques ESG (voir paragraphe 3.9.3.3). Ces politiques sectorielles visent à délimiter un champ d'intervention pour le CIC, à fixer des critères et des principes pour l'exercice de ses activités dans les domaines où les impacts sociaux et environnementaux sont les plus élevés.

Les mesures découlant de ces politiques s'appliquent à l'ensemble des entités, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires propres à chaque entité. Elles peuvent faire l'objet de révision chaque fois que nécessaire. Les politiques sectorielles et leurs évolutions sont systématiquement soumises à l'approbation des conseils d'administration de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, de la BFCM et du CIC.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} trimestre 2021, les expositions liées aux secteurs d'activité éligibles à une politique sectorielle font l'objet d'un suivi dédié. Ce *reporting* spécifique intègre le dispositif en place de suivi des risques présenté au comité des risques (organe exécutif) et au comité de suivi des risques groupe (organe délibérant).

En 2021, la politique hydrocarbures a été renforcée et une politique agricole a été élaborée.

Notation ESG et intégration des critères à l'octroi de financement

Des grilles d'analyse spécifiques pour les secteurs d'activité soumis aux politiques sectorielles renforcent les règles liées à l'application des politiques sectorielles. Ces documents sont à compléter par les équipes instruisant le dossier et présentés à la commission des engagements. Ces grilles d'analyse intègrent les notations extra-financières des contreparties analysées lors des décisions d'octroi des opérations bancaires et financières.

Une grille d'analyse générale a aussi été développée renforçant l'exigence du groupe à tous les secteurs ne faisant pas partie des politiques sectorielles. Elle permet aux équipes commerciales de s'assurer du respect des engagements de la démarche du groupe en matière de RSE. Cette grille d'aide à la décision intègre également l'étude de la politique ESG de la contrepartie ainsi que la prise en compte des controverses liées aux droits de l'homme, au droit du travail, à l'environnement, et à la lutte contre la corruption.

Afin de disposer d'une analyse ESG contradictoire, les analystes et équipes en charge de l'octroi des financements ont accès à des données ESG fournies par l'agence de notation extra-financière ISS-OEKOM. De plus, les équipes ont la possibilité de présenter le dossier étudié pour avis au comité RSM de la banque de financement. Ce comité a été spécialement créé pour traiter les sujets relatifs aux enjeux ESG et analyser les controverses pour décision par la commission des engagements. Ainsi, le CIC valorise des relations d'affaires éthiques et propose de compléter l'analyse financière des entreprises financées par une analyse objective de leur performance extra-financière et plus particulièrement sur leur engagement en matière environnementale, sociale et de gouvernance. C'est une démarche engagée en faveur du financement de la transition environnementale qui promeut comme élément de décision les performances extra-financières des clients. C'est également une source de dialogue avec les clients pour mieux les accompagner dans leur projet de croissance durable.

[1] Hors politique sectorielle maritime.

De plus, le risque de réputation liée à la non-application des engagements de la stratégie du groupe en matière de RSE peut engendrer un risque financier important pour le CIC. L'image et l'intégrité du groupe pourraient être ternies par des polémiques liées à des financements et/ou des investissements accordés à des contreparties qui ne seraient pas en cohérence avec la stratégie de développement durable, les valeurs éthiques et responsables du groupe.

En 2021, CIC Lyonnaise de Banque a participé à l'intégration des critères ESG dans les décisions à l'octroi des financements à la clientèle des PME et ETI implantées sur les territoires. Le dispositif déployé au sein du périmètre de la banque de financement a été adapté. Selon le même procédé, une grille d'application a été réalisée comprenant l'étude de critères ESG, l'analyse d'éventuelles controverses et l'éligibilité aux politiques sectorielles.

À nouveau, la complétude des grilles est de la responsabilité des chargés d'affaires en amont de la présentation du dossier à la commission des engagements pour statuer sur l'octroi de financement. Ce pilote a la responsabilité de valider le bon fonctionnement opérationnel du dispositif avant de le déployer auprès des banques régionales du CIC et des fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale à horizon 2023.

Zoom sur les politiques sectorielles

■ Politique Charbon

1/ Entreprises relevant de la liste d'exclusion *Global Coal Exit List* :

- gel immédiat des opérations bancaires, financements de projets et d'investissements ;
- sortie immédiate des positions d'investissement prises en assurance, *asset management* et salle de marchés.

2/ Seuil absolu :

- production annuelle de charbon < 10 MT ;
- capacités installées basées sur le charbon < 5 GW.

3/ Seuil d'application relatif :

- part du charbon dans le CA < 20 % ;
- part du charbon dans le mix énergétique < 20 %.

Ces critères ne sont pas cumulatifs. Ils ont pour objectif de supprimer totalement le financement de l'énergie charbon à horizon 2030. Ils seront révisés tous les ans pour devenir de plus en plus exigeants.

Le CIC conditionnera la continuité de ses soutiens financiers aux entreprises clientes exposées au secteur du charbon, à la publication d'un plan daté et détaillé de fermeture de l'ensemble de leurs actifs charbon d'ici 2030. Ces demandes pourront faire l'objet d'une procédure d'escalade auprès de la direction générale.

■ Politique Hydrocarbures

En octobre 2021, tout financement de nouveau projet d'exploration, de production, d'infrastructure ^[1] (oléoduc, gazoduc et unités de stockage) ou de transformation (raffineries de pétrole, terminaux de liquéfaction de gaz) dans le pétrole et le gaz ont été stoppés.

Cette décision vient renforcer celle initialement prise en février 2020 de ne plus financer les projets liés aux hydrocarbures non conventionnels incluant les projets en Arctique.

De même, le CIC entendra s'abstenir de fournir des services bancaires et financiers aux entreprises listées dans la liste de référence *Global Oil & Gas Exit List* (GOGEL) de l'ONG *Urgewald* dont la part de production d'hydrocarbures non conventionnels est supérieure à un seuil défini ^[1].

Périmètre des hydrocarbures non conventionnels :

- pétrole ou gaz de schiste ;
- pétrole issu de sables bitumineux ;
- pétrole lourd ^[2] et extra-lourd ^[3] ;
- pétrole en eau profonde ^[4] ;
- pétrole extrait en Arctique ^[5] ;
- méthane de houille.

Par ailleurs, le CIC s'engage à dialoguer avec les entreprises de son portefeuille afin de les convaincre de renoncer à développer de nouveaux champs pétroliers et gaziers après une échéance courte, sous peine d'être exclues de futurs soutiens.

Le CIC se réserve la possibilité de maintenir ses financements pour les entreprises du secteur des énergies fossiles publiquement engagées dans une stratégie d'adaptation de leurs activités favorisant la transition énergétique, notamment au travers de financement et/ou investissement dans la mise en place d'infrastructures d'énergies renouvelables.

■ Politique Mobilité

L'objectif de cette politique est de limiter strictement les financements accordés aux actifs les plus sobres en émission carbone. Elle concerne le transport aérien (financement des compagnies aériennes, financement d'acquisition d'avions), le transport maritime (financement des activités de construction et démantèlement navals) et le transport routier (financement des véhicules utilitaires légers et industriels).

1/ Transport aérien

Le CIC réservera ses financements aux seuls modèles de dernière génération des constructeurs Airbus, Boeing, ATR, Embraer et Bombardier. Pour assurer le rajeunissement des flottes d'appareils, et jusqu'en 2025, seuls les appareils dont l'ancienneté n'excède pas huit ans pourront être financés. Au-delà de 2025, ce délai sera ramené à cinq ans. De même, le CIC limite ses financements aux compagnies dont l'âge moyen de la flotte n'excède pas 15 ans, ramené à 12 ans à compter de 2025.

2/ Transport maritime

Signataire dès 2019 des Principes de Poséidon, le CIC se fixe l'objectif d'être en dessous de la courbe de l'International Maritime Organization (IMO) dès 2025, dans le cadre de sa politique transport maritime. Le CIC exclut le financement de tous bateaux transportant du pétrole et dédiés au transport de gaz non conventionnel.

3/ Transport routier

Le CIC concentre ses financements réalisés sur le marché des entreprises dans les activités de leasing, de crédit et le financement d'actifs ferroviaires de fret et de passagers sur les actifs les moins émissifs en CO₂. Seuls les véhicules utilitaires légers (VUL) et industriels (VI) répondant à minima de la norme Euro 6 peuvent bénéficier d'un financement.

■ Politique Minier

Cette politique s'applique à toutes les opérations financières destinées à des entreprises du secteur minier quelle que soit la ressource minière et quel que soit le mode d'extraction utilisé. Elle couvre l'ensemble de la filière depuis l'exploration jusqu'à l'acheminement du minerai.

Le CIC s'engage à ne plus intervenir dans le financement ou les investissements directement affectés ou liés au développement, à la construction ou à l'extension d'installations minières ou métallurgiques si une des caractéristiques suivante est présente : projet de mines d'amiante, mines artisanales, impact critique sur une zone protégée ou une zone humide inscrite sur la liste de Ramsar, sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO.

■ Politique Énergie Nucléaire Civile

Elle encadre les opérations et conseils fournis à des entreprises du secteur du nucléaire civil. Le CIC s'assure que toute demande s'inscrit dans le cadre des lois en vigueur ainsi que des standards et/ou recommandations émanant d'organismes indépendants du secteur nucléaire.

Un processus de décision interne est défini et suit un cadre de référence prenant en compte notamment le pays hôte, le type de financement des projets concernés ainsi que les règles de financement internationales.

■ Politique Défense et Sécurité

Cette politique sectorielle est afférente aux opérations réalisées avec des entreprises du secteur de la défense et de la sécurité. Elle reconnaît l'existence des conventions, des traités, accords et réglementations spécifiques à l'industrie de l'armement.

Le CIC refuse toute participation dans des opérations relatives à des armes controversées et respecte des principes drastiques quant aux armes non conventionnelles ainsi qu'aux pays concernés par les financements.

■ Politique Agricole

L'objectif de cette politique est de soutenir une agriculture performante, durable et bas carbone grâce à la mise en place d'un dispositif complet : subventions pour accompagner la réalisation d'un diagnostic carbone et pour soutenir les démarches de certification, gamme de prêts dédiés bonifiés.

Ces dispositifs permettent d'encourager les exploitants à investir pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, améliorer le potentiel de stockage de carbone dans les sols et préserver la biodiversité.

De plus, une analyse objective des plans d'actions menés par les agriculteurs en matière environnementale, sociale, et de gouvernance (ESG), fondée sur les principes de conditionnalités des aides de la Politique Agricole Commune (PAC), vient renforcer le dispositif des décisions d'octroi de financement des opérations bancaires du marché de l'agriculture.

C'est une démarche engagée favorisant la transition agroécologique et affirmée par un dialogue constructif avec les exploitants agricoles pour mieux les accompagner dans leurs projets.

[1] Seuil en cours de validation.

[2] Densité comprise entre 22,3° à 10° API (American Petroleum Institute).

[3] Densité inférieure à 10°API.

[4] Pétrole en eaux profondes : l'activité pétrole eau profonde, s'entend comme les opérations d'exploration, de développement et de production sur des champs pétroliers offshore qui se situent à des profondeurs excédant 5 000 ft (1 500 m).

[5] Périmètre de l'Arctic Monitoring and Assessment Programme (AMAP) Zone recouvrant huit pays bordant l'océan Arctique : le Canada, le Danemark (avec le Groenland), la Finlande, l'Islande, la Norvège, la Russie, la Suède et les États-Unis (Alaska), avec les aires marines associées, pour une superficie totale d'environ 18 millions de km².

3.8 LA GOUVERNANCE

Suite à l'adoption d'une raison d'être *Ensemble, écouter et agir* et du statut d'entreprise à mission pour le CIC en 2020, un comité de mission effectue le suivi de l'exécution de ces missions et rend compte, au moins une fois par an, au conseil d'administration de la bonne exécution de son suivi. Un organisme indépendant vérifie l'exécution des objectifs

sociaux et environnementaux. Son avis est joint au rapport du comité de mission.

Se référer au chapitre « gouvernement d'entreprise » du présent document d'enregistrement universel.

CIC HOLDING

Indicateurs publication	Intitulé	2021	2020
GOUV01	Nombre de membres dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance	8	8
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance*	3	4
GOUV9-01	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance par tranche d'âge	8	8
GOUV9-02	< 40 ans	0	0
GOUV9-03	40/49 ans	1	1
GOUV9-04	50/59 ans	2	1
GOUV9-05	> 60 ans	5	6
GOUV25	Taux global de renouvellement des Conseils dans l'année (nouveaux membres élu sur total de membres)	12,50 %	12,50 %
GOUV26	Taux de participation aux Conseils	94 %	83 %

* Hors administratrice représentant les salariés.

3

3.9 PLAN DE VIGILANCE

3.9.1 Introduction

La loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre est la loi dite devoir de vigilance.

Par cette loi, 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 et 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.

Cette obligation, qui s'applique aux sociétés [filiales comprises] employant au moins 5 000 salariés en France ou au moins 10 000 salariés en France et à l'international, concerne notamment

Crédit Mutuel Alliance Fédérale et les entités qui le composent dont le CIC et ses filiales.

Le présent document est soumis au comité de contrôle et de conformité et au comité d'audit et des comptes représentant l'organe de surveillance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Il pourra faire l'objet de modifications au fur et à mesure des avancées en la matière et intégrer des spécificités de certains métiers.

Le plan de vigilance et sa mise en œuvre sont rendus publics par le biais de la déclaration de performance extra-financière (DPEF) consultable sur le site dédié ^[1].

3.9.2 Présentation du plan de vigilance

3.9.2.1 Définition du plan de vigilance

« Le plan comporte les mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant des activités de la société et de celles des sociétés qu'elle contrôle au sens du II de l'article L.233-16, directement ou indirectement, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation. » [cf. article 1^{er} de la loi n° 2017-399].

Le plan de vigilance s'intègre totalement dans le cadre de la démarche de responsabilité sociale mutualiste - RSM qui est mise en œuvre depuis quelques années par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette démarche a été renforcée en 2020 par l'adoption d'une raison d'être, *Ensemble, écouter et agir*, que le statut d'entreprise à mission est venu compléter pour la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et pour le CIC.

[1] disponible dans le DEU à l'adresse suivante : <https://www.cic.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html>

3.9.2.2 Périmètre du plan de vigilance

Le plan de vigilance permet d'identifier les risques et de prévenir les atteintes graves dans les domaines qui suivent :

1/ Les droits humains et les libertés fondamentales

Il en existe différentes catégories :

- **les droits inhérents à la personne humaine** : il s'agit de l'égalité, de la liberté, de la propriété, de la sûreté et de la résistance à l'oppression ;
- **les droits qui sont des aspects ou des conséquences des précédents** :
 - du principe d'égalité découlent, par exemple, le suffrage universel, l'égalité des sexes, mais aussi l'égalité devant la loi, l'emploi, l'impôt, la justice, l'accès à la culture,
 - le principe de liberté induit l'existence de la liberté individuelle, d'opinion, d'expression, de réunion, de culte, de la liberté syndicale et du droit de grève,
 - le droit de propriété implique la liberté de disposer de ses biens et d'entreprendre,
 - le droit à la sûreté justifie l'interdiction de tout arbitraire, la présomption d'innocence, le respect des droits de la défense, la protection de la liberté individuelle par la justice ;
- **les droits sociaux**, c'est-à-dire les prestations à la charge de la collectivité : on peut citer le droit à l'emploi, à la protection de la santé, à la gratuité de l'enseignement public ;
- **les droits liés à l'environnement** qui affirment le droit de chacun de vivre dans un environnement équilibré et respectueux de la santé et qui consacrent la notion de développement durable et le principe de précaution.

Le plan de vigilance couvre les atteintes aux droits humains et aux libertés fondamentales générées par le CIC (filiales et salariés) ou les partenaires (fournisseurs et intermédiaires) sur leurs parties prenantes dans le cadre des relations commerciales établies.

2/ La santé et la sécurité des personnes

a) Définitions

- l'OMS définit **la santé** comme « l'état complet de bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité » ;
- **la sécurité** désigne l'ensemble des dispositions destinées à assurer la protection des personnes et des biens de façon à se trouver dans une situation dans laquelle l'ensemble des risques est acceptable.

b) Exemples de risques de sécurité et de santé au travail

Activité physique (travail sur écran, lombalgies...), bruit, cancers professionnels, chimiques (amiante...), déplacements, risques psychosociaux (agression et violence externe, épuisement professionnel ou *burn-out*, harcèlement et violence interne, stress, suicides), etc.

c) Le plan de vigilance couvre les atteintes à la sécurité et à la santé au sein de l'entreprise mais aussi en dehors de l'entreprise

- en interne, l'employeur doit veiller à la sécurité et à la protection de la santé de ses salariés. Il doit prendre les mesures de prévention des risques professionnels nécessaires et informer et former ses salariés sur ces risques. Il doit aussi respecter certaines règles dans l'aménagement et l'utilisation des locaux de travail ;
- en externe, l'employeur doit également s'assurer que les activités de l'entreprise comme celles de ses fournisseurs n'ont pas de répercussions négatives sur la sécurité et la santé des salariés de ses fournisseurs, des clients et de toutes autres personnes.

3/ L'environnement

Les risques liés à l'environnement sont les risques industriels ou technologiques générés par l'entreprise ou les partenaires qui ont un impact sur l'environnement : eau, air, sites et sols, bruit, etc. Les risques liés aux activités de financement et d'investissement sont également inclus, l'objectif étant de réduire au maximum les conséquences environnementales découlant de ces activités.

Ils concernent :

- la vitalité de l'écosystème (protection de l'écosystème, gestion des ressources, pollution) ;
- la gestion des ressources en eau, de l'agriculture, de la pêche, des forêts, mais aussi du changement climatique, de la biodiversité ou de l'air ;
- la santé environnementale (l'impact de l'environnement sur la santé humaine).

3.9.2.3 Personnes concernées par le plan de vigilance

Toutes les personnes susceptibles d'être affectées par un risque ou une atteinte d'ordre social ou environnemental sont celles qui interviennent dans le cadre des activités de l'entreprise ou de la relation commerciale, notamment avec ses fournisseurs et sous-traitants.

Il s'agit des employés, des travailleurs temporaires, du personnel (détaché ou non) des fournisseurs, sous-traitants, des clients et de toutes autres personnes impliquées.

Ces personnes peuvent être à l'origine de la violation des droits sociaux ou environnementaux, elles peuvent aussi en être complices (actives ou passives) ou bien victimes.

En schématisant, il est à distinguer :

- les risques générés par l'entité/filiale sur ses collaborateurs ;
- les risques générés par l'entité/filiale sur les clients *via* l'activité, les financements octroyés, les investissements réalisés, les produits et services proposés ;
- les risques générés par l'entité/filiale sur ses partenaires (fournisseurs et sous-traitants, intermédiaires...) et tiers ;
- les risques générés par les partenaires (fournisseurs, intermédiaires...) avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie par l'entité/filiale, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation, sur leurs salariés et tiers.

3.9.3 Les mesures du plan de vigilance

Conformément à la loi, il comprend les cinq principales 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 ;
- des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves ;
- un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques ;
- un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

3.9.3.1 La cartographie des risques sociaux et environnementaux

La cartographie des risques couvre les domaines évoqués ci-dessus en s'appuyant sur la prise en compte des situations de travail des salariés, des relations avec les clients et partenaires, des activités exercées par l'entreprise et de celles des sous-traitants et fournisseurs.

Les objectifs recherchés consistent à :

1/ Identifier les risques

Il s'agit de repérer tous les dangers auxquels peuvent être exposés les salariés (de l'entreprise ou des fournisseurs), les clients et les tiers.

2/ Analyser les risques

Le risque encouru pour chaque situation dangereuse relevée est à définir et à évaluer en fonction :

- de la nature du danger ;
- des moyens de prévention existant déjà (techniques, organisationnels, humains).

3/ Classer les risques

La classification des risques permet de :

- déterminer les priorités du plan d'action en fonction de leur gravité potentielle et de leur probabilité d'apparition ;
- mettre en œuvre des actions de prévention.

Pour chaque domaine (droits humains et libertés fondamentales, santé et sécurité des personnes, environnement), un travail d'identification des principaux risques a été mené. Ces risques ont fait l'objet d'analyses (à dire d'expert) permettant de les évaluer en deux temps en utilisant les notions de risque brut puis celle de risque résiduel.

Le risque brut ^[1] tient compte de la probabilité d'apparition et de sa fréquence ainsi que de l'impact que le cas traité pourrait avoir sur les activités de l'entité et sur les services fournis à la clientèle. Sa cotation est établie en fonction des cinq niveaux suivants :

Cotation	1	2	3	4	5
Degré de risque	Très significatif	Significatif	Moyen	Faible	Très faible

Pour chaque cas, **le risque résiduel** est ensuite apprécié selon l'étendue de la couverture du risque constaté en fonction de l'existence et de la pertinence des mesures de prévention et d'atténuation mises en œuvre. Sa cotation est établie en fonction de cinq niveaux de risque suivants :

Cotation	1	2	3	4	5
Degré de couverture du risque	Couverture défailante : risque non couvert et mesures correctives à mettre en œuvre rapidement	Couverture insuffisante : risque partiellement couvert avec des points importants d'amélioration identifiés	Couverture moyenne : risque couvert mais avec un ou plusieurs points d'amélioration identifiés	Couverture satisfaisante : risque couvert par un dispositif adéquat (organisation, procédures, contrôles...)	Couverture très satisfaisante : risque couvert par un dispositif maîtrisé

Sur cette base, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a identifié les principaux risques potentiels suivants :

- s'agissant des droits humains et des libertés fondamentales : la discrimination, l'atteinte à l'égalité, au respect de la vie privée familiale, à la liberté du droit de grève, à la liberté de réunion et d'association ainsi que l'atteinte à la liberté d'opinion ;
- s'agissant de la santé et de la sécurité des personnes : le risque sanitaire, le non-respect des conditions de travail légales, l'atteinte à la sécurité des travailleurs et l'inégalité d'accès au droit à la santé ;

- s'agissant de l'environnement : le risque de pollution, l'atteinte à la lutte contre le réchauffement climatique, l'atteinte à la biodiversité et la gestion des déchets.

La cartographie est susceptible d'évoluer au fur et à mesure des avancées accomplies dans chaque domaine.

[1] Le risque brut est défini sans prendre en compte l'environnement de contrôle.

3.9.3.2 Les procédures d'évaluation de la situation des fournisseurs et des sous-traitants

L'évaluation régulière de la situation des sous-traitants ou fournisseurs notamment externes avec lesquels est entretenue une relation commerciale est réalisée à l'appui de différentes procédures opérationnelles au Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

1/ Les procédures d'appel d'offres

La plupart des achats sont effectués par les centres de métiers internes.

Certains métiers ont défini des procédures d'appel d'offres au regard de l'importance des négociations. Ainsi, chez Euro-Information, les prestations ont été classées en catégories dont les principales sont « prestations essentielles » et/ou « sensibles ». Cette classification se fait dans le cadre des règles liées notamment à l'identification de l'externalisation des prestations selon les règles définies par le groupe. Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes Achats demandent aux fournisseurs de ces prestations de leur communiquer les documents permettant d'attester de leur démarche RSE (ou de leur transmettre le lien vers la localisation internet du document) afin d'en connaître le contenu. Ce fonctionnement est appliqué dans le processus achat de matériels/logiciels mais aussi dans le cadre de l'achat de prestations immatérielles informatiques vis-à-vis des fournisseurs ESN (Entreprises de Services du Numérique). Euro-Information en effectue une réactualisation régulière.

L'évaluation des fournisseurs est également effectuée à travers des politiques établies par le groupe (politiques sectorielles, politique d'achats et charte des fournisseurs, prestations essentielles externalisées (cf. *infra*). Par exemple, Euro-Information intègre la charte fournisseur dans ses appels d'offres.

2/ La collecte des documents et informations sur les fournisseurs externes

De nombreux éléments permettant de s'assurer de l'identité du fournisseur, de son honorabilité ou de la qualité des prestations qu'il fournit sont recueillis dans le cadre des procédures du groupe.

- Les informations collectées sur les fournisseurs et prestataires sont les suivantes :
 - au titre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé (article L.8222-5 du Code du travail) pour tous les fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 5 000 euros : extrait Kbis, déclaration URSSAF, authentification URSSAF, liste nominative des travailleurs étrangers (LNTE), certificat de vigilance,
 - autres documents demandés par certains centres de métiers en fonction de leur activité : assurance RCP, attestation d'assurance décennale, licence de transport intérieur, agrément dirigeant du CNAPS ^[1] pour les entreprises de sécurité privée, carte professionnelle des agents de sécurité...
 - les fiches INSEE et les informations légales qui peuvent être consultées par l'application BILI (entreprises, associations, entrepreneurs individuels),
 - pour les fournisseurs référencés dans l'application CONTRAT : contrats, comptes rendus d'entretien, éléments opérationnels,
 - la charte fournisseur signée pour toute nouvelle entrée en relation avec les centres de métiers internes ;

- les données réglementaires du fournisseur (forme juridique, adresse, SIRET, NAF, catégorie juridique...) sont renseignées dans l'application - PIEFOU - outil de gestion des factures fournisseurs ;
- les éléments liés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), lorsqu'il est également client, sont demandés au fournisseur ou prestataire.

3/ La sélection des intermédiaires et la collecte d'information

- Pour les banques de détail, l'application PRESC dédiée aux IOBSP (intermédiaires en opérations de banque et services de paiement) permet de recenser les documents suivants : inscription ORIAS, assurance responsabilité civile, garantie financière, mandat...
- En complément, chaque banque de détail, ou métier spécialisé, établit une procédure de référencement des IOBSP qui permet de formaliser le recueil des informations exigées et la mise en place de certains contrôles.
- Pour les activités de marché, une politique de sélection des établissements financiers, courtiers ou autres intermédiaires auxquels les ordres des clients sont confiés pour exécution sur les marchés français et étrangers est mise en œuvre. Les entités sélectionnées doivent disposer de procédures et de mécanismes d'exécution des ordres qui correspondent aux objectifs fixés dans la politique d'exécution (disponible sur internet) et notamment à certains critères (règles de bonne conduite, modalités de transmission et d'exécution, sécurité des traitements). La sélection des intermédiaires peut être modifiée en fonction de grilles d'évaluation et des contrôles effectués.
- En complément, chaque banque de détail, ou métier, chaque entité concernée (cas notamment des sociétés de gestion) est responsable de l'agrément des courtiers en instruments financiers avec lesquels elle traite et du suivi de la relation avec ceux-ci. À cet effet, l'entité :
 - formalise une procédure d'entrée en relation, incluant notamment la lutte contre le blanchiment ;
 - établit et tient à jour une liste formalisée des courtiers autorisés à traiter avec elle ;
 - met en place une grille d'appréciation des courtiers permettant leur évaluation régulière selon des critères qualitatifs.

4/ L'externalisation des prestations critiques ou importantes

Le cadre procédural relatif au contrôle de l'externalisation des activités dites critiques ou importantes, élaboré par la direction de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, comprend la politique, la procédure et ses annexes. Ces documents sont actualisés en tant que de besoin.

Le cadre procédural prévoit que chaque entité mettant en place un dispositif de sous-traitance établisse un contrat écrit avec le prestataire. Lorsqu'il s'agit de prestations critiques ou importantes, l'entité doit veiller à ce que l'engagement contractuel reprenne les exigences réglementaires, notamment relatives au niveau de qualité, aux mécanismes de secours, à la protection des informations confiées, à l'accès pour l'ACPR (ou l'AMF) aux informations liées à l'externalisation et plus généralement se conforme aux lois et règlements applicables à l'entité.

Chaque entité est tenue d'obtenir la signature de la charte des relations fournisseurs (exigences RSE/RSM) pour chaque prestation essentielle externalisée.

Chaque année, la partie externalisation du rapport sur le contrôle interne (RACI) est actualisée.

[1] Conseil national des activités privées de sécurité.

3.9.3.3 Les actions d'atténuation et de prévention des risques

Un ensemble de mesures visant à réduire et à prévenir ces risques est mis en œuvre vis-à-vis des clients, des fournisseurs et des salariés. Ces mesures sont présentées ci-après.

1/ Dans la relation avec les clients

a) Des relations basées sur l'éthique et la déontologie

Des règles de bonne conduite existent pour prévenir les risques que les clients pourraient subir. Elles sont fixées par le règlement intérieur qui s'applique à l'ensemble des entités et auquel sont annexés la charte de sécurité, le recueil de déontologie, la charte sur la prévention et la lutte contre le harcèlement et la violence au travail. Le code d'éthique et de déontologie, qui est un document public, vient coiffer ce dispositif.

b) Protection des données personnelles

La connaissance du client et la relation entre la banque et le client nécessitent de recueillir, utiliser et conserver 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 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 dispositions légales.
- 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, renforce la protection des données personnelles.

Le CIC a adapté ses outils et référentiels pour intégrer les évolutions réglementaires issues du RGPD ^[1]. Ces adaptations 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.

[1] Règlement général pour la protection des données.

En outre, le CIC a adopté une charte de sécurité – gestion des données personnelles, diffusée sur son site internet.

En 2021, 59 % des collaborateurs du CIC (SOT105) ont suivi dans son intégralité un *e-learning* sur le règlement général de protection des données personnelles (RGPD) et la CNIL. En 2020, près de 81% des collaborateurs avaient suivi dans son intégralité un *e-learning* sur le RGPD.

c) Système de management de la sécurité informatique

Compte tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de service proposées, une attention très particulière est portée par Euro-Information, filiale informatique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, sur tous les aspects de la sécurité du système d'information. Celle-ci évolue chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer les défenses. Ainsi, s'appuyant sur la norme ISO 27001:2013, un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) est déployé sur l'ensemble des sites de production. La norme ISO 27001:2013 apporte un cadre de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration d'un SMSI dans le temps. Le SMSI prend en compte le contexte externe, le contexte interne, les besoins et attentes des parties intéressées.

Ses enjeux sont :

- d'améliorer concrètement la sécurité du système d'Information en :
 - mettant en place une gouvernance opérationnelle de la sécurité ;
 - pilotant la sécurité par une approche risque ;
 - définissant les règles de sécurité ;
 - garantissant l'application de ces règles.
- d'améliorer continuellement la sécurité du système d'Information en :
 - mesurant les niveaux de sécurité atteints ;
 - réalisant une veille sécuritaire ;
 - prenant en compte les nouvelles menaces et les évolutions du SI ;
 - réduisant l'impact et la fréquence des incidents de sécurité.

La certification d'Euro-Information a été renouvelée en 2020 dans le cadre d'un premier audit combiné ISO 9001 (Système de Management de la Qualité) – ISO 27001 (Système de Management de la Sécurité de l'Information). Cette certification (n° 2017/77568.10) valide ainsi le Système de Management de la Sécurité de l'Information mis en œuvre sur les centres de production informatique.

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 ;

Auxquels viennent s'ajouter :

- traçabilité de l'information ;
- identification/authentification des personnes qui accèdent à l'information.

En 2020 et en 2021, la pandémie a entraîné une augmentation des cyberattaques. La sécurité a été renforcée, à la fois par des actions de sensibilisation des collaborateurs aux risques actuels, des mesures techniques de détection et de protection, ainsi que par des mesures organisationnelles dans les équipes de sécurité. Une équipe *Red Team* ayant pour principales missions d'identifier les failles potentielles de sécurité, de tester les moyens de détection et de réponse face aux attaques et d'apporter la vision « hackers éthiques » aux équipes de développement a été créée.

Différents indicateurs de suivi sont mis en place tels que :

- le taux de disponibilité des principales applications TP ^[1] qui est de l'ordre de près de 100 % en 2021 comme en 2020 (SOT102) ;
- le nombre de sinistres informatiques dont le coût est supérieur à 1 000 euros. Ce dernier est en baisse pour 2021 avec 173 sinistres (dont 5 liés à la pandémie de Covid-19) contre 269 en 2020 (SOT103).

Les collaborateurs sont aussi formés et sensibilisés aux fraudes les plus courantes et aux règles déontologiques applicables notamment en matière d'utilisation des outils informatiques et de messagerie. Ces informations se situent dans l'onglet « Infos Sécurité » de la page d'accueil de l'intranet pour les informations relatives à la sécurité des opérations bancaires, des personnes et des biens, à la sécurité informatique, alertes Fraude, mises en garde, newsletter sécurité...

d) Protection des clients dans la conception des nouveaux produits et services

Les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale prévoient des procédures spécifiques d'examen préalable de la conformité des nouveaux produits ou des transformations significatives apportées aux produits existants. Elles incluent un avis écrit du responsable de la conformité ou d'une personne dûment habilitée par ce dernier à cet effet, ainsi que de tout dispositif de nature à conseiller et assister les clients. Le processus d'examen des nouveaux produits peut être réalisé dans le cadre du comité nouveaux produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale ou délégué à l'entité concernée avec information de la direction de la conformité.

Quand un produit est destiné à être commercialisé dans le réseau ou dans plusieurs entités, l'avis du comité nouveaux produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale est nécessaire. Lorsque la commercialisation est restreinte à une entité métier, l'avis donné par le métier est communiqué, pour information, au comité nouveaux produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui peut émettre ses propres recommandations s'il l'estime nécessaire. Le comité nouveaux produits Crédit Mutuel Alliance Fédérale valide préalablement le processus de contrôle mis en œuvre par le métier.

e) Personnes fragiles et vulnérables

La politique du CIC s'inscrit dans celle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui a structuré son dispositif d'inclusion bancaire pour assurer l'effectivité de la mise en œuvre de la réglementation et des engagements y afférant :

- en adoptant une politique d'engagement en faveur de la clientèle fragile ou vulnérable : elle décrit les actions menées et en cours au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale depuis fin 2017 pour promouvoir l'inclusion bancaire, assurer la protection des clientèles fragiles financièrement, vulnérables (notamment, les majeurs protégés) et valoriser leur accompagnement dans l'objectif de répondre aux attentes des autorités (OIB-BDF-ACPR) et des pouvoirs publics ;
- en se dotant d'un organe de gouvernance centrale dédié, le comité clientèle fragile ou vulnérable, afin de garantir l'effectivité de la mise en œuvre des obligations réglementaires et des bonnes pratiques concernant la protection de la clientèle fragile ou vulnérable et promouvoir l'inclusion bancaire.

À l'instar des années précédentes, c'est sous l'égide du comité clientèle fragile ou vulnérable que la mise en œuvre des préconisations de l'OIB – Banque de France, des attentes des pouvoirs publics et des recommandations de l'ACPR issues des contrôles diligentés en 2019 et 2020 concernant la clientèle fragile et le plafonnement des frais bancaires s'est poursuivie.

Revue des évolutions les plus impactantes :

- déploiement du nouveau dispositif de plafonnement des frais d'incidents permettant de plafonner dès le mois d'entrée en fragilité et globalement sur le tiers ;
- suite à la signature d'une convention de partenariat avec CRESUS, le dispositif « pilote » s'est poursuivi sur trois départements, l'objectif étant de favoriser l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière.

Des travaux sont en cours pour finaliser la mise en place d'un mécanisme de détection statistique de la fragilité prédictive. Les dossiers des clients ainsi détectés seront proposés aux chargés de clientèle *via* l'appliquatif de gestion des débiteurs afin de mettre en place les mesures adéquates d'accompagnement des clients ainsi détectés.

En 2021, les entités concernées du CIC ont procédé aux *reportings* réglementaires intégrant des données quantitatives et qualitatives concernant la clientèle fragile ou vulnérable destinés 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.

f) Accessibilité aux services bancaires

Dans le cadre de la réglementation sur l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) aux personnes handicapées, un registre public d'accessibilité (RPA) est en place dans tous les points de vente 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. Par ailleurs, le CIC met à disposition sur tous les territoires où il est présent plus de 2 100 DAB dont 99 % sont accessibles aux malvoyants.

Des relevés de compte en braille sont mis à disposition. Le CIC s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'accessibilité pour rendre ses sites et ses applications accessibles à tous, y compris aux seniors ou aux personnes handicapées ou ayant des limitations fonctionnelles, sur tout type de support (ordinateur, smartphone, tablette, etc.). Ainsi, un service d'interprétation de la langue des signes à distance est proposé aux clients déficients auditifs. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par chat ou par vidéo-conférence, dans leur prise de contact avec les services dont ils ont besoin. Depuis l'application mobile, les clients peuvent bénéficier de cette assistance lors de leurs entretiens en agence. Par ailleurs, les clients sourds ou malentendants ayant souscrit un abonnement téléphonique auprès du CIC peuvent désormais bénéficier d'une heure gratuite par mois de traduction, conformément à la réglementation.

En parallèle, une veille technologique régulière est effectuée sur les outils techniques et la sensibilisation à l'accessibilité a été intégrée dans le cursus de formations internes suivi par les équipes en charge de développement informatique. Certains collaborateurs sont désormais experts en accessibilité. Ils accompagnent les projets à tous les stades, audient sites ou applications à la demande et traitent les retours des clients. Le niveau d'accessibilité du site cic.fr est précisé dès la page d'accueil.

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.

g) Le traitement des réclamations clients

Le CIC propose à ses clients un dispositif de traitement des réclamations à trois niveaux pour déposer une réclamation.

[1] TP : Transactionnel process (applications majeures utilisées par le réseau bancaire).

Ainsi, en cas de mécontentement, le client est invité à contacter :

- 1 son conseiller clientèle ou le directeur de son agence (niveau 1) en vue de trouver la solution la mieux adaptée à sa situation ;
- 2 le service relation clientèle (niveau 2) si la réponse apportée au niveau 1 ne les satisfait pas ;
- 3 le médiateur (niveau 3), uniquement après épuisement des recours internes à la banque et sous réserve que le litige entre dans son champ de compétence.

Les moyens proposés pour déposer une réclamation auprès des niveaux 1 et 2 se sont diversifiés depuis 2019 : formulaire en ligne accessible après authentification *via* le service banque à distance, formulaire en ligne complet pour les non-détenteurs d'un contrat banque à distance, courriel, courrier, face à face et numéro téléphonique unique dédié aux réclamations.

Une information complète sur les réclamations précisant les interlocuteurs à contacter, les moyens ainsi que les recours possibles est portée à la connaissance des clients à partir :

- de la page dédiée aux réclamations du site internet CIC ;
- des plaquettes d'information réclamations disponibles dans les points de vente.

Le groupe a fait le choix d'un outil unique de saisie et de gestion des réclamations permettant d'en effectuer un suivi et de conserver des pistes d'audit. Depuis décembre 2020, cet outil a adopté la nouvelle classification des réclamations permettant de renseigner précisément les nouveaux questionnaires ACPR Banque et Assurance.

La priorité donnée à la satisfaction des clients en toutes circonstances explique l'intérêt marqué de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour l'amélioration constante du traitement des réclamations clients et de son suivi. C'est ainsi qu'en janvier 2019, le service réclamations groupe a été créé, directement rattaché au directeur général adjoint de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et au directeur général adjoint du CIC, en vue de piloter les réclamations et coordonner les services relations clientèle des différentes entités. Début 2020, ce dispositif est renforcé par la création du comité réclamations clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce comité définit notamment des actions à mettre en œuvre d'une part sur la base d'une analyse qualitative et quantitative complète des réclamations, et d'autre part, sur la base de la synthèse des points à améliorer détectés dans le cadre du traitement des réclamations.

Enfin, depuis fin avril 2021, une enquête de satisfaction est adressée à chaque client à l'issue de sa réclamation afin de connaître son ressenti quant au traitement de sa réclamation et des améliorations souhaitées.

h) Le processus de médiation (SOT74)

La médiation de la consommation, en place depuis le 1^{er} janvier 2016, s'est traduite par la mise en place d'un site internet dédié, présentant le dispositif de médiation et permettant aux clients un accès en ligne (à l'adresse : <https://www.lemediateur-cic.fr/>). Le rapport annuel du médiateur y est également consultable. 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.

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.

i) L'intégration de critères ESG dans les métiers (SOT88)

Politiques sectorielles^[1]

Des politiques sectorielles, formalisées afin de définir les modalités d'intervention des activités pour les secteurs centrales thermiques au charbon, défense et sécurité, énergie nucléaire civile et les mines, s'appliquent aux entités du CIC.

L'ensemble de ces politiques sont régulièrement révisées pour tenir compte des différents engagements pris par Crédit Mutuel Alliance Fédérale, notamment dans l'objectif d'aligner ses activités en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique.

C'est pourquoi, en 2021, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a renforcé son engagement pour accompagner la transition environnementale de l'économie grâce au renforcement de sa politique hydrocarbures et à la mise en place d'une politique agricole :

- politique hydrocarbures : Crédit Mutuel Alliance Fédérale a renforcé ses engagements, le 26 octobre 2021 à travers un communiqué de presse, visant à stopper le financement de tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz. De plus, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est engagé à dialoguer avec les entreprises de son portefeuille afin de les convaincre de renoncer à développer de nouveaux champs pétroliers et gaziers après une échéance courte, sous peine d'être exclues de futurs soutiens ;
- politique agricole : À travers cette politique Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce ses ambitions environnementales et accompagne ses clients agriculteurs vers un modèle d'exploitation agroécologique durable. Ainsi Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en place un document d'aide à la connaissance client, lors de la décision d'octroi de financement, intégrant les critères ESG. Ces critères ESG, fondés sur les conditionnalités des aides de la PAC, permettent une analyse objective et une meilleure appréhension des actions menées par les agriculteurs afin de les accompagner dans leurs démarches. Pour soutenir les exploitants agricoles dans leurs approches environnementales Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose deux mesures fortes :
 - une subvention de 200 euros pour financer le reste à charge du coût du Bon diagnostic carbone proposé dans le cadre du plan France relance,
 - une prime d'accompagnement de 500 euros pour financer les frais de certification des labels environnementaux d'excellence HVE ^[2] niveau 3 et agriculture biologique.

Par ailleurs, le groupe choisi de renforcer les règles liées à l'application de ses politiques sectorielles en développant des grilles d'analyses spécifiques à chaque secteur d'activité. Ces grilles d'analyse intègrent les notations extra-financières des contreparties analysées (critères environnementaux, sociaux et de gouvernance) lors des décisions d'octroi des opérations bancaires et financières.

De plus, une grille d'analyse générale est mise en place pour tous les secteurs qui ne sont pas soumis aux politiques sectorielles.

En 2021, un pilote sur l'intégration des critères ESG dans la décision d'octroi de financement au sein des réseaux et des agences a été lancé auprès de la Lyonnaise de Banque. Une grille d'application a été réalisée comprenant les critères ESG et les critères liés aux différentes politiques sectorielles afin d'analyser l'engagement ESG des PME et des grandes entreprises.

D'autres politiques liées à la banque privée, le crédit à la consommation, les achats et relations fournisseurs ou encore la politique d'engagement en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables complètent cette liste.

Elles sont toutes consultables sur le site du CIC.

[1] Les politiques sont disponibles à l'adresse suivante: <https://www.cic.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html>

[2] Haute Valeur Environnementale.

Les financements de projets ^[1]

Le CIC dispose d'une méthodologie d'évaluation interne, reprenant l'échelle de classification Principes de l'Equateur :

- projets de catégorie A – Projets présentant des risques adverses potentiels sérieux sur le plan environnemental et social, et/ou susceptibles de générer des impacts hétérogènes, irréversibles et sans précédent. Ces projets font l'objet d'une due diligence renforcée en matière environnementale et sociale. Le processus d'évaluation a pour objectif d'analyser les impacts et les risques environnementaux et sociaux liés au projet proposé, et de proposer des mesures visant à minimiser, atténuer et compenser les risques et les impacts adverses de manière pertinente et adaptée à la nature et à l'échelle du projet proposé ;
- 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.

Tout nouveau financement de projet fait l'objet de *due diligences* externes incluant un volet relatif à son impact environnemental. Ce dernier fait également l'objet d'un suivi dans le cadre de revue de portefeuille annuelle.

Les dossiers sont sélectionnés sur un ensemble de paramètres intégrant, notamment des critères sociaux, environnementaux et éthiques, en fonction des secteurs d'activité et des pays choisis. 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 serre 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 efficace sur la conformité 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, 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 de l'Equateur). Quand le département intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en considération de la nécessité économique du projet et en participation aux côtés de banques ayant signé les Principes de l'Equateur 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).

Capital-investissement et critères ESG

La responsabilité sociale de Crédit Mutuel Equity, qui regroupe l'ensemble des activités de Capital-investissement, est intégrée dans sa doctrine d'investissement. Un questionnaire d'évaluation de la politique en matière de responsabilité sociale et environnementale est soumis aux entreprises de son portefeuille. Il 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. En 2021, une étude portant sur la refonte de l'ensemble du questionnaire a été lancée et une nouvelle version devrait voir le jour courant 2022.

Impliqué dans une démarche de développement harmonieux des territoires, Crédit Mutuel Capital Privé s'est doté d'une charte d'investisseur responsable en cohérence avec les ambitions de Crédit Mutuel Equity et les engagements de Responsabilité Sociale et Mutualiste de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Finance responsable et durable

Le 10 mars 2020, le règlement européen SFDR, est entré en vigueur, exigeant des gestionnaires d'actifs qu'ils fournissent des informations sur les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance de leurs investissements, et leur impact sur la société et la planète. Les fonds sont classés dans l'une des trois catégories, articles 6, 8 ou 9, en fonction de l'objectif de durabilité :

- article 6 : l'article de la transparence, le prospectus devant préciser si le fonds intègre ou non le risque de durabilité ;
- article 8 : les produits qui favorisent la durabilité environnementale et sociale en intégrant la durabilité de manière contraignante ;
- article 9 : les fonds à impact qui se fixent des objectifs extra-financiers (investissement durable ou réduction des émissions carbone).

Ce règlement a pour objectif de fournir une plus grande transparence ainsi qu'une grille de comparaison de l'offre de fonds d'investissement, au niveau de leur approche environnementale, de gouvernance et sociale (ESG). Les investisseurs ainsi identifier plus facilement les produits et disposent d'une documentation extra-financière avec des standards minimums au niveau européen.

Pour les sociétés de gestion, la mise en place de la réglementation SFDR est l'occasion de réaffirmer leurs engagements et leur implication forte en matière de finance responsable.

Ainsi, l'investissement responsable couvre progressivement l'ensemble des activités de Crédit Mutuel Asset Management, au travers d'un dispositif d'intégration ESG pour la plupart des fonds et d'une démarche ISR pour une gamme de fonds ciblée.

Elle a aujourd'hui pour ambition que la majeure partie de ses fonds ouverts respectent les critères de l'article 8 ou de l'article 9 du règlement européen SFDR.

BLI – Banque de Luxembourg Investments a renforcé la place de l'ESG au sein de son offre de solutions de placement. La classification apportée par le règlement SFDR s'inscrit dans cette dynamique et formalise des pratiques existantes. Plusieurs fonds de la gamme BLI répondent déjà aux exigences de l'article 8 ou 9 de la réglementation SFDR. L'objectif est que la majeure partie de la gamme tende vers ces classifications à terme.

[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 CIC Financements de projets.

2/ Dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs (SOT81)

a) Politique d'achats du groupe

Une politique achat s'applique à l'ensemble des achats des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

L'acquisition de biens et/ou services constitue un acte de gestion et participe à la déclinaison opérationnelle de la stratégie de l'entreprise. Cette politique intègre des critères économiques, de qualité, de respect d'exigences techniques ainsi que les facteurs ESG.

L'ensemble des contrats avec les fournisseurs et/ou prestataires inclut une clause dédiée au respect des dispositions en vigueur en matière de droit du travail. En complément dans le cadre de la charte des relations fournisseurs, les fournisseurs et/ou prestataires s'engagent à respecter les textes de référence sur les droits de l'homme et du travail.

D'autres mesures viennent compléter cette politique et encourager les conduites responsables des fournisseurs et/ou prestataires. Ainsi, le groupe favorise les relations avec les fournisseurs et/ou prestataires qui, à niveau de prestation technique et financière équivalent, adoptent une démarche environnementale intégrant les critères ESG et respectent la politique sociale de lutte contre les discriminations.

Une délégation de pouvoirs a été signée par les acheteurs d'Euro-Information leur rappelant le respect lié aux obligations en termes de politique sectorielle d'achats.

b) La charte des relations fournisseurs et prestataires pour des achats durables

Elle décrit l'ensemble des engagements, notamment en matière de droits humains, de vigilance (accès à la faculté de signalement) et de lutte contre la corruption, à respecter par les fournisseurs et prestataires contractant avec une ou plusieurs entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont celles du CIC. Une attention particulière est portée au respect des meilleures pratiques de l'éthique professionnelle et en particulier au strict respect des principes relatifs à la corruption sous toutes ses formes notamment concernant les pratiques en matière de cadeaux et autres avantages.

c) Centres de métiers fournisseurs

Une grande partie des achats est réalisée par les centres de métiers fournisseurs du groupe comme CCS, SOFEDIS et Euro-Information.

L'intégration de critères RSE dans les relations de CCS 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'offres 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.

La gestion de la relation fournisseurs au sein de la structure d'Euro-Information fait partie des processus Qualité certifiés ISO 9001 V2015 suivis et audités par l'AFNOR. De plus ce processus rentre également dans le périmètre de certification du Système de Management de la Sécurité de l'Information ISO 27001.

En complément, un comité suivi fournisseurs veille à :

- la mise en place et l'actualisation des procédures d'entrée en relation avec les fournisseurs ;
- leur suivi ;
- la récupération des notations (qualité du contrat et qualité des prestations) pour les fournisseurs essentiels et sensibles ;
- la récupération des notations financières pour les fournisseurs essentiels et sensibles établis en France et depuis 2019 aux fournisseurs étrangers ;
- la récupération/réactualisation des rapports RSE des fournisseurs de service (la signature de la charte fournisseur remplaçant la collecte de ces documents pour les autres fournisseurs depuis 2020) ;
- l'application de pratiques cohérentes au sein d'autres filiales d'Euro-Information à savoir EIS, EPS, ETVS, EP3C et EIDS dès lors qu'ils ont des Achats spécifiques à réaliser.

Les équipes juridiques, achats, risques opérationnels, contrôle périodique et contrôle permanent sont représentées au comité suivi fournisseurs avec en invité régulier une personne de l'audit interne Euro-Information.

La direction Euro-Information est informée des travaux du comité suivi fournisseurs.

Un formulaire permet de noter la qualité de la prestation. Il intègre depuis 2020 des critères d'escalades et/ou de plan d'actions à mener selon les notes obtenues.

Dans le cadre du processus d'identification des prestations, le risque de réputation RSE et le risque de non-conformité RSE (en lien avec les politiques sectorielles) sont intégrés à l'analyse du risque aussi depuis 2020.

Les notations financières et qualité sont effectuées chaque année.

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.

3/ Dans la relation avec les salariés

Des relations basées sur l'éthique et la déontologie

Crédit Mutuel Alliance Fédérale promeut certaines valeurs et principes tels que la solidarité, la liberté, la responsabilité et la protection de l'environnement et affirme ses engagements ainsi que les règles de comportement et de bonne conduite qui en résultent.

Cette culture commune à tous les salariés s'applique au travers de la mise en place d'un ensemble d'actions portant sur :

- les principes fondamentaux en matière de règles de bonne conduite qui sont notamment fixés par le règlement intérieur et ses trois annexes dont le recueil de déontologie ;
- le nouveau code d'éthique et de déontologie, qui est entré en vigueur le 5 décembre 2019. Il fixe les règles et les principes à respecter par l'ensemble des salariés dont ceux du CIC dans l'exercice de leurs fonctions et met en avant les valeurs et engagements du groupe :
 - agir en entreprise socialement responsable, pour une société plus solidaire, engagée dans la préservation de l'environnement,
 - lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité homme-femme et la diversité,
 - être à l'écoute des clients, les conseiller, les aider dans leurs projets et leurs difficultés,
 - accompagner les clients fragiles,
 - mettre en place une gouvernance éthique des données personnelles,

- lutter contre la fraude fiscale et la corruption.
- le bilan d'application du code d'éthique et de déontologie qui s'adresse entre autre aux directeurs d'agence ainsi qu'à un certain nombre de responsables des sièges et métiers du CIC. Son périmètre a été élargi depuis 2020 à l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en France comme à l'étranger dont celles du CIC. En 2020, le questionnaire servant de support au bilan a été revu et adapté au nouveau code d'éthique et de déontologie. L'outil dédié ETHIK a été totalement transformé et rendu plus complet et convivial. Il a été enrichi en 2021 d'un focus dédié à la lutte contre la corruption ;
- le dispositif de formation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale vient compléter et enrichir la culture des salariés en matière de respect des droits humains notamment :
 - le nouveau module sur la « déontologie », destiné à tous les salariés, qui a été déployé depuis 2019/2020,
 - le module sur « bien travailler ensemble/lutter contre les discriminations »,
 - les modules sur le « handicap invisible ».

Les mesures mises en œuvre

Il existe de multiples procédures et moyens préventifs en fonction du type de risque [atteinte aux droits de l'Homme, risque en matière de santé et sécurité, d'environnement] que les salariés peuvent subir ou qu'ils peuvent engendrer dans le cadre de leurs activités.

a) Prévention des atteintes envers les salariés et mesures mises en place :

- violences et harcèlement : le règlement intérieur et la charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au sein du groupe ;
- sécurité et santé : CSSCT, médecine du travail, signature d'un accord-cadre de groupe sur la qualité de vie au travail en octobre 2020, etc. ;
- accord de groupe sur l'accompagnement des salariés dans l'usage des outils numériques et le droit à la déconnexion ;
- incivilités : procédure de lutte contre les incivilités et application INCIV ;
- agressions et hold-up : procédure « vol à main armée » ;
- libertés syndicales : accord sur la négociation syndicale de groupe, convention collective de la banque... ;
- droit du travail : législation du travail, convention collective de la banque... ;
- droit d'alerte : procédure faculté de signalement ;
- protection des données personnelles : recueil de déontologie du groupe, procédures relatives à la CNIL ;
- protection de la vie privée : procédures sur les enregistrements et écoutes téléphoniques, procédure sur la vidéosurveillance, RGPD, etc. ;
- corruption et trafic d'influence : dispositif anti-corruption interne au groupe ;
- lutte contre les discriminations : 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.

b) Prévention de l'impact environnemental direct généré par l'activité des salariés au sein de l'entreprise

Le CIC participe à l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le cadre de son plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* 2019-2023, à réduire de 30 % son empreinte carbone interne France. C'est dans ce contexte qu'une démarche de gestion méthodique de l'énergie a été mise en place [certification ISO 5001 délivrée par l'AFNOR en 2020 et confirmée en 2021].

De par son activité, les mesures de prévention portent essentiellement sur la réduction de la consommation de papier et sur le recyclage des déchets.

- gaspillage du papier : dématérialisation de nombreux documents [simulation de crédit ou devis et souscription de produits en ligne, signature électronique, messagerie électronique, etc.]. Le pourcentage de documents numérisés (GED) dans le réseau bancaire, en fonction du type de documents, varie entre 81,7 % et 98,1 % à fin décembre 2021 ;
- gestion des déchets : procédure « collecte des cartouches imprimantes usagées », dispositif de tri sélectif (recyclage des papiers, récupération des batteries usagées...) ;
- réduction de la consommation numérique : en 2020 et 2021, la réalisation de l'opération *Eco Clean Up Week* a contribué à la réduction de l'empreinte carbone des salariés à travers la suppression des fichiers obsolètes et le nettoyage des messageries électroniques. En 2021, deux éditions ont eu lieu. Près de 90 tonnes de CO₂ ont ainsi été économisées au niveau des banques CIC.

3.9.3.4 La faculté de signalement (SOT109)

La faculté de signalement est un système d'alertes professionnelles mis à la disposition des collaborateurs internes, externes ou occasionnels pour les inciter, en complément des modes normaux d'alerte de l'entité, à signaler à leur employeur les manquements graves au regard du respect des obligations professionnelles et légales.

Les signalements s'étendent à tous les domaines (corruption, fraude, etc) et notamment aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement.

Conformément à la réglementation, cette procédure garantit la stricte confidentialité de l'identité des auteurs du signalement et des personnes visées par celui-ci. Le collaborateur lanceur d'alerte n'encourt aucune sanction lorsque ce signalement est effectué de bonne foi. Par ailleurs, elle prévoit le recours aux autorités externes en cas de situation d'urgence. Ce dispositif est supervisé par la direction de la conformité qui en assure le *reporting* régulier.

3.9.3.5 Le dispositif de suivi

Le suivi des actions mises en œuvre repose sur un ensemble d'indicateurs et sur la collecte de données chiffrées portant sur les thématiques évoquées précédemment ^[1].

Bilan d'application du code d'éthique et de déontologie « ETHIK 2021 »

Le bilan 2021 a été marqué par une participation soutenue de 97,8 % des 3 825 responsables concernés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, malgré une légère baisse (98,7 % en 2020). Il a permis de vérifier que les règles de bonne conduite énoncées dans le code d'éthique et de déontologie [respect des valeurs et des textes, devoir de confidentialité, devoir de réserve, respect de la personne, prévention des conflits d'intérêts, etc.] étaient respectées, avec des évaluations allant de 4,4 à 5 sur une échelle

[1] Concernant la faculté de signalement, l'indicateur de suivi, piloté par la direction de la Conformité est vérifié par l'organisme tiers indépendant mais non publié pour des raisons de confidentialité.

croissante graduée de 0 à 5 et une moyenne générale de 4,7 sur 5. Il a mis en valeur les relatives difficultés de mise en œuvre qui pouvaient être rencontrées sur certains thèmes tels que la protection et le respect de l'environnement ou encore la formation (adéquation et gestion des agendas) et d'identifier les axes d'amélioration possibles.

Les règles abordées dans le bilan sont les suivantes :

- respect de la personne ;
- parité et ouverture ;
- protection et respect de l'environnement ;
- devoir de bonne gestion ;
- devoir de confidentialité et protection des données ;
- devoir de réserve ;
- devoir de formation ;
- conflits d'intérêts et indépendance des élus ;
- respect des valeurs et des textes.

En complément, un focus permet de développer un thème lié à l'une de ces règles. Pour 2021, il est dédié à la lutte contre la corruption.

Suivi des modules d'autoformation

Par ailleurs, en 2021, 78 % des formations à distance sur les règles de déontologie dans laquelle est évoqué la lutte contre la corruption ont été terminées par les collaborateurs du CIC inscrits (SOT104). En outre, en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, fin 2021, 82 % des formations ont été terminées par les collaborateurs du CIC inscrits.

Traitement des réclamations et médiation

Le dispositif de traitement des réclamations en vigueur au sein du groupe permet à la clientèle de transmettre tous types de réclamations, qu'elles concernent le fonctionnement des comptes, l'épargne ou les sujets extra-financiers.

(SOT106) Au niveau des banques CIC et de la banque Transatlantique, en 2021, le nombre de réclamations est de 12 274. Concernant les réclamations issues du réseau bancaire du CIC, le nombre de réclamations prises en charge par le Service Relation Clientèle (niveau 2) est de 0,49 pour 1 000 clients.

S'agissant de la médiation, Le nombre de saisines du médiateur du groupe baisse de 17 % en 2021. En revanche, la proportion de dossiers recevables (éligibles à une médiation) est en progression et représente 21 % des saisines.

Clientèle fragile

Le suivi trimestriel réalisé au niveau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale recense le nombre de tiers détectés et le nombre de packages souscrits. Le nombre de packages souscrits par des clients détectés clientèle fragile au niveau du CIC a progressé de 10 % entre 2020 et 2021.

Autres indicateurs (liste non exhaustive)

Charte fournisseur

3 882 chartes sont signées par des fournisseurs de CCS et plus de 200 par les fournisseurs d'Euro-Information (SOT100) à fin décembre 2021.

Financements de projets

Parmi les 31 projets financés en 2021, 25 sont classés en catégorie B, six en catégorie C et aucun en catégorie A.

ISR

De manière globale et selon les classifications du règlement européen SFDR, les encours de Crédit Mutuel Asset Management se répartissent au 31 décembre 2021 comme suit :

- les fonds art. 9 – Class AMF I : 117 millions d'euros ;
- les fonds art. 8 – Class AMF I et II : 53 264 millions d'euros.

Ces classifications représentent 71,8 % des encours de Crédit Mutuel Asset Management au 31 décembre 2021.

Le label ISR permet d'indiquer aux épargnants les produits significativement engagés répondant à un cahier des charges exigeant non seulement sur la transparence et sur la qualité de la gestion ESG mais aussi sur la démonstration de l'impact concret sur l'environnement ou la société. Crédit Mutuel Asset Management compte 20 fonds labellisés ISR dont cinq obtenus sur 2021 :

- CM-AM GLOBAL SELECTION SRI ;
- CM-AM EUROPE DIVIDENDES ;
- CM-AM OBLI CORPO ISR ;
- CM-AM CASH ;
- CM-AM SELECTION RESPONSABLE ISR.

Au global, les fonds labellisés ISR représentent 17,4 % de l'encours de Crédit Mutuel Asset Management. Ces fonds totalisent un encours de 12 914 millions d'euros au 31 décembre 2021, soit une hausse de 10,5 milliards d'euros sur l'exercice.

Concernant les fonds gérés par BLI (Banque de Luxembourg Investments), le fonds ISR BL Sustainable Horizon a le label ESG LuxFLAG attribué par l'organisation à but non lucratif basée à Luxembourg et a obtenu le label ISR français en 2020. Les fonds BL Equities Europe et BL Equities America, ont également reçu le label ISR début 2021. À fin décembre 2021, l'encours avec label de BLI atteint 3,8 milliards d'euros.

Les encours de gérés par la BLI se répartissent au 31 décembre 2021 comme suit :

- les fonds art. 9 : 421 millions ;
- les fonds art. 8 : 3 721 millions.

3.9.4 Compte-rendu de la mise en œuvre effective du plan de vigilance

L'équipe RSM de la direction des risques élabore le plan de vigilance et son dispositif de suivi en lien avec les différentes parties prenantes : direction de la Conformité, centres de métier. Le plan de vigilance et son compte-rendu sont intégrés dans le dispositif de gestion et de surveillance des risques groupe.

En 2021, le CIC a continué de renforcer les dispositifs de prévention, d'atténuation, de gestion des risques.

Dans la relation client, les principales mesures concernent la gestion des risques dans les métiers :

- la formalisation d'une politique sectorielle agricole basée sur l'accompagnement à la transition agroécologique et sur l'intégration de critères ESG à l'octroi des financements ;
- la création d'une grille intégrant des critères ESG pour les demandes de financement des clients du marché entreprise du réseau ;
- la révision de la politique sectorielle hydrocarbures ;
- la mise en œuvre du comité opérationnel RSM à visée sociale et mutualiste au niveau de la banque de financement qui a pour mission d'émettre des avis sur les dossiers posant ou susceptibles de poser des préoccupations sociales, environnementales et/ou de gouvernance en vue de sécuriser la prise de décision à l'octroi d'un financement ou lors du renouvellement des lignes. Il a également vocation à faire progresser les méthodes d'analyse RSM des dossiers de la banque de financement ;
- la mise à disposition du guide d'utilisation de la plateforme ISS pour remplir les grilles d'analyse des politiques sectorielles.

Dans la relation avec les salariés, les actions menées ont été les suivantes :

- au niveau du code d'éthique et de déontologie : L'application ETHIK est dorénavant accessible en cinq langues. Outre le français et l'anglais, trois nouvelles langues sont utilisables depuis 2021 : l'espagnol, l'allemand et le néerlandais belge. Par ailleurs, un historique a été créé afin pouvoir consulter les précédents bilans depuis l'exercice 2020. Et à partir de 2021, des questions complémentaires sont posées sur un thème, différent chaque année, lié à l'une des règles de conduite. Cette année, le focus du bilan ETHIK porte sur la règle relative au devoir de bonne gestion et en particulier sur la lutte contre la corruption ;
- la déclinaison au niveau des entités de l'accord-Cadre 2020 portant sur la QVT (Qualité de Vie au Travail), la santé au travail (risques psycho-sociaux...) et les sujets liés (organisation, transports, management responsable, etc.) ;
- la signature d'un accord de groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants.

Dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs :

- création d'un formulaire qualité de la prestation pour les prestations intra groupe, notamment pour Euro-Information, CCS ;
- travaux en cours portant sur une meilleure connaissance des sous-traitants et fournisseurs avec une intégration des données dans les outils prévue en 2022.

DOCUMENTS CONSULTABLES SUR INTERNET

Titre	Réf/lien
Loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre	https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/03/27/2017-399/jo/texte
Les politiques sectorielles	https://www.cic.fr/fr/banques/institutionnel/publications/responsabilite-societale-de-l-entreprise.html

3.10 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*, initialement 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 modifié par l'ordonnance du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017 suite à la transposition de la directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières ;
- 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 loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre ;

- la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (décret 2011-829 du 11 juillet 2011) ;
- l'OIT ;
- de l'article 8 de règlement Taxonomie 2020/852 ;
- du règlement SFDR (dit Disclosure) du 9 décembre 2019 ;
- de l'article 29 de la loi Energie Climat
- les principes directeurs de l'OCDE ;
- le *Global Reporting Initiative* (GRI) ;
- le Pacte mondial ;
- 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.

Périodes de référence des données collectées

Les données correspondent à l'année civile. Elles peuvent dans certains cas se référer à un exercice antérieur (pour le microcrédit) ou faire l'objet d'un *reporting* sur une année glissante et dans ce cas faire l'objet d'une annotation.

Périmètres et principales règles de gestion

Indicateurs sociaux

Les entités intégrées dans le périmètre sont :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées ;
- la Banque de Luxembourg et de sa filiale Banque de Luxembourg Investments (BLI). En 2021, les deux filiales de la Banque de Luxembourg BLI et Conventum Asset Management ont fusionné sous la bannière BLI. Conventum Asset Management n'était pas dans le périmètre consolidé du CIC.

Ce périmètre représente 95 % des effectifs du groupe CIC consolidé comptablement.

Les données sociales sont issues du système d'information RH groupe sauf pour la Banque de Luxembourg et de sa filiale BLI.

La majorité des indicateurs concernant les effectifs est exprimée 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 Adie, France Active Garantie et Initiative France), de données suivies par la filière Épargne d'Euro-Information Développement (dons reversés aux associations (LEA), et des données sur la médiation issues de l'outil SARA.

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

Indicateurs environnementaux

Le périmètre est le suivant :

- le CIC métropole ;
- les banques et filiales françaises consolidées ;
- la Banque de Luxembourg et sa filiale BLI.

Les données :

- les consommations d'électricité et gaz de chaud et froid issues des réseaux urbains : les consommations sont issues des fichiers fournis par les fournisseurs. Seules les données concernant les régies font encore l'objet d'une saisie manuelle dans l'outil de collecte CONSOS et d'une extrapolation comme les consommations d'eau et celles des autres énergies ;
- les consommations d'eau et d'autres énergies : les informations relatives au suivi de certaines 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 CCS 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). Les données publiées couvrent, dans la majorité des cas, la période du 1^{er} novembre de l'année n-1 au 31 octobre de l'année n ;
- les consommations de papier à usage interne : elle résulte des informations fournies par SOFEDIS (centrale d'achat de Crédit Mutuel Alliance Fédérale), de CCS pour l'activité reprographie, de fournisseurs extérieurs le cas échéant et du service en charge des abonnements de revues pour le groupe Crédit Mutuel ;
- les consommations 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 ;
- les 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 CCS 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.

Exclusions

Au regard de l'activité du CIC, les sujets suivants ne font pas l'objet d'une publication dans la présente déclaration :

- l'utilisation durable des ressources : utilisation des sols ;
- les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- la lutte contre la précarité alimentaire ;
- le respect du bien-être animal ;
- une alimentation responsable, équitable et durable.

3.11 TABLE DE CONCORDANCE

Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code du commerce	Les indicateurs du CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
Modèle d'affaires	MA
Risques extra-financiers	R/O
Politiques menées/résultats de ces politiques	R/O
1° INFORMATIONS SOCIALES :	-
a) Emploi :	-
■ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	SOC01_bis, SOC01, 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
c) Santé et sécurité :	-
■ les conditions de santé et de sécurité au travail	SOC45
■ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ⁽¹⁾	SOC40
d) Relations sociales :	-
■ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	SOC78, SOC87
■ le bilan des accords collectifs, notamment en matière de santé et de sécurité au travail	SOC83, SOC84
e) Formation :	-
■ les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement	SOC46, SOC47, ENV37, ENV43
■ 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
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, ENV52, ENV56
■ 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 de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses	ENV45
c) Économie circulaire :	-
■ prévention et gestion des déchets	ENV39
■ les mesures de prévention, de recyclage, de ré utilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	ENV39, ENV43
■ les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	-
■ utilisation durable des ressources	ENV39
■ 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

	Les indicateurs du CIC présents dans le rapport RSE (texte et tableaux)
Article R.225-105 et L.225-102-1 du Code du commerce	
■ l'utilisation des sols	-
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	ENV18 à ENV20, ENV23, ENV37, ENV51
■ les mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV38, ENV39, ENV52, ENV53
■ les objectifs de réduction fixés volontairement à moyen long terme pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les moyens mis en œuvre à cet effet	ENV56
e) Protection de la biodiversité :	-
■ les mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité	ENV 50
3° INFORMATIONS SOCIÉTALES	-
a) Engagements sociétaux en faveur du développement durable :	-
■ l'impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	SOT01, SOT09, ENV53, SOT63, SOT65, SOT69
■ l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ⁽²⁾	SOT16, SOT17, SOT19A, SOT20A, SOT22, SOT23, SOT28LNOV à SOT37LCIES, SOT39, SOT40, SOT74, SOT75, SOT77, SOT78, SOT86
■ les relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci	SOT44, SOT45
■ les actions de partenariat ou de mécénat	SOT46, SOT52, SOT53, SOT57
b) Sous-traitance et fournisseurs :	-
■ la prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux	SOT81
■ la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ;	SOT81
c) Loyauté des pratiques :	-
■ les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	SOT80
Informations complémentaires	-
1° INFORMATIONS RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :	-
■ les actions engagées pour prévenir la corruption	SOT79
2° INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIONS EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME	-
a) 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
■ 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
b) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.	SOT82
3° AUTRES INFORMATIONS	-
Engagements sociétaux en faveur de :	-
■ la lutte contre l'évasion fiscale ⁽³⁾	SOT91
■ la lutte contre la précarité alimentaire	NC
■ le respect du bien-être animal	NC
■ d'une alimentation responsable, équitable et durable	NC

* Indicateurs non adaptés à l'activité Banque du CIC.

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

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

(3) Compte tenu de la publication tardive de la loi (23 octobre 2018), le thème de l'évasion fiscale n'est pas détaillé au sein du document. En revanche, le CIC respecte ses obligations réglementaires en matière fiscale et assure une vigilance renforcée à la conformité fiscale de ses clients.

3.12 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Exercice clos le 31 décembre 2021

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC [Accréditation COFRAC Inspection, n° 3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr] et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société [ci-après « entité »], nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 [ci-après la « Déclaration »] aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques [constatées ou extrapolées] fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce [ci-après les « Informations »] préparées selon les procédures de l'entité [ci-après le « Référentiel »], présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

3

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)^[1].

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de quinze semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions en charge de la définition des politiques, de leur déploiement et de la collecte des informations.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour le risque lié au changement climatique : non prise en compte de ce risque, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : CIC Est ;

[1] ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent 16,07 % des effectifs et 20,36 % des consommations d'énergie ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 5 avril 2022

L'organisme tiers indépendant
EY & Associés
Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

3.13 RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION

En 2020, le CIC a adopté une raison d'être en phase avec ses valeurs, *Ensemble, écouter et agir*, et le statut d'entreprise à mission. En ligne avec les dispositions de la Loi PACTE, le CIC a mis en place un Comité de Mission qui s'assurera que l'entreprise se dote des moyens, de la gouvernance et de l'ambition nécessaires pour progresser dans ses missions. Ce Comité s'appuiera sur l'expertise de ses membres pour proposer des initiatives possibles à moyen terme et de nouveaux engagements.

L'article 210-10 du Code de Commerce prévoit la publication annuelle d'un Rapport du Comité de Mission, joint au rapport de gestion, et

vérifié par un organisme tiers indépendant (OTI). Le 1er rapport du Comité de mission établi en avril 2022 est présenté ci-après, ainsi que le rapport afférent de l'OTI.

Ce Rapport du Comité de Mission est publié en un document isolé sur le site du CIC.

Afin de faciliter la lecture dudit Rapport, le tableau suivant présente la correspondance de pagination au sein du présent document d'enregistrement universel :

Pagination dans le DEU

Faire bouger les lignes : interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal	130
Une démarche participative et collaborative	131
L'entreprise à mission pour quoi faire ?	132
Un comité de mission engagé : le choix de l'utilité collective	134
Le mutualisme de la preuve : douze engagements concrets et mesurables	136
Suivi des engagements	150
Avis de l'organisme tiers indépendant	152



Rapport du

COMITÉ DE MISSION

Avril 2022

3

*Pour construire une société
plus juste et plus durable*



Construisons dans un monde qui bouge.

A portrait of Fleur Pellerin, a woman with dark, wavy hair, wearing a black leather jacket. She is looking slightly to the right of the camera with a subtle smile. The background is a light-colored wall with a repeating pattern of yellow hexagons.

ÉDITO

Une démarche pionnière et innovante

Face aux défis économiques, sociaux et climatiques, l'entreprise doit se positionner comme un véritable vecteur de changement. Innovation, expérimentation, généralisation, tel est le triptyque qui permet de transformer, avec l'ambition de contribuer au bien commun.

Les modèles d'affaires d'hier ne sont plus ceux d'aujourd'hui : **au-delà de la performance économique, l'entreprise doit désormais développer un véritable projet social et environnemental.** Avec son statut d'entreprise à mission, le CIC, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, affiche clairement sa volonté de participer à la transition de nos économies vers un modèle de développement plus inclusif et durable.

Je suis très honorée de prendre part à ce projet d'envergure en présidant le comité de mission. Au-delà du rôle de suivi et de vérification encadré par le législateur, **notre comité s'inscrit dans une logique de progrès collectif et permanent.** Nous souhaitons être force de proposition et contribuer au plein succès du CIC en tant qu'entreprise à mission.

Le 19 janvier 2022, le comité de mission s'est réuni pour la première fois. Nous avons pu croiser nos points de vue et bâtir notre feuille de route pour l'année 2022. **Je suis convaincue que la pluralité des parcours et l'expertise de chacun des membres apporteront une ouverture précieuse dans les débats et réflexions à venir sur les futurs engagements.**

Ce rapport du comité de mission vous présente une démarche innovante, mûrie depuis plus de deux ans, à laquelle nous sommes heureux de participer. Vous trouverez dans ce rapport un point d'avancement détaillé à fin 2021 sur les douze engagements concrets que s'est fixés le CIC pour 2022. Nous ferons l'année prochaine dans notre second rapport le bilan de ces engagements.

Fleur Pellerin

Présidente du comité de mission



SOMMAIRE

- P.4** Faire bouger les lignes : interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal
- P.5** Une démarche participative et collaborative
- P.6** L'entreprise à mission pour quoi faire ?
- P.8** Un comité de mission engagé : le choix de l'utilité collective
- P.10** Le mutualisme de la preuve : douze engagements concrets et mesurables
- P.24** Suivi des engagements
- P.26** Avis de l'organisme tiers indépendant



FAIRE BOUGER LES LIGNES

Interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal

Président et Directeur Général de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC

Chiffres clés CIC

19 400 collaborateurs

5,5 millions de clients

1 781 points de vente

Au 31 décembre 2021

Pourquoi être entreprise à mission ?

Nicolas Théry : “Démocratie et solidarité constituent les deux piliers de l’ADN de notre groupe. Ils font de nous une banque citoyenne reconnue. Mais, face à l’accélération des transformations sociales et environnementales, qu’est-ce que nos clients attendent de nous ? Quelle contribution concrète pouvons-nous apporter ?”

Daniel Baal : “À ces deux questions, notre réponse a été d’engager dès 2019 une réflexion participative autour de l’entreprise à mission avec nos collaborateurs. Forts de cette volonté collective, nous avons naturellement adopté en 2020 notre raison d’être “ensemble, écouter et agir”, et le statut d’entreprise à mission avec cinq missions¹. Cela permet d’impulser et de structurer une dynamique de changement.”

En pratique, c’est quoi être entreprise à mission ?

Nicolas Théry : “Si notre première mission est de servir nos clients selon leurs besoins et de protéger leur épargne, nous avons la conviction que la performance de l’entreprise ne peut plus se limiter à la seule performance financière. Nous devons agir plus vite contre

le réchauffement climatique, aller plus loin dans le développement des territoires et dans le combat des inégalités sociales. C’est l’alliance de la performance économique et du bien commun qui garantira la pérennité des entreprises.”

Daniel Baal : “Ce statut nous permet en interne d’interroger et de challenger notre modèle d’affaires pour donner plus de sens à nos actions, en termes d’innovation, de proximité, de relation. Il nous fédère autour d’une ambition commune partagée et renforce la fierté collective. Il constitue également une véritable source d’attractivité pour nos clients, nos prospects ou jeunes candidats à l’embauche.”

Être entreprise à mission, concrètement ça change quoi ?

Nicolas Théry : “Je prendrai l’exemple de la transition écologique et de la réduction des émissions carbone. Nous sommes partis d’un constat : que vaudront nos bilans avec trois degrés de plus ? C’est ainsi qu’après l’arrêt du financement du charbon et des hydrocarbures non conventionnels, nous avons décidé d’arrêter le financement des

nouveaux projets dans le pétrole et le gaz. Cet engagement exemplaire pris fin 2021 est révélateur de notre volonté de lutter contre le réchauffement climatique.”

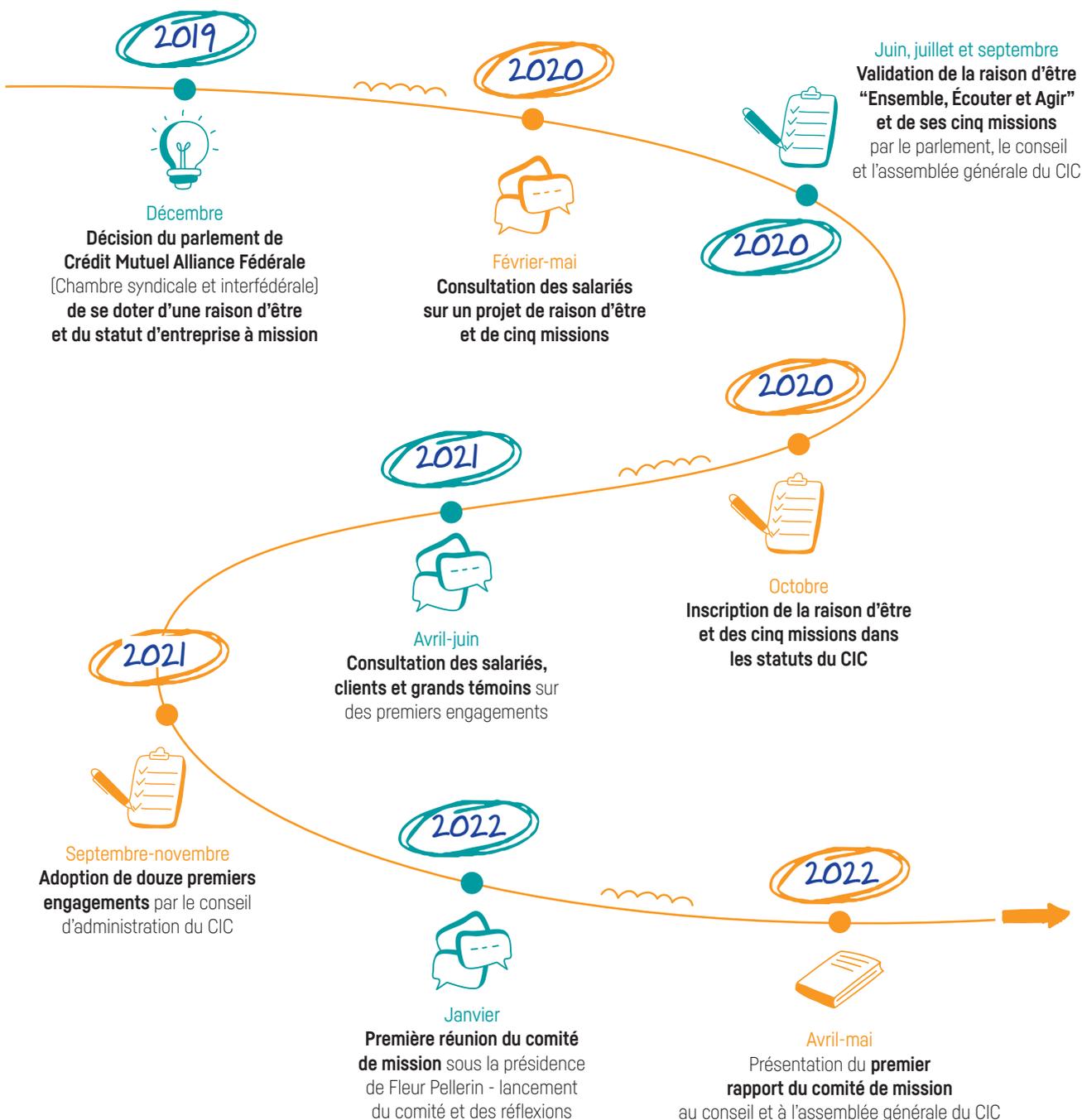
Daniel Baal : “La lutte contre les discriminations est également l’une de nos priorités. Il nous semblait intolérable que des clients victimes de maladies chroniques comme le diabète ou des clients qui avaient vaincu la maladie ne puissent avoir accès à la propriété. C’est pourquoi nous avons décidé d’assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles pour leur résidence principale, sans aucune formalité médicale. Ce choix pionnier de supprimer le questionnaire médical nous a permis de faire un pas supplémentaire vers une société plus juste. Aujourd’hui, ce sont déjà plus de 30 000 de nos clients CIC qui bénéficient de cet engagement.”

¹ Les cinq missions sont détaillées page 7.

Dates clés

Une démarche participative et collaborative

En adoptant le statut d'entreprise à mission, le CIC a fait le choix de l'action collective de long terme. L'ensemble des collaborateurs, des clients et des "grands témoins" de la société, ont été consultés à chaque étape décisive du projet : définition de la raison d'être, de ses missions et engagements concrets.



L'ENTREPRISE À MISSION POUR QUOI FAIRE ?

Repenser la place des entreprises dans la société

Adoptée en avril 2019, la loi Pacte (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) vise à repenser la place des entreprises dans la société. Elle permet ainsi aux entreprises d'inscrire dans leurs statuts des ambitions sociales et environnementales claires et pérennes.

Le plus haut des niveaux d'engagement définis par la loi est de devenir entreprise à mission. À ce titre, les entreprises doivent respecter plusieurs conditions :

- Se doter d'une raison d'être et l'inscrire dans leurs statuts ;
- Préciser dans leurs statuts plusieurs objectifs sociaux et environnementaux en phase avec cette raison d'être ;
- Créer un comité de mission chargé de superviser les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs ;
- Désigner un organisme tiers indépendant chargé de vérifier la bonne exécution de la mission.

Réaffirmer l'identité du groupe et sa raison d'être

À l'issue d'une réflexion participative avec ses élus et salariés, Crédit Mutuel Alliance Fédérale* s'est doté fin 2020 d'une raison d'être et du statut d'entreprise à mission. Le CIC, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'est inscrit dans cette démarche en adoptant la raison d'être "Ensemble, écouter et agir" et en adoptant également le statut d'entreprise à mission. Cette raison d'être a pour vocation d'orienter les décisions stratégiques et opérationnelles.

Ensemble. car le collectif est dans l'ADN du CIC depuis sa création.

Écouter, parce que le CIC est ouvert et attentif aux grandes évolutions du monde et aux besoins de ses clients.

Agir, pour transformer la capacité collective d'écoute en action et être au service des parcours de vie et des ambitions de chacun, du particulier à l'entreprise.

"L'entreprise à mission, c'est une démarche collective et concrète pour développer et transformer vertueusement notre entreprise, au plus proche des attentes de nos clients et de la société."



Daniel Baal
Directeur Général du CIC

Près de deux Français sur trois estiment que les entreprises ont le pouvoir d'améliorer le monde dans lequel on vit. Les moins de 35 ans sont même 70 % à le penser (enquête ELABE 2020 pour l'Institut de l'Entreprise). Au-delà de la recherche de profit, l'entreprise doit être un lieu de création et de partage de sa valeur.



Nicolas Théry
Président du CIC

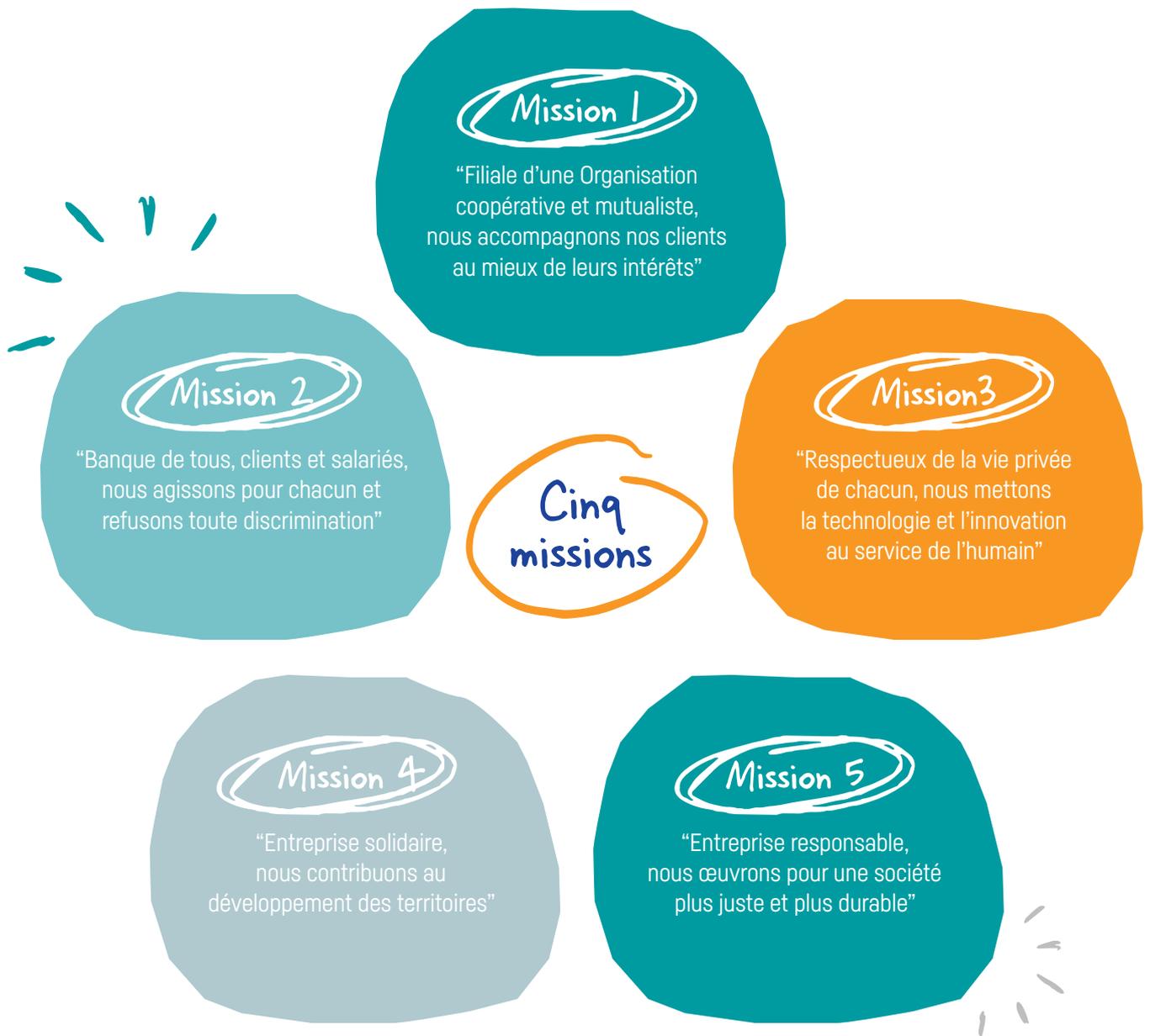
"L'entreprise à mission, c'est tout simplement savoir faire vivre durablement un mutualisme de la preuve, efficace, innovant et différenciant."

*Les différents périmètres concernés sont repris dans le tableau de suivi des engagements p.24.

Transformer l'entreprise et le monde qui l'entoure

En devenant la première banque entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale et sa filiale CIC affichent leur volonté irréversible de consacrer la force du modèle mutualiste à la transformation de l'entreprise et du monde qui l'entoure. Cinq missions font désormais partie de leur objet social. Elles traduisent ce que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est : un groupe mutualiste, inclusif, éthique, solidaire et responsable.

À travers ces missions, le CIC réaffirme la pertinence de son modèle entrepreneurial pour relever les grands défis de demain. Pour donner vie à ces cinq grandes ambitions, douze engagements concrets applicables dès 2022 ont d'ores et déjà été pris.



UN COMITÉ DE MISSION ENGAGÉ : LE CHOIX DE L'UTILITÉ COLLECTIVE

Neuf expertises complémentaires composent le comité de mission : un tiers d'experts, un tiers d'administrateurs et élus et un tiers de représentants des salariés.

La composition tripartite du comité de mission (représentants des clients, collaborateurs et indépendants) permet de croiser les regards et d'enrichir les réflexions. La présidence du comité de mission a été confiée à un acteur extérieur de l'entreprise en la personne de Fleur Pellerin. Les neuf membres du comité de mission ont été sélectionnés pour leurs expertises complémentaires et leur sensibilité aux enjeux sociaux, environnementaux et technologiques. Tous partagent la même volonté de contribuer au succès de la démarche vertueuse du CIC.

Trois experts indépendants

Trois experts indépendants offrent un regard extérieur et complémentaire sur les engagements pris et ceux à prendre :

- **Fleur Pellerin**, ancien ministre, fondatrice et CEO de Korelya Capital,
- **Christophe Robert**, délégué général de la Fondation Abbé Pierre,
- **Xavier Jaravel**, professeur à la London School of Economics (LSE) et membre du Conseil d'Analyse Economique (CAE).

Trois administrateurs

Trois administrateurs siègent au comité de mission. Leurs fonctions au sein des conseils d'administration et du comité de mission garantissent une juste connexion entre ces instances de gouvernance :

- **Sandrine Pelletier**, présidente et directrice générale du groupe APLIX et administratrice du CIC Ouest,
- **Jean-Louis Maitre**, président de la Fédération du Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc,
- **Marie-Jean Boog**, présidente du district de Sarrebourg (Fédération Crédit Mutuel Centre Est Europe).

Trois collaborateurs

Enfin, dans un souci de juste équilibre, trois représentants des collaborateurs du groupe siègent au comité de mission. En effet, leur parfaite connaissance de l'entreprise permet d'apporter un éclairage pertinent aux discussions :

- **Ségolène Denavit**, administratrice représentant les salariés du CIC (FO),
- **Laurent Torre**, administrateur représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (CFDT),
- **Audrey Hammerer**, administratrice représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (SNB).



De gauche à droite : Nicolas Théry, Président du CIC, Fleur Pellerin, Présidente du comité de mission, et Daniel Baal, Directeur Général du CIC à Paris le 19 janvier 2022 lors de la première réunion du comité de mission.

Le comité de mission



Fleur Pellerin



Christophe Robert



Xavier Jaravel



Sandrine Pelletier



Jean-Louis Maitre



Marie-Jean Boog



Ségolène Denavit



Audrey Hammerer



Laurent Torre

Suivre et orienter la démarche

Le statut d'entreprise à mission implique la création d'un organe de gouvernance : le comité de mission. Ce comité poursuit deux ambitions :

- **Vérifier le bon accomplissement des engagements** pris par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Concrètement, le comité de mission doit suivre l'évolution des indicateurs et s'assurer que l'entreprise met en place les moyens nécessaires pour progresser et être à la hauteur des ambitions fixées.
- **Accompagner le CIC dans ses réflexions et choix stratégiques relatifs au statut d'entreprise à mission.** Le comité de mission a pour rôle de questionner la stratégie et les actions mises en place par l'entreprise, dans une démarche de progrès permanent. La richesse des expertises de ses membres doit permettre au comité de mission d'orienter le CIC vers de nouvelles initiatives et pistes de travail.

Des interactions régulières avec la gouvernance du groupe

Pour mener à bien ses missions, le comité de mission se réunira en séance plénière au moins trois fois par an. Le président et le directeur général seront invités à y participer. Le comité de mission présentera ses réflexions et propositions au conseil stratégique et

au parlement du groupe (Chambre syndicale et interfédérale). Le conseil d'administration du CIC sera tenu régulièrement informé de l'avancement des travaux. Chaque année, un rapport du comité de mission sera soumis au conseil et à l'assemblée générale du CIC.

Feuille de route 2022

Le comité de mission s'est réuni pour la première fois à Paris le **19 janvier 2022** en présence de Nicolas Théry et Daniel Baal. Cette réunion a permis à chacun de se présenter, puis de passer en revue les travaux en cours et calendriers associés. Le comité a fait **un point sur l'avancement des douze premiers engagements et validé sa feuille de route pour 2022**. À cette occasion, les neuf membres du comité ont ouvert les réflexions sur de nouveaux engagements. Ils ont d'abord échangé sur l'égalité des chances, la parité, les discriminations et l'inclusion bancaire. Leurs discussions ont ensuite porté sur le climat, l'environnement et la biodiversité ; la technologie, l'innovation et la fracture numérique. Ils ont enfin débattu sur le développement des territoires ; les jeunes et leur regard sur la banque. Le prochain comité se réunira en juin 2022 avec des propositions de nouvelles preuves. D'ici là, les travaux intermédiaires et échanges se poursuivront avec le comité.



LE MUTUALISME DE LA PREUVE : DOUZE ENGAGEMENTS CONCRETS ET MESURABLES

En devenant, comme sa maison-mère Crédit Mutuel Alliance Fédérale, entreprise à mission, le CIC fait le même choix qu'elle : celui du mutualisme de la preuve en se fixant douze premiers engagements concrets, applicables dès 2022. Des preuves qui mettent ses clients au cœur de son action au quotidien, pour lutter contre toutes les discriminations, pour mettre la technologie au service de l'humain, pour agir en faveur du développement des territoires et contribuer à une société plus juste et plus durable.





LE CIC, ENTREPRISE À MISSION, PREND DOUZE ENGAGEMENTS POUR CONSTRUIRE DANS UN MONDE QUI BOUGE.

1

Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné.

2

Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations.

3

Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales.

4

Défendre l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque.

5

Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France.

6

Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement.

7

Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en agence.

8

Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants.

9

Investir 5 % des fonds propres du groupe essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent.

10

Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici fin 2022*.

11

Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz.

12

Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale.

*Réduction par rapport à 2018

#1

GARANTIR À CHAQUE CLIENT UN CONSEILLER DÉDIÉ ET NON COMMISSIONNÉ

Parce que les clients attendent un conseil personnalisé et des solutions adaptées, le CIC leur garantit un conseiller dédié et non commissionné. Cet engagement historique est réaffirmé dans le cadre du nouveau statut d'entreprise à mission.

La relation de confiance basée sur l'esprit d'initiative, la capacité d'innovation et le désir d'entreprendre fait du CIC la banque relationnelle de référence. L'évolution des besoins des clients nécessite d'aller plus loin dans la proactivité, la qualité des conseils et des services. Sans intéressement commercial, sans rémunération variable individuelle, le conseiller répond en effet aux besoins de ses clients au mieux de leurs intérêts.

Le CIC a ainsi la conviction que la performance collective au service de ses clients vaut plus que la somme des performances individuelles. Les salariés CIC bénéficient ainsi d'un salaire fixe, sans variable.

"Avoir un conseiller dédié nous permet de nouer et d'entretenir une relation durable avec tous nos clients. Grâce à l'absence de système de commissionnement, cette relation est d'emblée fondée sur la confiance. Notre expertise est valorisée car notre démarche s'inscrit dans une logique de conseil. Cette crédibilité marque vraiment notre différence."

Audrey Hammerer
Administratrice
représentant
les salariés, membre
du comité de mission.



L'humain reste un marqueur fort de confiance pour les clients. Pour obtenir une réponse précise à un besoin particulier, sept clients sur dix préfèrent s'adresser à leur conseiller habituel en qui ils ont confiance, plutôt qu'à un spécialiste plus pointu mais qui ne connaît pas leur profil personnel.

Source : enquête 2020 Deloitte "Relations banques-clients"

PREUVES

→ Sur plus de 5,5 millions de clients CIC,

99,1 %

disposent d'un conseiller dédié
au 31 décembre 2021

→ **0** commission versée en 2021
aux conseillers CIC

FORMER TOUS NOS COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES, ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES, À LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Parce qu'appartenir à un groupe mutualiste nous engage collectivement en 2022, le CIC formera 100 % de ses collaborateurs et collaboratrices, ainsi que l'ensemble de ses administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations.

Dès 2022, le CIC va mettre en place une formation plus complète et pédagogique contre les discriminations (contenu adapté : représentations et stéréotypes, comportements...). Ce module de formation sera obligatoire pour tous les salariés. Il s'inscrit dans le cadre de la politique "Diversité et Inclusion"* de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Des modules spécifiques seront également proposés aux experts ressources humaines et aux managers.

Le nouveau module de formation concernera également les administrateurs des conseils d'administration. D'ici fin 2022, tous les conseils devront organiser une séquence de sensibilisation à la lutte contre les discriminations.

Au-delà de ces formations, des actions seront menées pour refondre le dispositif d'alerte et de suivi. Un système de signalement sera installé sur le bureau métiers, permettant à des témoins ou des victimes de déclarer toute situation discriminatoire, de harcèlement ou de manquement aux droits humains.

EN COURS

- Des formations obligatoires pour tous les salariés
- Refonte du dispositif d'alerte

"La richesse d'une entreprise réside dans sa capacité à accueillir et valoriser tous les talents, pour faire des différences une complémentarité, une richesse et un levier de créativité. L'égalité des chances et la lutte contre toute forme de discrimination demeurent ainsi des axes majeurs de notre stratégie d'entreprise."

Laurent Torre

Administrateur représentant les salariés, membre du comité de mission.



* Cf. Déclaration de performance extra-financière 2021 pour un descriptif détaillé des actions prises

RECRUTER 25 % D'ALTERNANTS AU SEIN DES QUARTIERS PRIORITAIRES ET DES ZONES RURALES

Parce que nous avons besoin de tous pour construire l'avenir, le CIC recrute au moins 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones rurales.

Profondément ancré dans les régions, le CIC s'engage pour l'égalité des chances, la diversité et l'accès à l'emploi. À ce titre, il est signataire du PAQTE (Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises) qui vise notamment à l'augmentation de la part d'alternants.

En 2022, le CIC recrutera au moins 25 % de nouveaux alternants issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones rurales.



→ **38,7%** des alternants
recrutés (481 jeunes) issus des quartiers
prioritaires de la ville et des zones rurales
au 31 décembre 2021

“Dans un contexte économique compliqué, les jeunes peinent parfois à trouver un stage ou un contrat d’alternance. Il est de la responsabilité des entreprises d’agir concrètement pour les jeunes. En tant que filiale d’un groupe mutualiste et grâce à son ancrage régional, le CIC s’engage à les accompagner quels que soient leurs parcours ou leurs origines.”



Jean-Louis Maître
Président de la Fédération
du Crédit Mutuel
Savoie-Mont Blanc, membre
du comité de mission.

DÉFENDRE L'ÉGALITÉ SALARIALE FEMMES / HOMMES À TOUS LES ÉCHELONS DE LA BANQUE

Parce qu'il défend l'égalité et le mérite, le CIC fait de l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque une priorité.

Conformément à son statut d'entreprise à mission et à son plan stratégique "ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !", le CIC fait des carrières des femmes un élément central de son action.

Plus aucune session des écoles des directrices et des directeurs dans le réseau CIC ne démarre aujourd'hui sans être paritaire. Pour toutes les nominations à des postes d'encadrement supérieur et de direction, des candidatures de femmes sont examinées, avec le souci d'aboutir rapidement à la parité.

Dans le cadre de l'accord de groupe négocié avec les représentants des organisations syndicales en 2021, et suite à l'établissement d'un état des lieux réalisé en 2021 concernant les écarts de rémunérations, le CIC corrigera les écarts salariaux collectifs entre les femmes et les hommes. Au-delà de ces mesures, des actions de fond à moyen et long termes vont se poursuivre : sourcing des potentiels, accompagnement des talents par l'accélération de certaines carrières, suivi de la prise de poste (coaching, mentorat, immersions), programme de leadership...

"La parité au sein du CIC ne repose pas que sur la réduction des inégalités salariales. C'est avant tout une somme d'engagements pris sur la durée pour promouvoir et accompagner la carrière des femmes."

Sékolène Denavit

Administratrice représentant les salariés,
membre du comité de mission.



PREUVES

→ **Davantage de femmes aux postes de direction**

46,6 % de femmes cadres

Dans **2** des 5 banques régionales, la direction générale est assurée par une femme

EN COURS

→ **0,5 %** de la masse salariale

consacré à la correction des écarts salariaux entre les hommes et les femmes en 2022

GARANTIR L'INTIMITÉ DES DONNÉES DE NOS CLIENTS EN TRAITANT 99,9 % DE LEURS INFORMATIONS DANS NOS INFRASTRUCTURES ET SYSTÈMES LOCALISÉS EN FRANCE

Parce que toutes les données ne sont pas monnayables, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à garantir l'intimité des données de ses clients en traitant d'ici fin 2022, 99,9 % de leurs informations dans ses infrastructures et systèmes localisés en France.

Le CIC agit en tiers de confiance auprès de ses clients en garantissant la protection de leurs données et en s'engageant à ne pas les commercialiser. Par l'intermédiaire d'Euro-Information, filiale technologique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, il investit massivement dans ses infrastructures informatiques via des centres de données et un cloud privé hautement sécurisés.

Deux nouveaux data centers en Côte-d'Or viendront compléter les sites existants pour répondre notamment aux besoins générés par le développement des activités. Répondant aux **meilleures normes environnementales et de sécurité**, ils permettront au groupe de disposer d'une plateforme de cloud privé intégrée et performante et de traiter ainsi 99,9 % des informations des clients sur ses propres sites, en France.

EN COURS

Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

- **99,9 %** de traitements exécutés sur les infrastructures hébergées dans les centres de données de l'entreprise d'ici fin 2022
- **Implantation de deux nouveaux centres de données informatiques** appartenant exclusivement à Euro-Information, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

"Dans un monde toujours plus digital, la protection des données est un sujet de préoccupation majeur pour la société. Face à cela, le CIC agit concrètement et mise sur le circuit court numérique. Il se donne les moyens techniques et financiers de préserver l'intégrité et la confidentialité des données qui lui sont confiées, grâce à une infrastructure maîtrisée totalement en interne et basée en France."

Fleur Pellerin
Présidente du
comité de mission.



INVESTIR LES GAINS DE PRODUCTIVITÉ ISSUS DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS L'EMPLOI ET LE DÉVELOPPEMENT

Parce que la technologie doit toujours servir l'humain, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à mesurer les gains de productivité issus de la technologie et de l'intelligence artificielle et à les investir dans l'emploi et le développement.

L'innovation technologique est au cœur de la stratégie du CIC. Elle est déployée avec deux impératifs : l'efficacité et la valeur ajoutée sur le plan humain pour les collaborateurs. Elle est un moyen de libérer du temps administratif pour les conseillers qui peuvent ainsi se concentrer là où leur plus-value est essentielle : l'accompagnement des clients dans leurs projets.

Pour cela, le CIC développe des solutions technologiques qui assistent les conseillers au quotidien dans l'écoute, l'expertise, la proactivité et qui leur permettent d'établir une relation "augmentée" avec leurs clients : analyseur d'emails, serveur vocal interactif, assistant virtuel, reconnaissance optique de caractères... Les gains de productivité ainsi dégagés (900 ETP en 2021) permettent également au groupe d'améliorer les conditions de travail et les relations avec les clients.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique RH, le groupe entend maintenir dans l'emploi tous ses collaborateurs par la montée en compétences et la promotion interne. Des recrutements de nouvelles expertises viennent très régulièrement renforcer les différentes composantes du groupe. À ce titre, en 2021, le groupe a recruté 1 600 collaborateurs* en CDI.

"L'innovation est un moteur pour l'emploi. Qu'elle soit technologique ou organisationnelle par exemple, l'innovation contribue à la performance de l'entreprise. Réinvestir ces gains de productivité dans l'emploi enclenche alors un cercle vertueux favorable à la pérennité et à la compétitivité de l'entreprise."



Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

→ **900** ETP : gains de productivité
issus de la technologie en 2021

→ **1 600** recrutements
en CDI en 2021



Xavier Jaravel
Professeur à la London School of Economics,
membre du comité de mission.

*Périmètre socle social

ANCRER LES CENTRES DE DÉCISION DANS LES TERRITOIRES AVEC PLUS DE 90 % DE NOS DÉCISIONS DE CRÉDIT PRISES EN AGENCE

Parce que les clients attendent des réponses rapides et adaptées à leurs besoins, le CIC s'engage à ce que plus de 90 % des décisions de crédit soient prises en agence d'ici fin 2022.

Le CIC repose sur une organisation décentralisée qui s'appuie sur un réseau de 1 780 points de vente et l'expertise de ses 10 500 conseillers. Cette organisation permet que chaque décision soit prise au plus près du terrain.

Ce circuit court de décision est un réel atout au quotidien, aussi bien pour les directeurs et les collaborateurs que pour les clients. Un accord adressé rapidement au client, accompagné de conseils de qualité, facilite grandement le choix du partenaire bancaire.



→ **89,2 %** des décisions de crédit ont été prises en local au sein du réseau CIC en 2021.

"Aujourd'hui, les clients d'un établissement bancaire apprécient la qualité de service au regard des performances des outils numériques à leur disposition. Mais la technologie ne fait pas tout, ils souhaitent également un conseiller expert et réactif. En garantissant des prises de décision au cœur de ses agences par ses conseillers, le CIC se donne tous les moyens pour nouer et entretenir des relations commerciales durables."



Ségolène Denavit

Administratrice représentant les salariés,
membre du comité de mission.

OFFRIR LA SOLUTION DE PAIEMENT DIGITALE PAY ASSO À NOS ASSOCIATIONS ET LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À LEURS DIRIGEANTS

Parce que ceux qui s'engagent doivent être protégés, le CIC offre la garantie Responsabilité Civile aux dirigeants d'association ainsi que la gratuité de la solution de paiement digitale Pay Asso.

Dans le contexte de crise sanitaire, le CIC a souhaité renforcer son soutien aux associations. La solution de paiement dématérialisée Pay Asso - qui permet de régler par carte bancaire directement sur internet les adhésions, cotisations, billetterie, dons et de vendre les articles et services de l'association - a été rendue gratuite au début de la pandémie. Cette gratuité a été rendue permanente début 2022.*

Par ailleurs, le groupe bancaire a décidé d'offrir une couverture responsabilité civile* aux responsables des associations sportives et culturelles afin de les protéger des conséquences financières de dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers lors d'un éventuel incident ou accident survenant dans un tel cadre.

Le CIC souhaite ainsi accompagner celles et ceux qui font vibrer les régions à travers leurs projets sportifs, culturels et associatifs. Ces dispositifs viennent enrichir une gamme de produits et services adaptée et dédiée aux associations.

“Les associations sont un véritable levier d'action au service de la dynamique des territoires et de la création du lien social. En tant que partenaire bancaire majeur des associations, nous renforçons notre engagement auprès de celles et ceux qui développent la vie associative et la vitalité des régions.”

PREUVES

→ **100 %** des associations sportives et culturelles peuvent bénéficier de la **solution Pay Asso***

→ **Gratuité de l'assurance responsabilité civile***



Marie-Jean Boog
Présidente du district de Sarrebourg, membre du comité de mission.

*Cf. suivi des engagements en page 25

INVESTIR 5 % DES FONDS PROPRES DU GROUPE ESSENTIELLEMENT DANS LES ENTREPRISES FRANÇAISES QUI INNOVENT

Parce qu'une banque qui accompagne ceux qui entreprennent doit être moteur de l'économie française, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à investir, en 2022, 5 % de ses fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent.

L'innovation est déterminante dans le développement et la compétitivité des entreprises. Elle n'est pas que technologique. Elle est également commerciale, sociale, organisationnelle ou environnementale.

Au 31 décembre 2021, 2,7 milliards d'euros ont été investis dans près de 300 participations sur des projets stratégiques de long terme créateurs de valeur. Le caractère innovant de chaque participation est suivi selon la nature des projets (impact RSE, innovation produit, optimisation SI, structuration organisationnelle...). Il est évalué en fonction d'une grille établie sur **cinq niveaux de maturité d'innovation** :

- "sous pression" (réglementaire, digitale...)
- "clients" (réponse à un besoin précis)
- "anticipée" (projets identifiés)
- "organisée" (veille et R&D mises en place et coordonnées)
- "intégrée" (vision stratégique garantissant une démarche pérenne d'innovation au sein de l'organisation).

Sandrine Pelletier
Administratrice du CIC Ouest, membre
du comité de mission.



PREUVES

Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

→ **5,05 %** des fonds propres du groupe investis essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent (au sens des niveaux de maturité précisés ci-contre), au 31 décembre 2021

→ Mise en place d'une cartographie dynamique des entreprises innovantes concernant

94 % du périmètre

"Une entreprise ne saurait se développer sans innover. Il en va de sa pérennité. Le CIC, par l'intermédiaire de sa filiale Crédit Mutuel Equity, accompagne les initiatives et projets innovants au service d'une croissance durable. Cet engagement, à hauteur de 5 % de fonds propres, contribue au développement économique de nos territoires."

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS CARBONE DU GROUPE DE 20 % ET L'EMPREINTE CARBONE DE NOS PORTEFEUILLES D'INVESTISSEMENT DE 12 % D'ICI FIN 2022

Parce que la sobriété énergétique est une priorité, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à réduire ses émissions carbone de 20 % et l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici à fin 2022.

Fortement engagé pour respecter la trajectoire carbone des Accords de Paris en contenant le réchauffement à +1,5 °C, le CIC s'engage à respecter les objectifs ambitieux du groupe en matière de transition écologique et climatique dans le cadre du plan stratégique 2019-2023 "ensemble#nouveau monde plus vite plus loin !".

En complément, le CIC s'engage à respecter les politiques sectorielles groupe, encadrant les opérations proposées à des entreprises intervenant dans des secteurs fortement émetteurs de gaz à effet de serre, mais également ayant des impacts sociaux, environnementaux ou sanitaires. À ce jour, il existe sept politiques sectorielles, la plus récente concernant l'agriculture. De façon plus générale, le CIC propose à ses clients une palette de produits verts.

"La stratégie climat du groupe s'inscrit dans la trajectoire des Accords de Paris sur le climat. C'est de notre responsabilité d'entreprise à mission de prendre des mesures fortes, concrètes et ambitieuses pour les générations futures et la poursuite de nos activités d'aujourd'hui et de demain."



Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

→ **27,9 %** de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille de crédit corporate entre juin 2018 et juin 2021*

→ **21 %** de réduction de l'empreinte carbone groupe (périmètre énergies - fluides frigorigènes - flotte automobile - déplacements professionnels entre fin 2018 et fin 2020)*



Audrey Hammerer

Administratrice représentant les salariés, membre du comité de mission.

*Cf déclaration de performance extra-financière 2021

#11

ARRÊTER DÈS MAINTENANT LE FINANCEMENT DES NOUVEAUX PROJETS DANS LE PÉTROLE ET LE GAZ

Parce que le climat est l'affaire de tous, le CIC arrête dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz.

L'accélération du dérèglement climatique appelant à la mobilisation de tous, le CIC a fait le choix d'être pionnier dans ce domaine sous l'impulsion de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, sa maison-mère, en renonçant volontairement à des revenus issus des filières les plus polluantes.

Salué en février 2020 par les organisations non gouvernementales pour sa décision de sortir intégralement des financements et investissements dans le charbon et les hydrocarbures non conventionnels (gaz et pétrole de schiste, arctique), le groupe a poursuivi sa politique en faveur de la transition climatique en 2021. Dans ce cadre, le CIC s'est engagé en octobre 2021 à renoncer à financer tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz susceptible de conduire à une hausse des émissions carbone.

Parallèlement, il accélère ses investissements dans les énergies renouvelables.

"Face au dérèglement climatique, la transition vers une économie bas carbone est impérative. Les modèles d'affaires doivent muter en profondeur pour que l'économie et ses entreprises relèvent avec succès les défis de la transition énergétique."



→ 0 nouveau financement de projets dans le pétrole et le gaz depuis octobre 2021

Fleur Pellerin
Présidente du
comité de mission.



ASSURER LE CRÉDIT IMMOBILIER DE NOS CLIENTS FIDÈLES SANS AUCUNE FORMALITÉ MÉDICALE

Parce que la santé ne doit pas être un frein à l'accès à la propriété, le CIC assure le crédit immobilier de ses clients fidèles pour leur résidence principale, sans aucune formalité médicale.

Plus que jamais depuis le début de la pandémie, le CIC a su rester proche de ses clients en lançant la prime de relance mutualiste pour soutenir les artisans, commerçants, professionnels et PME afin de compenser une partie des pertes de leurs revenus.

Dans le cadre de l'entreprise à mission, le CIC s'est engagé à favoriser l'accès à la propriété au plus grand nombre. Il a ainsi supprimé dès novembre 2021 le questionnaire de santé et les formalités médicales en assurance emprunteur pour la résidence principale de ses clients fidèles*, et mis fin aux discriminations liées à la santé : fin de la tarification en fonction de la pathologie ou de l'indice de masse corporelle du client, fin des exclusions des risques particuliers pour ces mêmes raisons de santé. L'état de santé d'un emprunteur n'est plus un critère d'exclusion ou de tarification spécifique (surprime) pour l'assurance emprunteur.

Le CIC a ainsi contribué à une évolution de la législation pour une assurance plus inclusive et solidaire qui privilégie la mutualisation des risques aux mesures consuméristes.

“La suppression du questionnaire de santé illustre parfaitement le levier d'action dont disposent les entreprises vis-à-vis des pouvoirs publics. En faisant bouger la loi, le CIC fait évoluer la logique assurantielle d'individualisation du risque vers une logique de mutualisation du risque. Il contribue ainsi à mettre fin à la discrimination liée à la santé dans l'accès à la propriété. Je me réjouis que des entreprises comme le CIC et sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'inscrivent dans une démarche de performance solidaire et responsable.”



- **24 000** clients CIC ont bénéficié d'une augmentation de leur couverture et/ou d'une suppression des surprimes au 1^{er} décembre 2021
- **0** formalité médicale (jusqu'à 500 000 € par emprunteur et pour les assurés de moins de 62 ans)



Ségolène Denavit
Administratrice représentant les salariés,
membre du comité de mission.

*Cf. suivi des engagements en page 25

SUIVI DES ENGAGEMENTS

Rappel méthodologique : les objectifs des douze engagements sont fixés à fin 2022. Huit engagements sont suivis spécifiquement au niveau du CIC. Pour les quatre autres, le CIC s'engage à contribuer à l'atteinte d'objectifs fixés par le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Les périmètres concernés sont ceux des entités ayant adopté le statut d'entreprise à mission, à savoir la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et le CIC. Les chiffres ci-dessous, audités par le cabinet KPMG en février-mars 2022, constituent un point d'avancement au 31 décembre 2021 dans la trajectoire de mise en œuvre. Ils ne sauraient à ce stade constituer les résultats finaux. Les résultats définitifs au 31 décembre 2022 seront publiés début 2023 dans le second rapport du comité de mission.

Tableau de synthèse Point d'avancement au 31 décembre 2021

1

Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné

Moyen :

- Politique ressources humaines : pas d'intéressement commercial ni de rémunération individuelle variable.

Indicateur CIC :

- **99,1 %** des clients affectés à un conseiller dédié en 2021.
Cette donnée couvre l'ensemble des titulaires d'un contrat, professionnels et particuliers, majeurs et mineurs, y compris inactifs.

Périmètre :

Réseau bancaire France, agences CIC et centres d'affaires entreprises.

2

Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations

Moyens :

- Module de formation obligatoire en 2022 pour tous les salariés.
- Refonte du dispositif d'alerte et de suivi.

Indicateur CIC :

- À mettre en place au cours du premier semestre 2022.

Périmètre :

CIC.

3

Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales

Moyens :

- Participation à des "job dating" dédiés.
- Renforcement des partenariats avec des associations.
- Expérimentation de nouveaux dispositifs pour développer des actions d'insertion.

Indicateur CIC :

- **38,7 %** d'alternants recrutés en 2021 sont issus des quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales.

Périmètre :

CIC.

4

Défendre l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque

Moyens :

- Négociation d'un accord de groupe avec les représentants des organisations syndicales.
- État des lieux concernant les écarts de rémunération.
- 0,5 % de la masse salariale consacré à la correction des écarts salariaux entre les femmes et les hommes en 2022.

Indicateur CIC :

- Écart moyen de salaire (inférieur à 3 %) pour un même niveau de classification et une même tranche d'âge.

Point de passage : juin 2022.

Périmètre :

CIC.

5

Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France

Moyens :

- Investissements en forte croissance dans les infrastructures informatiques du groupe, via des centres de données et un cloud privé hautement sécurisés.
- Implantation de deux nouveaux centres de données informatiques appartenant exclusivement à Euro-Information, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Indicateur groupe :

- Indicateur en construction.

Périmètre :

Réseaux France Crédit Mutuel et CIC.

6

Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement

Moyen :

- Investissements en forte croissance dans la technologie et l'intelligence artificielle.
- Politique sociale qui privilégie la formation, l'évolution des carrières et la création d'emploi.

Indicateurs groupe :

- Gains de productivité au 31 décembre 2021 = 900 ETP : Indicateur prenant en compte les gains de temps liés aux projets en développement (gains estimés) et aux projets déployés (gains effectifs en 2021).
- Recrutements : 1 596 CDI en 2021.

Périmètre :

- Périmètre des gains en ETP : réseaux France Crédit Mutuel et CIC.
- Périmètre des recrutements : socle social groupe.

7

Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en agence

Moyen :

- Organisation décentralisée avec prises de décision d'octroi de crédits majoritairement en local.

Indicateur CIC :

- 89,2 % des décisions de crédit prises localement en 2021.

Périmètre :

Réseau CIC.

8

Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants

Moyens :

- Gratuité de la solution Pay Asso pour les associations régies par la loi du 1^{er} juillet 1901 ou relevant du droit local d'Alsace-Moselle, à objet exclusivement sportif ou culturel et à but non lucratif, ayant un budget annuel inférieur à 500 000 €, titulaires d'un compte courant au CIC.
- Gratuité de la responsabilité civile pour les dirigeants d'association clientes, sportives et culturelles, dans la limite d'un plafond annuel de couverture de 50 000 €.

Indicateurs CIC :

- Pay Asso** : 100 % des associations sportives et culturelles bénéficient de la solution Pay Asso depuis janvier 2022.
- Garantie responsabilité civile** : 100 % des dirigeants d'associations clientes sportives et culturelles sont éligibles à la gratuité.

Périmètre :

Réseau CIC.

9

Investir 5 % des fonds propres du groupe essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent

Moyens :

- Structure de fonds propres dédiée.
- Mise en place d'une cartographie dynamique des participations.

Indicateur groupe :

- 5,05 % de fonds propres du groupe investis essentiellement dans des entreprises françaises ayant fait l'objet d'une analyse de maturité en matière d'innovation.

Périmètre :

Crédit Mutuel Equity.

10

Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici à fin 2022

Moyens :

- Politiques sectorielles (charbon, mobilité, agriculture, hydrocarbures...).
- Produits verts (offre éco-mobilité, gamme transition, livret de développement durable et solidaire, crédit énergie...).

Indicateurs groupe :

- 27,9 % de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille de crédit corporate entre juin 2018 et juin 2021
- 21 % de réduction de l'empreinte carbone groupe (périmètre énergies - fluides frigorigènes - flotte automobile - déplacements professionnels entre fin 2018 et fin 2020)

Périmètre :

Voir périmètre et précisions méthodologiques concernant ces indicateurs dans la déclaration de performance extra-financière 2021 du groupe.

11

Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz

Moyens :

- Politique sectorielle charbon et hydrocarbures non conventionnels.
- Accélération des investissements dans les projets liés aux énergies renouvelables.

Indicateur CIC :

- 0 financement de nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz depuis octobre 2021.

Périmètre :

CIC.

12

Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale

Moyens :

- Suppression du questionnaire de santé pour les clients fidèles.
- Fin de la tarification en fonction de la pathologie ou de l'indice de masse corporelle du client.
- Fin des exclusions des risques particuliers.

Indicateur CIC :

- Plus aucune formalité médicale demandée depuis le 1^{er} décembre 2021.
Éligibilité : clients domiciliant leurs revenus principaux depuis 7 ans ; montant assuré jusqu'à 500 000 € par emprunteur pour l'achat de la résidence principale ; assuré âgé de moins de 62 ans lors de la souscription.

Périmètre :

Réseau CIC.

KPMG S.A.

Siège social

Tour EQHO

2 Avenue Gambetta - CS 60055

92066 Paris la Défense Cedex - France

Téléphone : +33 [0]1 55 68 86 66

Télécopie : +33 [0]1 55 68 86 60

Site internet : www.kpmg.fr

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE L'EXÉCUTION DES OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

À l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant ("tierce partie") de votre société [ci-après "entité"], ayant déposé une demande d'accréditation dont la recevabilité a été admise par l'organisme d'accréditation¹, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans le rapport du comité de mission et relatives à la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021, joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie "Nature et étendue des travaux", et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- le fait que l'entité ait atteint les objectifs opérationnels² qu'elle a définis, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2^o de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts, et que
- par conséquent, le Crédit Industriel et Commercial respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'il s'est donné pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons les commentaires suivants :

- Le périmètre de chacun des objectifs opérationnels a été adapté par rapport au périmètre strict de la société mission, en cohérence avec la nature des engagements pris ou bien résultant du pilotage historique de certains objectifs avant l'adoption de la qualité de société à mission par Crédit Mutuel Alliance Fédérale, maison-mère du Crédit Industriel et Commercial. Les périmètres relatifs à chaque objectif opérationnel sont présentés en note méthodologique du rapport du Comité de mission ;
- Comme indiqué dans le rapport du Comité de mission, les indicateurs relatifs aux objectifs "Réduire de 20 % les émissions carbone du groupe d'ici à fin 2022 par rapport à 2018" et "Réduire de 12 % l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement d'ici à fin 2022 par rapport à 2018" sont présentés sur des périodes décalées, respectivement au 30 décembre 2020 et au 30 juin 2021.

Préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables,

pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant aux procédures de l'entité (ci-après le "Référentiel") dont les éléments significatifs sont présentés dans le rapport du comité de mission (ou disponibles sur demande au siège de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Les informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations présentées sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement. Certaines informations sont notamment présentées sur un périmètre différent par rapport au périmètre concerné par la société à mission, comme indiqué dans le rapport du comité de mission.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à l'entité :

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce ;
- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs ;
- d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir son rapport en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmises par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Ce rapport est joint au rapport de gestion du Conseil d'administration.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

En application des dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le respect par l'entité des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre février et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de sept semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons notamment mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nous avons pris connaissance des activités de l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, de la formulation de sa raison d'être ainsi que ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur :

- d'une part, la cohérence des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210 10 et inscrits dans ses statuts, de la raison d'être de l'entité précisés dans ses statuts (ci-après "raison d'être") et de son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux ;
- d'autre part, l'exécution de ces objectifs.

Concernant la cohérence des objectifs, de la raison d'être et de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux :

- nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
- nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - les informations disponibles dans l'entité (par exemple, procès-verbaux des réunions du conseil, échanges avec le comité social et économique, comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, analyses des risques) ;
 - la feuille de route de société à mission et le dernier rapport du comité de mission ;
 - le cas échéant, ses publications (par exemple, plaquette commerciale, rapport de gestion, rapport intégré, déclaration de performance extra financière, sur le site internet).
- nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux, la cohérence entre :
 - les informations collectées ;
 - la raison d'être et
 - les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

Concernant l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous nous sommes enquis de l'existence d'objectifs opérationnels et d'indicateurs clés de suivi et de mesures de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification pour chaque objectif social et environnemental, et nous avons vérifié si les objectifs opérationnels ont été atteints au regard des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que le rapport du comité de mission ;
- nous nous sommes enquis de l'appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux auprès du comité de mission et avons corroboré l'information collectée avec la perception qu'ont les parties prenantes des effets et impacts de l'entité. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans le rapport du comité de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous nous sommes enquis auprès de la direction générale de l'entité des moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous avons vérifié la présence dans le rapport du comité de mission

- d'indicateurs cohérents avec les objectifs opérationnels et aptes à démontrer le positionnement des objectifs opérationnels sur leurs trajectoires définies ;
- nous avons apprécié l'adéquation des moyens mis en œuvre visant au respect des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires, au regard de l'évolution des affaires sur la période ;
- nous avons vérifié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs, et notamment, nous avons :
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;
 - vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs ;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres méthodes de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés par des vérifications sur site et au siège de l'entité et couvrent 100 % des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
 - apprécié la cohérence d'ensemble du rapport du comité de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 8 avril 2022
KPMG S.A.



Anne Garans
Associée
Sustainability Services



Arnaud Bourdeille
Associé

Annexe

Objectifs opérationnels définis par la société

1. Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné
2. Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations
3. Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales
4. Défendre l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque
5. Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France
6. Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement
7. Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en agence
8. Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants
9. Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent
10. Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici fin 2022 par rapport à 2018
11. Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz
12. Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale

¹ Voir article 5 du décret du 2 janvier 2020 relatif aux sociétés à mission ² Présentés en annexe du présent rapport.

