

# Déclaration de performance extra-financière 2022

## Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Incluse au chapitre 3 du  
Document d'enregistrement universel 2022  
de Crédit Mutuel Alliance Fédérale/ BFCM





# Responsabilité sociale et mutualiste

<b>3.1</b>	<b>PRÉAMBULE</b>	<b>89</b>	<b>3.5</b>	<b>AMBITIONS DE GOUVERNANCE</b>	<b>116</b>
<b>3.2</b>	<b>PRÉSENTATION</b>	<b>89</b>	3.5.1	L'efficacité des instances de gouvernance	116
3.2.1	Périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale	89	3.5.2	La dynamique du sociétariat	117
3.2.2	Modèle d'affaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale	91	<b>3.6</b>	<b>AMBITION SOCIÉTALE</b>	<b>120</b>
3.2.3	Crédit Mutuel Alliance Fédérale : 1re banque à mission	91	3.6.1	Politique d'achats ESG	120
3.2.4	Gouvernance et orientation stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale	93	3.6.2	Relations responsables	120
<b>3.3</b>	<b>LES RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE</b>	<b>97</b>	3.6.3	Développement du territoire	120
	Methodologie appliquée pour créer la cartographie des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)	97	3.6.4	Valoriser les initiatives locales	121
	Intégration des risques climatiques	100	3.6.5	Des initiatives créées pour développer l'entrepreneuriat sur tous les territoires et soutenir l'innovation	122
	Engagements de l'entreprise à mission/cartographie des risques ESG significatifs/ objectifs du plan stratégique 2019-2023 – Tableau de correspondance	106	3.6.6	Émission inaugurale Social Bond de la BFCM	123
<b>3.4</b>	<b>AMBITIONS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS</b>	<b>111</b>	<b>3.7</b>	<b>AMBITION SOCIALE</b>	<b>124</b>
3.4.1	L'écoute des sociétaires et clients	111	3.7.1	Diversité et égalité des chances	124
3.4.2	L'inclusion bancaire	112	3.7.2	Accompagner les carrières et les mobilités	125
3.4.3	La maîtrise des risques	113	3.7.3	Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)	126
			3.7.4	Promotion de la dynamique du dialogue social	127
			3.7.5	Emploi	128

<b>3.8</b>	<b>AMBITION ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>131</b>	<b>3.11</b>	<b>PLAN DE VIGILANCE</b>	<b>181</b>
3.8.1	Réduction de l'impact environnemental du groupe	131	3.11.1	Introduction	181
3.8.2	Renforcer les solutions et offres de qualité et service responsable	139	3.11.2	Présentation du plan de vigilance	181
3.8.3	Évolution des financements d'énergies renouvelables	142	3.11.3	Les mesures du plan de vigilance	182
3.8.4	Gestion des risques climatiques	144	3.11.4	Compte rendu de la mise en œuvre effective du plan de vigilance	192
3.8.5	Politiques sectorielles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale	153	<b>3.12</b>	<b>NOTE MÉTHODOLOGIQUE</b>	<b>193</b>
3.8.6	Protection de la biodiversité	155	3.12.1	Périmètre des indicateurs	193
<b>3.9</b>	<b>RSE DU PÔLE TECHNOLOGIQUE</b>	<b>156</b>	3.12.2	Périmètre entités	194
3.9.1	Données quantitatives	156	3.12.3	Principales règles de gestion	197
3.9.2	Rapport spécifique pôle technologique (Euro-Information, EI)	158	<b>3.13</b>	<b>INFORMATIONS RELATIVES AUX EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES</b>	<b>198</b>
<b>3.10</b>	<b>RSE DU PÔLE PRESSE</b>	<b>177</b>	<b>3.14</b>	<b>RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE</b>	<b>199</b>
3.10.1	Données quantitatives	177	<b>3.15</b>	<b>RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION</b>	<b>202</b>
3.10.2	Rapport spécifique du pôle presse	179			

## 3.1 PRÉAMBULE

En application de l'article L.225-102-1 du Code de commerce, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est tenu d'établir au titre de l'exercice 2022 une déclaration consolidée de performance extra-financière 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.

Cette déclaration intègre les informations requises par les articles L.225-102-1, R.225-105-1 et R.225-105, les articles 70 et 173 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, l'article 14 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage alimentaire du 11 février 2016, la loi Sapin 2 n° 2016-1691 du 9 décembre 2016, 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, de l'article 8 du règlement Taxonomie 2020/852 (NFRD), du règlement SFDR (dit *Disclosure*) du 9 décembre 2019, de l'article 29 de la loi Énergie Climat.

## 3.2 PRÉSENTATION

### 3.2.1 Périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Regroupés sous le terme Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le pôle mutualiste (également appelé périmètre réglementaire) et la Banque Fédérative (BFCM) et ses filiales sont complémentaires et liés. La BFCM est la société holding du groupe. Son capital est détenu par les caisses et la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (CFCM). Elle gère la trésorerie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et intervient sur les marchés financiers. Elle intervient auprès des entreprises et des collectivités territoriales dans le traitement des flux, des activités de crédit ainsi que des opérations de financements spécialisés et assure la correspondance avec les partenaires internationaux. Elle gère les participations détenues dans toutes les filiales spécialisées qui soutiennent l'activité des caisses.

Eu égard à cette organisation, les informations requises dans la déclaration de performance extra-financière sont indiquées ci-après au nom de la CFCM pour le compte du périmètre de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. La CFCM porte pour le périmètre de Crédit Mutuel Alliance Fédérale l'agrément collectif (code banque 10 278) de l'ensemble des caisses qui lui sont affiliées et constitue la tête de groupe de la BFCM et de ses filiales au sens de l'article L.233-3 et L.233-16 du Code de commerce.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale inclut des sociétés qui ne sont pas soumises individuellement à l'obligation de publication d'un rapport spécifique :

- pour les banques régionales du CIC et le CIC, un rapport spécifique est publié dans leur rapport financier annuel ;
- pour le pôle technologie :
  - Euro-Information Services,
  - Euro-Information Développements,
  - Euro-Information Production,
  - Euro-Information,
  - Euro-Protection Surveillance ;

■ pour le pôle presse, principalement :

- Le Dauphiné libéré,
- Groupe Progrès,
- L'Est Républicain,
- Dernières Nouvelles d'Alsace,
- Est Bourgogne Médias,
- L'Alsace,
- Le Républicain lorrain,
- Liberté de l'Est.

En cohérence avec l'organisation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les sociétés du pôle technologie et du pôle presse font l'objet d'une déclaration séparée, disponible dans le présent document.

La liste complète des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, des pôles presse et technologie pris en compte pour la DPEF figure en fin de rapport.

Le périmètre retenu pour la collecte et la consolidation du présent rapport représente 97 % du périmètre consolidé en effectif inscrit au 31 décembre 2022. De façon générale, sont exclues du périmètre les entités sans consommation énergétique ni effectif et les filiales du CIC à l'étranger sauf la Banque de Luxembourg et Banque de Luxembourg Investments SA.

## Les fédérations, la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et les filiales

Les caisses locales adhèrent à une fédération. La fédération est, selon l'implantation géographique de la caisse locale, une association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 ou une association régie par le Code civil local en vigueur dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle pour les caisses locales de ces trois départements.

La fédération, organe de stratégie et de contrôle, représente ainsi le Crédit Mutuel dans sa région.

Au plan réglementaire, technique et financier, la CFCM dispose de l'agrément collectif en qualité d'établissement de crédit, dont profitent toutes les caisses locales qui lui sont affiliées conformément au Code monétaire et financier et qui sont adhérentes à la fédération.

La CFCM répond de la solvabilité et de la liquidité du groupe comme du respect de la réglementation bancaire et financière.

La CFCM assure ainsi pour les caisses locales les fonctions financières telles que la gestion des liquidités, mais aussi des prestations de services, techniques, juridiques et informatiques, directement ou au travers des filiales d'assurances, d'informatique ou de crédit-bail.

En application du Code monétaire et financier, chaque groupe régional de Crédit Mutuel est structuré autour d'une fédération, d'une caisse régionale et de l'ensemble des caisses locales qui sont affiliées à cette fédération, et qui utilisent le même code banque (CIB) que la CFCM.

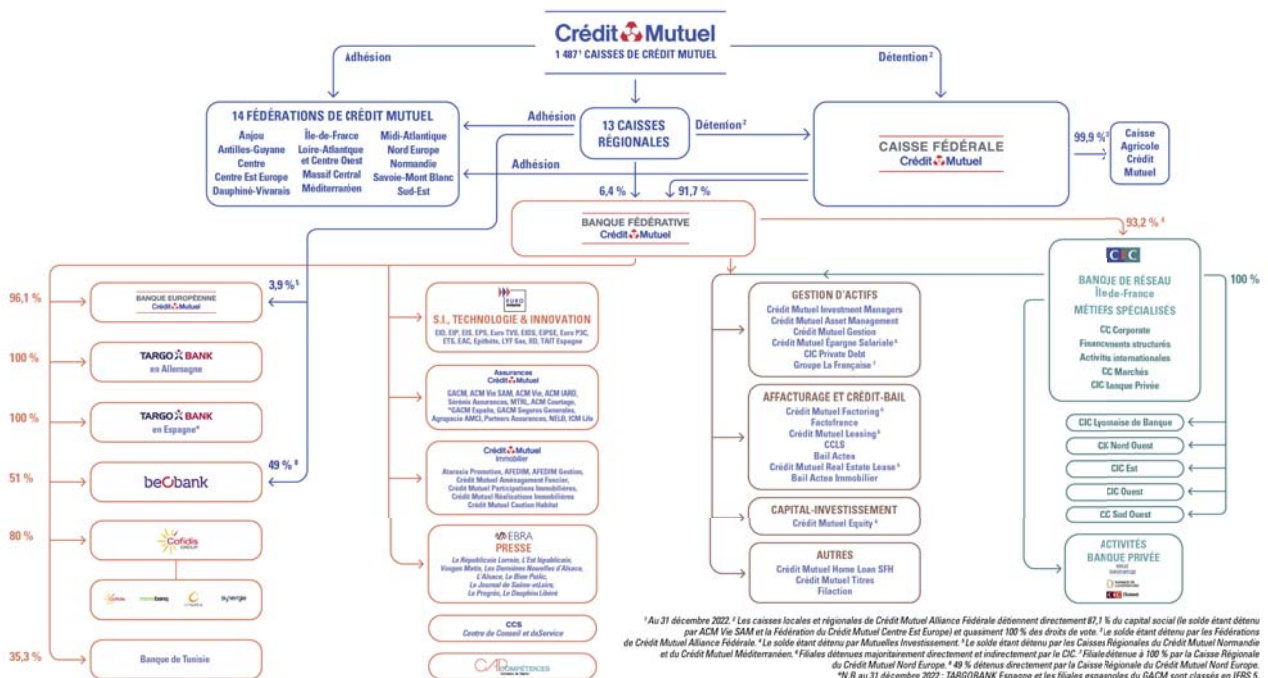
Le 1<sup>er</sup> janvier 2022, la Fédération Crédit Mutuel Nord Europe et ses filiales ont rejoint Crédit Mutuel Alliance Fédérale. À ce titre, les données chiffrées de 2021 ont été retraitées.

Le périmètre réglementaire regroupe désormais 14 fédérations du Crédit Mutuel ayant mis en place des partenariats agréés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et regroupées au sein de la CFCM :

- le Crédit Mutuel Centre Est Europe – CMCEE – (Strasbourg) ;
- le Crédit Mutuel Île-de-France – CMIDF – (Paris) ;
- le Crédit Mutuel Midi-Atlantique – CMMA – (Toulouse) ;
- le Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc – CMSMB – (Annecy) ;
- le Crédit Mutuel Sud-Est – CMSE – (Lyon) ;
- le Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre Ouest – CMLACO – (Nantes) ;
- le Crédit Mutuel Normandie – CMN – (Caen) ;
- le Crédit Mutuel Méditerranéen – CMM – (Marseille) ;
- le Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarois – CMDV – (Valence) ;
- le Crédit Mutuel Centre – CMC – (Orléans) ;
- le Crédit Mutuel Anjou – CMA – (Angers) ;
- le Crédit Mutuel Antilles – Guyane – CMAG – (Fort-de-France) ;
- le Crédit Mutuel Massif-Central – CMMC – (Clermont-Ferrand) ;
- le Crédit Mutuel Nord Europe – CMNE – (Lille).

Chaque caisse locale est adhérente à la fédération de son implantation géographique et chaque fédération est autonome sur son territoire.

## ORGANIGRAMME SIMPLIFIÉ DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE



### 3.2.2 Modèle d'affaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Banque coopérative et mutualiste, Crédit Mutuel Alliance Fédérale fait le choix de la responsabilité, de la proximité et de la solidarité et démontre sa capacité à construire collectivement un bien commun. Reposant sur une puissance technologique reconnue, le modèle d'affaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est à la fois décentralisé, relationnel et intégré dans les territoires.

Le modèle d'affaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est décrit dans le cahier introductif du présent document d'enregistrement universel.

#### Suivi des effets de la hausse des prix

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est engagé activement pour accompagner chacun de ses sociétaires et clients, notamment les plus fragilisés par l'inflation, et pour soutenir le pouvoir d'achat de ses collaborateurs.

### 3.2.3 Crédit Mutuel Alliance Fédérale : 1<sup>re</sup> banque à mission

En 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adopté une raison d'être en phase avec ses valeurs : *Ensemble, écouter et agir*.

Elle devient la première banque avec le statut d'entreprise à mission au terme d'une démarche participative impliquant élus mutualistes et salariés, avec cinq missions de long terme qui visent à affirmer son identité et ses valeurs, et à mobiliser les compétences et les énergies autour d'une dynamique commune :

- organisation coopérative et mutualiste, nous accompagnons nos clients et sociétaires au mieux de leurs intérêts ;
- banque de tous, sociétaires et clients, salariés et élus, nous agissons pour chacun et refusons toute discrimination ;
- respectueux de la vie privée de chacun, nous mettons la technologie et l'innovation au service de l'humain ;
- entreprise solidaire, nous contribuons au développement des territoires ;
- entreprise responsable, nous œuvrons pour une société plus juste et plus durable.

Ces cinq missions s'articulent autour de 15 engagements concrets à atteindre d'ici fin 2022.

Le suivi de l'exécution de ces engagements est confié à un comité de mission qui s'assurera que l'entreprise met en place les moyens, la gouvernance et l'ambition nécessaire pour progresser dans ses missions. Il s'appuie sur l'expertise de ses membres pour proposer des pistes de travail et des initiatives possibles à moyen terme.

Le comité de mission présente 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 qui émet un avis joint au rapport du comité de mission.

Ces engagements renforcent ceux de la démarche RSM (responsabilité sociale et mutualiste) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et plus particulièrement les engagements #12 et #13 liés à la stratégie climat du groupe et à son ambition environnementale d'aligner ses activités avec la trajectoire des Accords de Paris.<sup>[1]</sup>

[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 en fin de section 3.3 de ce présent chapitre.

## LES 15 ENGAGEMENTS À HORIZON 2022

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a intégré la Communauté des Entreprises à Mission. Une entrée qui contribue à renforcer la voix de la société à mission en France et à accélérer le mouvement de transformation des entreprises pour une société plus solidaire et plus durable.

**MISSION 1**

Organisation coopérative et mutualiste, nous accompagnons nos clients et sociétaires au mieux de leurs intérêts

# 1

Faire vivre la démocratie dans la banque **en doublant le nombre de sociétaires votant aux Assemblées générales**

# 2

Garantir à chaque client **un conseiller dédié et non commissionné**

# 3

Donner plus de place aux jeunes et se rapprocher de la parité dans les conseils d'administration dès 2022

**MISSION 2**

Banque de tous, sociétaires et clients, salariés et élus, nous agissons pour chacun et refusons toute discrimination

# 4

Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, élues et élus à la **lutte contre les discriminations**

# 5

Recruter **25% d'alternants** au sein des **quartiers prioritaires et des zones rurales**

# 6

Défendre l'**égalité salariale femmes / hommes** à tous les échelons de la banque

**MISSION 3**

Respectueux de la vie privée de chacun, nous mettons la technologie et l'innovation au service de l'humain

# 7

Garantir l'intimité des données de nos clients **en traitant 99,9% de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France**

# 8

Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement

**MISSION 4**

Entreprise solidaire, nous contribuons au développement des territoires

# 9

Ancrer les centres de décision dans les territoires **avec plus de 90% de nos décisions de crédit prises en caisse ou en agence**

# 10

Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la **garantie responsabilité civile** à leurs dirigeants

# 11

Investir 5% de nos fonds propres essentiellement dans les entreprises françaises qui innovent

**MISSION 5**

Entreprise responsable, nous œuvrons pour une société plus juste et plus durable

# 12

Réduire les émissions carbone du groupe de **20%** et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de **12%** d'ici fin 2022

# 13

Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz

# 14

Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale

# 15

S'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à **1€ net par mois sans frais d'incident**

### 3.2.4 Gouvernance et orientation stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est un groupe porteur de valeurs. Sa démarche RSE volontairement renommée en 2016 RSM (Responsabilité Sociale et Mutualiste) s'inscrit en cohérence avec son identité génétique faite de démocratie, proximité, développement économique et social, entraide et solidarité. Le Crédit Mutuel est membre du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003.

La démarche RSM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'articule autour de cinq ambitions déclinées en 15 engagements. Cette stratégie complète les objectifs de développement du groupe en intégrant les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans l'activité des entités du groupe.

Afin de renforcer la stratégie RSM du groupe, un travail de mise en regard de ces cinq ambitions avec les objectifs de développement durable (ODD), adoptés en 2015 par les Nations Unies, a été réalisé. Ces travaux ont abouti à la sélection des ODD correspondant aux objectifs stratégiques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sur lesquels un important levier d'action est possible. L'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (périmètre France) a été sollicité, sur base volontaire, pour participer à ce projet d'entreprise.

La méthodologie a consisté à développer un questionnaire mettant en corrélation les catégories des 17 ODD avec les actions menées dans le cadre de la stratégie RSM afin d'évaluer le niveau de contribution à chaque ODD.

Les résultats ont permis de sélectionner six ODD (numéro 3, 4, 5, 8, 9 et 13) dont l'analyse des enjeux est cohérente avec les engagements de la démarche RSM du groupe.



Depuis 2019, le Crédit Mutuel est aussi signataire des Principes pour une Banque Responsable (PRB) de l'UNEP FI (Initiative Financière du Programme pour l'Environnement des Nations Unies). Il a ensuite rejoint deux initiatives thématiques menées dans le cadre du PRB : la Net-Zero Banking Alliance (NZBA) sur le climat et l'inclusion financière universelle.

#### 3.2.4.1 La gouvernance RSM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Le dispositif de gouvernance en matière de RSE de Crédit Mutuel Alliance Fédérale réunit l'ensemble des fonctions du groupe et s'appuie sur le département RSM 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 d'identifier les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux comme des facteurs de risque dont le traitement assurera la bonne exécution de la stratégie RSM.

La démarche RSM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'appuie sur une gouvernance responsable et engagée. Ses administrateurs bénévoles contribuent activement à la vie du groupe dans le respect des règles d'indépendance, d'éthique et d'intégrité. La chambre syndicale et interfédérale (organe de décision réunissant à minima deux fois par an les présidents élus des caisses locales, régionales, des fédérations et les directeurs généraux) valide dans le cadre d'un groupe de travail dédié le plan d'action RSM. Ce groupe de travail est sous l'autorité du président de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

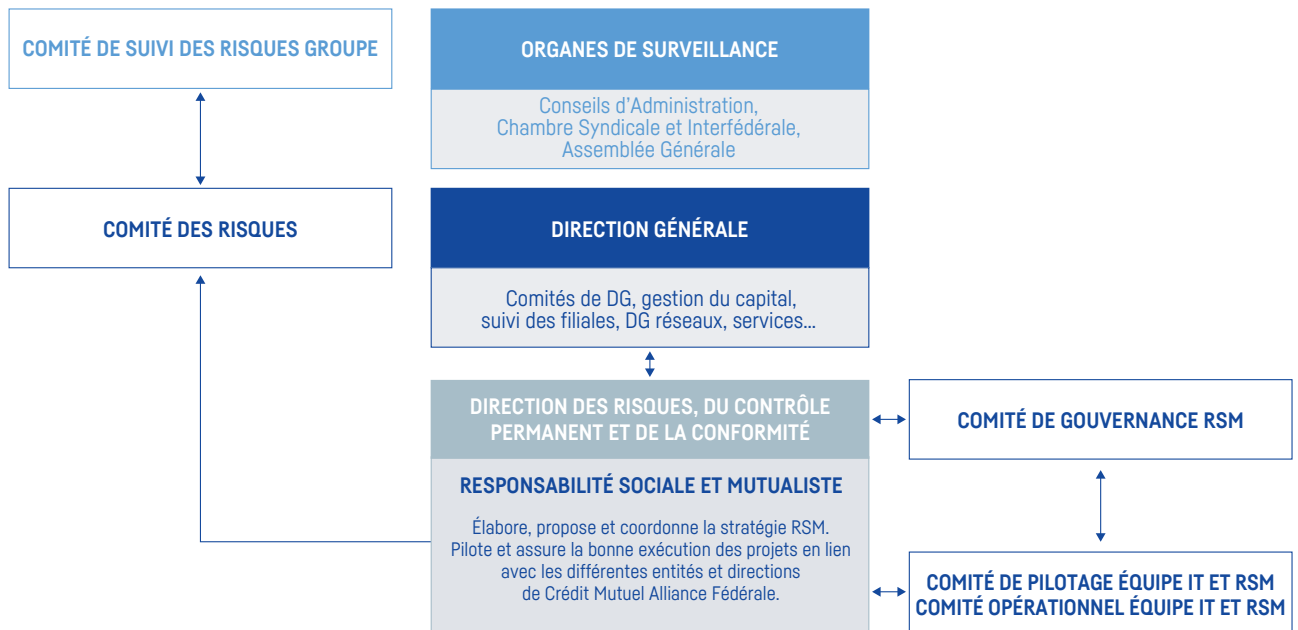
Depuis 2021, dans un contexte de multiplication des enjeux RSM, un comité de gouvernance RSM a été mis en place. Il est coordonné par la direction des risques et regroupe les principaux dirigeants effectifs et responsables d'activité du groupe. Il est placé sous l'autorité du directeur général de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et le président de Crédit Mutuel Alliance Fédérale y participe en tant qu'invité.

Ce comité propose les orientations stratégiques, valide la feuille de route et en assure la bonne exécution.





## SCHÉMA DE GOUVERNANCE



### Rôle et responsabilités du pôle RSM

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 pour l'ensemble des entités et métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- piloter le dispositif de maîtrise des risques Environnement, Social et Gouvernance (ESG) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en liaison avec la direction des risques de la CNCM, afin de répondre aux réglementations et exigences prudentielles en vigueur, notamment en implémentant des procédures adéquates dans les outils décisionnels et de reporting des entités du groupe (politiques sectorielles en particulier) ;
- coordonner et s'assurer de la bonne exécution des projets RSM en lien avec les experts métiers (directions RH, logistique, informatique, commerciale, conformité, etc.) ;
- rendre compte des actions menées au comité de gouvernance RSM et aux organes exécutifs (comité des risques groupe) et de surveillance (comité de suivi des risques groupe) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- participer à différents comités spécialisés : comité clientèle fragile et vulnérable, comité réclamations clients, comité nouveaux produits, comité RSM de la banque de financement, comités opérationnels 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 RSM en charge, au sein des différentes entités et structures de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, de diffuser la démarche RSM du groupe aux collaborateurs et aux élus ;
- communiquer et former les collaborateurs du groupe pour une meilleure appropriation des politiques et des plans d'actions liés aux enjeux ESG.

## RESPONSABILITÉ SOCIALE ET MUTUALISTE



Veille réglementaire, économique, technique et prospective

Intervenants dans la stratégie RSM :

Référents RSM

Experts Métiers

### COMITÉS SPÉCIALISÉS

<b>Comité Clientèle Fragile ou Vulnérable</b> Pilote la mise en œuvre du plan d'actions	<b>Comité Nouveaux Produits</b> Statue sur la cohérence des nouveaux produits en lien avec la démarche RSM	<b>Comité RSM de la banque de financement</b> Émet un avis consultatif sur les critères ESG dans le cadre des dossiers d'octroi au financement	<b>Comité Réclamations Clients</b> Suivi des dispositifs de gestion des réclamations clients
--------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.2.4.2 Démarche RSM structurée autour de cinq ambitions



- Ambition sociétaires et clients.
- Ambition de gouvernance.
- Ambition sociétale.
- Ambition sociale.
- Ambition environnementale.

La démarche RSM, centrée autour de cinq ambitions et déclinées en 15 engagements, porte les valeurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et met en exergue les priorités environnementales, sociales et sociétales. Chaque entité déploie les engagements de la politique RSM et les adapte en fonction de ses métiers. C'est en s'appuyant sur cette mobilisation collective basée sur la responsabilité et l'autonomie que le développement de la stratégie RSM garantit la cohérence des actions au plus proche des territoires.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a renforcé ses ambitions en matière de lutte contre le changement climatique avec un objectif de réduction de 15 % de l'empreinte carbone des financements réalisés dans ses portefeuilles de clients *corporate*, gestion d'actifs et d'assurance à horizon 2023. Cet objectif, inscrit dans la révision de son plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !*, s'ajoute à ceux déjà présents dans le plan stratégique initial.

Après avoir décidé d'une sortie du secteur du charbon, de stopper tout financement de nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure<sup>[1]</sup> dans le pétrole et le gaz, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a accentué ses engagements pour lutter contre le réchauffement climatique en définissant en 2022 la part de production d'énergie fossile non conventionnelle dans l'activité de ses contreparties à partir de laquelle tout financement est exclu. Ce seuil, intégré dans la politique sectorielle hydrocarbures à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, est évolutif dans le temps.

[1] Hors politique sectorielle maritime :

[https://www.bfcm.creditmutuel.fr/partage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique\\_Mobilite\\_Secteur\\_Maritime.pdf](https://www.bfcm.creditmutuel.fr/partage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique_Mobilite_Secteur_Maritime.pdf)

[2] Communiqué de presse du 9 décembre 2022 : <https://presse.creditmutuelalliancefederale.fr/biodiversite-et-lutte-contre-le-dereglement-climatique-credit-mutuel-alliance-federale-annonce-la-fin-du-financement-des-importations-de-produits-issus-de-la-deforestation/?lang=fr>

[3] <https://presse.creditmutuel.com/credit-mutuel-devient-la-premiere-banque-mutualiste-francaise-a-rejoindre-lalliance-bancaire-net-zero-organisee-par-les-nations-unies/>

[4] Méthodologie de calcul : GHG protocol- norme ISO 14 064.

[5] Périmètre France scopes 1, 2 & 3 consommations énergétiques, fluides frigorigènes, flotte automobile et déplacements professionnels.

[6] Portefeuille crédits *corporate* et portefeuilles investissements en gestion d'actifs et assurances.

[7] CDI présents relevant du statut unique au 31/12/2022.

[8] Les objectifs sont calculés sur la base des résultats de l'exercice 2018, année de référence.

Par ailleurs, le groupe a annoncé en 2022 s'engager dans la lutte contre la déforestation<sup>[2]</sup>.

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 CNCM de rejoindre l'alliance bancaire Net Zéro organisée par les Nations Unies<sup>[3]</sup> pour soutenir la transition mondiale de l'économie réelle vers des émissions nettes nulles.

La démarche RSM, intégrée au plan stratégique, est un vecteur de performance et de solidité durable. Elle se concrétise par des ambitions chiffrées, à savoir :

- 100 % des collaborateurs formés à la transformation ;
- égalité femmes/hommes aux postes d'encadrement et de gouvernance ;
- taux de sociétariat supérieur à 90 % ;
- réduction de l'empreinte carbone<sup>[4]</sup> groupe de plus de 30 %<sup>[5]</sup> ;
- hausse des financements de projets à fort impact climatique (énergies renouvelables) de 30 % ;
- baisse de l'empreinte carbone des portefeuilles clients<sup>[6]</sup> 15 %.

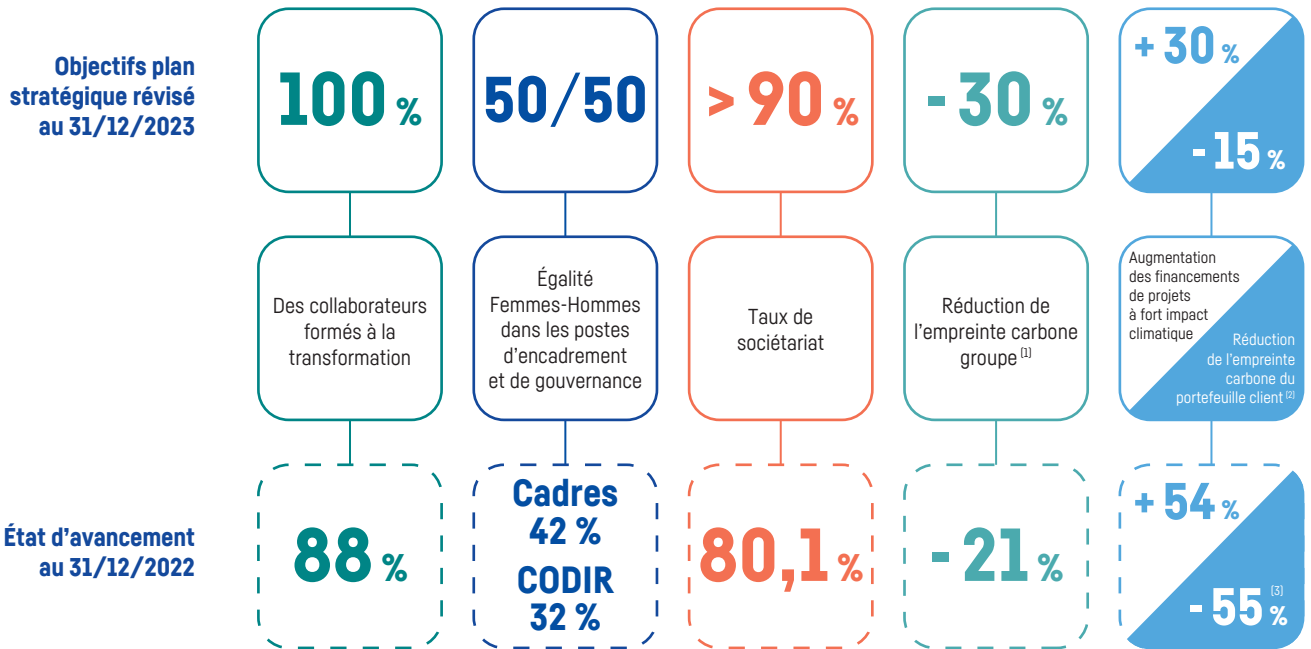
En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a poursuivi la mise en œuvre du plan stratégique sur ses indicateurs de développement humain et mutualiste. Au 31/12/2022, les résultats sont les suivants :

- 88 % des collaborateurs sont formés à la transformation digitale ;
- le taux de féminisation atteint 42 % pour les postes de cadres<sup>[7]</sup> et 32 % pour les comités de direction ;
- le taux de sociétariat s'élève à 80,07 %.

Fortement engagé pour respecter la trajectoire des Accords de Paris sur le Climat, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a inscrit à son plan stratégique trois objectifs ambitieux en matière de transition écologique et climatique. Au 31 décembre 2022,<sup>[8]</sup> les résultats sont les suivants :

- l'empreinte carbone directe (sans compensation) a diminué de 21 % entre 2018 et 2021 ;
- l'empreinte carbone du portefeuille *corporate* a baissé de 55 % entre 2018 et 2022, dépassant l'objectif de -15 %. A noter que le calcul a été effectué sur la base des émissions GES de 2020 qui ont été fortement impactées par la crise COVID ;
- les financements de projets à fort impact climatique (énergies renouvelables) ont progressé de 54 %, dépassant l'objectif fixé à +30 % sur la durée du plan.

## Le plan stratégique 2019-2023



(1) Périmètre France, émissions liées à la consommation énergétique, aux fuites de gaz réfrigérants, aux déplacements professionnels et à la flotte automobile au 31/12/2021.

(2) Portefeuille clients corporate, gestion d'actif et assurance.

(3) La baisse indiquée concerne l'empreinte carbone du portefeuille clients corporate. Les calculs ont été effectués sur la base des émissions de GES 2020 qui étaient fortement impactées par la crise COVID.

## LA DÉMARCHE RSM



### Évolution de la notation extra-financière

Chaque année, Crédit Mutuel Alliance Fédérale répond aux questionnaires des agences de notation extra-financière pour évaluer ses actions environnementales, sociales et son modèle de gouvernance sur un principe d'amélioration continue. Dès 2020, le groupe obtient la note C auprès d'ISS ESG 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 Moody's ESG confirme le rang de leader de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en le plaçant à la 6<sup>e</sup> position des banques européennes les mieux notées. Enfin, *Sustainalytics* consolide la position du groupe avec un risque ESG modéré : score de 21,2.

Echelle	Moody's ESG	Sustainalytics	MSCI	ISS ESG
	Evaluation des critères ESG	Evaluation du risque ESG <sup>[1]</sup>	Evaluation des critères ESG	Evaluation des critères ESG
2019	63	30,6	AA	C-
2020	65	21,8	AA	C
2021	65	21,2	AA	C

[1] Les agences de notation extra-financière notent l'entité BFCM en prenant en compte l'ensemble du périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

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

## 3.3 LES RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE

### Méthodologie appliquée pour créer la cartographie des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

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, a été revue sur la base d'indicateurs chiffrés communs à toutes les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette procédure permet de noter les risques en fonction de leur probabilité d'occurrence, de leur gravité en termes d'impact et de leur possibilité de non-détection.

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.

En complément, les risques climatiques sont volontairement intégrés dans la cartographie des risques ESG significatifs, en cohérence avec ceux réalisés au niveau de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

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.

## CARTOGRAPHIE DES RISQUES SIGNIFICATIFS ESG

## SYNTHÈSE

Catégorie d'informations extra-financières	Risques significatifs extra-financiers	Mesures de prévention
<b>GOVERNANCE</b>		
Défaut de formation des élus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de décisions incohérentes avec la stratégie du groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de formation dédié à chaque profil d'élus</li> </ul>
Manque d'attractivité du sociétariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de remise en cause du modèle mutualiste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Animation de la vie coopérative</li> <li>Encourager l'implication des élus dans la vie locale</li> </ul>
Défaut de conseil à la clientèle Biens et services vendus inadaptés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de perte de clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures régulières de la qualité</li> <li>Enquête de satisfaction</li> <li>Adaptation des offres proposées</li> </ul>
<b>SOCIAL</b>		
Transformation des compétences Défaut de formation des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de non-conformité des opérations bancaires et d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budget de formation significatif (&gt;6 % de la masse salariale)</li> <li>Formations spécifiques liées aux produits d'assurance</li> <li>Accompagnement de tous les collaborateurs dans la transformation digitale</li> </ul>
Démobilisation des collaborateurs (Management, reconnaissance professionnelle, QVT...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de non-respect des procédures</li> <li>Risque de défaut de conseil aux clients/prospects – Perte de PNB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositif interne d'accompagnement des collaborateurs (entretiens réguliers, chartes et accords groupe, mesures pour améliorer la QVT...)</li> </ul>
<b>SOCIÉTAL</b>		
Absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achats du groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de non-respect du plan de vigilance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect de la politique d'achats</li> <li>Signature de la charte fournisseurs</li> </ul>
Malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de fraude interne et/ou externe</li> <li>Risque de conflits d'intérêts</li> <li>Risque de vol d'informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement des procédures de contrôles des opérations bancaires et d'assurance</li> </ul>
Défaillance de la sécurité des systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque d'indisponibilité des systèmes d'information de la banque</li> <li>Risque de cybercriminalité</li> <li>Risque de non-respect de la réglementation générale de la protection des données clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de sécurité des systèmes d'information</li> <li>Certification ISO 27 001</li> <li>Formation des collaborateurs à la RGPD</li> </ul>
<b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>		
Non-respect des procédures	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de corruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation régulière des collaborateurs</li> <li>Contrôle interne</li> </ul>
<b>DROITS DE L'HOMME</b>		
Controverses sur le non-respect des droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque d'exposition au travers des activités bancaires et d'assurance</li> <li>Risque de non-respect du plan de vigilance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clauses contractuelles</li> <li>Dispositif de gestion de crise</li> <li>Veille assistée par un outil de <i>scoring</i></li> <li><i>Reporting</i> mensuel et établissement d'une liste des titres exclus pour la gestion d'actifs</li> <li>Communication du plan de vigilance</li> </ul>
<b>ENVIRONNEMENTAL</b>		
Absence de gouvernance RSM dédiée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque réglementaire (mauvaise application des textes réglementaires)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagements RSE de Crédit Mutuel Alliance Fédérale</li> <li>Validation des décisions par les conseils d'administration des organes faitiers</li> <li>Organisation dédiée avec des correspondants dans chaque entité</li> </ul>
Non-prise en compte de l'empreinte carbone des entités du groupe dans l'exercice de leurs activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de réputation</li> <li>Risque réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mécanisme de compensation de l'empreinte carbone</li> <li>Processus de certification ISO 50001 (management de l'énergie)</li> </ul>
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"> <li>Risque de perte de clientèle et d'attractivité (impacts PNB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politiques sectorielles &amp; intégration de critères ESG dans l'octroi des crédits et la gestion des investissements</li> </ul>
Absence de mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et d'investissements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque financier (dépréciation des valeurs controversées en portefeuille)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement de la stratégie Climat pour les activités charbon et hydrocarbures non conventionnels</li> </ul>
Non-prise en compte des risques liés au changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de transition</li> <li>Risque physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approche exploratoire de l'évaluation des risques climatiques : mise en place de limites par pays intégrant les risques climatiques et ESG</li> </ul>

[1] Baromètre Ifop-Posternak : <https://www.creditmutuel.com/fr/actualites/prix-et-recompenses/barometre-posternak-ifop-credit-mutuel-banque-preferée-français-novembre-2022.html>

[2] Les réclamations enregistrées sont uniquement celles du périmètre France de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui sont seules soumises aux exigences ACPR.

Informations extra-financières	Indicateurs de performance
<b>GOVERNANCE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de formation des élus [Chapitre 3.5.2]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de formation des élus locaux : 95,8 %</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de sociétariat [Chapitre 3.5.2 – GOUV62 ; GOUV63 ; GOUV65]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de sociétariat : 80,07 %</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Baromètre Posternak Ifop<sup>(1)</sup> [Chapitre 3.4.1]</li> <li>■ Indicateur de suivi des réclamations [Chapitre 3.4.1]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Indicateur de suivi des réclamations : 51 788<sup>(2)</sup> réclamations enregistrées en 2022</li> <li>■ A périmètre constant, le nombre de réclamations baisse de 1 % par rapport à 2021.</li> </ul>
<b>SOCIAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Indicateurs Formations [Chapitre 3.7 – SOC46 ; SOC47 ; SOC48 ; SOC50]</li> <li>■ Taux de collaborateurs ayant validé les formations aux produits d'assurance</li> <li>■ Taux de formation à la transformation [Chapitre 3.7.2]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Indicateurs Formations (i) SOC46 : montant de la masse salariale investie dans la formation : 175,8 M€ (ii) SOC47 : pourcentage de la masse salariale dédiée à la formation : 5,0 % (iii) SOC50 : nombre d'heures consacrées à la formation : 2,5 MH</li> <li>■ Taux de collaborateurs ayant validé les formations aux produits d'assurance : 90 % des collaborateurs inscrits ont terminé leur formation assurance en 2022</li> <li>■ Taux de formation à la transformation : 88 % des collaborateurs sont formés à la transformation digitale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de rotation de l'emploi [Chapitre 3.7]</li> <li>■ Indicateur d'absentéisme : nombre de jours d'absence [Chapitre 3.7 – 3.9.1 – 3.10.1. SOC38 ; SOC39 ; SOC40 ; SOC41]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de rotation de l'emploi : 4,9% hors entités étrangères et mobilité groupe</li> <li>■ Indicateur d'absentéisme – nombre de jours d'absence : 932 114</li> </ul>
<b>SOCIÉTAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de chartes fournisseurs signées [Chapitre 3.6.1]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de chartes fournisseurs signées : près de 4 250 chartes ont été signées par les fournisseurs de CCS et de Euro-Information</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage du montant total des sinistres de l'année lié à la fraude externe ou à la fraude interne [Chapitre 3.4.3]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 31,6 M€ et représente 23,5 % du total des sinistres</li> <li>■ Au niveau des ACM : 1 147 dossiers frauduleux en France.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de disponibilité des principales applications TP<sup>(3)</sup></li> <li>■ Impact des sinistres &gt; 1 000 € [Chapitres 3.11.3.3 – 3.9.2]</li> <li>■ Taux de formation à la RGPD [Chapitre 3.11.3.3]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de disponibilité des principales applications TP : 99,88 %</li> <li>■ Impact des sinistres &gt; 1 000 € : 324 sinistres (331 en 2021)</li> <li>■ Taux de formation à la RGPD : 63 % des collaborateurs ont suivi dans son intégralité un e-learning sur la RGPD et la CNIL</li> </ul>
<b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption [Chapitre 3.11.3.5]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption : 86 % des formations ont été effectuées par les collaborateurs concernés en 2022</li> </ul>
<b>DROITS DE L'HOMME</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » [Chapitre 3.11.3.4 – Données auditées mais non publiées]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de signalements issus de l'outil de suivi « faculté de signalement » : Données auditées mais non publiées</li> </ul>
<b>ENVIRONNEMENTAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trois indicateurs RSM intégrés au plan stratégique ensemble#nouveau monde 2019-2023 : indicateurs Humains et Mutualistes [Chapitre 3.2.4.2] :</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Émissions de GES : objectif à cinq ans de réduction de 30 % de l'empreinte carbone vie de bureau des entités du groupe [Chapitre 3.2.4.2 et 3.8.1]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 : baisse de 21 % entre 2018 et 2021.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de croissance des engagements des financements de projets d'énergies renouvelables [Chapitre 3.8.3]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Évolution en pourcentage des engagements de financements de projets d'énergies renouvelables : globalement hausse de 54 % entre 2018 et 2022</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Émissions de GES des portefeuilles corporate, gestion d'actifs et assurance : objectif à cinq ans de réduction de 15 % de l'empreinte carbone des portefeuilles clients [Chapitre 3.2.4.2 et 3.8.1]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Évolution en pourcentage de l'empreinte carbone du portefeuille corporate : baisse de 55 % entre 2018 et 2022.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Suivi des expositions éligibles aux politiques sectorielles</li> <li>■ Suivi trimestriel des limites par pays</li> </ul>	

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

## Intégration des risques climatiques

### Définitions

Les risques liés au climat et à l'environnement sont communément considérés comme comprenant deux principaux facteurs de risque que sont : le risque physique et le risque de transition<sup>[1]</sup> (source BCE) :

- le risque physique fait référence aux pertes directes causées par le changement climatique (notamment la multiplication des événements climatiques extrêmes et des 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 de comportement 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.<sup>[2]</sup>

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'expositions actualisées à ces 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~58213f6564.fr.pdf>

[2] ICAAP : Internal Capital Adequacy Assessment Process – Processus d'évaluation de l'adéquation du capital interne

## Projection sur les risques climatiques intégrés à la cartographie des risques ESG significatifs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Afin de préciser l'évaluation de la significativité des risques climatiques du Crédit Mutuel, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a participé en 2022 à un groupe de travail pour élaborer une matrice de matérialité nationale. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a ensuite décliné celle-ci sur son périmètre.

Cette matrice de matérialité vise à proposer un processus adéquat de détection et de mesure pour évaluer le caractère significatif des risques liés au climat et à l'environnement qui pèsent sur son activité. L'étude de la significativité des risques climatiques se fait à la lumière de

l'appétence aux risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la relativité de ses expositions aux risques.

Ainsi, une évaluation de l'impact des risques physiques et de transition a été établie sur :

- trois horizons de temps (court terme, moyen terme, long terme) ;
- toutes les catégories de risque de la cartographie globale des risques ;
- une échelle à trois niveaux (niveau 1 : risque faible ; niveau 2 : risque moyen ; niveau 3 : risque fort).



TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE PHYSIQUE 1/2						
FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique</li> <li>■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée des autorités et du groupe à la prise en compte de ce risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Défaut de paiement</li> <li>■ Fragilisation de la situation financière de certains clients</li> <li>■ Baisse de la valeur des biens immobiliers en garantie</li> <li>■ Dégradation de qualité du portefeuille se traduisant aussi pas des baisses de cotations</li> </ul>	RISQUES DE CRÉDIT				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par secteur d'activité et zone géographique</li> <li>■ Processus ICAAP et stress tests</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forte exposition physique du groupe en raison de la fréquence et intensité des événements climatiques (catastrophes naturelles)</li> <li>■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée aux besoins des clients et aux attentes des parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Perturbations logistiques, indisponibilité des outils et du processus de production lié à la survenance de catastrophe naturelle</li> <li>■ Dommages physiques sur les actifs de production et traitement</li> <li>■ Risques de pertes de clients si ces derniers considèrent que l'entreprise n'agit pas assez en faveur de l'environnement - défaut de conseil, manquement non délibéré</li> <li>■ Risque d'amende/de procès pour inaction climatique</li> </ul>	RISQUES OPÉRATIONNELS				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procédure interne du groupe pour la poursuite de l'activité</li> <li>■ Suivi de la sinistralité en lien avec les catastrophes naturelles</li> <li>■ Travaux en cours pour la création d'un référentiel des biens immobiliers financés ou en garantie qui permettront d'identifier les biens fortement exposés au risque physique</li> <li>■ Engagements de décarbonation du groupe</li> <li>■ Politiques sectorielles</li> <li>■ Intégration du risque climatique dans le cadre d'appétence au risque</li> </ul>

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif



## TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE PHYSIQUE 2/2

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations, obligations d'état)</li> </ul>	RISQUES DE MARCHÉ				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Système de limites des risques de marché strict</li> <li>■ Veille réglementaire</li> <li>■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par secteur d'activité et par zone géographique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intervention de la BCE sur les marchés</li> </ul>	RISQUES DE TAUX				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pilotage par la trésorerie centrale de la BFCM</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retrait des dépôts et de l'épargne par les clients suite à un sinistre, accentuation du déséquilibre bilantiel, diminution des coussins de liquidité</li> </ul>	RISQUES DE LIQUIDITÉ				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Politique de limitation des risques en matière de gestion de la liquidité et du refinancement fondée sur l'aversion au risque à travers d'indicateurs dont certains avec limites et seuils précisés dans l'ILAAP</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Forte exposition à des secteurs ou entreprises très exposées au risque physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Augmentation du nombre de sinistres et de la typologie de sinistres en lien avec le dérèglement climatique</li> <li>■ Inadaptation du tarif des polices d'assurance</li> </ul>	RISQUES D'ASSURANCE DU CONGLOMÉRAT				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Activité diversifiée entre activités vie et non vie</li> <li>■ Identification dans le portefeuille des actions, obligations d'entreprises détenus les plus exposés au risque physique</li> <li>■ Suivi de l'évolution attendue des pertes liées aux catastrophes naturelles</li> <li>■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques sur le portefeuille immobilier</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée des autorités et du groupe à la prise compte de ce risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dévaluation de la valeur du portefeuille du groupe</li> </ul>	RISQUES ACTION ET DE PARTICIPATION				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par zone géographique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Défaut d'anticipation ou réponse inadaptée des autorités et du groupe à la prise compte de ce risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Baisse du PNB, des revenus financiers et augmentation des provisions comptables</li> <li>■ Impact financier suite à l'évolution de la réglementation</li> </ul>	STRATÉGIQUE ET RISQUE D'ACTIVITÉ				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Veille réglementaire</li> <li>■ Travaux d'identification de l'impact des risques physiques par secteur d'activité et zone géographique</li> <li>■ Processus ICAAP</li> </ul>

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE DE TRANSITION 1/3

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inadaptation des modèles d'affaires des clients et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques</li> <li>Financement sur une contrepartie controversée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de défaut de paiement</li> <li>Risque de dépréciation d'actifs existants</li> <li>Risque de dégradation de la valeur des garanties</li> <li>Dégradation de qualité du portefeuille se traduisant aussi par des baisses de cotations</li> </ul>	<p><b>RISQUES DE CRÉDIT</b></p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des secteurs avec des expositions sensibles aux risques climatiques</li> <li>Intégration de critères ESG à l'octroi des financements et identification des diagnostics de performance énergétique (DPE) sur les biens immobiliers</li> <li>Processus d'intégration du risque climatique dans la cartographie des risques et dans le cadre d'appétence aux risques</li> <li>Politique crédit avec des seuils d'alerte et/ou limites</li> <li>Plan de sortie du charbon</li> <li>Arrêt des financements de tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz</li> <li>Réduction de l'empreinte carbone</li> <li>Application des politiques sectorielles (grilles d'analyse intégrant les notations extra financières des contreparties et les controverses)</li> <li>Processus ICAAP et stress tests</li> </ul>

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

### TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE DE TRANSITION 2/3

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuffisance d'offres de produits et services environnementaux par manque de connaissance /compétence pour structurer les offres</li> <li>Financement ou investissement sur une contrepartie controversée</li> <li>Non intégration de critères climatiques à l'octroi de crédits/décisions d'investissement</li> <li>Non respect des engagements environnementaux et climatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de pertes de clients si ces derniers considèrent que l'entreprise n'agit pas assez en faveur de l'environnement - défaut de conseil, manquement non délibéré</li> <li>Défaut d'attractivité externe</li> <li>Risque juridique</li> <li>Atteinte à la confiance modifiant le comportement des différents partenaires (clients, investisseurs, fournisseurs, employés, régulateurs, etc.) vis-à-vis de la banque</li> <li>Non atteinte des objectifs environnementaux du plan stratégique</li> </ul>	<b>RISQUES OPÉRATIONNELS</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'une gamme de prêts pour favoriser l'éco mobilité et la transition énergétique des professionnels, entreprises, agriculteurs et particuliers</li> <li>Développement des prêts à impact</li> <li>Renforcement des compétences des collaborateurs</li> <li>Plan de sortie du charbon</li> <li>Arrêt des financements de tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz</li> <li>Réduction de l'empreinte carbone</li> <li>Application des politiques sectorielles (grilles d'analyse intégrant les notations extra financières des contreparties et les controverses)</li> <li>Alignement des activités avec la trajectoire climatique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissement sur une contrepartie controversée</li> <li>Inadaptation des modèles d'affaires des clients et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de dépréciation d'actifs existants pour non respect de réglementation environnementale</li> <li>Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations, ...)</li> </ul>	<b>RISQUES DE MARCHÉ</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique d'exclusions</li> <li>Application des politiques sectorielles</li> <li>Système de limites des risques de marché strict</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accentuation dans le temps des exigences réglementaires et des investisseurs vis-à-vis des émetteurs et sur la sélection des actifs éligibles à des émissions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Succès des émissions incertains</li> </ul>	<b>RISQUES DE TAUX</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Veille réglementaire</li> <li>Politique commerciale incitative en faveur de la transition énergétique des clients.</li> </ul>

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen Significatif

TRAVAUX D'IDENTIFICATION DES IMPACTS DES RISQUES CLIMATIQUES : LE RISQUE DE TRANSITION 3/3

FACTEURS DE RISQUES	QUALIFICATION DU RISQUE	CATÉGORIE DU RISQUE	MESURE DE L'IMPACT DU RISQUE ET HORIZON TEMPOREL			MESURE D'ATTÉNUATION DU RISQUE
			COURT TERME < 3 ANS	MOYEN TERME 3-10 ANS	LONG TERME > 10 ANS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissement ou financement sur une contrepartie controversée</li> <li>Inadaptation des modèles d'affaires des clients et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de dépréciation d'actifs</li> <li>Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations,...)</li> </ul>	<b>RISQUES DE LIQUIDITÉ</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique d'exclusions</li> <li>Application des politiques sectorielles</li> <li>Système de limites des risques de marché strict</li> <li>Processus ILAAP</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissement sur une contrepartie controversée</li> <li>Impact réglementaire de plus en plus restrictif sur le secteur de l'immobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dévaluation de la valeur des portefeuilles (actions, obligations,...)</li> <li>Fragilisation des capacités de remboursement de crédits immobiliers locatifs (sinistres potentiels)</li> </ul>	<b>RISQUE D'ASSURANCE DU CONGLOMERAT</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique ESG et politique de durabilité</li> <li>Suivi du poids des investissements dans des secteurs émissifs</li> <li>Diversification de l'activité entre l'assurance vie, les produits d'épargne, l'assurance de protection, l'assurance emprunteur</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inadaptation des modèles d'affaires et de la technologie aux nouveaux enjeux climatiques des entreprises du portefeuille</li> <li>Investissement sur une contrepartie controversée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dévaluation de la valeur du portefeuille du groupe</li> </ul>	<b>RISQUES ACTION ET DE PARTICIPATION</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique ESG du groupe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuffisance d'offres de produits et services environnementaux par manque de connaissance /compétence pour structurer les offres</li> <li>Absence de définition de la trajectoire climatique : non intégration de critères climatiques à l'octroi de crédits/décisions d'investissement</li> <li>Évolution rapide des normes et de la réglementation</li> <li>Bouleversement de l'environnement concurrentiel et rupture stratégique</li> <li>Non application des dispositifs réglementaires et de supervision lié à la pression réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perte de clientèle : risque stratégique et financier</li> <li>Impact sur les fonds propres et par conséquent sur le ratio de solvabilité</li> <li>Renforcement des équipes, recours à des prestataires, développement des outils pour se conformer aux nouvelles exigences réglementaires et aux nouvelles normes</li> <li>Évolution du modèle d'affaires pouvant affecter les standards de rentabilité</li> <li>Mise en défaut réglementaire pouvant constituer une menace sur l'environnement et les populations</li> </ul>	<b>STRATÉGIQUE ET RISQUE D'ACTIVITÉ</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement d'une offre répondant aux besoins d'accompagnement des clients</li> <li>Processus d'intégration du risque climatique dans la cartographie des risques et dans le cadre d'appétence aux risques</li> <li>Certification ISO 50 001</li> <li>Recherche de compétences techniques adaptées dans les différents métiers du groupe</li> </ul>

Légende - mesure de l'impact : Faible Moyen 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 RSM, 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 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

### GRILLE D'ANALYSE

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS RSM – OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE À MISSION	INDICATEURS DE PERFORMANCE
				
Dénomination de la mission	Identification de l'engagement RSM en lien avec la mission	Identification des risques ESG en lien avec la mission de l'entreprise à mission	Mission de l'entreprise à mission / Ambition RSM / Risques ESG	Mesure des indicateurs Mission de l'entreprise à mission / Ambition RSM / Risques ESG










#### 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.




<b>MISSION 1 :</b> Organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients et les sociétaires au mieux de leurs intérêts.	 <b>AMBITION SOCIÉTAIRES &amp; CLIENTS</b> Écoute clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de perte de clients (défaut de conseil à la clientèle, biens et services vendus inadaptés)</li> <li>Risque de fraude interne et externe (malveillance dans le traitement des opérations bancaires des clients/prospects)</li> <li>Risque d'indisponibilité du SI de la banque (défaillance de la sécurité des systèmes d'information)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné (Engagement #2 - mission 1)</li> <li>Traiter et analyser les réclamations/questionnaires de satisfaction</li> <li>Sécuriser les opérations bancaires</li> <li>Offrir un service de qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des portefeuilles clients des réseaux pour répondre à l'objectif</li> <li>absence de commissions versées aux conseillers</li> <li>Nbre de réclamations</li> <li>Montant des sinistres de l'année internes et externes</li> <li>Pourcentage par rapport au montant total des sinistres.</li> <li>Taux de disponibilité des principales applications TP</li> </ul>
	 <b>AMBITION DE GOUVERNANCE</b> Dynamique de la gouvernance coopérative	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de manque d'attractivité du sociétariat</li> <li>Risque de remise en cause du modèle mutualiste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire vivre la démocratie dans la banque en doublant le nombre de sociétaires votant aux Assemblées Générales (Engagement #1 - mission 1)</li> <li>Mobiliser les sociétaires</li> <li>Donner plus de place aux jeunes et se rapprocher de la parité dans les conseils d'administration dès 2022 (engagement #3 - mission 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variation du nombre de vote de sociétaires aux AG des caisses locales : x2 par rapport à 2020.</li> <li>Taux de sociétariat Objectif : taux de 90 %</li> <li>Nbre de connexions à l'AGORA</li> <li>Nbre de jeunes élus dans l'année</li> <li>Variation du nombre de votes de sociétaires aux AG des caisses locales → Objectif : augmenter le nombre de jeunes X 2 par rapport à 2020</li> </ul>

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS RSM – OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE À MISSION	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p><b>MISSION 2 :</b> Banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination.</p>	<p><b>AMBITION SOCIALE</b> Diversité et égalité des chances</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recruter 25% d'alternants au sein des quartiers prioritaires et des zones rurales. (Engagement #5 - mission 2)</li> <li>■ Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, élus et élus à la lutte contre les discriminations (Engagement #4 - mission 2)</li> <li>■ Défendre l'égalité salariale femmes/ hommes à tous les échelons de la banque (Engagement #6 - mission 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ % 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</li> <li>■ % d'alternants recrutés en CDI</li> <li>■ % des collaborateurs formés à la lutte contre la discrimination → Objectif : 100 % des collaborateurs formés à la lutte contre les discriminations</li> <li>■ Écart entre les rémunérations moyennes des hommes et des femmes en France par niveau de classification et par tranche d'âge → Objectif : égalité salariale femmes/hommes par tranche d'âge et niveau classification</li> </ul>
	<p><b>AMBITION SOCIALE</b> Accompagner les carrières et la mobilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risques de non-conformité des opérations bancaires et d'assurance (transformation des compétences, défaut de formation des collaborateurs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développer l'employabilité et la compétence des collaborateurs par la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ % de la masse salariale dédiée à la formation</li> <li>■ Nbre d'heures consacrées à la formation</li> <li>■ % des collaborateurs ayant suivi des formations assurance</li> <li>■ % des collaborateurs ayant suivi la formation « le passeport digital » et/ou « le visa relationnel » → Objectif 100 % des collaborateurs</li> </ul>
	<p><b>AMBITION SOCIALE</b> Favoriser la QVT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risque de non-respect des procédures</li> <li>■ Risque de défaut de conseil</li> <li>■ Perte de PNB (démobilisation des collaborateurs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre en application dans chaque entité concernée l'accord cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le télétravail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de rotation de l'emploi</li> <li>■ Nbre de jours d'absence</li> <li>■ Nbre d'entités ayant mises en place le travail à distance</li> </ul>
	<p><b>AMBITION SOCIALE</b> Promouvoir le dialogue social</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maintenir un dialogue permanent avec les partenaires sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nbre d'accords groupe signés dans l'année</li> </ul>
	<p><b>AMBITION DE GOUVERNANCE</b> Efficacité des instances de gouvernance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risque de décisions incohérentes par rapport à la stratégie du groupe (défaut de formation des élus)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, élus et élus à la lutte contre les discriminations (Engagement #4 - mission 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nbre de dispositifs de formations disponibles pour les élus par niveau de mandat (organes faïtières, caisses locales, présidents de CA)</li> <li>■ Nbre d'heures de formation</li> <li>■ Taux de formation des élus locaux</li> <li>■ % d'élus et de salariés formés à la lutte contre les discriminations → Objectif 100 %</li> </ul>

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHÉ RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS RSM – OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE À MISSION	INDICATEURS DE PERFORMANCE
				
<b>MISSION 3 :</b> Respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain.	 <b>AMBITION SOCIÉTAIRES &amp; CLIENTS</b> Maîtrise des risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de non-respect de la réglementation générale de la protection des données clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France (Engagement #7 - mission 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de collaborateurs formés à la RGPD</li> <li>% des traitements d'information sur des infrastructures et systèmes localisés en France et opérés par euro information</li> <li>→ Objectif : 99,9 % des traitements des informations clients sur des infrastructures et systèmes localisés en France</li> </ul>
	 <b>AMBITION SOCIÉTAIRES &amp; CLIENTS</b> Écoute clients		<ul style="list-style-type: none"> <li>Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement (Engagement #8 - mission 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gain de temps réalisé par le recours à l'IA (en nombre d'ETP) et progression des effectifs entre 2019 et 2022</li> </ul>
<b>MISSION 4 :</b> Entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires.	 <b>AMBITION SOCIÉTALE</b> Développement des territoires		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en caisse ou en agence (Engagement #9 - mission 4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de décisions prises au niveau des points de vente</li> <li>→ Objectif : plus de 90 % des décisions de crédit prises en caisse ou en agence</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner le tissu associatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants (Engagement #10 - mission 4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évolution du nombre de clients OBNL</li> <li>Nombre d'assurances multi Asso souscrites dans l'année avec la protection juridique</li> <li>Nombre de contrats pay asso souscrits</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans les entreprises françaises qui innovent (Engagement #11 - mission 4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de fonds propres investis dans les pme et et innovantes ou en croissance</li> <li>→ Objectif : 5 % des fonds propres investis dans les PME et ETI innovantes ou en croissance</li> </ul>
	 <b>AMBITION SOCIÉTALE</b> Valoriser les initiatives locales		<ul style="list-style-type: none"> <li>Encourager le microcrédit</li> <li>Signer des partenariats en faveur de projets pour l'éducation, le sport, la musique, la culture et la réinsertion professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budget de mécénat et sponsoring</li> </ul>

ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS RSM – OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE À MISSION	INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p><b>MISSION 5 :</b>                      Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.</p>	<p><b>AMBITION ENVIRONNEMENTALE</b>                      Réduction de l'impact environnemental du groupe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque réglementaire</li> <li>Risque de réputation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici fin 2022 (Engagement #12 - mission 5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 professionnel</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque réglementaire</li> <li>Risque de réputation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles <i>corporate</i> assurance et gestion d'actifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empreinte carbone des portefeuilles <i>corporate</i> assurance et gestion d'actifs                      → Objectif : baisse de 12 % de l'empreinte carbone des portefeuilles <i>corporate</i>, assurance et gestion d'actifs.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque financier/climatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz (Engagement #13 - mission 5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des expositions éligibles aux politiques sectorielles                      → Objectif : pas de nouveaux projets dans le pétrole et gaz. Arrêt total du financement du charbon.</li> </ul>
	<p><b>AMBITION ENVIRONNEMENTALE</b>                      Renforcer les solutions et offres de qualité et services responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de perte de clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter les financements d'énergie renouvelable entre 2019 et 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évolution 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</li> </ul>



ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR : 5 MISSIONS	ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE RSM	RISQUES SIGNIFICATIFS ESG	AMBITIONS RSM – OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE À MISSION	INDICATEURS DE PERFORMANCE
MISSION 5 : Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.	 <p><b>AMBITION SOCIÉTAIRES &amp; CLIENTS</b> Inclusion bancaire</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Être la banque de tous les clients : accompagner les clients en situation de fragilité</li> <li>■ Assurer le crédit immobilier de clients fidèles sans aucune formalité médicale<sup>(1)</sup> (Engagement #14 - mission 5)</li> <li>■ S'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à un euro net par mois sans frais d'incident (Engagement #15 - mission 5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nbre de clients équipés de l'Offre Clientèle Fragile (OCF)</li> <li>■ Nbre de collaborateurs formés à la clientèle fragile</li> <li>■ Nbre de clients détectés</li> <li>■ Nbre de clients bénéficiaires de la suppression du questionnaire de santé</li> <li>■ Nbre de clients en difficulté financière bénéficiant du service</li> </ul>
	 <p><b>AMBITION SOCIÉTAIRES &amp; CLIENTS</b> Écoute clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risque de corruption (non-respect des procédures)</li> <li>■ Risque d'exposition à travers des activités bancaires et d'assurance</li> <li>■ Risque de non-respect du plan de vigilance (controverses sur le non-respect des droits de l'homme)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lutter contre la corruption</li> <li>■ Respecter les droits de l'homme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ % des collaborateurs formés à la lutte contre la corruption</li> <li>■ Nbre de signalements</li> </ul>
	 <p><b>AMBITION SOCIÉTALE</b> Politique d'achat ESG</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risque de non-respect du plan de vigilance (absence de prise en compte des enjeux ESG dans la politique d'achat du groupe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Appliquer la politique d'achat ESG</li> <li>■ Faire signer la charte des achats durables aux fournisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nbre de chartes fournisseurs signées</li> </ul>

(1) 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.



## 3.4 AMBITIONS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

### 3.4.1 L'écoute des sociétaires et clients

Le groupe a pour objectif de créer une relation durable avec les clients et sociétaires. L'objectif est de s'assurer que les sociétaires et clients reçoivent les meilleurs conseils pour toujours leur offrir les produits et services correspondant à leur besoin.

La clarté des offres et le contrôle de tous les messages publicitaires, les explications contractuelles, le respect du droit des sociétaires et clients en toutes circonstances, et lors des opérations de recouvrement, les règles liées aux opérations de démarchage, le traitement des réclamations, concernent l'ensemble des équipes de toutes les entités du groupe quel que soit le métier exercé.

Pour mesurer et renforcer la qualité de la relation client, les équipes des départements marketing et commercial réalisent des analyses permettant d'être à l'écoute des clients *via* une approche multicanale en allant requérir leur avis lors du parcours client et en les associant à des réflexions sur des créations de produits.

Un dispositif de différentes mesures de la satisfaction client est déployé au sein de l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce dispositif piloté et coordonné par la direction commerciale repose en priorité sur deux piliers :

- mesure de la satisfaction client *via* des enquêtes pluriannuelles. En 2022, 30 000 clients particuliers et professionnels des réseaux Crédit mutuel et CIC ont participé à une enquête NPS relationnel. Pour la première fois, les clients ont été interrogés sur une perception plus générale et pérenne de leur satisfaction et non pas dans le cadre d'une offre ou d'une action. Les résultats permettent ainsi de disposer d'un baromètre de la relation clients sur l'ensemble des points de contacts [caisse/agence, plateforme téléphonique, application...] et sur différents marchés (patrimoniaux, professionnels, jeunes...). Avec un maillage local poussé, chaque fédération et chaque banque dispose également de ses propres résultats afin de pouvoir se situer et travailler sur ses propres axes d'amélioration. Le niveau de recommandation des clients (score NPS)<sup>[1]</sup> s'établit à un niveau élevé, notamment dans le domaine bancaire et ce, quel que soit le canal de contact ;

- mesure de la satisfaction client *via* un questionnement immédiat. Après chaque rendez-vous, les clients sont sollicités pour répondre à une unique question sur le niveau de recommandation de la banque. Si l'évaluation obtenue est inférieure à 6/10, un échange est organisé pour comprendre les points d'amélioration, corriger le service attendu et ainsi améliorer l'expérience des clients. De plus, les points de vente des réseaux disposent d'un outil dédié de *reporting* permettant de consulter différents indicateurs quantitatifs, d'identifier des dysfonctionnements dans la relation avec leurs clients et de mettre en place des actions correctives. Un applicatif complémentaire est également mis à disposition pour consulter en direct les *verbatim* des clients. Ces moyens déployés dans les points de vente des réseaux servent un seul objectif : prioriser la qualité de la relation client.

Par ailleurs, le baromètre Posternak-Ifop<sup>[2]</sup>, classement trimestriel de l'image des entreprises, confirme au quatrième trimestre 2022 le *leadership* du Crédit Mutuel dans le secteur des banques avec un score de 47/100 dans un contexte économique difficile. De plus, les réseaux du Crédit Mutuel et du CIC ont à nouveau remporté des prix lors des Trophées qualité de la banque 2023<sup>[3]</sup>. Sur les six canaux de relation client observés, le Crédit Mutuel est six fois sur le podium, et obtient même la meilleure note de satisfaction à quatre reprises, pour la qualité de ses agences, de son service client à distance, de ses conseillers pour les besoins du quotidien et de son site web. Le CIC remporte cinq trophées dont deux premières places.

Le CIC a été lauréat du Podium de la Relation Client<sup>[4]</sup> 2022 pour le secteur banque.

[1] Le N.P.S ou Net Promoter Score est un indicateur de fidélité mesurant la recommandation des clients. Il est calculé en prenant le pourcentage de promoteurs (note de 9 à 10) et en y soustrayant le pourcentage de détracteurs (note de 0 à 6). Le NPS est ainsi exprimé via un nombre compris entre - 100 et + 100.

[2] Le baromètre Posternak-Ifop a été créé afin d'aider les entreprises à analyser les réactions du citoyen et les comportements du consommateur. <https://www.creditmutuel.com/fr/actualites/prix-et-recompenses/barometre-posternak-ifop-credit-mutuel-banque-preferee-francais-novembre-2022.html>

[3] Sondage OpinionWay pour MoneyVox réalisé du 26 septembre au 19 octobre 2022 auprès d'un échantillon de 5 013 Français bancairisés recrutés au sein d'un échantillon représentatif de la population française majeure. <https://www.moneyvox.fr/banque/trophees-de-la-banque/qualite.php>

[4] Enquête réalisée par BearingPoint et Kantaren partenariat avec Salesforce, auprès d'un échantillon national représentatif de 4 000 Français clients de 18 ans et plus, interrogés en ligne fin 2021 sur la qualité de la relation qui les lie aux entreprises dans 11 secteurs d'activités. Un complément d'étude interroge 1 000 salariés d'entreprises privées et publiques sur leur perception de leur entreprise et des moyens mis en œuvre pour améliorer la relation client.

## Écoute des sociétaires et clients aux Assurances du Crédit Mutuel

Les Assurances du Crédit Mutuel (ACM) ont mené des enquêtes de satisfaction en 2021, sur les six branches d'assurance, à destination de leurs assurés ayant subi un sinistre. Le taux de satisfaction global est supérieur à 90 %, mettant en avant la haute qualité de service apportée. Par ailleurs, une fonctionnalité Voix du client, concernant les services digitaux, est mise à disposition des clients sur l'espace assurance sur internet. Elle a recueilli plus de 20 000 avis pour une note globale de 4,6/5 en 2021 : les clients ont valorisé l'accès aux e-services et l'expérience utilisateur, notamment grâce à la facilité de navigation et d'utilisation, la rapidité pour déclarer un sinistre et la simplicité de gestion des documents à fournir. En 2022, cette qualité de service des ACM a aussi été reconnue par les labels d'excellence, décernés par Les Dossiers de l'Épargne, pour cinq de leurs produits : l'assurance automobile et l'assurance multirisque habitation, suivies de l'assurance accidents de la vie, le plan assurance-vie (offre privilège) et le PER assurance retraite entreprise.

### 3.4.2 L'inclusion bancaire

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est la banque de tous les clients et reste attentif à accompagner ceux qui traversent des situations de vie difficiles que celles-ci soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. La diversité des situations de fragilité peut entraîner une précarité financière nécessitant la mise en place d'une stratégie à l'écoute des populations concernées.

Dans le cadre de cette démarche, les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engagent au travers d'un plan d'actions concret dans le respect des valeurs mutualistes, des règles d'éthique professionnelle et de déontologie. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en place une politique en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables.

Cette politique décrit l'ensemble des engagements spécifiques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en faveur de l'inclusion bancaire des clients en situation de fragilité et vient compléter les autres dispositifs de protection de la clientèle visant à encourager les comportements respectueux des intérêts des clients et des bonnes pratiques commerciales.

Un comité clientèle fragile ou vulnérable garantit l'effectivité de la mise en œuvre des obligations réglementaires et des bonnes pratiques concernant la protection de la clientèle fragile ou vulnérable et promeut l'inclusion bancaire.

À l'instar des années précédentes, sous l'égide du comité clientèle fragile ou vulnérable, 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, 2020 et 2021 concernant la clientèle fragile et le plafonnement des frais bancaires s'est poursuivie dans le cadre de la revue des évolutions ayant le plus d'impact :

- déploiement en 2022 d'un dispositif de détection statistique de la fragilité prédictive, basé sur un modèle. Les dossiers des clients ainsi détectés sont proposés aux chargés de clientèle *via* l'appliquatif de gestion des débiteurs afin de mettre en place les mesures adéquates d'accompagnement ;

## Le traitement des réclamations

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale enregistre 51 788<sup>[1]</sup> réclamations au niveau de ses entités implantées en France contre 41 418 en 2021. À périmètre constant, le nombre de réclamations baisse de 1 % par rapport à 2021.

Sur le périmètre des 14 fédérations adhérant à la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et des banques du CIC, le volume global des réclamations en 2022 est de 39 108. Les réclamations prises en charge par le niveau 2 représentent 0,57 réclamation pour 1 000 clients.

- mise en place d'un réseau de Référents Clientèles vulnérables et fragiles pour répondre aux attentes du pôle commun ACPR-AMF. Interlocuteur privilégié des agences, le référent contribue à la diffusion et mise en œuvre des bonnes pratiques à l'égard des clientèles vulnérables et fragiles (en particulier les seniors vulnérables isolés, tiers protégés) concernant notamment la commercialisation de l'épargne financière ; il veille également à l'adéquation des propositions commerciales et équipements aux besoins des clientèles concernées.

En 2022, à l'instar des années précédentes, les entités concernées de Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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.

Par ailleurs, les clients assurés auprès des ACM bénéficient de services qui simplifient leurs démarches :

- la carte Avance Santé dispense les assurés des ACM d'avancer leurs frais de santé et facilite ainsi l'accès aux soins. Les conjoints et enfants de plus de 15 ans, également couverts, peuvent obtenir cette carte sans frais supplémentaire. Les fonctionnalités sont régulièrement enrichies et le paiement sans contact est possible jusqu'à 50 euros. En 2022, près d'un million de cartes était en circulation et près d'un demi-milliard d'euros de frais de santé a été avancé aux assurés. Cette même année, le design de la carte Avance Santé a été revu avec l'ajout d'une encoche pour les personnes malvoyantes et cette nouvelle carte est composée à plus de 85 % de matières recyclées ;

[1] Les réclamations enregistrées sont uniquement celles du périmètre France de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui sont seules soumises aux exigences ACPR

- la suppression pure et simple des formalités médicales a été mise en place en assurance des emprunteurs pour les clients fidèles, sur les crédits immobiliers, dans le cadre de l'achat de la résidence principale en novembre 2021 (sous conditions). Concomitamment, les clients fidèles déjà présents en portefeuille ont vu leurs éventuelles surprimes ou exclusions liées à leur état de santé annulées. Sont éligibles à ce dispositif solidaire de suppression des formalités médicales les clients bancaires qui ont domicilié leurs revenus principaux au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale depuis au moins sept ans, ou qui sont déjà titulaires d'une assurance des emprunteurs aux ACM pour leur résidence principale, pour un montant allant jusqu'à 500 000 euros par emprunteur et pour un assuré âgé de moins de 62 ans lors de la souscription. Ce dispositif des ACM complète celui ensuite mis en place par la loi dite Lemoine qui, depuis 2022, supprime le questionnaire de santé pour un crédit allant jusqu'à 200 000 euros par emprunteur pour un remboursement total prévu avant les 60 ans de l'assuré. À ce titre, pour avoir été précurseur de la suppression du questionnaire de santé dans l'accès à l'assurance du crédit immobilier, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a reçu le Grand Prix 2022 de la *Good Economie*, qui récompense les meilleures initiatives d'entreprises engagées pour une transformation écologique, sociale et solidaire de leurs activités. Le groupe a aussi reçu le prix d'Or 2022 de la Good Economie dans la catégorie Assurer l'accès aux produits et aux services durables pour cette même initiative solidaire.

Enfin, afin d'épauler les associations dans leur engagement, les ACM se mobilisent en offrant l'assurance responsabilité civile des dirigeants aux responsables des associations culturelles et sportives clientes, sous conditions.

### 3.4.3 La maîtrise des risques

Crédit Mutuel Alliance Fédérale assure un niveau élevé de formation continue à ses collaborateurs pour leur assurer une bonne connaissance des mesures de prévention liées à la lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme et développe des solutions technologiques, notamment cognitives, renforçant leur efficacité. S'ajoute à cela la volonté du groupe de permettre aux collaborateurs concernés de ne pas se retrouver en situation de conflit d'intérêts et/ou de corruption, par une bonne connaissance des pratiques actives et/ou passives d'acteurs privés comme d'agents publics.

En complément des mesures déjà mises en place dès 2019, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en œuvre un plan de vigilance<sup>[1]</sup> destiné à prévenir les atteintes graves aux droits de l'homme, à la santé, à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement dans le cadre de ses activités. Les actions liées à la bonne application du plan de vigilance sont identifiées notamment vis-à-vis des clients - financements de projets, politiques sectorielles... -, des fournisseurs - politique d'achats groupe, charte des relations fournisseurs...- et des salariés - procédures internes et moyens préventifs-.

Un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques est en place ainsi qu'un dispositif de suivi pour analyser les mesures mises en œuvre. 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.

[1] Plan de vigilance détaillé au paragraphe 3.11 de ce chapitre.

### DONNÉES CHIFFRÉES DES ACTIONS EN FAVEUR DE LA CLIENTÈLE FRAGILE ET VULNÉRABLE



### Le recueil de déontologie du groupe

Il est mis en œuvre par chaque entité du groupe. 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 normes internes ;
- la protection de l'information (secret professionnel et confidentialité) ;
- la qualité du service due à la clientèle (devoir de conseil et d'information) ;
- le devoir de vigilance dans le cadre de la réalisation des opérations de la clientèle ;
- l'intégrité et la probité ;
- la prévention des conflits d'intérêts ;
- la lutte contre la corruption.

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

La dernière version du recueil de déontologie, 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.

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 pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, il est à noter que le montant des sinistres a atteint 31,6 millions d'euros en 2022. Le pourcentage des sinistres par rapport au total des sinistres est de 0,9 % pour la fraude interne et 22,5 % pour la fraude externe.

## Focus sur le dispositif de lutte contre la corruption

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en place un dispositif de détection, de prévention et de lutte contre la corruption conforme à la loi n° 2016-1691 du 09/12/2016 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 ;
- la prise en compte du risque de corruption dans l'évaluation du profil de risque de la clientèle ;
- 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 de la société 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.

Au cours de l'exercice 2022, 86 % des formations sur les règles de déontologie dans laquelle figure la lutte contre la corruption et/ou à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ont été terminées par les collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. 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 direction de la conformité, hiérarchiquement rattachée à la direction des risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dispose de l'indépendance propre et des moyens nécessaires pour remplir sa mission en toute impartialité.

## Focus sur le dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

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

Dans ce contexte, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'attache à respecter les exigences réglementaires qui consistent à :

- connaître au mieux le client, ses opérations et évaluer les risques de blanchiment dans le but d'écarter toute relation dont l'identité ou les activités seraient mal cernées ;
- exercer une vigilance proportionnelle à ces risques, en fonction du type de clientèle, de l'implantation, des produits et canaux de distribution, sur l'origine des fonds déposés et/ou sur les flux qui lui sont confiés afin de détecter les opérations inhabituelles ou atypiques ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme par des actions régulières de formation et de sensibilisation.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale interdit toute relation directe ou indirecte avec des sociétés de domiciliation *offshore* ou avec des cabinets de conseil proposant des structures *offshores*. Il interdit également de conseiller de tels sociétés ou cabinets à la clientèle.

## Focus sur le dispositif de lutte contre l'évasion fiscale

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 15/02/2011 relative à la coopération administrative dans le domaine fiscal (directive DAC 1) telle que modifiée, notamment, par la directive 2014/107/UE du 09/12/2014 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 25/05/2018 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).

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 2012 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, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté de politiques sectorielles dont une politique concernant la clientèle banque privée :

- i) 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
- ii) 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, Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 27/01/2016 ;
- 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).

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

- l'apologie ou l'incitation au terrorisme ;
- l'appel à la haine, à la violence ou les atteintes à la personne ;
- la discrimination, notamment à caractère raciste ou homophobe ;

- la pédophilie, le proxénétisme ;
- la corruption, active ou passive, le blanchiment ;
- le travail dissimulé ou la fraude fiscale.

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

Plus généralement, la banque ne poursuit pas de relation 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.

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

Le dispositif existant en matière de gestion des opérations et des clients situés dans les pays jugés sensibles a été renforcé depuis 2016. La direction de la conformité est chargée d'identifier, établir et diffuser au sein du groupe des listes de pays selon leur degré de sensibilité : verte (risque faible), orange (risque standard), rouge (risque élevé et procédure renforcée) et noir (risque très élevé). 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'information selon les normes de l'OCDE sont classés en liste rouge. Pour ces pays, les entrées en relation ne sont pas autorisées sauf exception dûment validée selon une procédure strictement contrôlée. Les entrées en relation avec des personnes politiquement exposées domiciliées dans un pays de la liste rouge ne sont pas autorisées dans tous les cas.

## Les représentants d'intérêts

La loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 a créé un régime particulier pour les représentants d'intérêts, modifié par la loi du 21 février 2022 dite « 3DS », 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 s'inscrire sur le répertoire numérique de la HATVP qui assure l'information des citoyens sur les relations entre les représentants d'intérêts et les pouvoirs publics ;
- la déclaration annuelle d'activités dans les trois mois de la clôture de l'exercice comptable.

La procédure cadre du groupe Crédit Mutuel, appliquant la réglementation en vigueur 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. Le secrétariat général de la CNCM a en charge l'inscription des entités répondant aux critères requis sur le répertoire numérique HATVP ainsi que l'envoi des rapports annuels respectifs à cette autorité.



## 3.5 AMBITIONS DE GOUVERNANCE

### 3.5.1 L'efficacité des instances de gouvernance

Les données présentées dans les ambitions de gouvernance ont pour but de refléter le mode de fonctionnement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ces données proviennent de plusieurs sources :

- le bilan mutualiste saisi du 1er février au 2 mars 2023 par les caisses de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (hors CMNE). Les directeurs des caisses saisissent ces informations lors d'un conseil d'administration, en concertation avec les élus. Ce bilan permet d'établir un diagnostic de l'année écoulée, sur les sujets institutionnels de la caisse. Pour la saisie réalisée début 2023 sur l'exercice 2022, 1 328 caisses ont répondu et validé le questionnaire sur 1350 caisses, soit un taux de réponse de 98,37 % ;
- les données administratives des élus : mandats, fonctions, âge, etc. Ces données sont saisies par les directeurs des caisses, tout au long de l'année, quand cela est nécessaire, notamment au fur et à mesure des renouvellements de mandat ;
- la formation des élus : un applicatif commun est utilisé pour les 14 fédérations. Il fournit des données sur les formations suivies, le taux de présence, les durées des formations. Pour les fédérations n'utilisant pas cet outil, les données sont les mêmes, mais gérées au sein du secrétariat général de chaque fédération. Le code d'éthique et de déontologie, applicable à tous les élus et salariés du groupe, précise que les « élus et salariés mettent régulièrement à jour leurs connaissances pour parfaire leurs compétences et mieux exercer leurs responsabilités ». À ce titre, un catalogue de formation est proposé aux élus, sur des thématiques multiples, et notamment sur les sessions rappelant les devoirs et responsabilités fondamentales pour exercer correctement son mandat. Un plan de développement des compétences pour les élus mutualistes a été mis en place pour permettre la reconnaissance des parcours professionnels et académiques des élus. Ce dispositif mis en place en 2020 permet à chaque élu de disposer d'une offre étendue et diversifiée de formations adaptées à son rôle et à sa responsabilité au sein de l'organisation mutualiste ;
- le bilan post assemblée générale : les directeurs des caisses sont invités à saisir des informations relatives à l'organisation de leur assemblée générale. Les informations fournies renseignent sur la durée des assemblées générales, leur coût, le taux de présence, les sujets traités, etc. ;
- enfin, certaines données proviennent du système d'information du contrôle de gestion, notamment les données relatives au nombre de sociétaires.

### Le sociétariat, adhésion volontaire

Au 31 décembre 2022, le taux de clients sociétaires des 14 fédérations représente 80,07 % des clients éligibles<sup>[1]</sup>.

En 2022, les caisses de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ont accueilli 437 042 nouveaux sociétaires et ont enregistré le départ de 218 398 sociétaires. Ces sociétaires élisent à leur tour les administrateurs des différents conseils des caisses locales, en assemblée générale.

### Accueil des nouveaux sociétaires

Lors de l'entrée en relation avec de nouveaux sociétaires, le modèle mutualiste, facteur différenciant dans son mode de fonctionnement est expliqué dans 74,7 %<sup>[2]</sup> des cas. En parallèle, les salariés sont formés à la gouvernance mutualiste et 79,07 %<sup>[2]</sup> des collaborateurs des caisses ont réalisé cette formation.

Pour accroître le nombre de clients sociétaires dans les caisses, 39,08 % d'entre elles réalisent des actions spécifiques comme des réunions d'accueil pour présenter le rôle et la responsabilité d'un sociétaire (8,2 %)<sup>[3]</sup> et/ou envoient des informations spécifiques, notamment sur les informations traitées lors de la tenue de l'assemblée générale (26,58 %)<sup>[2]</sup>.

### Les conseils – Contrôle démocratique

En 2022, les élections aux assemblées générales des caisses ont permis à 821 nouveaux élus d'intégrer les conseils des caisses. La durée moyenne d'un mandat est en légère augmentation et se situe à huit ans et quatre mois pour les administrateurs des conseils de surveillance et à sept ans et dix mois pour les conseils d'administration.

Les données relatives aux mandats sont saisies par les directeurs de caisse, tout au long de l'année et notamment au fur et à mesure des renouvellements de mandat. L'âge moyen des administrateurs est de 59 ans (57 ans pour les femmes, 60 ans pour les hommes).

De plus, il est à noter que 34,41 %<sup>[2]</sup> des caisses mènent des actions pour améliorer la féminisation des conseils d'administrations et/ou de surveillance. Certaines caisses placent cet objectif comme une priorité (457 caisses)<sup>[2]</sup>.

[1] Définition du taux de sociétariat : nombre de sociétaires / (nombre de clients particuliers majeurs + personnes morales).

[2] Cet indicateur n'intègre pas la fédération CMNE

[3] Le pourcentage est en forte baisse en raison du contexte sanitaire.

## CATÉGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES DES ÉLUS EN 2022

	2022	2021
Agriculteurs exploitants	772	806
Artisans – commerçants – chefs d'entreprise	1 848	1 786
Cadres professions supérieures	4 014	4 005
Professions intermédiaires	1 785	1 808
Employés	1 530	1 643
Ouvriers	269	262
Retraités	4 939	5 110
Autres personnes sans activité professionnelle	370	321

### 3.5.2 La dynamique du sociétariat

L'animation de la vie coopérative s'appuie sur la richesse des points de vue et des attentes des sociétaires. La volonté est de renforcer l'attractivité des valeurs mutualistes, notamment auprès des jeunes actifs et de profiter des assemblées générales des caisses locales, base du modèle démocratique mutualiste, pour favoriser de véritables espaces d'échanges. De plus, le rôle des conseils d'administration est de permettre la validation des choix d'orientation de la caisse locale et d'assurer la représentation de la collectivité des sociétaires.

Les principales actions à mener sont :

- renforcer l'attractivité, notamment auprès des jeunes actifs, des assemblées générales des caisses locales, base du modèle démocratique, et en faire de véritables espaces d'échanges ; conforter le rôle des conseils d'administration dans le choix des orientations de la caisse locale et dans la représentation de la collectivité des sociétaires. À cet effet, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pris un engagement dans le cadre de son statut d'entreprise à mission consistant à conférer plus de place aux jeunes dans les conseils d'administration dès 2022.
- privilégier la diversité, sous tous ses aspects, des sociétaires et de leurs représentants élus dans les conseils d'administration et de surveillance ;
- développer les compétences des élus en proposant des programmes de formations différenciés et personnalisables ;
- encourager l'implication des élus dans les événements de la vie locale, aux côtés du directeur de caisse et des salariés.

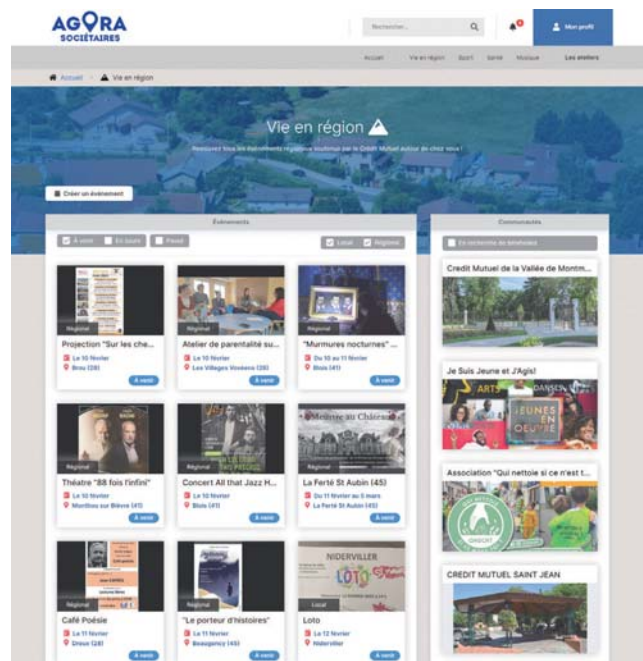
Pour dynamiser la vie mutualiste et faciliter les interactions entre sociétaires, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé, en 2020, Agora Sociétaires - réseau social et plateforme d'échanges collaborative- qui a pour principaux objectifs de :

- promouvoir le modèle de fonctionnement de la banque coopérative auprès des clients par l'engagement des élus, des sociétaires et des salariés ;
- créer des liens autour de centres d'intérêt communs et permettre aux sociétaires d'être acteurs de leur banque, de soutenir et valoriser les actions locales de leur caisse ;
- informer les sociétaires, de partager et de faire vivre les initiatives locales portées par les territoires autour de différentes thématiques : santé, musique, bons plans, etc. ;
- permettre à chaque fédération de créer sa communauté et d'animer un fil d'actualités commenté, relayé, partagé par les sociétaires. De même, les caisses locales peuvent créer leurs propres communautés afin de dynamiser le rôle des sociétaires en les impliquant directement dans ces événements ;

Agora Sociétaires a été déployé en 2021 sur l'ensemble des fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et depuis, plus de 324 000 utilisateurs ont partagé leurs avis et commentaires sur la plateforme autour d'événements ou de communautés liés à la musique, à la santé, à la vie locale et aux activités sportives. 908 communautés de caisses locales ont déjà été créées par les élus pour promouvoir les actions de leur caisse sur leur territoire, les partenariats noués ainsi que les soutiens aux associations et proposent des échanges directs avec les sociétaires.

Depuis l'origine, 3 899 événements partagés sur la plateforme Agora Sociétaires et 1 334 communautés autour de passions ou d'associations ont été créés par des sociétaires et des collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Afin de parfaire l'expérience utilisateur des élus et sociétaires, la plateforme bénéficie d'améliorations ergonomiques permanentes basées sur les retours des sociétaires. Ainsi en 2022, la possibilité d'annoncer une recherche de bénévoles a été ajoutée, mais également un curseur kilométrique pour que le sociétaire choisisse lui-même les règles d'affichage, la priorité de visibilité aux actions locales avant les actions régionales, le transfert de gestion d'une communauté à l'initiative de son créateur. L'ensemble des élus dispose également désormais d'un portail rassemblant toutes les informations autour d'Agora Sociétaires ainsi qu'un suivi caisse par caisse.





## Cursus de formation et accompagnement des élus

Les membres des conseils d'administration et de surveillance des établissements bancaires sont soumis à des exigences de compétences imposées par la réglementation bancaire européenne. Au-delà de ces exigences, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'assure que les membres des conseils peuvent assumer leur mission dans les meilleures conditions et à ce titre a adopté un plan de développement des compétences des élus mutualistes et des administrateurs structuré autour de trois objectifs :

- le premier est de développer les compétences des élus en proposant des programmes de formations ciblés et personnalisables animés par des élus mutualistes et des salariés. Ces parcours doivent se décliner suivant les différents niveaux de mandats de chaque élu, membres des conseils des structures faitières et des fédérations, présidence de conseils d'administration et/ou de surveillance, élus de caisses locales de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ces parcours sont complétés par des thématiques déclinant le plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* ;
- le développement des compétences des élus structure le deuxième objectif dont l'ambition est d'encourager les sociétaires à devenir élus, à favoriser la diversité parmi les élus, grâce à de multiples dispositifs pédagogiques et digitaux (formations présentielles, webinaires, micro formations lors des conseils, dispositifs d'autoformation en ligne) complétés par des modules certifiants permettant aux élus de valoriser leur engagement mutualiste dans un cadre professionnel. Une attention particulière est portée à l'accompagnement des jeunes élus dans les premières années de leur mandat en leur dédiant un parcours de formation approfondi sur les métiers du groupe. L'enjeu majeur est de réussir l'intégration des jeunes élus dans la vie mutualiste et de les fidéliser dans la durée ;

- Le troisième objectif concerne la mise à disposition d'outils digitaux afin d'améliorer et faciliter l'expérience de l'élu en formation. Grâce à un système d'information commun à l'ensemble des 14 fédérations, l'élu est accompagné tout au long de son processus de formation : catalogue de formation, inscription en ligne, évaluation de la qualité de la formation, portail d'autoformation, et prochainement signature électronique pour émarger la feuille de présence et le remboursement des notes de frais.

Ces actions s'inscrivent dans un écosystème mutualiste qui vise à construire un plan communautaire mobilisant toutes les parties prenantes de l'écosystème de la formation des élus : correspondants dans chaque caisse, commissions fédérales et interfédérales, animateurs élus et salariés et mis en œuvre par chaque fédération dans le cadre du principe de subsidiarité.

En 2022, le taux d'élus locaux formés est de 95,8 % (GOUV 56) avec 14 879 élus locaux ayant suivi au moins une formation (GOUV 55), 43 177 formations réalisées, en progression de 32,5 % par rapport à 2021. Cette hausse s'explique par l'efficacité de la stratégie multicanale adoptée pour la formation des élus et administrateurs, adossée à un fort taux de satisfaction des participants. Un diplôme d'université en partenariat avec l'université de Strasbourg a été créé et une première promotion de 64 élus et administrateurs a été diplômée en juillet ; une deuxième promotion de 62 étudiants est en cours. Ce diplôme vise à faire reconnaître les acquis de leur engagement bénévole dans un conseil d'administration ou de surveillance d'une caisse de Crédit Mutuel, et de valoriser leurs compétences afin d'accompagner leur évolution professionnelle.

Par ailleurs, 2022 a été marquée par l'engagement de former chaque élu pour lutter contre toute discrimination dans le cadre du statut d'entreprise à mission : toutes les caisses ont été mobilisées dans cet effort, avec plus de 14 240 élus formés, soit 91 % des élus. Les élus absents pour raison de maladie, de maternité, ou autres raisons les ayant empêché de réaliser cette formation dans le délai imparti pourront la rattraper en 2023 dès leur reprise de mandat.

## Données quantitatives<sup>(1)</sup>

Code	Libellé indicateur	Données fin 2022	Données fin 2021
GOUV63	Nombre total de sociétaires	6 039 460	5 818 868
GOUV62	Nombre de clients particuliers majeurs et personnes morales	7 542 840	7 439 674
GOUV65	Pourcentage de sociétaires parmi les clients particuliers majeurs et personnes morales	80,07 %	78,21 %

## Les conseils – Contrôle démocratique

### COMPOSITION

	Données fin 2022	
	Femmes	Hommes
Nombre d'élus en caisses locales - Distinction Femmes/Hommes	6 198	9 329
	<b>Conseil d'Administration</b>	<b>Conseil de Surveillance</b>
Nombre d'élus en 2022 en caisses locales - Distinction Conseil d'administration / surveillance	11 309	4 218

(1) Données 2021 retraitées en intégrant la fédération CMNE.

## L'assemblée générale (AG)

Les assemblées générales des caisses locales sont le fondement de la gouvernance mutualiste et illustrent la force de ce modèle grâce à ces moments privilégiés d'écoute, d'information et d'expression de la démocratie mutualiste.

Depuis la crise sanitaire de 2020, les AG des caisses se sont tenues majoritairement sous forme de diffusion vidéo sur le site [www.creditmutuel.fr](http://www.creditmutuel.fr).

En conséquence, les données chiffrées traditionnelles (sociétaires présents et représentés aux assemblées générales, taux de participation, coût moyen...) n'ont pas fait l'objet d'un suivi.

De manière générale, l'organisation des AG s'est déroulée en deux temps :

- 1- les sociétaires ont été invités à voter les résolutions de l'assemblée générale dans leur espace banque à distance et sur les tablettes en caisse ;
- 2- l'assemblée générale a été retransmise sous forme de diffusion vidéo sur le site [www.creditmutuel.fr](http://www.creditmutuel.fr).

Au total, 1 511 assemblées générales digitales se sont tenues, matérialisées par la mise en ligne et la diffusion de 1 299 vidéos d'assemblée générale. L'information relative aux assemblées générales a été concrétisée par l'envoi de 5 110 644 invitations, soit par courrier postal (2 346 002 invitations), soit par la messagerie de l'espace banque à distance (2 764 642 invitations). L'ensemble des fonctionnalités mises en place a ainsi permis l'expression de 263 485 votes.

Les équipes technologiques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ont également développé des fonctionnalités permettant aux sociétaires d'être informés en amont des conditions d'exercice de leur AG, de disposer de l'ensemble des documents présentés et de voter de façon sécurisée aux résolutions proposées grâce à la disposition de ces éléments sur l'espace personnel de la banque à distance. Des messages de notification ont été affichés dans l'espace banque à distance des sociétaires pour fournir toutes les informations utiles relatives aux assemblées générales et guider le sociétaire pour réaliser le vote des résolutions présentées.

3

## Éducation et formation<sup>[1]</sup>

### DÉVELOPPEMENT DU SOCIÉTARIAT

Lors de l'entrée en relation, la différence mutualiste est-elle présentée aux nouveaux clients ?	Oui pour 992 caisses (74,6 %)
Des documents sont-ils remis ?	Oui pour 618 caisses (46,6 %)
Avez-vous organisé une réunion à l'intention des nouveaux sociétaires ?	Oui pour 109 caisses (8,2 %)
Leur avez-vous dit qu'ils seront invités à l'AG ?	Oui pour 353 caisses (26,6 %)

### FORMATION DES ÉLUS

Comptes rendus des formations faits en réunion de conseil	Oui pour 1 192 caisses (89,76 %)
Formations ayant répondu aux attentes	Oui pour 1 257 caisses (94,65 %)
Des suggestions de nouveaux thèmes de formation sont-elles transmises au président de la Commission des élus ?	Oui pour 374 caisses (28,16 %)

## Intercoopération

### VIE ASSOCIATIVE

<b>Associations clientes des caisses de Crédit Mutuel</b>	<b>Actions auprès des associations : nombre de caisses allouant un budget</b>
260 862	1 184 caisses (89,16 % des répondants)

### AUTRES INDICATEURS DE GOUVERNANCE

Code Indicateur	Indicateur	2022	2021
GOUV14	Nombre de nouveaux élus en caisse locale	821	663
GOUV15	Nombre de nouveaux élus femmes en caisse locale	424	334
GOUV56	Nombre total d'heures de formation dispensées aux administrateurs de caisses locales	40 012	29 875

[1] Données hors CMNE



## 3.6 AMBITION SOCIÉTALE

### 3.6.1 Politique d'achats ESG

L'acquisition de biens et/ou services constitue un acte de gestion et participe à la déclinaison opérationnelle de la stratégie. La politique d'achats de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, déployée auprès de toutes les entités, intègre des critères économiques de qualité, de respect d'exigences techniques ainsi que les facteurs ESG.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale favorise les relations avec les fournisseurs et/ou prestataires incluant dans les contrats des clauses spécifiques liées au respect des textes de référence sur les droits de l'homme, mais également sur la mise en œuvre des principes relatifs à la corruption sous toutes ses formes. Il favorise des relations pérennes et de proximité.

### 3.6.2 Relations responsables

Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce cette initiative en proposant à la signature de l'ensemble de ses fournisseurs une charte des achats durables et responsables reprenant les engagements internes de la politique d'achats pour assurer des relations commerciales pérennes avec des partenaires engagés dans une démarche de respect des enjeux de développement durable.

Au travers de la signature de cette charte, le fournisseur s'engage à respecter, dans le cadre des activités avec les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et de l'environnement et les droits des salariés. Il s'engage à respecter les législations applicables à la protection des données personnelles et à mettre en œuvre toutes les

mesures nécessaires à la sécurité et à la confidentialité des informations transmises par les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Le fournisseur s'engage à disposer de procédures internes destinées à assurer la conformité de son activité au regard des lois et réglementations relatives à la lutte contre la corruption. Par ailleurs, les fournisseurs ont la capacité de signaler les manquements au Crédit Mutuel Alliance Fédérale en utilisant l'adresse mail dédiée.

En 2022, 4 033 chartes ont été signées par des fournisseurs de CCS (fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 5 000 euros) et plus de 220 par des fournisseurs d'Euro-Information (SOT100) (fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million d'euros).

### 3.6.3 Développement du territoire

Le groupe, employeur de premier plan et fortement implanté en région grâce à la stabilité de son réseau, fonde sa stratégie sur une volonté d'investissement à long terme pour développer l'écosystème économique et social de chaque région. Il poursuit en direct ou en partenariat la distribution d'offres de microcrédits personnels et professionnels pour favoriser le développement d'activités en région.

#### Soutenir la distribution des offres de microcrédit personnel et professionnel

Crédit Mutuel Alliance Fédérale permet à des clients en situation de fragilité de bénéficier d'un soutien financier en développant des partenariats avec plusieurs associations comme l'ADIE, Initiative France, France Active pour favoriser l'octroi de microcrédits. Les objectifs liés à la distribution de microcrédits sont de créer et consolider des emplois pour ceux qui en sont exclus (demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, personnes handicapées...).

Ainsi, le partenariat avec les huit plateformes Initiative France situées sur le territoire du Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais (CMVD) a été renouvelé en 2022 avec une dotation de 60 000 euros. Il s'agit d'un partenariat initié en 2006, concrétisant l'engagement de CMDV dans les territoires, et destiné à favoriser et accompagner la création et la reprise d'activités en visant, notamment la création d'emplois et l'inclusion.

#### Favoriser le maintien ou le retour à l'emploi

Permettre le maintien ou le retour à l'emploi est un des axes privilégiés par Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour accompagner les personnes en situation de fragilité. Des conventions régionales ont été signées sur l'ensemble du territoire avec des réseaux associatifs d'aide à l'insertion sociale dont CCAS, Secours Catholique, UDAF, Secours populaire, Restaurants du cœur, conseils départementaux pour accompagner nos clients et recevoir les conseils adaptés à chaque situation.

Cet engagement pour faciliter l'accès à l'emploi en région se matérialise par la signature de nouveaux partenariats à l'échelle nationale et/ou locale afin de compléter les dispositifs déjà en place au sein des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Au Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et Centre Ouest, le soutien à l'emploi et les actions en faveur de l'inclusion se déclinent, notamment à travers la structure Crédit Mutuel Solidaire qui assure trois grandes missions : la distribution de micro-crédits professionnels pour les porteurs de projets qui créent ou qui sauvegardent des emplois, l'accompagnement des réseaux de soutien aux créateurs d'entreprise (Initiative, Entreprendre, ADIE, ...) et l'accompagnement personnalisé des sociétaires confrontés à des difficultés de la vie.

Sur l'année 2022, des micro-crédits professionnels ont ainsi été mis en place pour un montant de 628 100 euros, permettant la création ou la sauvegarde de 112 emplois.

335 dossiers de sociétaires/clients en difficultés ont également été gérés, sachant par ailleurs qu'une opération de formation du réseau à l'approche des situations fragiles a également été mise en place, avec, sur l'année 2022, 50 collaboratrices et collaborateurs formés.

### 3.6.4 Valoriser les initiatives locales

Fort de son modèle coopératif et mutualiste, le groupe accompagne, notamment les associations clientes sociétaires en développant des partenariats financiers ou matériels impliquant des élus et des collaborateurs. Il participe également à des opérations de mécénat et *sponsoring* en faveur de projets liés à l'éducation, le sport, la musique, la culture et la réinsertion professionnelle. En complément des initiatives soutenues au niveau local par les caisses et les agences ou régional par chacune des entités et filiales du groupe, la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce l'engagement solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en accompagnant des projets en faveur de l'intérêt général.

Lancée le 31 mars 2021, elle a reçu en 2022 le Grand Prix de la Philanthropie, créé par le groupe Ficade, dans la catégorie Solidarité pour son soutien à la réalisation du projet Fratries. Ce projet crée, en cœur de ville, des *colivings* inclusifs entre des jeunes actifs avec et sans handicap mental et troubles du spectre autistique (TSA). Aux côtés du soutien financier de la fondation, de nombreuses entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale se sont mobilisées pour mettre en œuvre des initiatives complémentaires afin de donner toutes les perspectives à l'essaimage du projet.

Le budget global dédié aux mécénats et *sponsoring* est de 55,3 millions d'euros pour l'exercice 2022 (SOT 52) et de 40,2 millions pour les 14 fédérations du Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Le groupe a la volonté d'accompagner les associations d'intérêt général dans leur développement et leur mission d'intérêt général. Les associations locales ayant un budget inférieur à 500 000 euros, sportives et culturelles bénéficient gratuitement de la solution Pay Asso. Ce service permet aux adhérents de régler leur cotisation, de verser des dons par carte bancaire à des associations, même à celles qui ne disposent pas de site internet.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose aussi l'application mobile Lyf Pro, solution de paiement, de collecte de dons dématérialisée et sécurisée par mobile, qui permet également aux associations de créer et développer leur relation avec leurs donateurs, en utilisant le mobile comme nouveau canal de communication, de simplifier l'organisation et la gestion de leurs événements grâce à une solution allant de la vente de billets à l'encaissement et au paiement.

### Zoom sur certains partenariats des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

#### La Fédération de Crédit Mutuel Méditerranée (CMM)

En partenariat avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), la Fédération de Crédit Mutuel Méditerranée accompagne six associations particulièrement investies dans leurs territoires en faveur de la lutte contre l'illettrisme pour qu'elles obtiennent le double label agir ensemble contre l'illettrisme et lecture Grande cause nationale. Par ailleurs, dix salariés du siège et des caisses marseillaises sont mentors de jeunes adolescents dans le cadre du programme Télémaque qui agit pour l'égalité des chances dans l'éducation.

À ce dispositif peuvent s'ajouter également les commissions de solidarité mises en place par les conseils d'administration des caisses locales pour accompagner des clients sociétaires en difficulté.

#### La Fédération du Crédit Mutuel Centre Est Europe (CMCEE)

Une convention de mécénat entre les districts de la Fédération du Crédit Mutuel situés dans la région Grand Est, l'association Entreprendre pour apprendre et l'académie de Strasbourg permet à des élèves des classes allant de quatrième jusqu'aux BTS, à travers la création de mini entreprises de découvrir le monde économique et professionnel, de développer leur sens de l'engagement et de l'initiative et d'élaborer leur projet d'orientation scolaire et professionnelle. Les élèves, accompagnés par leurs enseignants et par un conseiller entreprise, mettent en œuvre une activité économique pour découvrir le quotidien d'une entreprise. En 2022, 52 équipes pour 52 mini-entreprises ont révélé leurs projets de création d'entreprise à un jury composé de personnels issus de l'éducation et du monde de l'entreprise. Les Caisses de Crédit Mutuel mettent à disposition un compte pour chaque mini entreprise.

#### La Fédération du Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE)

En 2022, les collaborateurs étaient au rendez-vous de plusieurs opérations de mécénat de compétences : Squad emploi à Lille et Arras (12 collaborateurs ont coaché des jeunes diplômés en recherche d'emploi), réseau étincelle (programme pédagogique à destination de jeunes décrocheurs), Programme d'Études Intégrées (PEI) de Sciences Po Lille (trois participants aux entretiens de la réussite auprès de jeunes lycéens).

#### La Fédération du Crédit Mutuel Anjou (CMA)

L'association Créavenir Anjou du Crédit Mutuel Anjou accompagne depuis dix ans les associations de l'Économie Sociale et Solidaire du Maine-et-Loire. Pendant cette période, elle a soutenu 40 associations, 51 projets et 660 200 euros ont été redistribués sur tout le territoire. L'association a lancé son premier appel à candidatures en septembre 2022 pour soutenir de nouveaux projets. 13 porteurs de projets ont été accompagnés pour leur permettre de concrétiser leurs projets, et ainsi œuvrer pour une société plus juste et plus durable avec un budget global de 72 400 euros.

#### La Fédération du Crédit Mutuel du Centre (CMC)

La Fédération du CMC est partenaire du plan d'action régional pour l'entrepreneuriat des femmes qui a pour ambition de favoriser :

- l'accès et le développement d'une offre d'accompagnement à la création/reprise et à la croissance des entreprises dirigées par des femmes ;
- l'augmentation des financements accordés aux femmes créatrices qui reprennent des entreprises ;
- la lutte contre les stéréotypes de genre qui peuvent affecter les acteurs de l'écosystème entrepreneurial ;

- la mobilisation de l'ensemble des acteurs de la création d'entreprise et la promotion des actions en faveur de l'entrepreneuriat des femmes ;
- l'implication de Crédit Mutuel du Centre s'est traduit en 2022 par un accompagnement financier et soutien opérationnel.

### Cofidis

A l'occasion des 40 ans de COFIDIS en 2022, Cofidis France a lancé un dispositif solidaire inédit pour soutenir 40 associations de son territoire : Missions booster ! L'entreprise a offert à chacun de ses 1 500 collaborateurs, trois jours de bénévolat pour s'engager aux côtés d'associations de son territoire, soit 4 500 jours offerts au monde associatif.

### Les Assurances du Crédit Mutuel (ACM)

Les ACM poursuivent leurs partenariats avec des acteurs innovants en France pour faire bénéficier aux assurés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale des dernières technologies médicales. Le partenariat avec NeuroCoach permet ainsi le dépistage des facteurs de risques d'accidents vasculaires cérébraux (AVC). La technologie Visible Patient met, quant à elle, à disposition des assurés et de leurs médecins spécialistes un outil de modélisation 3D des organes, qui permet de préciser la préparation des procédures chirurgicales. Afin que la santé soit accessible sur tous les territoires, les assurés disposent également d'un service de téléconsultation médicale avec MédecinDirect et de soutien psychologique avec PSYA-Stimulus.

Toujours dans cette démarche d'accessibilité, en 2022, les ACM ont pris une participation financière dans la santé tech TokTokDoc. Grâce à une équipe d'infirmiers et de leur mallette de policlinique mobile, TokTokDoc apporte la médecine aux personnes dépendantes ou en situation de handicap pensionnaires d'EPHAD. Les ACM se sont également engagées auprès des centres Ressource qui accompagnent les personnes atteintes de cancer et leur famille. L'ensemble de ces partenariats vise à accompagner les assurés dans la prévention des risques et à apporter des solutions innovantes pour améliorer les chances de guérison.

Enfin, au-delà de la santé, les ACM développent également d'autres actions de prévention. Elles ont noué un partenariat avec le SDEA (Syndicat des Eaux et de l'Assainissement d'Alsace-Moselle) pour prévenir les risques d'inondation au sein des habitations.

### Beobank

Beobank est partenaire de longue date de United Fund For Belgium (UFB), association belge sans but lucratif qui depuis plus de 50 ans, soutient l'intégration sociale en luttant contre l'exclusion et la pauvreté. Elle aide les personnes porteuses d'un handicap et contribue au bien-être de chaque enfant. UFB soutient en particulier les associations caritatives impliquées dans le bien-être des enfants, la réduction de la pauvreté, le soutien aux personnes handicapées et l'intégration sociale. Beobank participe à la récolte de fonds en soutenant financièrement UFB mais aussi en donnant aux collaborateurs la possibilité d'effectuer, pendant ses heures de travail, une journée de bénévolat en Belgique au profit d'une association caritative belge soutenue par UFB. Par ailleurs, plusieurs collaborateurs relèvent chaque année un défi à la fois sportif et solidaire en courant les 20 km de Bruxelles tout en soutenant une ou deux organisations sélectionnées par UFB.

## 3.6.5 Des initiatives créées pour développer l'entrepreneuriat sur tous les territoires et soutenir l'innovation

Au service de l'économie réelle et des territoires, les réseaux du Crédit Mutuel et du CIC s'engagent à faciliter le développement des sociétés innovantes et des *start-up*. Ainsi, la Fédération du Crédit Mutuel Sud-Est reste le partenaire fondateur et exclusif pour le secteur banque et assurance d'H7, principal lieu de vie à Lyon des *start-up* et de l'innovation. H7 a pour mission d'accompagner et d'accélérer les *start-up*, et d'être un lieu fédérateur ouvert à tous les entrepreneurs.

Pour renforcer ce dispositif, une filière spécifique dédiée aux *start-up* et entreprises innovantes est en place avec des chargés d'affaires formés à l'accompagnement de l'innovation et de la croissance au sein des réseaux bancaires du Crédit Mutuel et du CIC incluant des offres et des mesures spécifiques.

Au niveau national, 30 chargés d'affaires entreprises innovantes et 60 référents innovation spécialement formés travaillent quotidiennement pour faciliter le développement des clients et sociétaires porteurs de projets en lien avec les acteurs de l'écosystème de l'innovation dans un esprit de synergie. En 2022, la filière innovation a accompagné 3 500 *start-up* innovantes représentant une évolution de 40 % par rapport à 2021.

En complément, deux dispositifs de communication spécifiques au CIC et au Crédit Mutuel ont été déployés, *via* des appels à concours, pour récompenser les meilleures initiatives : Start Innovation CIC et Semeur d'innovation pour le Crédit Mutuel.

### Semeur d'innovation

En 2022, toutes les fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ont participé à la 2<sup>nd</sup> édition du concours 4S Semeur d'innovation. Les participants étaient invités à présenter un projet relevant des quatre thématiques suivantes : l'environnement, la culture, la solidarité et le territoire. Au total : 1 159 dossiers de candidature ont été reçus issus d'entrepreneurs, de responsables associatifs ou de particuliers ; 170 projets ont été présélectionnés et accompagnés par des séances de coaching et 68 lauréats ont été récompensés. Chaque lauréat a reçu 4 000 euros, soit une dotation totale de 272 000 euros sur ce projet.

### Start Innovation Business Awards

Le CIC a également déployé la 3<sup>e</sup> édition nationale des Start Innovation Business Awards qui constitue un véritable accélérateur de business pour ces entreprises. Cet appel à projets représente 200 000 euros de dotations globales, 18 lauréats régionaux et 3 gagnants nationaux pour l'année 2022.

Par ailleurs, un partenariat a été signé avec BGE en 2022 afin d'accompagner plus efficacement l'entrepreneuriat en France. À noter : BGE est un réseau de structures privées qui accompagne depuis 40 ans, la création et la reprise d'entreprises.

De plus, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est partenaire d'ABF Décisions pour inciter les entreprises à se relocaliser en France.

### 3.6.6 Émission inaugurale Social Bond de la BFCM

Face aux défis économiques sociaux et climatiques, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est positionné comme un acteur déterminé à accompagner la transformation urgente du système économique. C'est pourquoi, après avoir émis des *green bonds* en 2020 et 2021, via la BFCM, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a émis sa première obligation sociale (*social bond*) de 750 millions d'euros en 2022<sup>[1]</sup>. Les actifs financés pour cette émission sont les prêts aux SME (*Small and Medium*

*Enterprises*), professionnels et agriculteurs situés dans les départements dont le taux de chômage est supérieur à la moyenne nationale et les prêts étudiants et formations diplômantes. Cette émission a connu un fort succès auprès des investisseurs obligataires.

Le dispositif d'identification et de suivi des actifs éligibles est décrit dans le paragraphe 3.8.3.

#### DONNEES QUANTITATIVES

Les données de 2021 ont été retraitées pour intégrer CMNE et ses filiales.

Indicateur	Code Indicateur	Unité	2022	2021 retraité	2021
Encours ISR avec label ISR, FNG, Luxflag	SOT28	Mds€	30,9	26,7	16,7
Encours total géré par la société de gestion	SOT28BASE	Mds€	127,6	145,6	75,3
Encours de l'épargne salariale solidaire	SOT37	M€	1 297	1 431	1 428
Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	SOT35	€	513 402	ND	469 827
OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprise...)	SOT40	Nb	455 135	461 387	428 927
Budget total dédié au mécénat et au sponsoring	SOT52	€	55 327 530	43 516 559	42 342 559
Dossiers traités - ADIE	SOT16	Nb	4 249	3 855	3 855
Montant des lignes de crédit mises à disposition - ADIE	SOT17	M€	13,8	12,1	12,1
Nouveaux microcrédits financés - France Active	SOT19A	Nb	1 391	1 489	1 348
Montants garantis - France Active	SOT20A	M€	34,9	36,09	33,39
Prêts complémentaires accordés - Initiative France	SOT22	Nb	3 730	ND	ND
Montant des prêts bancaires complémentaires accordés - Initiative France	SOT23	M€	319,6	ND	ND

Libellé indicateur	Code publication	Unité	2022	2021 retraité	2021 publié
Points de vente de Crédit Mutuel Alliance Fédérale	SOT01	Nb	4 488	ND	4 205
Crédits de proximité (< 3 000 €) accordés	SOT27	Nb	1 288 761	ND	1 138 013
Montant des crédits de proximité (<3 000 €) accordés	SOT26	€	1 205 692 345	ND	991 805 056
Encours hors capitalisation des livrets d'épargne pour les autres	SOT33	€	236 222 177	208 128 757	205 238 847
Montant des micros crédits accordés	SOT13	€	746 741	663 624	663 624
Éco-prêt accordés dans l'année	SOT63	Nb	20 487	14 911	14 324
Montant total des prêts à taux zéro sur l'année	SOT65	€	278 467 276	188 651 423	182 138 956
Montant des prêts dans les énergies renouvelables accordés aux professionnels et agriculteurs	SOT68	M€	269,4	193,1	149,1
Encours crédit à la clientèle	SOT83	Mds€	502,1	ND	444,8
Encours crédit à l'habitat	SOT84	Mds€	254,4	ND	227,1
Encours crédit à la consommation	SOT85	Mds€	51,0	ND	44,2

[1] <https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/programmes/obligations-vertes-et-sociales.html>



## 3.7 AMBITION SOCIALE

Les informations et éléments chiffrés portent sur les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en France.

### 3.7.1 Diversité et égalité des chances

Crédit Mutuel Alliance Fédérale mène une politique volontariste et ambitieuse en matière de diversité et d'inclusion pour lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité des chances et de traitement.

Cette démarche s'inscrit au cœur des valeurs mutualistes et de la raison d'être de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, *Ensemble, écouter et agir*, et s'incarne plus particulièrement dans la mission « Banque de tous, sociétaires et clients, salariés et élus, nous agissons pour chacun et refusons toute discrimination » du statut d'entreprise à mission.

#### Egalité des chances et emploi des jeunes

Crédit Mutuel Alliance Fédérale se positionne comme un acteur engagé et actif en faveur des jeunes en développant sur tout le territoire des initiatives pour favoriser l'alternance et l'accès de ces jeunes au monde de l'entreprise.

En quatre ans, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est passé de 900 recrutements d'alternants en 2018 à plus de 1 500 en 2022, soit une progression de 60 %.

Membre fondateur du Collectif des entreprises pour une économie plus inclusive, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, aux côtés de 38 grandes entreprises, mène depuis 2018 des actions en faveur de l'inclusion des jeunes sur les dix territoires : Seine-Saint-Denis, Strasbourg, Lyon, Marseille, Bordeaux, Rouen, Lille, Toulouse, Nantes et Grenoble. Sur chacun d'eux, des représentants de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sont présents pour participer activement à un certain nombre d'initiatives, comme le Forum pour l'Avenir organisé à Strasbourg en juin 2022. Cette journée a permis à plus d'une centaine de jeunes, de 16 à 30 ans, issus de quartiers prioritaires de la ville (QPV) ou de zones rurales, de bénéficier de conseils dans leurs démarches pour accéder au monde professionnel.

Engagé en faveur des quartiers et des territoires, Crédit Mutuel Alliance Fédérale poursuit son accompagnement au plus près des acteurs de terrain avec des associations comme Nos Quartiers ont des Talents, Télémaque, ou Sport dans la Ville. Des actions sont ainsi mis en place dans les entreprises du groupe pour :

- sensibiliser les plus jeunes au monde de l'entreprise par des stages (1 500 stages rémunérés pour l'année scolaire 2021/22), des découvertes des métiers et des interventions de professionnels en milieu scolaire ;
- faciliter l'accès à l'alternance pour permettre l'insertion professionnelle des jeunes issus des quartiers prioritaires et des zones rurales. En 2022, 46 % des recrutements d'alternants sont issues des QPV et des zones rurales.

#### Egalité des chances et non-discrimination

Engagé en faveur de l'égalité des chances, Crédit Mutuel Alliance Fédérale poursuit ses actions de formation à la non-discrimination auprès des recruteurs, et plus largement, s'est engagé à former en 2022, 100 % des collaborateurs et collaboratrices à la non-discrimination. Un module de formation, *Prévenir les discriminations* et favoriser la diversité, a été déployé au dernier trimestre 2022, comportant un autodiagnostic et un *e-learning*. 94 % des collaborateurs inscrits ont terminé leur formation en 2022.

En août 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a renforcé son dispositif de signalement pour permettre à tout(e) collaborateur(trice) d'exercer leur droit d'alerte afin de protéger leurs intérêts et/ou ceux de l'entreprise. Ce dispositif s'inscrit dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires ainsi que du recueil de déontologie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Une messagerie dédiée avec une équipe restreinte a été mise en place au niveau de la DRH groupe pour traiter les signalements reçus.

#### Egalité de traitement

Concernant l'égalité de traitement, des mesures sont prises en faveur de l'égalité femmes/hommes. L'égalité salariale est l'un des leviers de la parité, associée à un plan de développement des carrières des femmes. Depuis plusieurs années, dans le cadre des nominations à des postes d'encadrement supérieur et de direction, Crédit Mutuel Alliance Fédérale attache une grande importance à la nécessaire parité des candidatures. En matière de formation, aucune session de l'Ecole des directrices et des directeurs ne démarre sans avoir la parité.

La féminisation des postes d'encadrement est un objectif majeur de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui se matérialise par un des indicateurs humain et mutualiste du plan stratégique révisé *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* L'ambition est d'atteindre l'égalité femmes/hommes d'ici 2023 dans les postes d'encadrement (emploi de cadres incluant notamment les postes de directeurs/directrices de caisses du réseau Crédit Mutuel et/ou d'agences du réseau CIC) et de gouvernance (membres des comités de direction des entités du groupe relevant du socle social commun).

Par ailleurs, et pour la troisième année consécutive, près des trois quarts des entreprises du groupe affichent un score supérieur à 85 points concernant l'index égalité femme homme. À titre d'exemple, Cofidis et Crédit Mutuel Nord-Europe ont atteint les scores respectifs de 97 et 94 points sur 100.

## Handicap

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est pleinement engagé pour les personnes en situation de handicap.

Cet engagement s'est renforcé dans le cadre de l'accord de groupe, Handicap et proches aidants, signé en décembre 2021. Toutes les entreprises du groupe déploient une politique visant à favoriser et accompagner l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap et des proches aidants.

Toutes les parties prenantes ont la volonté partagée de s'inscrire dans une dynamique positive et ambitieuse en faveur du handicap. Les principaux axes de la politique déployée sont :

- le développement et le maintien dans l'emploi au sein du groupe, grâce notamment à l'accompagnement dans la démarche d'obtention ou de renouvellement de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, à l'accompagnement dans l'évolution de carrière et dans le parcours professionnel, ou encore à la formation des salariés concernés ;
- le recrutement de salariés en situation de handicap, leur intégration et la sécurisation de leur embauche ;
- la garantie de l'égalité des chances tout au long de la carrière avec un accompagnement renforcé et l'égalité salariale à situation comparable ;
- les actions de formation, de sensibilisation et de communication sur le handicap ;

- la prise en compte de la question du handicap dans la vie personnelle et professionnelle des proches aidants ;
- le développement des relations avec le secteur du travail protégé et adapté ;

Une mission handicap groupe a été mise en place en début d'année pour accompagner le déploiement de l'accord de groupe et l'ensemble des acteurs de la politique handicap.

Dans chaque entreprise du groupe, un référent handicap de proximité accompagne les personnes en situation de handicap ou les proches aidants tout au long de leur parcours dans l'entreprise en lien avec les responsables ressources humaines, les managers et les services de santé au travail. Par ailleurs, un référent handicap a également été désigné par chaque comité social et économique (CSE) parmi leurs membres.

Les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ont, en 2022, également participé aux deux salons en ligne organisés par Hello Handicap.

Enfin, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées 2022, plusieurs événements ont été réalisés dans les différentes entités afin de sensibiliser les collaborateurs au handicap invisible lors d'ateliers en ligne et d'animations sur le terrain. Plus de 20 entités du groupe ont participé à l'opération Duoday qui confère l'opportunité de faire se rencontrer salariés et personnes en situation de handicap éloignées de l'emploi. Ces rencontres constituent des occasions de découverte d'un métier, de sensibilisation au handicap et de repérage des compétences.

## 3.7.2 Accompagner les carrières et les mobilités

### Accord sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) du 30 juin 2020

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, au regard de la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Afin de renforcer son dynamisme et son attractivité, il est indispensable que les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'adaptent en permanence aux évolutions des marchés et des attentes des clients sociétaires. Ainsi, une démarche de GEPP constructive représente une réelle opportunité pour accompagner l'ensemble des salariés dans leur évolution professionnelle tout en accompagnant la démarche de transformation des métiers de la banque et de ses filiales.

Le dernier accord de Crédit Mutuel Alliance Fédérale signé unanimement en juin 2020 par les organisations syndicales s'inscrit dans cet objectif. Cet accord s'articule principalement autour des thèmes suivants :

- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- la formation professionnelle et l'accompagnement des parcours professionnels ;
- les conditions de mobilité interne à l'entreprise ;
- la prise en compte de la diversité dans la gestion de l'emploi ;
- le déroulement de carrière des salariés titulaires de mandats désignatifs ou électifs ;
- le mécénat de compétences pour les salariés en fin de carrière.

L'ensemble de ces dispositifs vise à garantir des projets d'évolution professionnelle à l'ensemble des salariés. Cette stratégie de développement des compétences des collaborateurs a permis aux filiales les plus importantes d'être reconnues comme Meilleurs employeurs 2022.



Crédit Mutuel Alliance Fédérale investit massivement dans la formation de ses collaborateurs afin de développer leurs compétences et leur permettre d'évoluer vers d'autres métiers. Même avec un premier trimestre 2022 perturbé par une énième vague du Covid-19, 6 % de la masse salariale<sup>[1]</sup> a été consacrée à la formation des collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cet investissement représente plus de 260 000 jours/participants. Après ces dernières années bousculées par la crise sanitaire avec majoritairement des formations organisées à distance, l'offre de formation évolue progressivement afin de trouver un nouvel équilibre avec 70 % de formations présentiels et donc 30 % en distanciel.

[1] Périmètre RH comprenant les fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les banques du CIC et les filiales du socle social.



Crédit Mutuel Alliance Fédérale dispose d'une structure entièrement dédiée à la formation des collaborateurs. Les parcours métiers sont construits en s'appuyant systématiquement sur une démarche pédagogique progressive, pour accompagner au plus près les collaborateurs. Ces parcours centrés sur la relation client intègrent toutes les compétences techniques et commerciales requises pour exercer les métiers de la banque et de l'assurance. Ils alternent des mises en situation avec des périodes d'expérimentation et de consolidation. Ils sont amenés à évoluer sur le contenu et la durée. Chaque année, plus de 5 000 collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sont en formation sur un parcours, adapté à l'exercice de leur futur métier et gage d'une évolution de carrière régulière au sein de l'entreprise. De plus, l'ensemble des collaborateurs du groupe ont accès à la plateforme de formation à distance qui propose des modules diversifiés. Un catalogue est disponible sur l'intranet.

Par ailleurs, de nombreux directeurs et directrices de caisses de Crédit Mutuel et d'agences du CIC ont suivi le parcours de l'École des directrices et directeurs, réalisé sur une période de quatre à cinq mois sachant que les candidats et candidates au poste de directeurs/directrices sont déchargés de toute activité en dehors de l'apprentissage lui-même. A l'aide de ce parcours, près de 1 400 collaborateurs ont été formés au métier de directeur/directrice de caisse ou d'agence.

L'objectif du plan stratégique révisé *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* du groupe est d'accompagner 100 % des collaborateurs à la transformation digitale à horizon 2023. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé en 2019 le passeport digital pour permettre 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 connaissances. Cette certification permet aux collaborateurs de valoriser leurs compétences, et aux équipes de Cap Compétences de définir les mesures adéquates pour améliorer la maîtrise du sujet.

Par ailleurs, un visa relationnel permet aux collaborateurs des réseaux de situer leur niveau de maîtrise des outils comme la signature électronique, l'analyseur d'e-mails, les assistants virtuels, la banque à distance et le rendez-vous vidéo. Fin décembre, 88 % des personnes inscrites ont bénéficié de l'accompagnement à la transformation digitale, grâce aux dispositifs de passeport digital et de visa relationnel sur le périmètre des entités consolidées Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

### 3.7.3 Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est engagé dans une démarche de QVT encouragée par ses valeurs mutualistes. Concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les collaborateurs et la performance globale dans un environnement en pleine mutation reste une priorité. Cet engagement se concentre sur plusieurs conditions de travail : contenu du travail, opportunités de développement professionnel, qualité du management, satisfaction des clients sociétaires et bon fonctionnement de l'entreprise. Afin d'installer de telles conditions dans la durée, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a intégré ces sujets dans l'agenda du plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* et dans les projets techniques, sociaux et organisationnels de l'entreprise.

Dès le mois de mai 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a souhaité engager de nouvelles négociations autour de la QVT, incluant la mise en place du travail à distance. En effet, la direction de Crédit Mutuel Alliance Fédérale considère que le recours au travail à distance est un facteur de la QVT des salariés car il permet de réduire les nuisances liées à l'usage des transports pour se rendre au travail, de mieux concilier la vie professionnelle avec la vie personnelle ou encore d'acquérir plus d'autonomie dans le travail.

La direction a proposé aux organisations syndicales de négocier un accord-cadre constituant un socle commun de mesures applicables à l'ensemble des entités qui relèvent de la convention de groupe auxquelles doivent ensuite le décliner au sein de leur organisation dans une logique de proximité et de responsabilité. L'accord-cadre portant sur la qualité de vie au travail ainsi que sur le travail à distance a été signé à la majorité des organisations syndicales en date du 28 octobre 2020. Cet accord-cadre prévoit un socle de mesures qui peut être complété par des engagements spécifiques dans chacune des entités du groupe. Le socle de mesures communes de l'accord-cadre QVT est le suivant :

- optimiser l'organisation du travail au quotidien : 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 ;

- favoriser la santé au travail : 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 psychosociaux et la prévention de la dépression ou encore l'encouragement de la pratique du sport en entreprise ;
- améliorer la mobilité des salariés entre leur domicile et leur travail : adoption d'un forfait Mobilités durables de 400 euros qui est passé à 700 euros pour les années 2022 et 2023, lancement d'une plateforme de covoiturage interne et proposition d'inscription à des journées de remise en selle pour sécuriser les déplacements à vélo. Ces mesures s'inscrivent dans la démarche écoresponsable de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- encourager le développement d'un modèle de management dit responsable, inciter les collaborateurs à être participatifs notamment *via* le réseau social d'entreprise et les enquêtes engagements et favoriser l'engagement des salariés dans les activités solidaires (don du sang) ou citoyennes (12 jours accordés aux collaborateurs sapeurs-pompiers volontaires) ;
- faciliter l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle : développement de services à destination des collaborateurs.

En plus des mesures communes, des actions concrètes sont également menées au sein des différentes entités du groupe afin d'améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs. À titre d'exemple, le CIC Ouest a mis en place la possibilité pour ses salariés de réserver des places en crèche et le Crédit Mutuel Antilles Guyane a lancé en 2022 une commission sportive pour lutter contre la sédentarité de ses salariés.

## Le travail à distance

Outre les mesures décrites précédemment, l'accord-cadre 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 d'un jour minimum de travail à distance par semaine.

En effet, considérant le télétravail comme un facteur d'amélioration de la QVT des salariés, ce mode d'organisation du travail a été ainsi mis en place par ledit accord, charge aux entreprises d'en assurer ensuite une déclinaison locale.

Toutes les entreprises qui relèvent de la convention de groupe, parties à l'accord-cadre du 28 octobre 2020, ont donc mis en place le télétravail après négociations et ce, dès l'année 2021.

En mai 2022, la deuxième édition du baromètre #vousavezlaparole! s'est tenue permettant de recueillir l'avis des salariés, notamment sur leurs conditions de travail.

À cette occasion, il est ressorti que la mise en œuvre du télétravail était appréciée des salariés mais jugée trop encadrée dans son formalisme d'accès. Les salariés ont exprimé le souhait de davantage de souplesse et de fluidité dans la mise en œuvre du télétravail.

Dans ce contexte, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a souhaité faire évoluer le dispositif de télétravail et a donc proposé, aux organisations syndicales représentatives, d'entrer en discussion afin de réviser l'accord en cours dans le but principalement d'alléger l'accès au télétravail pour les salariés. Un avenant à l'accord-cadre a été conclu le 24 novembre 2022, lequel prévoit notamment les évolutions suivantes :

- la réduction de la durée d'ancienneté au sein du groupe pour être éligible au travail à distance régulier ;
- la suppression de la condition de durée d'ancienneté dans le poste en cas de mobilité du salarié ;
- une nouvelle définition, plus élargie, du domicile du travailleur à distance.

Ces évolutions illustrent l'engagement du groupe en faveur de la qualité de vie au travail et de l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle de ses salariés.

### 3.7.4 Promotion de la dynamique du dialogue social

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 de nos ambitions. Un certain nombre de sujets donnent lieu à des accords-cadres au niveau du groupe, mais l'essentiel du dialogue se fait en proximité, dans une logique de responsabilité, au plus près du terrain. Les représentants des salariés sont étroitement associés aux décisions.

Au sein des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, 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 notamment informé et consulté sur les 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,
- ponctuellement, sur les thèmes relevant de sa compétence comme les projets de réorganisation ;
- les représentants de proximité mis en place dans certaines entités à implantation géographique dispersée ou multisites pour conserver la proximité avec le terrain. Ils viennent en appui du CSE. Ils 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, des délégués syndicaux sont également désignés sur le périmètre des entités qui relèvent de la convention de groupe. Il s'agit des délégués syndicaux groupe (DSG), qui ont compétence pour négocier les accords applicables au sein des entreprises qui relèvent de la convention de groupe. Leur rôle est précisé dans l'accord de groupe sur le droit syndical du 5 décembre 2018 modifié par avenant le 23 juin 2022.

En 2022, de nombreux accords ont été signés avec les DSG, preuve de la dynamique du dialogue social au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Parmi ces accords, on peut retenir notamment les accords suivants :

- accord de groupe portant sur l'égalité salariale entre les femmes et les hommes ;
- avenant n°10 à l'accord de groupe sur le régime de prévoyance et de frais de santé ;
- avenant n°1 à l'accord sur le droit syndical dans les entreprises relevant de la convention de groupe ;
- avenant n°2 à l'accord-cadre portant sur la QVT ainsi que sur le télétravail ;
- accord sur les salaires ;
- accord de groupe relatif à une prime de partage de la valeur versée en 2022.

### 3.7.5 Emploi

#### Effectif total

Crédit Mutuel Alliance Fédérale emploie 77 457<sup>[1]</sup> salariés à fin 2022 dont près de 61 200 travaillent en France.

#### Embauches

Les nouvelles embauches en contrat à durée indéterminée (CDI) sont principalement effectuées dans les réseaux du Crédit Mutuel et du CIC ainsi que dans la filiale Euro-Information. Deux sites carrière dédiés permettant de mettre en avant les offres d'emploi, les métiers, des témoignages de collaborateurs ainsi que les engagements des ressources humaines de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Par ailleurs, des campagnes de communication marque employeur appuient la démarche de recrutement tout au long de l'année.

Un espace carrière dédié aux collaborateurs permet aussi de dynamiser et simplifier la mobilité au sein du groupe. Afin de mieux accompagner les salariés dans le cas de mobilité intra-entreprises et interentreprises, la direction des ressources humaines de Crédit Mutuel Alliance Fédérale a signé deux contrats-cadres avec les sociétés MUTER-LOGGER et CSE Executive Relocations. 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, ces dernières, en tant que professionnels, disposent d'une expérience, d'une compétence et d'un savoir-faire reconnus dans les prestations d'assistance à la mobilité.

#### Données quantitatives<sup>[2]</sup>

##### EFFECTIFS

Code indicateur	Libellé indicateur (nb)	2022	2021 retraité	2021 publié
SOC01_BIS	Effectif inscrit	74 723	74 071	69 981
SOC01_F201	Effectif : Femmes cadres en CDI – France	11 635	11 230	10 771
SOC01_F202	Effectif : Femmes non cadres en CDI – France	20 898	20 974	20 010
SOC01_F203	Effectif : Femmes cadres en CDD – France	48	48	38
SOC01_F204	Effectif : Femmes non cadres en CDD – France	1 745	1 612	1 539
SOC01_H211	Effectif : Hommes cadres en CDI – France	14 966	14 920	14 028
SOC01_H212	Effectif : Hommes non cadres en CDI – France	10 318	10 229	9 682
SOC01_H213	Effectif : Hommes cadres en CDD – France	72	49	48
SOC01_H214	Effectif : Hommes non cadres en CDD – France	1 481	1 389	1 328
SOC01_F205	Effectif : Femmes à l'étranger	7 507	7 571	7 039
SOC01_FM205	<i>dont : Femmes avec responsabilité managériale</i>	1 211	970	896
SOC01_FNM205	<i>dont : Femmes sans responsabilité managériale</i>	6 296	6 601	6 143
SOC01_H215	Effectif : Hommes à l'étranger	6 053	6 049	5 498
SOC01_HM215	<i>dont : Hommes avec responsabilité managériale</i>	1 714	1 439	1 309
SOC01_HNM215	<i>dont : Hommes sans responsabilité managériale</i>	4 339	4 610	4 189

[1] Entités gérées par la direction des ressources humaines comprenant les entités consolidées et non consolidées de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

[2] 2021 retraité : intégration de CMNE (filiales incluses) ; 2021 publié : publication DPEF 2021.

## RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR SEXE ET PAR ÂGE

Code indicateur	Libellé indicateur	2022
<b>SOC88</b>	<b>Effectifs &lt; 25 ans</b>	5 029
	Hommes < 25 ans	2 309
SOC89	Femmes < 25 ans	2 720
<b>SOC90</b>	<b>Effectifs 25-29 ans</b>	7 348
	Hommes 25 - 29 ans	3 186
SOC91	Femmes 25 - 29 ans	4 162
<b>SOC92</b>	<b>Effectifs 30-34 ans</b>	9 216
	Hommes 30 - 34 ans	3 896
SOC93	Femmes 30 - 34 ans	5 320
<b>SOC94</b>	<b>Effectifs 35-39 ans</b>	10 307
	Hommes 35 - 39 ans	4 159
SOC95	Femmes 35 - 39 ans	6 148
<b>SOC96</b>	<b>Effectifs 40-44 ans</b>	11 335
	Hommes 40 - 44 ans	4 499
SOC97	Femmes 40 - 44 ans	6 836
<b>SOC98</b>	<b>Effectifs 45-49 ans</b>	9 889
	Hommes 45 - 49 ans	4 369
SOC99	Femmes 45 - 49 ans	5 520
<b>SOC100</b>	<b>Effectifs 50-54 ans</b>	8 585
	Hommes 50 - 54 ans	4 039
SOC101	Femmes 50 - 54 ans	4 546
<b>SOC102</b>	<b>Effectifs 55-59 ans</b>	8 157
	Hommes 55 - 59 ans	3 772
SOC103	Femmes 55 - 59 ans	4 385
<b>SOC104</b>	<b>Effectifs 60 ans et +</b>	4 857
	Hommes 60 ans et +	2 661
SOC105	Femmes 60 ans et +	2 196

## EMBAUCHES<sup>(1)</sup>

Code	Libellé indicateur	2022	2021 retraité	2021 publié
SOC13	Recrutement : nombre total d'embauches	19 026	14 138	13 481
SOC15	Embauches femmes	10 120	7 503	7 135
SOC16	Embauches en CDI	9 164	5 056	4 809

(1) Y compris mobilité groupe et intégration de CMNE.

## DEPARTS

Code	Libellé indicateur	2022	2021 retraité	2021 publié
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation (toutes entités françaises et étrangères y compris mobilité groupe)	6 385	5 766	5 412
SOC20	Dont nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation pour licenciement	885	838	792

## RÉMUNÉRATIONS ET LEURS ÉVOLUTIONS

Code	Libellé indicateur	2022	2021 retraité	2021 publié
SOC73	Masse salariale brute non chargée	3 482 M€	3 393 M€	3 158 M€
SOC107	Rémunération annuelle totale brute des CDI	3 370 M€	3 284 M€	3 053 M€
SOC108	Rémunération annuelle totale brute des CDI non cadres	1 373 M€	1 357 M€	1 289 M€
SOC109	Rémunération annuelle totale brute des CDI cadres	1 997 M€	1 926 M€	1 764 M€
SOC80	Montant global des charges sociales versées	1 941 M€	1 811 M€	1 705 M€

## ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Code	Libellé indicateur	2022	2021 retraité*	2021 publié**
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein [CDI, CDD, y compris congé parental à temps plein]	66 086	63 946	61 633
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel [CDI, CDD et cadres à forfait jour réduit]	8 637	8 619	8 281

\* Hors BECM, BEOBANK et la Française France et étranger et partners CDS.

\*\* Hors BECM.

ABSENTÉISME<sup>(1)</sup>

Code	Libellé indicateur	2022	2021 retraité	2021 publié
SOC38	Nombre total de jours d'absence	932 114	816 972	785 093
SOC39	Nombre de jours d'absence pour maladie	912 944	796 633	765 461
SOC40	Nombre de jours d'absence pour accidents du travail	19 170	20 339	19 632

(1) Hors Beobank et entités étrangères du Groupe La Française (données non disponibles).

## FORMATIONS

Code	Libellé indicateur	2022	2021 retraité	2021 publié
SOC46	Masse salariale investie dans la formation (masse salariale chargée de la formation) en millions d'euros	175,8	161,5	149,9
SOC47	Pourcentage de la masse salariale investie dans la formation	5,0 %	4,7 %	4,7 %
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi une formation	72 416	69 882	65 751
SOC49	Pourcentage de salariés formés	96,9%	94,3 %	94,0 %
SOC50	Nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés	2 517 875	2 411 361	2 302 635

ÉGALITÉ DE TRAITEMENT<sup>(1)</sup>

Code	Libellé indicateur	2022	2021 retraité	2021 publié
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés dans l'effectif total	2 291	1 921	1 799
SOC39	Pourcentage de travailleurs handicapés dans l'effectif total	3,1 %	2,6 %	2,6 %
SOC63	Pourcentage de femmes parmi les promotions cadres	40,5 %	43,5 %	43,4 %

(1) Hors entités étrangères du Groupe La Française.



## 3.8 AMBITION ENVIRONNEMENTALE

### 3.8.1 Réduction de l'impact environnemental du groupe

Conscient de son rôle au service de l'économie et du développement, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage à conduire l'ensemble de ses activités de façon responsable. La prise en compte des enjeux environnementaux dans l'exercice de ses métiers constitue un des axes majeurs de sa politique de développement durable.

#### Calcul de l'empreinte carbone périmètre vie de bureau

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est engagé à réduire de 30 % son empreinte carbone à l'horizon du plan stratégique révisé 2019-2023 *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* L'objectif porte sur les postes d'émission (périmètre France scope 1, 2 & 3 : consommations énergétiques, fluides frigorigènes, immobilisations liées à la flotte automobile et déplacements professionnels) où des leviers d'actions concrets sont possibles pour les entités du groupe.

Dès 2018, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mandaté un cabinet spécialisé pour l'accompagner et a choisi d'appliquer la norme ISO 14064 qui fournit un cadre de comptabilisation et de vérifications des gaz à effet de serre sur le périmètre vie de bureau pour l'ensemble des scopes et choisi aussi de publier en toute transparence l'empreinte carbone périmètre vie de bureau pour les entités du groupe situées en France. L'actualisation des facteurs d'émission de chacun des postes oblige à publier les résultats avec une année de décalage expliquant que le calcul de l'empreinte carbone France soit réalisé sur la base des données 2021.

Au cours de l'exercice 2022, les équipes ont poursuivi d'une part les travaux de fiabilisation des données en particulier au niveau des achats et des déplacements professionnels et de la clientèle.

Concernant l'empreinte liée aux achats, la base de calcul est constituée des frais généraux consolidés de Crédit Mutuel Alliance Fédérale après neutralisation de refacturations à l'intérieur du groupe par des entités, centres de métier. La méthodologie a été revue pour le calcul de l'empreinte de 2021 pour mieux tenir compte de l'impact d'entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, non consolidées comptablement, mais qui fournissent des prestations à l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Par ailleurs, l'empreinte des déplacements des collaborateurs était calculée sur la base de données statistiques portant sur les modes de transport utilisés pour se rendre à la commune du lieu de travail et les kilomètres parcourus en moyenne selon le mode de transport utilisé. Concernant les déplacements effectués en 2021, la distance entre le lieu de domicile et le lieu de travail des collaborateurs a été mesurée *via* un applicatif. L'empreinte moyenne d'un collaborateur par jour de travail sur site étant utilisée pour le calcul des déplacements des clients, le changement méthodologique a aussi impacté cette dernière. L'empreinte de 2020 a fait l'objet des mêmes retraitements.

L'année 2020 avait été marquée par la crise sanitaire et la mise en place du travail à distance, avec pour conséquence une baisse significative des émissions carbone liées aux déplacements (-54 % pour les déplacements professionnels). Les émissions liées aux déplacements professionnels ont poursuivi leur décroissance en 2021 (-10 % par rapport à 2020) avec une politique voyage en faveur des modes de transports les moins émetteurs de CO<sub>2</sub>.

Les émissions des déplacements domicile-travail des collaborateurs et de la flotte automobile sont restés stables malgré une augmentation des kilomètres parcourus (respectivement : +2 % et +3 %). Les collaborateurs ont eu davantage recours aux transports en commun pour leurs déplacements entre le domicile et leur lieu de travail. Au niveau de la flotte automobile, les véhicules diesel sont progressivement remplacés par des véhicules électriques ou hybrides.

D'autre part, un outil interne de restitution de l'empreinte carbone pour chaque entité a été finalisé en fin d'année.

#### Politique de déplacements professionnels

La filiale Centre de conseil et de service (CCS) favorise la transition énergétique des flottes automobiles de ses adhérents.

Après avoir abandonné les commandes de voiture diesel à l'occasion du plan stratégique 2019 - 2023, le recours à des véhicules plus propres et moins consommateurs s'est accéléré avec, à la clé, la certification ISO 50001 Management de l'énergie de la flotte automobile du groupe.

En termes de résultats liés à la réduction des consommations entre 2019 et 2021 :

- le nombre de kilomètres parcourus est passé de 101,6 à 79,4 millions soit -22 % sur la période ;
- la consommation de carburant fossile est passée de 6 350 à 4 485 m<sup>3</sup> soit -29 % sur la période.

Le nombre de kilomètres parcourus avec la flotte diesel a baissé de 13 % entre 2021 et 2022.

Ces décisions sont appuyées par une campagne de communication interne incitant à la diminution du nombre de kilomètres parcourus notamment grâce à la production de *reportings* et de préconisations pour limiter les déplacements. En complément, la formation à l'éco-conduite, qui permet d'acquérir les réflexes d'optimisation de l'énergie consommée, est inscrite dans le plan de formation du groupe 2023.

La politique voyage, mise en place en 2020, priorise les transports collectifs, le covoiturage et encourage l'utilisation des vélos par le biais de la mise en place de plans de déplacements entreprises (PDE) dans certaines entités du groupe. Elle incite également les collaborateurs à réduire l'impact environnemental de leurs déplacements en intégrant des restrictions sur le recours à l'avion au profit du rail. Sur certains trajets réalisables en train, l'avion n'est plus proposé dans l'outil de réservation des voyages.

Ces orientations visant à baisser l'impact environnemental des voyages professionnels en réduisant le recours au transport aérien ont été poursuivies avec l'adaptation, en novembre 2022, de la politique voyage groupe et des outils de réservation de voyages ainsi :

- le recours à l'aérien est soumis à accord hiérarchique pour des trajets réalisables en moins de 5 heures en train ;
- il est préconisé de retenir des lieux de réunion/formations accessibles en rail pour la majorité des participants.

La stratégie du groupe a été récompensée, à l'occasion des Grands Prix de l'Ecomobilité<sup>(1)</sup> organisés par TGV Intercités, par le prix Évolution désignant l'entreprise ayant eu la plus grande progression de mobilité durable entre 2020 et 2021. Le jury a notamment été sensible à l'objectif de baisse de 30 % de l'empreinte carbone entre 2019 et 2023<sup>(2)</sup>, avec en corollaire, le taux d'usage du train dans les déplacements longue distance qui est passé de 63 % en 2018 à 76 % en 2021.

En outre, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé le forfait mobilités durables pour ses collaborateurs, qui s'inscrit dans la mise en œuvre du travail à distance fixé par l'accord-cadre qualité de vie au travail signé en 2020. Ce dispositif offre un choix plus large de mobilité (vélo personnel, scooter, trottinette électrique en location, covoiturage) et favorise les modes alternatifs à la voiture individuelle permettant ainsi de réduire l'impact environnemental des trajets domicile-travail. En 2022, le forfait mobilité a été versé à 7 938 personnes.

Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé en 2022 sa propre plateforme inter-cités de covoiturage. Celle-ci comptait plus de 1 100 collaborateurs inscrits à la fin de l'année ayant parcourus plus de 44 000 km.

## Transport de marchandises amont et aval

La bascule progressive des transporteurs gérés par CCS vers des véhicules propres est engagée avec l'intégration dans les appels d'offre des navettes réseaux (transport entre les points de vente et les sièges), de critères de verdissement de leur flotte. Les navettes réseaux Île-de-France intramuros Paris ont ainsi été électrifiées à 80 %. Avec le même objectif de diminuer l'empreinte carbone des transports de ses adhérents, CCS a achevé la réduction des fréquences de passage dans les points de vente [5j/7 au lieu de 6j/7]. Les réseaux du CMCEE et du CIC Est, derniers réseaux concernés, ont terminé cette phase d'harmonisation en septembre 2022.

## Politique de contribution carbone

Crédit Mutuel Alliance Fédérale crée un cercle vertueux en incitant ses entités à travailler sur la réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre et développe un mécanisme de compensation de l'empreinte carbone. Une contribution est calculée pour l'ensemble des entités en fonction de leur empreinte de CO<sub>2</sub>, basée sur des postes d'émission où les leviers d'actions sont possibles. Ces contributions volontaires permettent de doter de fonds la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale créée début 2021, dont l'objectif est notamment d'accompagner le financement de projets à fort impact climatique<sup>(3)</sup>. En complément s'ajoute un deuxième niveau de contribution lié à l'empreinte carbone du portefeuille de clients *corporate*, gestion d'actifs et assurance.

En 2022, la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est engagée aux côtés de *For My Planet - Act for the Future*, qui sensibilise des jeunes de 12 à 17 ans à l'impact du changement climatique sur leur environnement proche et organise avec eux des projets éco-citoyens. Déjà présente sur des collèges d'Annecy, Toulon et Marseille, le soutien de la fondation permettra à cette jeune association d'essaimer son action sur de nouveaux territoires.

Avec son nouveau service, Mon empreinte carbone, Monabanq permet à ses clients de disposer, en temps réel, de l'estimation de leur empreinte carbone et d'agir ensuite en faveur de l'environnement. Accessible depuis l'application mobile Monabanq et depuis l'espace client sur le site internet de la banque en ligne, la fonctionnalité, Mon empreinte carbone, permet de calculer les émissions de gaz à effet de serre (GES) associées aux dépenses enregistrées au début du compte de dépôt. Chaque dépense est estimée en kg de CO<sub>2</sub>. Ce calcul est défini en fonction des habitudes de vie et des secteurs de dépense : le logement (eau, gaz, électricité...), les transports (essence), les services du quotidien (abonnements téléphoniques, internet...) et les dépenses du quotidien comme l'alimentation. À l'issue des résultats, les utilisateurs peuvent améliorer leur score en modifiant par exemple leurs choix de consommation.

(1) Prix remis le 13 septembre 2022.

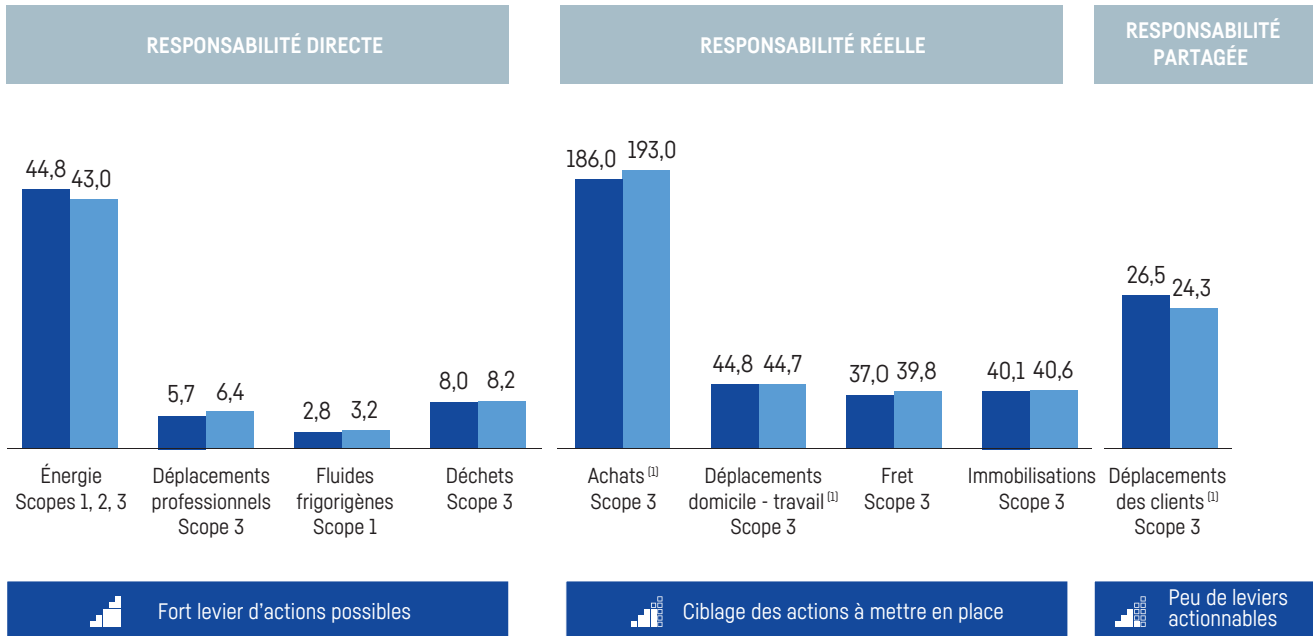
(2) Périmètre déplacements professionnels, flotte automobile, énergies et fuites de gaz réfrigérants.

(3) <https://www.creditmutuelalliancefederale.fr/fr/fondation.html>

ANALYSE COMPARATIVE DE L'EMPREINTE CARBONE FRANCE [en ktCO<sub>2</sub>eq], PÉRIMÈTRE VIE DE BUREAU



2021 : 396 ktCO<sub>2</sub>eq  
2020 : 403 ktCO<sub>2</sub>eq



Fort levier d'actions possibles

Ciblage des actions à mettre en place

Peu de leviers actionnables

● 2021 ● 2020

[1] Règle de gestion revues. L'empreinte de 2020 a été recalculée.

## Actions menées pour réduire l'empreinte carbone de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

### Lancement d'un plan de sobriété énergétique

Face au changement climatique et au risque de pénurie d'énergie, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé en octobre 2022 un plan de sobriété énergétique autour de quatre grandes actions :

- chauffage réduit au strict minimum : le principal levier de baisse de la consommation énergétique étant le chauffage (33 % de la consommation énergétique d'un point de vente), la température des locaux est limitée à 19°C, dans les sièges comme dans les caisses et agences du Crédit Mutuel et du CIC. Des mesures strictes de limitation de la climatisation seront également prises ;
- extinction des enseignes lumineuses et lumières de bureaux hors horaires de travail : la totalité des enseignes lumineuses, tant des sièges que des Caisses de Crédit Mutuel et des agences du CIC, sont coupées, de jour comme de nuit. Cette mesure a été appliquée au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre pour les structures nécessitant des adaptations techniques. Par ailleurs, les lumières des locaux sont coupées dès la fin du service. L'éclairage global représente 15 % de la consommation énergétique d'une agence bancaire ;

- organisation collective d'éco-gestes : la baisse de la consommation énergétique étant l'affaire de tous, les collaboratrices et collaborateurs du groupe sont formés aux éco-gestes et à la chasse au gaspillage. Ensemble, ils peuvent mettre en œuvre, à leurs initiatives, des actions à impact. À titre indicatif, les décorations de Noël ont été revues pour continuer à célébrer les fêtes de fin d'année sans utiliser d'illuminations électriques ;

- réduction et adaptation des déplacements.

Marche à pied, vélo, transports en commun, co-voiturage : une campagne incitative a été réalisée auprès des salariés pour promouvoir les mobilités actives. Des formations, Remises en selle, sont proposées, en partenariat avec la Fédération française de cyclisme. La mise en place du forfait mobilités durables pour la deuxième année consécutive permet d'encourager les salariés à adopter ces modes de transport. Il a fait l'objet d'une revalorisation en 2022 passant de 400 euros à 700 euros.

Chaque entité est appelée à nommer des ambassadeurs de la sobriété énergétique pour accélérer la mise en œuvre des mesures définies. Le plan adopté prolonge les actions déjà entreprises par Crédit Mutuel Alliance Fédérale en faveur de la transition énergétique et décrites ci-après.



## Certification ISO 50001

Dans le cadre de la Stratégie Nationale Bas-Carbone, le secteur du bâtiment doit réduire de 60 % ses consommations d'énergie d'ici 2050. Pour aider à l'atteinte de cet objectif, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est doté d'un système de management de l'énergie.

Ce système, mis en place par la filiale métier CCS, certifié ISO 50001 en décembre 2020 suit la performance énergétique de tous les bâtiments tertiaires (année de référence 2018), de ses *datacenter* ainsi que de la flotte automobile. Il a fait l'objet du 2e audit de contrôle en octobre 2022. Cet audit a porté tant sur le pilotage global de la performance énergétique que son intégration dans le quotidien des sites centraux, des *datacenter* et des points de vente. Le rapport d'audit a permis la levée de toutes les non-conformités mineures et confirme ainsi la certification.

Le système de management de l'énergie continue son intégration dans toutes les organisations. Un travail important sur la structuration et la fiabilisation des données s'est poursuivi et sera renforcé grâce à l'arrivée, au sein de l'équipe énergie, d'une ressource dédiée. Les objectifs de performance sont globalement atteints dans tous les domaines couverts par la certification. L'implication des banques et des fédérations se poursuit. Sous l'impulsion de la direction générale, les mesures de sobriété énergétique ont été renforcées à l'automne 2022 avec l'extinction de toutes les enseignes lumineuses et l'ajustement des consignes de température. À cette occasion, les gestes éco-citoyens à adopter ont été rappelés à l'ensemble des réseaux.

## CONSIGNE DE TEMPÉRATURE INTÉRIEURE

	Hiver		Été	
	En période jour	En période nuit	En période jour	En période nuit
	7-19 h	19-7 h et le week-end	7-19 h	19-7 h et le week-end
Bureau et salles de réunion	19°C	16°C (montée progressive de la température en fin de période)	25°C	Dérive de la température limitée à 30°C
Local informatique, téléphonie, sécurité, électricité (LITSE)	Local à chauffer si température < 17°C		Local à rafraîchir si température > 30°C	

## Décret tertiaire

Le décret tertiaire issu de la loi Elan impose aux entreprises de réaliser des économies d'énergie dans les bâtiments à usage tertiaire de plus de 1 000 m<sup>2</sup>. Elle a pour objectif de s'assurer que propriétaires et locataires agissent de concert pour limiter les consommations d'énergie des bâtiments. Deux voies sont possibles : l'atteinte d'un seuil en valeur absolue fixé par arrêté du Ministère de la Transition Écologique ou la réduction des consommations d'énergie de 40 % d'ici 2030, de 50 % d'ici 2040 et de 60 % d'ici 2050.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est organisé pour répondre à ces engagements. Sur les 4 712 bâtiments suivis dans son système de management de l'énergie, 810 sont soumis au décret tertiaire et leurs consommations d'énergie 2020 et 2021 ont été déclarés au plus tard au 31 décembre 2022 sur la plateforme de l'Observatoire de la Performance Énergétique, de la Rénovation et des Actions du Tertiaire de l'ADEME.

## Partenariat avec Voltalia

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a signé un contrat d'une durée de 25 ans avec Voltalia, producteur et revendeur français d'énergies renouvelables pour la fourniture d'énergie verte. L'accord prévoit la construction en France d'une centrale de production d'énergie solaire dont le volume de production prévisionnelle représentera environ 5 % de la consommation totale de l'électricité du groupe. Installé en région

Les travaux 2023 s'orienteront sur le renouvellement de la certification ISO 50001 en poursuivant la démarche initiée notamment en matière de :

- connaissance et pilotage de la performance énergétique des points de vente ;
- d'implication toujours plus active des mainteneurs dans le suivi et le pilotage de la performance énergétique des sites centraux et des *datacenter* ;
- récupération simple des données de consommation électrique des véhicules de la flotte.

## Recommandations sur les consignes de température dans les bâtiments

Ces recommandations sont basées sur le code de l'énergie et la norme NF EN ISO 7730 et permettent d'avoir plus de 90 % des collaborateurs en zone de confort. Pour optimiser le confort des occupants, une télécommande d'ambiance permet un décalage de la consigne de ±2°C.

Les nouvelles consignes permettent un gain d'1°C en moyenne sur l'année, en intégrant la possibilité de variation de ±2°C. Pour l'ADEME cela se traduit par 7 % d'économies d'énergie.

PACA, sur des terres salées impropres à l'agriculture, le parc sera équipé en panneaux solaires produits par Voltec Solar, entreprise alsacienne. Sa mise en service est prévue au dernier trimestre 2024. Ce partenariat illustre la volonté de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de réduire son empreinte carbone et à s'inscrire comme un acteur du changement responsable, d'un point de vue social et environnemental.

## Politique de déplacements professionnels

La filiale Centre de conseil et de service (CCS) favorise la transition énergétique des flottes automobiles de ses adhérents en choisissant de ne plus acquérir de véhicule avec une motorisation diesel. Le nombre de kilomètres parcourus avec la flotte diesel a baissé de 13 % entre 2021 et 2022.

Le recours à des véhicules plus propres et moins consommateurs s'est accéléré avec, à la clef, la certification ISO50001 Management de l'énergie de la flotte automobile du groupe.

Cette politique visant à accélérer la transition énergétique et à se dégager des énergies fossiles a été poursuivie avec l'adaptation, en septembre 2022, de la charte des véhicules de la flotte automobile du groupe. Les choix de véhicules s'effectuent désormais sur une sélection de modèles écartant l'usage exclusif de carburant fossile et ayant les meilleurs rendements en terme d'émission de CO<sub>2</sub> (le catalogue est constitué de seuls véhicules hybrides autonomes, hybrides rechargeables ou électriques).

La quasi-totalité des commandes de nouveaux véhicules porte désormais sur des véhicules électriques ou hybrides.

En termes de résultats liés à la réduction des consommations entre 2019 et 2022 :

- le nombre de kilomètres parcourus est passé de 101,6 à 79,4 millions soit -22 % sur la période ;
- la consommation de carburant fossile est passée de 6 350 à 4 485 m<sup>3</sup> soit -30 % sur la période.

Ces décisions sont appuyées par une campagne de communication interne incitant à la diminution du nombre de kilomètres parcourus notamment grâce à la production de *reportings* et de préconisations pour limiter les déplacements. En complément la formation à l'éco-conduite qui permet d'acquérir les réflexes d'optimisation de l'énergie consommée, est inscrite dans le plan de formation groupe 2023.

La politique voyage, récompensée au Grand Prix de l'Écomobilité 2022 par la SNCF<sup>(1)</sup>, priorise les transports collectifs, le covoiturage et encourage l'utilisation des vélos par le biais de la mise en place de plans de déplacements entreprises dans certaines entités du groupe. Elle incite également les collaborateurs à réduire l'impact environnemental de leurs déplacements en intégrant des restrictions sur le recours à l'avion au profit du rail. Sur certains trajets réalisables en train, l'avion n'est plus proposé dans l'outil de réservation des voyages.

Ces orientations visant à baisser l'impact environnemental des voyages professionnels en réduisant le recours au transport aérien ont été poursuivies avec l'adaptation, en novembre 2022, de la Politique Voyage Groupe et des outils de réservation de voyages ainsi :

- le recours à l'aérien est soumis à accord hiérarchique pour des trajets réalisables en moins de cinq heures en train
- il est préconisé de retenir des lieux de réunion/formation accessibles en rail pour la majorité des participants.

En outre, les collaborateurs peuvent bénéficier du forfait mobilités durables qui s'inscrit dans la mise en œuvre du travail à distance fixé par l'accord-cadre qualité de vie au travail signé en 2020. Ce dispositif offre un choix plus large de mobilité (vélo personnel, scooter, trottinette électrique en location, covoiturage) et favorise les modes alternatifs à la voiture individuelle permettant ainsi de réduire l'impact environnemental des trajets domicile-travail. En 2022, le forfait mobilité a été versé à 7 938 personnes.

Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé en 2022 sa propre plateforme inter-cités de covoiturage. Celle-ci comptait plus de 1 100 collaborateurs inscrits à la fin de l'année ayant parcourus plus de 44 000 km.

## Transport de marchandises amont et aval

La bascule progressive des transporteurs gérés par CCS vers des véhicules « propres » est engagée avec l'intégration dans les appels d'offre des navettes réseaux (transport entre les points de vente et les sièges) de critères de « verdissement » de leur flotte. Les navettes réseaux Île-de-France intramuros Paris ont ainsi été « électrifiées » à 80 %. Avec le même objectif de diminuer l'empreinte carbone des transports de ses adhérents, CCS a achevé la réduction des fréquences de passage dans les points de vente (5 jours sur 7 au lieu de 6 jours sur 7). Les réseaux du CM CEE et du CIC Est, derniers réseaux concernés, ont terminé cette phase d'harmonisation en septembre 2022.

## Gestion des ressources

Le tri sélectif et participatif pour le recyclage est mis en place pour l'ensemble des sites de plus de 250 salariés et a été étendu en 2022 sur plusieurs sites sièges de moins de 250 occupants. Ce projet permet de répondre aux exigences du décret de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, imposant aux entreprises de trier et revaloriser cinq flux : papier, plastique, métal, bois et verre.

Pour l'ensemble des entités du groupe, une politique de gestion des mails, d'impression papier et d'utilisation de la visioconférence est mise en place depuis 2019. Un mode opératoire sur l'utilisation des mails a été rédigé afin d'inciter les collaborateurs à diminuer leur nombre et limiter les pièces jointes. Un logiciel permettant un nouveau mode de pilotage des périphériques d'impression partagé a été déployé. L'objectif est de mesurer l'empreinte écologique des impressions, de responsabiliser les utilisateurs et de limiter les impressions.

En 2022, la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et Euro-Information continuent d'organiser l'opération *Éco Clean-Up Week* pour l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette opération, invite les collaborateurs à optimiser leur empreinte carbone numérique grâce à la réduction et à la suppression des fichiers et mails. Cette 4<sup>e</sup> opération a permis de supprimer plus de 180 millions de fichiers numériques pour environ 22,5 millions de Mo soit l'équivalent de 427 tonnes de CO<sub>2</sub>.

## Lutte contre le gaspillage alimentaire

Le restaurant inter-entreprise du site du Wacken possède une gestion rigoureuse des matières premières et des déchets issus des repas servis chaque jour. Les biodéchets sont valorisés en compostage avec une entreprise locale. Le nombre de plats servis est également adapté en fonction de divers critères comme la saisonnalité ou le nombre de personnes potentiellement présentes en tenant compte de données RH comme la formation, les congés et les aléas tels que la météo ou d'autres événements susceptibles de réduire la fréquentation du restaurant.

## Sensibilisation des collaborateurs

Un univers PIXIS dédié, Être écocitoyen au travail !, est déployé sur l'ensemble des postes de travail des collaborateurs des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour les inciter à réaliser des gestes simples et efficaces pour protéger leur environnement et participer à réduire l'empreinte énergétique.

L'outil informe de toutes les initiatives : lancement du papier recyclé gris, utilisation d'enveloppes labellisées, adoption des chéquiers écoresponsable sur papier FSC mixte, calcul de l'empreinte carbone des impressions par collaborateur, etc. L'univers, Être écocitoyen, est accessible à l'ensemble des élus.

En parallèle et afin de renforcer la communication, une communauté, Être Éco-citoyen au travail, a été créée sur le réseau social de l'entreprise. Ce nouveau média a pour but de rendre les échanges autour de la démarche RSM plus dynamiques. Chaque collaborateur peut ainsi poster ses idées, communiquer des bonnes pratiques, publier un article... Cet outil ludique permet de faciliter les interactions et de diffuser plus largement la communication et les événements du groupe.

(1) Grands Prix de l'Écomobilité remis par TGV-INTERCITES en septembre 2022.

Par ailleurs, la construction d'un programme de formation dédié à la connaissance RSE et aux enjeux de développement a mobilisé les équipes au cours de l'exercice. Ce dispositif composé de plusieurs modules de durée différente doit permettre aux référents RSM et aux collaborateurs de toutes les entités de maîtriser les sujets environnementaux y compris les risques climatiques, sociaux et de gouvernance ainsi que leur déclinaison stratégique au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce sont près de 50 référents RSE/RSM qui ont déjà suivi ce module de huit heures. Les modules de formation sont adaptés en fonction du niveau de maîtrise souhaité pour les différentes équipes des entités du groupe.

Depuis 2022, une formation spécifique a été conçue et délivrée à destination des futurs directeurs et directrices de caisse. L'École des directeurs intègre dans son cursus un module de formation de deux heures. L'objectif est de permettre aux participants de :

- comprendre les enjeux de la RSE et du développement durable ;
- connaître la démarche RSM afin qu'ils puissent sensibiliser leurs collaborateurs ;
- mobiliser les collaborateurs autour d'actions concrètes et adopter des éco-gestes au bureau ;
- communiquer sur la politique environnementale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- accompagner les clients dans leur transition écologique.

En 2022, un calendrier a été mis en place pour assurer un nombre important de formations et favoriser la meilleure connaissance des enjeux de développement durable pour les collaborateurs des différentes activités de la banque. De plus, suite au déploiement des critères ESG à l'octroi, l'ensemble des chargés d'affaires entreprises du CIC et de la BECM ont été formés. Cette formation sera dispensée de la même manière au sein des fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en 2023.

Un module de *e-learning* a été intégré au parcours de formation obligatoire des collaborateurs. Cette formation constitue une première sensibilisation à la démarche RSM afin de mieux appréhender les enjeux, connaître les objectifs des politiques sectorielles et comprendre les critères ESG. 39 % des collaborateurs inscrits ont terminé ce module en 2022.

En outre, Crédit Mutuel Asset Management est également fortement impliqué pour sensibiliser ses collaborateurs, les élus de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ainsi que les épargnants à la finance responsable et durable. Ainsi, la société participe régulièrement à des conférences sur les enjeux et les pratiques en matière de finance responsable et durable. Cette thématique fait également l'objet d'une communication dédiée à l'intention des porteurs actuels/futurs et sur le site intranet des réseaux à travers, Le billet de la Finance Responsable, d'une périodicité bi-mensuelle. Des formations internes ont également permis de sensibiliser et de former les gérants au sujet de la biodiversité ou encore à la taxonomie.

De son côté, à l'occasion de la *World Clean Up Day*, Cofidis Group en France s'est lancé le défi de recycler 700 litres de mégots en isolants thermiques avec TchaoMégot avant l'édition 2023 de la *World Clean Up Day*. Cofidis Group a décidé de s'appuyer sur deux collecteurs de mégots installés sur le campus et ses 2 500 collaborateurs français.

L'objectif est double :

- recycler les mégots avec TchaoMégot pour les transformer en isolant thermique pour le bâtiment et le textile ;
- offrir une doudoune tous les 100 litres recyclés à une association venant en aide aux sans-abris.

## Actions menées pour réduire l'empreinte carbone des portefeuilles de crédit de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

La majeure partie des émissions de CO<sub>2</sub> produites par les activités des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale réside dans les produits et/ou services proposés aux clients. L'intérêt du calcul de l'empreinte carbone des portefeuilles de crédit est d'analyser le poids (impact CO<sub>2</sub>) de chaque financement dans le choix de l'orientation pour décarboner l'économie et de s'orienter vers les entreprises les plus vertueuses dans ce domaine. Une attention particulière sur les secteurs à forts enjeux pour la transition énergétique et climatique est portée pour définir les stratégies à déployer.

Dans le cadre du 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* d'ici 2023. L'objectif est d'intégrer les enjeux carbone dans les politiques d'investissement et de mesurer celles fortement émettrices pour instaurer un dialogue constructif avec les entreprises concernées à l'instar de la stratégie climat annoncée par le groupe.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a sélectionné La Française Asset Management (direction des risques) pour réaliser la mesure de l'empreinte carbone de ses portefeuilles de crédit. La direction des risques dispose d'une équipe d'analystes data ESG qui a établi une méthodologie propriétaire pour quantifier les émissions de carbone.

*Modalités d'analyses :*

- périmètre restreint aux entreprises (hors *retail* et SCI) ;
- exclusions des 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 données de gaz à effet de serre des entreprises utilisées dans les calculs sont avec deux années de décalage, les données de l'année n et n-1 n'étant pas encore disponibles au moment de la réalisation des calculs.

Le périmètre couvert par des données de gaz à effet de serre, publiées ou calculées par un *proxy*, représente 65 % des expositions soit près de 2 000 contreparties pour lesquelles les données financières consolidées étaient disponibles. Les résultats distinguent trois types d'indices carbone exprimés en tonnes de CO<sub>2</sub> équivalent par million d'euros.

Le premier indice, l'empreinte carbone, donne une indication de la quantité de gaz à effet de serre que l'entreprise génère au *prorata* de la contribution de la banque ramenée au montant des crédits que la banque lui octroie. Le second, l'intensité carbone, donne une indication relative de la quantité de gaz à effet de serre générée par million d'euros de chiffre d'affaires réalisé, et permet ainsi de rendre compte du degré d'émissions de gaz à effet de serre 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 de se rendre compte du degré d'émissions de gaz à effet de serre du portefeuille en fonction du poids des encours par contrepartie dans le portefeuille. Cet indicateur permet une analyse fine des choix de financement à réaliser pour accompagner certains secteurs à investir vers des modèles d'affaires respectueux de la transition énergétique.

Résultats :

L’empreinte carbone des financements a baissé de 37 % entre 2021 et 2022 sur la base d’un périmètre plus large (+42 % de contreparties couvertes). Cette baisse s’explique principalement par la baisse d’activité des entreprises en 2020 du fait de la pandémie (les données de gaz à effet de serre utilisées correspondant à l’année 2020), mais également par une amélioration de la couverture du portefeuille par des

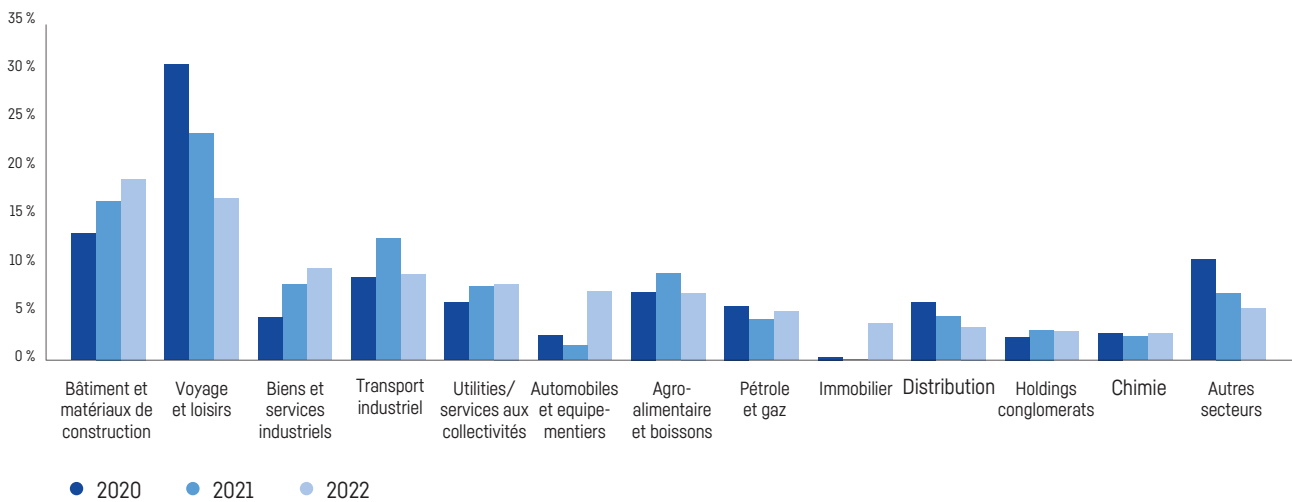
données carbone d’entreprises françaises peu émissives. La répartition géographique est en adéquation avec le profil des entreprises clientes des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale concentrée sur l’accompagnement des entreprises françaises : 68,5 % de l’empreinte carbone est concentrée sur des entreprises françaises contre 56 % en 2021 et 52 % en 2020.

	2022	2021	2020	2019	2018
Empreinte Carbone (t CO <sub>2</sub> /M€ Prêtés)	158,2	251,3	256,6	286,0	348,6
Intensité Carbone du portefeuille (Émissions totales/Chiffre d’affaires total)	124,3	175,5	209,3	288,0	351,0
Intensité Carbone en moyenne pondérée (Poids dans le portefeuille x Intensité Carbone)	268	281,0	299,1	286,9	387,1

Comme indiqué ci-avant dans les modalités d’analyse, les données de gaz à effet de serre utilisées pour le calcul des indicateurs liés à l’empreinte carbone sont celles de l’année 2020. Une baisse significative de l’activité et donc des émissions de gaz à effet de serre a été observée en 2020 dans beaucoup de secteurs, et en particulier dans

le transport aérien, du fait de la pandémie, ce qui se constate dans les indicateurs d’émissions financées produits pour l’année 2022. Par ailleurs, le taux de couverture est passé de 56 % à 65 % grâce à l’intégration d’établissements de taille intermédiaire français, qui sont généralement moins carbonés, dans le calcul.

RÉPARTITION SECTORIELLE DE L’EMPREINTE CARBONE



Les secteurs d’activité les plus émissifs sont le bâtiment et matériaux de construction, les voyages et loisirs - incluant les compagnies aériennes - et les biens et services industriels, qui totalisent 45,1 % de l’empreinte carbone du portefeuille. Le secteur pétrole et gaz ne vient qu’en 8<sup>e</sup> position avec une contribution de 5,1 %.

significative de l’activité du transport aérien en 2020 suite à la pandémie (données des gaz à effet de serre portant sur 2020). Cette baisse de l’activité et donc des émissions en 2020 est de manière générale observée sur la plupart des secteurs.

La répartition de l’empreinte carbone du portefeuille en 2022 est principalement marquée par une baisse du poids relatif du secteur d’activité des voyages et loisirs de 7,1 points, du fait de la baisse

A contrario, une hausse du poids des secteurs d’activité du bâtiment et matériaux de construction, des biens et services industriels et de l’automobile et de l’immobilier, est constatée.

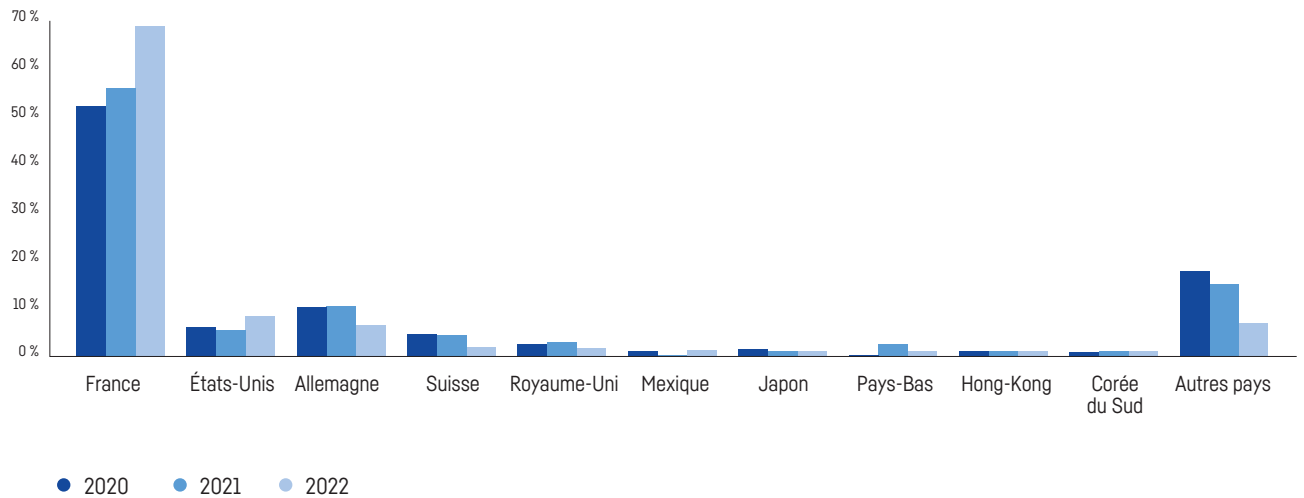
COMPARAISON DES TROIS SECTEURS LES PLUS ÉMISSIFS

Secteur	% dans le portefeuille couvert	% dans l’empreinte carbone
Voyages et loisirs	8,0 %	18,8 %
Bâtiment et matériaux de construction	6,5 %	16,8 %
Transport industriel	10,8 %	9,5 %

NB : le transport de voyageurs qui figurait précédemment dans la catégorie Transport industriel, est désormais comptabilisé dans Voyages et loisirs.



## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DE L'EMPREINTE CARBONE



En 2022, l'amélioration de la couverture du portefeuille a surtout bénéficié aux entreprises françaises. La part des entreprises françaises a augmenté en passant à 68,5 % de l'empreinte carbone du portefeuille analysé en 2022 (vs 55,6 % en 2021 et 52,0 % en 2020).

### Engagement pour la décarbonisation du portefeuille maritime

CIC, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale a signé dès 2019 les *Poseidon Principles*. Ils prévoient l'introduction de critères d'évaluation climatique dans les décisions de financements maritimes. Ils permettent d'en mesurer l'impact et de pousser les opérateurs vers la décarbonisation significative de l'industrie du transport maritime.

Les *Poseidon Principles* 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. 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'Organisation Maritime Internationale dès 2025, 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. Le score du portefeuille pour les données au 31 décembre 2021 ressort à -1,01 en dessous de la courbe de l'IMO. Les résultats de 2021 ne sont pas comparables à ceux de 2020 en raison de l'influence du Covid-19. Cette analyse a fait l'objet d'une validation par le cabinet Bureau Veritas.

### 3.8.2 Renforcer les solutions et offres de qualité et service responsable

Le groupe propose des offres et des financements spécifiques au sein des univers de besoins pour accompagner les clients sociétaires et les entreprises dans leur démarche environnementale. Au-delà des éco-prêts à taux zéro, des crédits économie d'énergie à court et long terme, de l'épargne solidaire et du financement des projets d'énergies renouvelables, Crédit Mutuel Alliance Fédérale offre des prêts bonifiés pour encourager la croissance et le développement des entreprises adoptant une démarche RSE ou investies dans des actions concrètes pour accompagner la finance durable et la transition énergétique.

À cet effet, Crédit Mutuel Alliance Fédérale commercialise l'offre Éco-Mobilité à destination des particuliers et des professionnels. L'objectif est d'accompagner les clients et sociétaires dans la transition écologique et de répondre à leurs besoins de mobilité électrique ou hybride et leur faire bénéficier des aides à l'achat d'un véhicule électrique (bonus écologique et/ou prime à la conversion). Depuis le lancement de l'offre, plus de 126 000 véhicules hybrides, électriques ou peu polluants ont été financés par les réseaux Crédit Mutuel et du CIC.

Avec la gamme des prêts Transition pour les entreprises, le groupe souhaite affirmer son engagement à soutenir les projets innovants dans le domaine du développement durable, en finançant les investissements qui accompagnent la transformation de l'entreprise vers une économie plus responsable et plus performante. La gamme Transition répond à trois objectifs :

- accélérer la transition écologique des entreprises. Le Prêt Transition Énergétique est destiné aux investissements porteurs de gains énergétiques, d'amélioration de la performance énergétique et de réduction des coûts. Les entreprises de tous secteurs peuvent en bénéficier pour effectuer des investissements corporels (matériels, installations, équipements, travaux liés, nouveaux produits), sources de performances énergétiques accrues et à effet écologique positif ;
- renforcer la démarche RSE des entreprises. Le Prêt Transition RSE finance l'ensemble des investissements, corporels et incorporels, inhérents à la responsabilité sociale de l'entreprise. Il s'adresse aux entreprises ayant engagé une démarche RSE (audit RSE requis) pour financer des actions relevant de l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs, de l'économie d'énergie, des transports et, au-delà, de toute action bénéfique pour l'environnement ;
- accompagner la transformation des modèles économiques. Pour accompagner les clients dans leur démarche de transformation digitale, le Prêt Transition Numérique finance des investissements liés à la digitalisation des activités de l'entreprise. Les entreprises peuvent moderniser leurs outils et/ou transformer leur modèle économique avec le numérique, y compris par la création de nouveaux produits ou services utilisant de nouvelles technologies : objets connectés, intelligence artificielle, robotique, etc.

Pour renforcer ce dispositif, le Prêt Transition Industrielle, disponible depuis 2021, est venu enrichir la gamme pour financer les entreprises souhaitant investir dans des actifs corporels ou incorporels répondant à l'esprit du plan de relance initié par l'État autour de quatre axes : (re)localiser les activités stratégiques, décarboner l'industrie, moderniser l'appareil productif et innover en soutenant les investissements en recherche et développement.
































En synthèse, le cumul des encours de crédits octroyés dans le cadre de la gamme Transition s'élève à plus de 720 millions d'euros au 31 décembre 2022.

Le groupe incite aussi les entreprises à améliorer leur performance en matière de durabilité par la mise en place de *Sustainability-Linked Loans* (SLL) dont les caractéristiques financières évoluent en fonction de l'atteinte ou non d'objectifs en matière sociale, environnementale ou de gouvernance par l'emprunteur.

Ainsi au CIC Ouest, les prêts à impact au niveau de la filière des grandes et moyennes entreprises (Prêts Transition et SLL) ont représenté 52 % des montants accordés aux ETI en 2022, contre 31 % en 2021 pour une production globale qui a doublé. Cela s'explique par la conjoncture, mais également par une animation dédiée auprès des équipes sur les prêts dont les performances financières sont corrélées aux performances RSE et une plus grande maturité des clients sur le sujet.

## Finance durable

Crédit Mutuel Alliance Fédérale affirme sa stratégie d'investisseur responsable *via* ses filiales de gestion. Ce schéma affiche les principaux engagements signés par les sociétés de gestion :

	<b>Forum pour l'investissement responsable (FIR)</b> Promouvoir et développer l'investissement responsable et ses meilleures pratiques en France	2004	
		2007	
	<b>Principles for Responsible Investment</b> Encourager la mise en place des "Pratiques d'Investissement Responsable" par les acteurs de la gestion d'actifs, sous l'égide des Nations Unies	2010	
		2012	
		2017	
	<b>CDP- Carbon Disclosure Project</b> Inciter les entreprises à la transparence en matière environnementale afin de constituer une base de données commune	2010	
		2013	
	<b>Observatoire de l'Immobilier Durable (OID)</b> Espace d'échange indépendant du secteur immobilier sur le développement durable	2012	
	<b>Climate action 100+</b> S'assurer que les plus gros émetteurs de gaz à effet de serre mondiaux mettent en œuvre les actions nécessaires à la lutte contre le changement climatique	2017	
	<b>Institut de la finance durable</b> Fédérer et accélérer les actions engagées par les institutions financières de la Place et les entreprises françaises pour la réalisation de la transition énergétique et environnementale.	2019	
		2022	
	<b>Science Based Target initiative (SBTi)</b> Accompagner les entreprises dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), en définissant un objectif de réduction des GES "fondé sur la science" et par un soutien technique	2019	
	<b>30% Club France Investor Group</b> Promouvoir la parité dans les instances de direction du SBF 120 (au moins 30% de femmes dans les comités exécutifs en 2025)	2020	
		2022	
	<b>Net Zero Asset Manager Alliance</b> Soutenir l'objectif de zéro émission nette de CO2 d'ici à 2050 (ou avant) et soutenir les investissements alignés avec cet objectif	2021	
	<b>Finance for Biodiversity Pledge</b> S'engager à intégrer la biodiversité dans la gestion d'actifs	2021	
		2022	
	<b>Business for Nature's call to Action</b> Appel aux gouvernements pour qu'ils adoptent des politiques protectrices de la nature	2021	
	<b>Global Impact Investing Network</b> Développer l'investissement à impact	2022	

## Crédit Mutuel Asset Management

Crédit Mutuel Asset Management a poursuivi son projet stratégique « Vers une finance responsable et durable », lequel s'inscrit pleinement dans le plan moyen terme *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin* ! de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Dans ce cadre, la gamme se structure en deux volets :

- les fonds en intégration ESG comprenant l'ensemble des fonds dont la gestion repose sur des critères extra-financiers aux côtés de critères financiers, afin 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 ;
- les fonds 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 est déterminé à basculer l'ensemble de sa gestion dans une démarche de finance durable et responsable, fort de son engagement responsable depuis plus de 15 ans. Cette démarche se structure au travers d'un modèle d'analyse extra-financière propriétaire s'appuyant sur plusieurs fournisseurs de données ESG et experts climat, afin d'étoffer sa gamme de fonds ISR et en intégration ESG.

Crédit Mutuel Asset Management compte 49 fonds labellisés ISR dont 26 obtenus sur 2022. Au 31 décembre 2022, l'encours des fonds labellisés ISR s'élève à 21,5 milliards d'euros, soit 31 % de l'encours total. Cela représente une hausse de 67 % par rapport à 2021.

La liste des fonds ISR et la politique d'investissement responsable de Crédit Mutuel Asset Management sont disponibles sur le site [creditmutuel-am.eu](https://www.creditmutuel-am.eu). S'inscrivant dans le cadre des objectifs environnementaux de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Asset Management évalue l'exposition de ses portefeuilles aux risques climatiques et a notamment publié une politique climat présentant les enjeux d'une telle analyse et les méthodologies retenues pour calculer l'exposition de ses portefeuilles à ces risques.

Enfin, fort du rôle pédagogique de sa société de gestion d'actifs, des actions de sensibilisation auprès des épargnants sont mises en place via une saga de vidéos visant à mieux faire connaître la finance durable et responsable. Des *white papers*<sup>[1]</sup> sont également publiés sur le site internet de la société de gestion et consultables publiquement sur des sujets d'actualité et à fort enjeu comme : la biodiversité, le captage de CO<sub>2</sub>, le gaz vert ou la valorisation des déchets.

## Le groupe La Française

Le groupe La Française s'affirme comme un investisseur durable, intégrant les impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et l'environnement. Le groupe propose une offre de fonds labellisés ISR allant des actions à l'immobilier en passant par le crédit ou encore les obligations gouvernementales.

Le groupe La Française présente et met à disposition sur son site internet ses ambitions *corporate* en matière de RSE et de gestion durable à travers son document, le groupe La Française s'engage<sup>[2]</sup>. Cette présentation est complétée par le code de conduite, *Éthique & Transparence*<sup>[3]</sup> qui présente les priorités, les valeurs éthiques appliquées et les engagements pour la protection des clients et collaborateurs.

Le groupe gère 16 fonds labellisés ISR, dont quatre en immobilier et 12 en valeurs mobilières, ainsi qu'un label FNG en valeur mobilière :

- en immobilier, les fonds labellisés ISR représentent 8 % des encours de La Française Real Estate Management ;
- en valeurs mobilières, les fonds labellisés ISR représentent 51 % des encours de La Française Asset Management et La Française Systematic Asset Management.

Au total, les fonds labellisés représentent 17 % des encours du groupe.

## Assurances du Crédit Mutuel

La gamme des offres d'épargne propose aux assurés d'investir dans des produits financiers qui tiennent compte des impacts de la transition écologique sur les entreprises, mais également sur l'environnement et la société. Dans la gestion financière du fonds en euros en assurance-vie, les Assurances du Crédit Mutuel appliquent une politique ESG. Concernant les unités de compte, plus de 80 fonds promouvant des caractéristiques environnementales et sociales, ou intégrant un objectif d'investissement durable - afin d'être classés en article 8 ou 9 selon le règlement européen *Disclosure* -, sont proposés aux assurés en assurance-vie et épargne retraite. Plus d'une trentaine de ces supports en unités de compte bénéficient également des labels ISR, *Greenfin* ou *Finansol*. Tous ces supports ont été rigoureusement sélectionnés pour leurs objectifs environnementaux et/ou sociaux.

Enfin, les assurés en assurance-vie disposent d'une offre de gestion clé en main, le Pack Environnement 50, investi à 50 % sur le fonds en euros des Assurances du Crédit Mutuel et à 50 % sur un support en unités de compte labellisé ISR, CM-AM Sustainable Planet, dont l'ambition est de participer activement à la protection de l'homme et son environnement.

En outre, le fond Funds For Good-Global Flexible Sustainable, géré par la Banque de Luxembourg, est proposé en assurance-vie aux clients des Assurances du Crédit Mutuel. Ce fonds a versé en 2022 la moitié de ses bénéfices nets à la fondation *Funds for Good Philanthropy*, qui poursuit un objectif de lutte contre la pauvreté en proposant un accompagnement à des personnes précarisées disposant d'un projet d'entreprise.

[1] Notes techniques réalisées en interne qui livrent une analyse sur un sujet précis :

<https://www.creditmutuel-am.eu/fr/non-professionnels/actualites/white-paper/index.html>.

[2] La Française s'engage : [https://www.la-francaise.com/fileadmin/user\\_upload/\\_imported/XX3533-La\\_Francaise\\_s\\_engage-maj\\_mars\\_2022.pdf](https://www.la-francaise.com/fileadmin/user_upload/_imported/XX3533-La_Francaise_s_engage-maj_mars_2022.pdf)

[3] Code de conduite Éthique & Transparence :

[https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites\\_reglementaires/XX3504-code\\_de\\_conduite\\_global\\_-sept\\_2020\\_FR\\_EXTERNE.pdf](https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites_reglementaires/XX3504-code_de_conduite_global_-sept_2020_FR_EXTERNE.pdf)



Au-delà des offres d'épargne, les Assurances du Crédit Mutuel incitent leurs clients à réduire leur empreinte carbone à travers d'autres offres :

- l'offre Assur Vélo, qui couvre la casse et le vol des bicyclettes classiques ou à assistance électrique ainsi que les dommages corporels du cycliste, afin de favoriser le développement des mobilités douces ;
- l'avantage Mobilité, qui couvre gratuitement les assurés automobile pour leurs trajets domicile-travail, même effectués en transport en commun ou à vélo ;
- l'avantage Taxi Covoiturage, qui favorise l'écopartage en prenant en charge les frais de taxi des assurés automobile en cas d'immobilisation de leur véhicule, que l'assuré covoiture en tant que conducteur ou passager ;
- la couverture des installations d'énergie renouvelable, à travers l'offre de base ou l'option pour les aménagements extérieurs de l'assurance multirisque habitation ;
- l'option d'extension de garantie de la réparation de l'électroménager pour les assurés habitation, afin d'éviter le remplacement de ces biens pendant cinq ans supplémentaires.

### 3.8.3 Évolution des financements d'énergies renouvelables

En 2022, le département financement de projets du CIC (intégrant les banques régionales)<sup>[1]</sup> a financé 14 projets d'énergies renouvelables : trois projets de parcs éoliens *onshore* localisés en France totalisant près de 125 MW, deux projets de parc *offshore* en Europe représentant près de 1 920 MW (parc éolien Hornsea 2 au Royaume-Uni et parc éolien Gemini aux Pays-Bas), deux projets biomasse localisés en France représentant près de 209 MW, quatre projets solaires totalisant près de 377 MW (trois en France et un en Espagne), trois projets méthanisation/biogaz en France.

Les autorisations cumulées des projets d'énergies renouvelables atteignent 2,2 milliards d'euros à fin décembre 2022, soit une augmentation de 3 % par rapport à fin 2021. Hors sous-participations, les autorisations cumulées de projets énergies renouvelables s'élèvent à 2 milliards à fin décembre 2022, en hausse de 1 % par rapport à 2021.

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 3.11.3.3).

En parallèle, le nombre de projets de financements d'énergies renouvelables pour accompagner les clients des marchés professionnels, particuliers, agriculteurs et entreprise réalisés par les réseaux du Crédit Mutuel et du CIC en 2022, soit près de 4 000 dossiers, a pratiquement doublé par rapport à 2021.

Crédit Mutuel Capital Privé a poursuivi en 2022 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 des opérations réalisées en 2020 et 2021, Siloé a investi dans une plateforme de projets photovoltaïques développés par le groupe Tenergy aux côtés de la Banque des Territoires. Fin 2022, le véhicule d'investissement Hexagon, dans lequel Siloé a investi en 2020, a finalisé la mise en production d'un projet éolien de 126 MW situé dans l'est de la France. L'ensemble de ces projets représentera à terme une capacité de production d'énergie renouvelable de près de 4 GW.

Par ailleurs, Siloé a apporté des capitaux à une société spécialisée dans le développement de groupes électrogènes alimentés à l'hydrogène et a remporté des appels d'offre dans les Infrastructures de recharge de véhicules électriques

### Émission Green Bond de la BFCM

Le groupe dispose de nombreux programmes d'émission bien adaptés qui permettent d'accéder aux investisseurs des principales zones sur le plan international à travers des émissions publiques et privées. Dans le cadre de la stratégie RSM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale relayée par les ambitions du plan stratégique, la décision logique et volontaire de s'inscrire dans un programme pérenne d'émission de *Green Bonds* a été actée pour répondre aux attentes des investisseurs. Après une première émission inaugurale en 2020, une deuxième émission a été réalisée en 2021 toujours concentrée sur des actifs verts (financement de projets renouvelables éoliens, solaires et bâtiments résidentiels neufs à la norme RT2012). Le montant cumulé de ces deux émissions atteint 1,5 milliard d'euros.

En outre, l'équipe constituée à cet effet a choisi de proposer un cadre de référence définissant des actifs éligibles à des émissions *green* et sociales permettant à la BFCM de renforcer sa démarche active sur le financement de ces segments d'activité. Ces deux émissions, dont les modalités de mise en place respectent les meilleurs standards du marché et qui ont été reconnues pour la transparence des méthodologies appliquées [calcul des émissions évitées, sélection des actifs éligibles...], ont connu un fort succès auprès des investisseurs obligataires. 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.

L'ensemble des documents est disponible sur le site dédié aux investisseurs à l'adresse : <https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/investisseurs/presentation.html>

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

## GREEN, SOCIAL & SUSTAINABLE BOND



### CONSOMMATION D'ENERGIE

Code	Libellé indicateur	2022*	Publié 2021	var 22/21**
ENV05	Consommation totale d'énergie kWh	383 148 360	401 153 059	-9,9 %
ENV06	dont électricité kWh	308 098 346	313 717 882	-6,5 %
ENV07	gaz kWh	50 596 306	63 700 253	-29,6 %
ENV08	fioul kWh	4 342 781	2 883 702	50,6 %
ENV05_01	réseau urbain chaud kWh	17 298 354	19 141 471	-9,6 %
ENV05_02	réseau urbain froid kWh	2 812 496	2 380 749	18,1 %
ENV05_03	granulés de bois kWh	78	39	n.s.

\* 2022 : hors entités étrangères de la Française.

\*\* A périmètre constant : hors Beobank, les entités étrangères de la Française, Bail Actéa, Bail Actéa Immobilier.

### VISO CONFERENCES

Code	Libellé indicateur	2022*	Publié 2021	var 22/21**
ENV32	Nombre de visio-conférences	2 582 182	2 353 730	7,6 %

\* 2022 : hors entités du groupe La Française.

\*\* A périmètre constant : hors Beobank, les entités de la Française, Bail Actéa et Bail Actéa Immobilier.

### PAPIER ET CARTOUCHES DE TONER RECYCLÉES

Code	Libellé indicateur	2022*	Publié 2021	var 22/21**
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet)	16 631	5 266	-4,9 %
ENV16	Nombre de cartouches de toner usagées recyclées après usage	59 688	59 594	0,1 %

\* 2022 : Papier usagé recyclé en sortie : hors entités étrangères du groupe La Française et Beobank - Cartouches de toner : 2022 : hors entités du groupe La Française et Beobank.

\*\* A périmètre constant : hors CMNE et ses filiales.

## CONSOMMATION D'EAU

Code	Libellé indicateur	2022*	Publié 2021	var 22/21**
ENV32	consommation d'eau en m <sup>3</sup>	468 512	437 343 ***	0,8 %

\* 2022 : hors entités étrangères du groupe La Française.

\*\* A périmètre constant : hors Beobank, les entités de la Française et Bail Actéa, Bail Actéa Immobilier.

\*\*\*2021 : hors TARGOBANK Allemagne.

## CONSOMMATION DE PAPIER

Code	Libellé indicateur	2022*	Publié 2021	var 22/21**
ENV09	Consommation totale de papier	9 474	5 761	- 3,9 %
ENV15R	Total papier recyclé acheté	4 462	1 031	-6,3 %

\* 2022 : hors entités étrangères du groupe La Française.

\*\* A périmètre constant : hors Beobank, les entités de la Française, Bail Actéa, Bail Actéa Immobilier.

## 3.8.4 Gestion des risques climatiques

Dans un monde toujours plus soucieux de lutter contre le dérèglement climatique et la dégradation de l'environnement, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage à 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 visant à limiter l'augmentation des températures de 1,5 à 2°C d'ici 2100.

La gouvernance de la gestion des risques climatiques s'articule autour de trois piliers en cours de déploiement :

<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une gouvernance au plus haut niveau</li> <li>Une prise en compte dans la gestion des risques financiers</li> <li>Les politiques sectorielles comme la clé de la stratégie</li> </ul>
<b>Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonction de gestion des risques majeur en coordination avec les autres directions (juridique, commercial ...)</li> <li>Des outils et effectifs dédiés</li> <li>Intégration dans le suivi des risques au même titre que les autres risques critiques</li> </ul>
<b>Outils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateurs de performance de la stratégie climat (émissions, encours, etc.)</li> <li>Intégration de limites/seuils d'alerte dans le RAF<sup>(1)</sup></li> <li>Données exhaustives, fiables et granulaires du bilan carbone</li> <li>Projections via des stress dans l'ICAAP<sup>(2)</sup></li> <li>Contrôles et audits adéquats</li> </ul>

(1) Dispositif ou cadre d'appétence aux risques - Risk Appetite Framework.

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

La gestion des risques liés au changement climatique (risque physique et risque de transition) est intégrée dans le dispositif de gestion des risques financiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.<sup>(1)</sup> L'ensemble des projets développés sont présentés au comité de gouvernance RSM, au comité des risques (organe exécutif) puis au comité de suivi des risques (organe délibérant) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et font partie du suivi stratégique des risques, en lien direct avec la présidence et la direction générale.

Les objectifs ambitieux portés par la politique exigeante de responsabilité sociale et mutualiste contribue à améliorer la performance collective de long terme et se fondent sur :

- des investissements dans le financement des projets à fort impact climatique ;
- un accompagnement des entreprises dans la transformation de leurs modèles économiques ;
- 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<sup>(1)</sup>.

(1) Dispositif présenté au chapitre 3.3 «Les risques et opportunités extra-financiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale».

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

Le dispositif – ou cadre – d'appétence aux risques (*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, Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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.

Les risques liés à l'environnement et au climat font l'objet d'un suivi spécifique dans le cadre d'appétence aux risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

En 2023, deux indicateurs de risques climatiques et environnementaux ont été déclinés, en lien avec les politiques sectorielles. Il s'agit des expositions au secteur charbon et au secteur hydrocarbures des clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale exerçant leurs activités dans ces secteurs. Des seuils d'alerte et des limites ont été fixés en fonction de l'appétence aux risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, avec des actions correctrices en cas de dépassement de ces niveaux.

Pour rappel, les politiques sectorielles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale fixent des critères pour l'exercice d'activités ayant les impacts sociaux et environnementaux - intégrant les risques climatiques -, les plus élevés.

## Risques climatiques limite 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 de ces limites pays. Ces limites consistent à plafonner les niveaux 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<sup>(1)</sup> qui reflète :

- la vulnérabilité des pays au changement climatique (*vulnerability*) basée 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*) basée 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 2022, le calcul des limites pays tenant compte de l'indice ND-GAIN a été actualisé même si les notations pays des agences financières intègrent de plus en plus l'aspect environnemental.

## Exercice de stress test BCE 2022

La BCE a organisé en 2022 un *stress test* climatique pour les banques directement supervisées par elle. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a participé au groupe de travail dédié et animé par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel consacré à la complétude des trois modules :

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

Il ressort de l'analyse des résultats qu'un dispositif de maîtrise de ces risques est mis en place afin de s'assurer de la gestion et suivi de leur évolution, conformément à la feuille de route consolidée. D'autre part, dans le cadre du stress test BCE sur le risque de crédit, il apparaît que les risques climatiques ne provoquent pas d'augmentation significative des risques à court terme (provisions, transfert de *buckets*) que ce soit en risque physique (horizon 1 an) ou en risque de transition (horizon 3 ans). À ce stade, le groupe n'alloue donc pas de fonds propres additionnels au titre des risques climatiques.







(1) <https://gain.nd.edu/>

## Taxonomie

En application du règlement [UE] 2020/852 de la Commission Européenne, Crédit Mutuel Alliance Fédérale publie ses expositions bilantielles aux secteurs éligibles à la réglementation Taxonomie.

La Taxonomie Européenne constitue un ensemble de critères de développement durable destiné aux entreprises, aux investisseurs et aux gouvernements. Elle identifie les activités économiques qui peuvent être considérées comme durables ou écoresponsables. Elle permet ainsi aux acteurs de la finance et aux entreprises d'avoir un langage commun et faciliter les investissements et les financements durables.

Elle détermine six objectifs environnementaux auxquels l'actif doit correspondre pour pouvoir être qualifié d'éligible ou d'aligné.

<p>Atténuation du changement climatique </p>	<p>Adaptation au changement climatique </p>	<p>Utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines </p>
<p>Stabilisation des concentrations de gaz à effet de serre en conformité avec l'objectif de l'Accord de Paris en matière de limitation de la hausse des températures</p>	<p>Réduction du risque d'incidences négatives du climat sur les activités économiques, les populations, la nature ou les biens</p>	<p>Maintien du bon état des ressources en eau et prévention de la détérioration des eaux marines et fluviales ou des écosystèmes aquatiques</p>
<p>Transition vers une économie circulaire </p>	<p>Prévention et réduction de la pollution </p>	<p>Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes </p>
<p>Prévention, réduction, revalorisation et recyclage des déchets</p>	<p>Prévention et réduction des émissions de polluants autres que le CO<sub>2</sub> dans l'air, l'eau et le sol. Amélioration des niveaux de qualité de l'air, de l'eau ou des sols</p>	<p>Conservation des habitats naturels, préservation de leur détérioration, utilisation et gestion durable des terres et des forêts. Mise en œuvre de pratiques agricoles durables</p>

Une activité économique est considérée comme éligible si elle est incluse dans la liste évolutive des activités figurant dans les actes délégués du Règlement Taxonomie. Il s'agit des activités sélectionnées à ce stade par la Commission Européenne car elles sont susceptibles d'apporter une contribution substantielle à au moins l'un des objectifs environnementaux. Cette liste sera progressivement complétée.

Une activité est qualifiée de durable ou d'alignée si elle répond 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 ;
- elle ne doit pas nuire à l'un des cinq autres objectifs environnementaux ;
- elle doit respecter les garanties sociales minimales ;
- elle doit respecter les seuils techniques de performance.

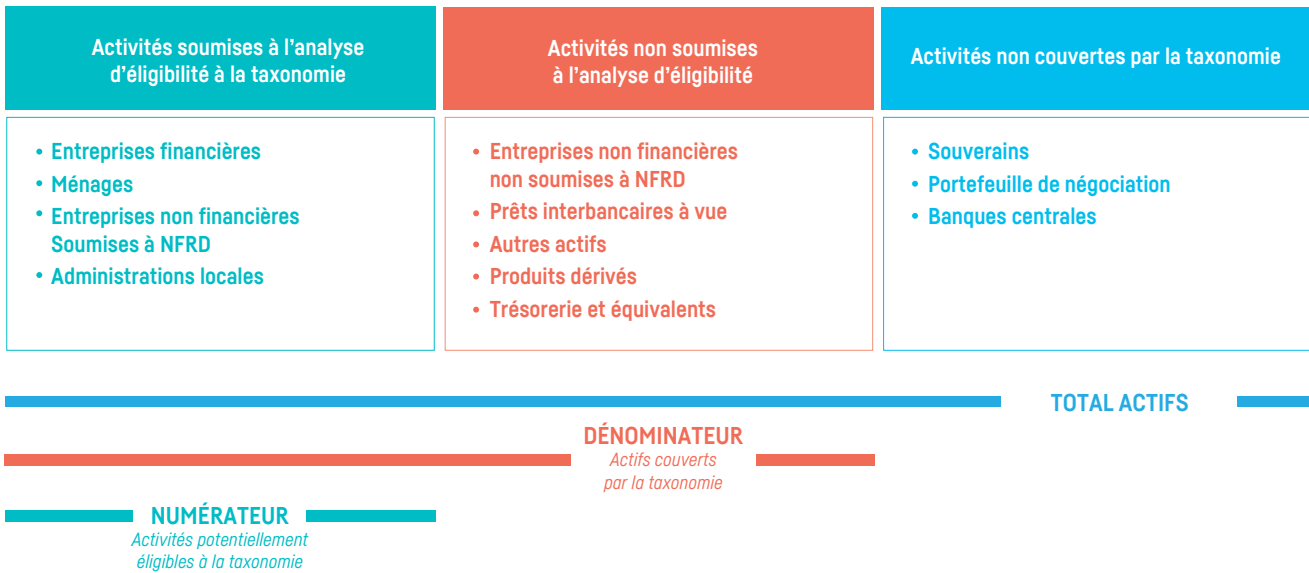
En complément, pour répondre à l'objectif d'atténuation du changement climatique, c'est-à-dire réduire l'impact d'une organisation sur l'environnement, l'activité peut être classée parmi trois niveaux de qualification :

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

## Présentation méthodologique

### Architecture du reporting taxonomie

Le schéma ci-dessous précise le périmètre des actifs pris en compte dans le cadre de l'analyse du bilan selon les exigences réglementaires (Article 8 du règlement Taxonomie).



### Méthode d'analyse des actifs du bilan

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a procédé à l'analyse de ses expositions pour déterminer l'éligibilité de son portefeuille à la Taxonomie Européenne en identifiant la part de ses actifs éligibles aux deux premiers objectifs de cette réglementation dans le portefeuille clients. Cette analyse d'éligibilité a été menée selon plusieurs critères.

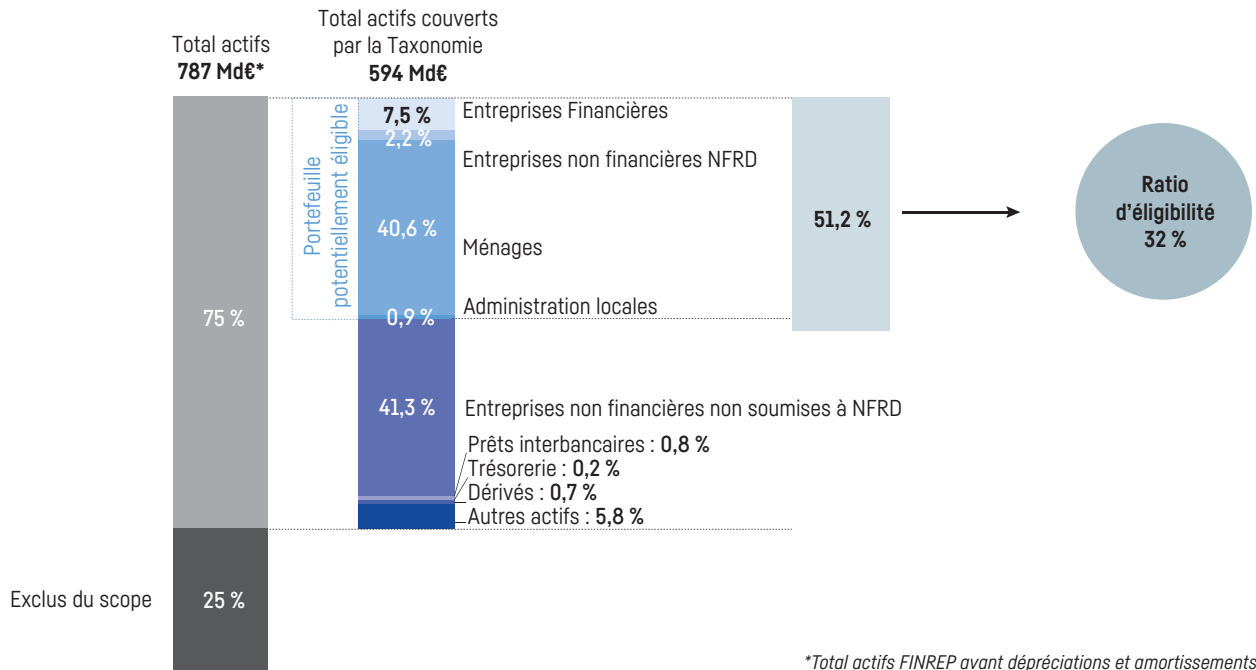
Pour la partie financement des ménages, l'ensemble des prêts immobiliers et des travaux de rénovation immobilière a été considéré comme intégralement éligible conformément au règlement délégué 2021/2178 du 06 juillet 2021. Cette année, ont été ajoutés l'ensemble des prêts destinés à financer des véhicules accordés à compter du 1er janvier 2022.

Concernant la partie financement des entreprises, la première étape fut l'identification des clients soumis à la réglementation européenne Non-Financial Reporting Directive, la seconde a été de récolter les pourcentages d'éligibilité à la Taxonomie des chiffres d'affaires des entreprises. Ces informations proviennent de leur document d'enregistrement universel, rapport de gestion ou déclaration de performance extra-financière. Les pourcentages d'éligibilité ainsi publiés par les clients ont servi de base pour pondérer les encours relatifs à ces derniers. Pour rappel, l'année précédente, le Green Asset Ratio (GAR) volontaire avait pris en compte l'éligibilité des activités des clients soumis à NFRD sur la base de leur principal secteur d'activités (référencées par le règlement délégué (UE) 2021/2139).

À noter que dans le cas d'une exposition sur une filiale, le choix a été fait de s'appuyer sur le ratio publié par sa maison mère.

## Éligibilité du portefeuille

## Détails des résultats de l'analyse de l'éligibilité



Les actifs exclus du scope correspondent aux expositions sur des administrations centrales, banques centrales et émetteurs supranationaux, ainsi que sur le portefeuille de négociation.

À noter : les expositions sur la CDC, établissement public français qui bénéficie du même *rating* que la France et assimilé souverain, sont également exclues du scope.

51,2% des actifs couverts par la réglementation ont été soumis à l'analyse d'éligibilité aux critères de la Taxonomie.

Au 31 décembre 2022, le *Green Asset Ratio* d'éligibilité à la Taxonomie s'élève ainsi à 32%, ce qui correspond au ratio des actifs éligibles sur la totalité des actifs couverts par la réglementation.

## PRÉSENTATION DES RATIOS RÉGLEMENTAIRES (BASE OBLIGATOIRE)

Ratios	Dénominateur	2022
Part des expositions sur des activités économiques éligibles à la taxonomie	Total actifs couverts par la taxonomie	32,0 %
Part des expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie	Total actifs couverts par la taxonomie	19,3 %
Part des expositions sur des administrations centrales, banques centrales et émetteurs supranationaux	Total actifs	21,7 %
Part des produits dérivés	Total actifs	0,5 %
Part des expositions sur des entreprises non tenues de publier des informations non financières en vertu de l'article 19 bis ou de l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE (NFRD)	Total actifs	31,1 %
Part du portefeuille de négociation	Total actifs	2,9 %
Part des prêts interbancaires à vue	Total actifs	0,6 %

## Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément au règlement délégué EU 2022/1214, Crédit Mutuel Alliance Fédérale publie le « Modèle 1 – Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile » exigé par la réglementation. Concernant les modèles 4 et 5, également assujettis à des obligations de publication au regard du règlement délégué 2022/1214, Crédit Mutuel Alliance Fédérale n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison du fait qu'elles dépendent de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Activités liées à l'énergie nucléaire		Activités liées au gaz fossile	
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Oui	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Oui	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Oui	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui

Le financement des activités susmentionnées est cependant encadré par des règles internes consignées au sein de politiques sectorielles dédiées. Les politiques sectorielles sont des textes encadrant les financements et investissements de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui interviennent dans des secteurs sensibles au regard de critères sociaux ou environnementaux. Ainsi, parmi les financements susmentionnés et déjà réalisés par le passé, certains sont désormais irréalisables en raison de l'application des politiques sectorielles.

En effet, la politique sectorielle « énergies nucléaires civiles » encadre les opérations et conseils fournis à des entreprises du secteur du nucléaire civil. Le groupe s'assure que toute demande s'inscrit dans le cadre des lois en vigueur ainsi que dans des standards 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. Comme l'ensemble des politiques sectorielles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la politique « énergies nucléaires civiles » est consultable publiquement<sup>[1]</sup>.

De même, la politique sectorielle « hydrocarbures » proscrit tout financement de nouveau projet d'exploration, de production, d'infrastructure<sup>[2]</sup> (oléoduc, gazoduc et unités de stockage) ou de transformation (raffineries de pétrole, terminaux de liquéfaction de gaz) dans le pétrole et le gaz. 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, Crédit Mutuel Alliance Fédérale entendra s'abstenir de fournir des services bancaires et financiers aux entreprises listées dans la liste de référence *Global Oil & Gaz Exit List* (GOGEL) de l'ONG Urgewald dont la part de production d'hydrocarbures non conventionnels est supérieure à 25 % [seuil qui sera abaissé à 20 % au 01/01/2024]<sup>[3]</sup>.

## Prochaines étapes

Crédit Mutuel Alliance Fédérale poursuivra en 2023 les travaux liés au reporting Taxonomie afin de calculer l'alignement de ses actifs sur les deux premiers objectifs (atténuation et adaptation au changement climatique).

Concernant le financement aux entreprises soumises à NFRD, les pourcentages d'alignement calculés par les clients seront pris en compte tant au niveau de leur chiffre d'affaires qu'au niveau de leurs investissements.

Concernant le financement dont l'objet est déterminé comme les actifs immobiliers, les véhicules ou les financements dédiés à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique, une analyse des critères techniques<sup>[3]</sup> sera effectuée afin d'évaluer leur alignement à la Taxonomie.

Les quatre autres objectifs environnementaux seront inclus dans l'analyse, à compter de la publication au Journal Officiel de l'Union Européenne des actes délégués complémentaires de la Commission Européenne.

## Pilier 3 ESG

Des données détaillées complémentaires sur les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sont disponibles dans le Pilier 3 ESG chapitre 5.

[1] Cf. <https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/rsm/politiques-sectorielles/index.html>

[2] Hors politique sectorielle maritime :

[https://www.bfcm.creditmutuel.fr/partage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique\\_Mobilite\\_Secteur\\_Maritime.pdf](https://www.bfcm.creditmutuel.fr/partage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique_Mobilite_Secteur_Maritime.pdf) Critères techniques listés dans l'annexe II du règlement

[3] Critères techniques listés dans l'annexe II du règlement délégué (UE) 2021/2139 du 04 juin 2021.



## Obligations liées à l'article 29 de la loi énergie-climat pour les activités des assurances et des sociétés de gestion

La loi énergie-climat et son décret d'application 2021-663 publié le 27 mai 2021 renforcent les exigences de transparence en matière ESG des investisseurs dont les actifs et/ou le total bilan dépassent 500 millions d'euros.

Les exigences de publication portent sur 3 domaines :

- le climat : avec la publication de la stratégie d'alignement sur les objectifs de température de l'accord de Paris (avec des objectifs quantitatifs d'émissions de gaz à effet de serre tous les cinq ans, jusqu'à 2050) ainsi que l'alignement des encours (ou du bilan) sur les activités durables de la Taxonomie européenne et sur les activités liées aux énergies fossiles ;
- la biodiversité : via la publication de stratégie d'alignement sur les objectifs internationaux de préservation de la biodiversité, avec des objectifs chiffrés ;
- l'intégration des facteurs ESG dans les dispositifs de gestion des risques, de gouvernance et d'accompagnement de la transition (notamment engagement actionnarial) des acteurs de marché.

Ces rapports sont publiés depuis l'an passé sur le site Internet de chaque entité, transmis aux autorités compétentes (dont les superviseurs bancaires et financiers) et à la Plateforme pour la transparence climatique (*Climate Transparency Hub*) de l'ADEME.

## Publication des indicateurs d'éligibilité des actifs du GACM

Conformément aux exigences réglementaires, le GACM publie les indicateurs d'éligibilité de ses actifs à la taxonomie européenne. L'assiette de calcul des ratios publiés correspond au total des actifs du GACM, y compris les unités de comptes, mais déduit des expositions sur des administrations centrales, locales, banques centrales ou des émetteurs supranationaux.

La part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie (A) à fin 2022 comprend les actifs immobiliers investis en direct ou via des fonds, ainsi que les expositions à des entreprises ayant publiées la part de leur chiffre d'affaires éligible, au prorata de cette dernière. Ils représentent 12 % des actifs de l'assiette de calcul (E). La part des expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie (B) en représente quant à elle 24 %. La part de produits dérivés est proche de 0 %. Enfin, la part des expositions à des entreprises non soumises à la NFRD (D) est de 12 %.

Aucune donnée estimée d'éligibilité ou de non éligibilité des activités des entreprises à la taxonomie n'a été utilisée. La différence entre la somme des agrégats (A), (B), (C), (D), et l'assiette de calcul (E), correspond aux actifs pour lesquels la donnée n'est pas disponible.

	En % de l'assiette de calcul	En valeur de marché au 31/12/2022 (en millions d'euros)
Part d'expositions sur des activités éligibles à la taxonomie (A)	12 %	11 943
Part des expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie (B)	24 %	23 276
Part des expositions à des produits dérivés (C)	0 %	-141
Part des expositions sur des entreprises non soumises à la NFRD (D)	12 %	11 916
Assiette de calcul (E) = [1] - [2]	100 %	98 457
Part des expositions sur des administrations centrales, locales (souverains), banques centrales ou des émetteurs supranationaux [2]		22 080
Total des actifs hors unités de compte [1]		120 537

## Indicateurs d'éligibilité des actifs des sociétés gestion soumises à publication

Conformément à l'exigence du décret d'application de l'article 29 de la loi énergie-climat, les sociétés de gestion concernées publient depuis l'an passé des indicateurs d'éligibilité de leurs actifs dans le cadre de la publication de leur rapport article 29 au 1<sup>er</sup> semestre de l'année suivant la fin de l'exercice.

## Politiques d'investissement des activités des assurances et des sociétés de gestion

La loi énergie-climat et son décret d'application 2021-663 publié le 27 mai 2021 renforcent les exigences de transparence en matière ESG des investisseurs dont les actifs et/ou le total bilan dépassent 500 millions d'euros.

Les exigences de publication portent sur trois domaines :

- le climat : avec la publication de la stratégie d'alignement sur les objectifs de température de l'accord de Paris (avec des objectifs quantitatifs d'émissions de gaz à effet de serre tous les cinq ans, jusqu'à 2050) ainsi que l'alignement des encours (ou du bilan) sur les activités durables de la Taxonomie européenne et sur les activités liées aux énergies fossiles ;
- la biodiversité : via la publication de stratégie d'alignement sur les objectifs internationaux de préservation de la biodiversité, avec des objectifs chiffrés ;
- l'intégration des facteurs ESG dans les dispositifs de gestion des risques, de gouvernance et d'accompagnement de la transition (notamment engagement actionnarial) des acteurs de marché.

Ces rapports sont publiés depuis l'an passé sur le site Internet de chaque entité, transmis aux autorités compétentes (dont les superviseurs bancaires et financiers) et à la Plateforme pour la transparence climatique (*Climate Transparency Hub*) de l'ADEME.

## Groupe des Assurances du Crédit Mutuel

Engagé depuis plusieurs années en faveur du développement durable, le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM) confirme son statut d'entreprise responsable au travers de sa politique d'investissement.

Investisseur sélectif, le GACM dispose d'une politique ESG mise à jour régulièrement et validée en comité financier, comité auquel participent notamment le directeur financier et le directeur général. Cette politique permet au GACM de prendre en compte les risques de durabilité sur ses actifs ainsi que les impacts environnementaux ou sociaux de ses investissements. Elle repose notamment sur une politique d'exclusion des émetteurs présentant un risque ESG trop important. En pratique, à chaque achat d'une action ou obligation, les gestionnaires d'actifs du GACM ont accès à une analyse ESG de l'émetteur grâce, notamment, à des données fournies par l'entreprise ISS ESG. Cette analyse constitue une aide à la décision dans le processus d'investissement, aide complémentaire aux critères financiers usuellement analysés. Ainsi, la politique ESG du GACM incite à investir conformément aux valeurs du Crédit Mutuel Alliance Fédérale en matière de respect des droits de l'homme, de l'environnement et des règles de bonne gouvernance.

En outre, afin de limiter son exposition et son soutien à certaines activités à fort impact environnemental ou social, le GACM s'est doté de politiques sectorielles ambitieuses, et en particulier sur les secteurs des énergies fossiles (charbon, pétrole et gaz), du tabac ou encore des armes non conventionnelles.

Actionnaire actif, le GACM attache une importance particulière au dialogue actionnarial et à l'exercice de ses droits d'actionnaire dans les entreprises dans lesquelles il investit. Par ce biais, le GACM entend défendre les intérêts financiers des assurés pour le compte desquels il investit tout en encourageant les entreprises qu'il finance dans leur démarche de responsabilité environnementale, sociale et de bonne gouvernance. Ces changements de pratiques de la part des entreprises devront également permettre au GACM d'atteindre ses objectifs de sortie du charbon et de réduction de l'empreinte carbone de ses investissements [-33 % à fin 2029 par rapport à fin 2018], dans un objectif net zéro, d'ici 2050.

Lorsqu'il investit via des fonds externes, des questionnaires ESG *ad hoc* sont envoyés aux sociétés de gestion afin de s'assurer qu'elles disposent d'une politique ESG compatible avec celle du GACM.

Le GACM est convaincu que le respect de bonnes pratiques ESG permet une meilleure valorisation à long terme des entreprises et le développement d'une économie plus durable dans le monde.

## Crédit Mutuel Asset Management

Crédit Mutuel Asset Management a poursuivi en 2022 son projet stratégique « Vers une finance responsable et durable », lequel s'inscrit pleinement dans le plan moyen terme *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Les fonds font désormais l'objet d'une classification selon le règlement SFDR qui renforce la communication auprès des porteurs sur le risque de durabilité avec la prise en compte de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la stratégie d'investissement. Les fonds doivent ainsi 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 défini et quantifiable, par exemple en matière de réduction des émissions carbone. Ce sont aussi des produits ayant un objectif social, tel 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. L'ambition pour Crédit Mutuel Asset Management est de classer 100 % des fonds ouverts en gestion active en article 8 ou en article 9.

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

- les fonds article 9 : 195 millions d'euros ;
- les fonds article 8 : 58,4 milliards d'euros.

Ces classifications représentent 84,6 % des encours de Crédit Mutuel Asset Management au 31 décembre 2022.

La politique d'investissement responsable de Crédit Mutuel Asset Management a été modifiée afin de prendre en compte le projet d'implémentation de la réglementation SFDR. 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 ou d'une démarche ISR pour une gamme de fonds ciblés.



Depuis 2020, Crédit Mutuel Asset Management est engagé dans la déclinaison de politiques sectorielles orientées sur l'encadrement des secteurs à forts risques environnementaux et sociaux, conformément à la politique de RSM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. À titre d'illustration, Crédit Mutuel Asset Management a mis en place une politique charbon basée sur des critères d'analyse quantitatifs et qualitatifs. La revue qualitative est assurée par une équipe d'analystes extra-financiers experts qui s'assurent de l'existence et de la crédibilité d'un plan de sortie des actifs du charbon des émetteurs, à horizon 2030. Un processus d'escalade est mis en place afin de suivre dans le temps les engagements pris par les émetteurs concernés.

Par ailleurs, Crédit Mutuel Asset Management a mis en œuvre une politique sectorielle hydrocarbures, en déclinant sur ses activités les critères fixés par le groupe. Il s'agit là encore de s'inscrire dans les objectifs du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, très engagé dans l'arrêt du financement des énergies fossiles. La politique prévoit de geler les positions des émetteurs impliqués dans la production d'hydrocarbure non conventionnel au-delà d'un seuil, fixé pour l'exercice 2023 à 25 %. Ce seuil s'établira à 20 % en 2024.

Enfin, une politique défense & sécurité couvre à la fois les émetteurs impliqués dans le développement, la production et la distribution de mines anti-personnel telles que définies dans le traité d'Ottawa entré en vigueur en 1999, et des armes à sous-munitions telles que définies dans la Convention d'Oslo adoptée en 2008, mais écarte également de ses portefeuilles d'investissement, les sociétés impliquées dans les armes chimiques, biologiques et nucléaires pour le compte de pays non autorisés à détenir l'arme nucléaire d'après le Traité de Non-Prolifération des armes nucléaires. En outre, une vigilance appuyée est assurée au sein de l'entreprise, au sujet des controverses sévères portant sur des sociétés impliquées dans les armements militaires de combat.

Afin de rendre effective cette politique d'investissement responsable, Crédit Mutuel Asset Management a fait le choix engagé de construire un modèle d'analyse ESG propriétaire portant sur les entreprises et les États, en appui avec des agences de notation extra-financière (ISS ESG, Sustainalytics, Trucost).

Ce modèle est conçu autour d'une méthodologie constituée de 45 indicateurs, représentatifs des quatre piliers suivants : gouvernance, sociétal, social et environnemental dont le climat. Cette approche quantitative extra-financière compare les entreprises, au sein de leur propre secteur d'activité, pour déterminer celles qui progressent le mieux dans l'appréhension des risques (physiques, de marché, financiers, de réglementation et de réputation) et des opportunités au regard des enjeux liés au développement durable tels que définis par les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies. En complément, une analyse qualitative basée sur le dialogue avec les dirigeants est conduite en interne par une équipe d'experts sur les sujets ESG. Cette approche vise à évaluer en tendance, *a minima* sur trois ans, la capacité de l'entreprise à intégrer et innover sur les cinq piliers ESG composant cette démarche. *In fine*, les entreprises de Crédit Mutuel Asset Management sont classées en cinq groupes reflétant leur performance extra-financière tant historique que prospective. Pilotée par une équipe dotée d'une expérience de plus de 20 ans en investissement responsable, cette expertise est mise à disposition de l'ensemble des équipes de gestion.

En outre, en tant qu'acteur engagé dans la lutte contre le réchauffement climatique et pour la réorientation des flux financiers au sein d'une économie compatible avec un scénario limitant la hausse des températures à + 2°C, Crédit Mutuel Asset Management a déployé un dispositif d'évaluation des risques climatiques. Dans ce cadre, Crédit Mutuel Asset Management a publié une politique carbone début 2020, mis à jour en août 2022, présentant les enjeux d'une telle analyse et les méthodologies retenues pour calculer l'exposition de ses portefeuilles à ces risques. L'outil propriétaire se voulant le plus intégré possible, couvre également les enjeux de la transition climatique au travers de l'analyse de la stratégie CO<sub>2</sub> des émetteurs, de l'innovation et de la mesure de la trajectoire sur trois ans des performances des émetteurs.

Enfin, l'exercice des droits de vote et le dialogue avec les émetteurs sont des éléments essentiels de la responsabilité de Crédit Mutuel Asset Management en tant qu'investisseur responsable. La politique de vote a pour principe de couvrir la totalité des actions détenues pour toutes les sociétés, quelle qu'en soit la taille, la nationalité ou la part de droits de vote détenue. Ses principes sont les suivants : le respect des droits des actionnaires minoritaires, l'équité entre les actionnaires, la transparence et la qualité des informations fournies aux actionnaires, l'équilibre des pouvoirs entre les organes de direction, la pérennité et l'intégration de la stratégie long terme des entreprises et le soutien des meilleures pratiques de gouvernement d'entreprise.

En outre, les travaux sur la mesure d'impact se sont également poursuivis au sein des différents GT créés à cette occasion au sein de F4T.

## Groupe La Française

Le groupe La Française en tant qu'acteur engagé présente et met à disposition sur son site internet ses ambitions corporate en matière de RSE et de gestion durable à travers son document, La Française s'engage<sup>[1]</sup>.

Cette présentation est complétée par le code de conduite, éthique & transparence<sup>[2]</sup>. Ce dernier vise à présenter les priorités, les valeurs éthiques appliquées et les engagements pour la protection des clients et collaborateurs.

Chacun des pôles du groupe, actifs financiers ou immobilier, classe plus de la moitié des encours en article 8 ou 9 SFDR, c'est-à-dire dans des fonds qui respectent des critères de durabilité ou se donnent des objectifs de performance environnementale ou sociale.

Le groupe La Française affiche 51 % d'encours activement gérés classés en article 8 ou 9 au 31 décembre 2022.

Enfin, dans le cadre de travaux avec les différentes parties prenantes, le groupe a mis en œuvre une matrice de matérialité<sup>[3]</sup> répondant au principe de *comply or explain* pour rendre compte de sa maîtrise des différentes thématiques RSE ou de durabilité au sein du groupe. Cette approche permet également d'identifier les différents enjeux pour lesquels il s'engage.

Enfin, les politiques de risque de durabilité<sup>[4]</sup> sur le périmètre valeurs mobilières et immobilier viennent compléter l'information des clients en matière de prise en compte du risque de durabilité dans la gestion des fonds sous gestion.

Dès octobre 2010, pour renforcer son engagement, le groupe La Française a signé les *Principles for Responsible Investment* ainsi que de nombreuses initiatives, chartes ou engagements listées ci-dessous. Par ailleurs, en lien avec son engagement en faveur du climat, le groupe soutient l'Accord de Paris pour le climat signé lors de la COP21. À cet égard, et afin d'aller plus loin dans la définition de ses objectifs, le groupe La Française s'est engagé au sein d'une nouvelle initiative exigeante en 2021, la *Net Zero Asset Management initiative* et a validé les objectifs de cet engagement en 2022. Le groupe a également rejoint la *Finance for Biodiversity Pledge* et rejoint deux groupes de travail de *Finance for Biodiversity Foundation* ainsi que le *30 % Club France Investor Group*.

[1] La Française s'engage : [https://www.la-francaise.com/fileadmin/user\\_upload/\\_imported/XX3533-La\\_Francaise\\_s\\_engage-maj\\_mars\\_2022.pdf](https://www.la-francaise.com/fileadmin/user_upload/_imported/XX3533-La_Francaise_s_engage-maj_mars_2022.pdf)

[2] Code de conduite Éthique & Transparence :

[https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites\\_reglementaires/XX3504-code\\_de\\_conduite\\_global\\_-sept\\_2020\\_FR\\_EXTERNE.pdf](https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites_reglementaires/XX3504-code_de_conduite_global_-sept_2020_FR_EXTERNE.pdf)

[3] Politique RSE et matrice de matérialité : [https://www.la-francaise.com/fileadmin/user\\_upload/XX3570-Politique\\_RSE-nov\\_2021\\_1\\_.pdf](https://www.la-francaise.com/fileadmin/user_upload/XX3570-Politique_RSE-nov_2021_1_.pdf)

[4] Politique de risque de durabilité valeurs mobilières :

[https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites\\_reglementaires/20210309\\_GLF\\_Risque\\_de\\_durabilite\\_Val\\_Mob\\_art\\_34\\_FINAL.pdf](https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites_reglementaires/20210309_GLF_Risque_de_durabilite_Val_Mob_art_34_FINAL.pdf)

Politique de risque de durabilité en immobilier :

[https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites\\_reglementaires/20200309\\_GLF\\_Risque\\_de\\_durabilite\\_immobilier\\_art\\_34\\_FINAL.pdf](https://www.la-francaise.com/fileadmin/docs/Actualites_reglementaires/20200309_GLF_Risque_de_durabilite_immobilier_art_34_FINAL.pdf)

### 3.8.5 Politiques sectorielles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

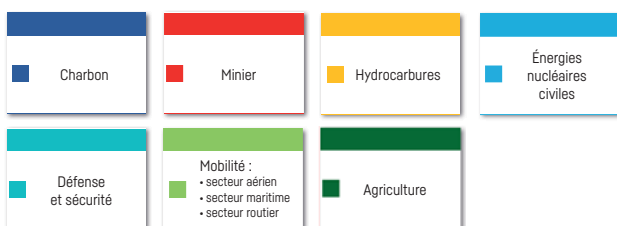
Crédit Mutuel Alliance Fédérale peut être sollicité au travers de ses différentes activités pour intervenir dans des opérations concernant des secteurs sensibles impliquant des risques sociaux et environnementaux. Entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale veut œuvrer pour une société plus juste et plus durable. À ce titre, le groupe a entrepris de définir des politiques sectorielles qui visent à délimiter un champ d'intervention, 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.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale fait le choix de politiques sectorielles responsables en lien avec ses valeurs mutualistes. Son ambition est d'accompagner ses clients dans la transformation de leur modèle d'affaires et contribuer ainsi à lutter contre le réchauffement climatique, la réduction de la biodiversité et la dégradation de l'environnement. 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<sup>er</sup> 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 de suivi des risques présenté au comité des risques (organe exécutif) et au comité de suivi des risques groupe (organe délibérant). Au 31 décembre 2022, 41,7 milliards d'euros étaient éligibles aux politiques sectorielles contre 36,2 milliards d'euros à fin 2021 dont 26,7 milliards d'euros sur le portefeuille corporate. Sur ce portefeuille, la part des expositions liées aux politiques sectorielles charbon et hydrocarbures s'élève à respectivement 0,6 % et 17 %.

#### POLITIQUES SECTORIELLES



#### Intégration des critères à l'octroi de financement

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a choisi de renforcer les règles liées à l'application de ses politiques sectorielles en créant des grilles d'analyses spécifiques pour les secteurs d'activités soumis aux 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.

Le groupe a développé une grille d'analyse générale renforçant son exigence à tous les secteurs ne faisant pas partie des politiques sectorielles, permettant aux équipes commerciales de s'assurer du respect des engagements de la démarche RSM du groupe. 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, aux droits 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 ESG. De plus, les équipes ont la possibilité de présenter le dossier étudié pour avis au comité RSM de la banque de financement spécialement créé pour traiter les sujets relatifs aux enjeux ESG et analyse des controverses pour décision par la commission des engagements. En 2022, 41 dossiers ont été présentés en comité RSM.

Ainsi, les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale valorisent des relations d'affaires éthiques et proposent 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 de promouvoir comme élément de décision objectif les performances extra-financières des clients. Cela permet d'engager un dialogue avec les clients pour mieux les accompagner dans leur projet de croissance durable. De plus, le risque de réputation liée à la non-application des engagements de la stratégie RSM peut engendrer un risque financier important pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale. 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 RSM, les valeurs éthiques et responsables du groupe notamment en faveur des enjeux de développement durable.

#### Intégration des critères ESG à l'octroi dans les réseaux

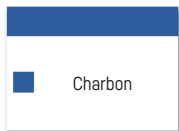
En 2021, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a démarré un groupe de travail dédié avec la banque régionale CIC Lyonnaise de Banque pour intégrer les critères ESG dans les décisions à l'octroi des financements pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros. En 2022, suite à ce pilote, la démarche a été déployée à l'ensemble des banques régionales du CIC ainsi qu'à la BECM. Une analyse s'appuyant sur les critères ESG est demandée lors d'une entrée en relation ou lors d'un octroi pour les clients GE/GME. Cette analyse a pour objectif de :

- déterminer si la contrepartie est soumise à une politique sectorielle et vérifier la bonne application de celle-ci ;
- analyser d'éventuelles controverses et en évaluer le risque ;
- déterminer la maturité de l'entreprise sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance.

À travers un échange avec l'entreprise, une grille ESG est complétée, a minima une fois par an, par le chargé d'affaires afin d'obtenir un score. Cette note correspond à la performance RSE de la contrepartie. La complétude des grilles est de la responsabilité des chargés d'affaire en amont de la présentation du dossier à la commission des engagements pour statuer sur l'octroi de financement. Un comité RSE a été créé au niveau de chaque banque régionale et de la BECM. Instance consultative, il a pour mission d'émettre des avis sur les dossiers susceptibles de poser des questions sociales, environnementales ou de gouvernance à l'entrée en relation, à l'octroi d'un financement ou lors du renouvellement annuel des dossiers de la banque. Il a également pour objet de faire progresser les méthodes d'analyse des dossiers au sein de la banque. La saisine du comité RSE est obligatoire pour les dossiers ayant recueilli une note inférieure ou égale à D- au questionnaire ESG. Le déploiement se poursuivra en 2023 dans les fédérations.

## Zoom sur les politiques sectorielles

Les politiques sectorielles renforcent les engagements de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour rejoindre au plus vite 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 et permettent d'accompagner les clients dans la transformation de leur modèle d'affaires.



### Politique sectorielle 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 des marchés ;

#### 2. Seuil absolu

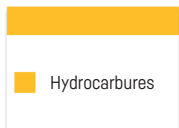
- production annuelle de charbon < 10 MT;
- capacités installées basées sur le charbon < 5 GW ;

#### 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.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 sectorielle Hydrocarbures

En octobre 2021, Crédit Mutuel Alliance Fédérale stoppe tout financement de nouveau projet d'exploration, de production, d'infrastructure <sup>[1]</sup> (oléoduc, gazoduc et unités de stockage) ou de transformation (raffineries de pétrole, terminaux de liquéfaction de gaz) dans le pétrole et le gaz.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce son dispositif avec des seuils restrictifs et s'abstient de fournir des services bancaires et financiers aux entreprises listées dans la liste de référence *Global Oil & Gas Exit List* de l'ONG Urgewald dont :

- la part de production d'hydrocarbures non conventionnels est supérieure à 25 % dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023 ;
- la part de production d'hydrocarbures non conventionnels est supérieure à 20 % dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

[1] Hors politique sectorielle maritime :

[https://www.bfcm.creditmutuel.fr/partage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique\\_Mobile\\_Secteur\\_Maritime.pdf](https://www.bfcm.creditmutuel.fr/partage/fr/CC/BFCM/assets/articles/rsm-politiques-sectorielles/Politique_Mobile_Secteur_Maritime.pdf)

[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 km<sup>2</sup>.

Cette trajectoire volontariste s'inscrit également dans l'objectif de neutralité carbone à horizon 2050.

Les hydrocarbures non conventionnels concernés par l'application du seuil sont :

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

Au-delà du respect des seuils, Crédit Mutuel Alliance Fédérale conditionne la continuité de ses soutiens financiers aux entreprises engagées à respecter une trajectoire climatique publique, détaillée et cohérente avec les objectifs de réduction de l'empreinte carbone de ses portefeuilles de crédit, d'investissement et d'assurances.

Par ailleurs, Crédit Mutuel Alliance Fédérale maintient les financements et investissements pour les entreprises du secteur des énergies fossiles publiquement engagées dans une stratégie d'adaptation de leurs activités favorisant la transition énergétique au travers de financements et/ou investissements dédiés aux infrastructures d'énergies renouvelables.



### Politique sectorielle 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 naval) et le transport routier (financement des véhicules utilitaires légers et industriels).

#### En matière de transport aérien

Crédit Mutuel Alliance Fédérale et ses filiales réserveront leurs 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, Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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.

#### En matière de transport maritime

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* dès 2025, dans le cadre de sa politique transport maritime. Crédit Mutuel Alliance Fédérale exclut le financement de tous bateaux transportant du pétrole et dédiés au transport de gaz non conventionnel.

### En matière de transport routier

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 CO<sub>2</sub>. Seuls les véhicules utilitaires légers et industriels répondant *a minima* de la norme Euro six peuvent bénéficier d'un financement.



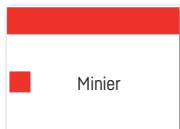
### Politique Agricole

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 : subvention 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, fondée sur les principes de conditionnalité 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.

Cette démarche engagée favorise la transition agroécologique et permet un dialogue constructif avec les exploitants agricoles pour mieux les accompagner dans leurs projets.



### Politique Minier

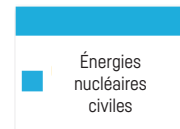
Cette politique s'applique à toutes les opérations financières destinées à des entreprises du secteur minier quelle que soit la ressource minière et quel que soit le mode d'extraction utilisé. Elle couvre l'ensemble de la filière depuis l'exploration jusqu'à l'acheminement du minerai.

## 3.8.6 Protection de la biodiversité

Même si Crédit Mutuel Alliance Fédérale participe déjà, à travers ses actions de lutte contre le changement climatique, à protéger la biodiversité, le groupe a décidé de renforcer ses engagements en la matière.

Un travail a été entrepris en 2022 pour définir un plan d'action et des objectifs notamment de réduction de la contribution de Crédit Mutuel Alliance Fédérale à l'érosion de la biodiversité dans ses financements et investissements et au niveau de son fonctionnement interne. Une politique sectorielle de lutte contre la déforestation sera adoptée en 2023. Cela prévoit d'exclure tous les financements qui pourraient participer, directement ou indirectement, à la destruction des forêts, notamment des forêts tropicales irremplaçables.

Le groupe est engagé 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 suivantes 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 Énergies Nucléaires Civiles

Cette politique encadre les opérations et conseils fournis à des entreprises du secteur du nucléaire civil. Le groupe 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 groupe 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.

Par ailleurs, en 2021, Crédit Mutuel Asset Management a rejoint *Business For Nature* et *Finance for Biodiversity*, et a signé le *Finance for Biodiversity Pledge* en vue de soutenir les engagements en faveur de la biodiversité. Le groupe La Française est également signataire de *Finance for Biodiversity Pledge* depuis 2022 et a rejoint deux groupes de travail de *Finance for Biodiversity Foundation*. Ces engagements pour la protection, la restauration, et la gestion durable des ressources naturelles doivent se traduire par une stratégie d'investissement responsable dans ce domaine et notamment par la mise en place d'outils d'identification, de mesure et de suivi de l'impact biodiversité de leur portefeuille d'investissement et le dialogue actionnarial.

## 3.9 RSE DU PÔLE TECHNOLOGIQUE

### 3.9.1 Données quantitatives

Code indicateur	Libellé indicateur	Unité d'expression	2022
ENV04	Consommation d'eau	Mètres cubes	30 420
ENV05	Consommation totale d'énergie	Kilo Watt Heure	74 314 742
ENV05_01	Réseaux urbains vapeur d'eau	Kilo Watt Heure	3 962 359
ENV05_02	Réseaux urbains eau glacée	Kilo Watt Heure	666 910
ENV06	Consommation d'énergie électrique	Kilo Watt Heure	64 561 115
ENV07	Consommation d'énergie gaz	Kilo Watt Heure	3 638 615
ENV08	Consommation d'énergie fioul	Litres	1 485 744
ENV09	Consommation totale de papier	Tonnes	76
ENV10	Consommation totale de papier à usage interne	Tonnes	19
ENV11	Consommation totale de papier à usage externe	Tonnes	57
ENV13	Consommation cartouches de toner	Numérique entier	1 906
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet)	Tonnes	374
ENV15L	Total papier labellisé acheté	Tonnes	58
ENV15R	Total papier recyclé acheté	Tonnes	14
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage	Numérique entier	3 682
ENV18	Déplacement professionnel - avion	Kilomètres	1 613 381
ENV19	Déplacement professionnel - train	Kilomètres	6 125 076
ENV20	Flotte automobile de l'entité - nombre de km tous véhicules	Kilomètres	21 881 141
ENV23	Déplacement professionnel - automobile salarié	Kilomètres	212 319
ENV24	Déplacement professionnel - transports collectifs - bus-cars-méto-tram	Kilomètres	158 592
ENV25	Déplacement professionnel - taxi & voiture de location	Kilomètres	612 039
ENV31	Nombre de matériels de visioconférence	Numérique entier	350
ENV32	Nombre de visioconférences	Numérique entier	596 393
ENV33	Durée totale des visioconférences	Heures centésimales	862 336
ENV34	Documents numérisés (papier évité)	Tonnes	14
GOUV01	Nombre total de membres dans le conseil d'administration de la structure (au sens société capitalistique)	Numérique entier	61
GOUV02	Nombre de femmes dans le conseil d'administration de la structure (au sens société capitalistique)	Numérique entier	19
GOUV09_02	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge < 40 ans	Numérique entier	1
GOUV09_03	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge 40-49 ans	Numérique entier	5
GOUV09_04	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge 50-59 ans	Numérique entier	35
GOUV09_05	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge ≥ 60 ans	Numérique entier	20
SOC01	Effectif total en ETP	Équivalent Temps Plein	5 798
SOC01_BIS	Effectif inscrit PPH	Personnes Physiques	5 848
SOC01_F201	Effectif femmes cadres en CDI en France	Personnes Physiques	1 009
SOC01_F202	Effectif femmes non cadres en CDI en France	Personnes Physiques	439
SOC01_F203	Effectif femmes cadres en CDD en France	Personnes Physiques	4
SOC01_F204	Effectif femmes non cadres en CDD en France	Personnes Physiques	29
SOC01_H211	Effectif hommes cadres en CDI en France	Personnes Physiques	3 098
SOC01_H212	Effectif hommes non cadres en CDI en France	Personnes Physiques	1 119
SOC01_H213	Effectif hommes cadres en CDD en France	Personnes Physiques	2
SOC01_H214	Effectif hommes non cadres en CDD en France	Personnes Physiques	148
SOC02	Effectif total France (CDI + CDD) en PPH	Personnes Physiques	5 848

Code indicateur	Libellé indicateur	Unité d'expression	2022
SOC04	Effectif total CDD + CDI cadres	Personnes Physiques	4 113
SOC05	Effectif total CDD + CDI non cadres	Personnes Physiques	1 735
SOC07	Effectif PPH – Femmes	Personnes Physiques	1 481
SOC08	Effectif CDI	Personnes Physiques	5 665
SOC08_NCADRE	Effectif CDI non cadres	Numérique entier	1 558
SOC08BIS	Effectif CDI femmes	Numérique entier	1 448
SOC09	Effectif CDD	Personnes Physiques	183
SOC12	% de salariés en CDI	Pourcentage taux	97
SOC13	Nombre total d'embauches	Personnes Physiques	992
SOC14	Embauches hommes	Personnes Physiques	695
SOC15	Embauches femmes	Personnes Physiques	297
SOC16	Embauches en CDI	Personnes Physiques	806
SOC17	Embauches en CDD	Personnes Physiques	186
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	Personnes Physiques	330
SOC20	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation sur licenciement	Personnes Physiques	19
SOC27	Turnover [démissions + licenciements + fin période essai + rupture conv.]/[effectif en PPH]	Pourcentage taux	5
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein CDI CDD (y compris congé parental à temps plein)	Personnes Physiques	5 625
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel CDI CDD et cadres à forfait jour réduit	Personnes Physiques	223
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	Pourcentage taux	96
SOC32	% de collaborateurs à temps partiel	Pourcentage taux	4
SOC38	Nombre total de jours d'absence	Jours ouvrés	57 298
SOC39	Nombre de jours d'absence pour maladie	Jours ouvrés	55 825
SOC40	Nombre de jours d'absence pour accidents du travail	Jours ouvrés	1 473
SOC41	Nombre de jours d'absence pour maternité/paternité	Jours ouvrés	10 637
SOC44	Nombre d'accidents de travail déclarés avec arrêt de travail	Numérique entier	36
SOC46	Masse salariale investie dans la formation (masse salariale chargée de la formation en euros)	Euros	7 161 967
SOC47	% masse salariale investie dans la formation	Pourcentage taux	3
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	Numérique entier	5 345
SOC49	% de salariés formés	Pourcentage taux	91
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	Heures centésimales	121 278
SOC52	Nombre de formations en alternance	Numérique entier	80
SOC53	Nombre de formations en alternance avec contrat de professionnalisation	Numérique entier	11
SOC54	Nombre de formations en alternance avec contrat d'apprentissage	Numérique entier	69
SOC59	Nombre de femmes parmi les cadres	Numérique entier	1 013
SOC60	% de femmes parmi les cadres	Pourcentage taux	25
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	Personnes Physiques	167
SOC62	Nombre de femmes parmi les promotions cadres	Numérique entier	50
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	Pourcentage taux	30
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés dans l'effectif total	Numérique entier	131
SOC71	% de travailleurs handicapés dans l'effectif total	Pourcentage taux	2
SOC73	Masse salariale brute non chargée (euros)	Euros	255 467 268
SOC74	Rémunération annuelle moyenne des CDI tous statuts	Euros	44 399
SOC75	Rémunération annuelle moyenne des CDI non cadres tous statuts	Euros	28 986
SOC76	Rémunération annuelle moyenne des CDI cadres tous statuts	Euros	50 246
SOC81	Montant global de la prime (intéressement + participation) [en euros – hors charges patronales]	Euros	38 768 277
SOC82	Nombre de salariés ayant touché une prime d'intéressement/participation	Numérique entier	5 579
SOC88	Effectifs < 25 ans	Personnes Physiques	328
SOC89	Femmes < 25 ans	Personnes Physiques	58
SOC90	Effectifs 25-29 ans	Personnes Physiques	619



Code indicateur	Libellé indicateur	Unité d'expression	2022
SOC91	Femmes 25-29 ans	Personnes Physiques	153
SOC92	Effectifs 30-34 ans	Personnes Physiques	795
SOC93	Femmes 30-34 ans	Personnes Physiques	210
SOC94	Effectifs 35-39 ans	Personnes Physiques	912
SOC95	Femmes 35-39 ans	Personnes Physiques	204
SOC96	Effectifs 40-44 ans	Personnes Physiques	818
SOC97	Femmes 40-44 ans	Personnes Physiques	213
SOC98	Effectifs 45-49 ans	Personnes Physiques	925
SOC99	dont femmes 45-49 ans	Personnes Physiques	263
SOC100	Effectifs 50-54 ans	Personnes Physiques	691
SOC101	Femmes 50-54 ans	Personnes Physiques	174
SOC102	Effectifs 55-59 ans	Personnes Physiques	501
SOC103	Femmes 55-59 ans	Personnes Physiques	140
SOC104	Effectifs 60 ans et +	Personnes Physiques	259
SOC105	Femmes 60 ans et +	Personnes Physiques	66
SOC107	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des CDI	Euros	251 520 896
SOC108	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des CDI non cadres	Euros	45 159 629
SOC109	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des CDI cadres	Euros	206 361 267

### 3.9.2 Rapport spécifique pôle technologique (Euro-Information, EI)

Ce document regroupe les actions des différentes entités qui travaillent sur les métiers de l'informatique. En 2022, les principales filiales d'Euro-Information sont :

- Euro-Information Développements (EID) qui développe les outils logiciels du groupe ;
- Euro-Information Production (EIP) qui prend en charge l'infrastructure technique et la production du groupe ;
- Euro-Protection Surveillance (EPS) qui offre des services de télésécurité ;
- Euro-Information Services (EIS) qui installe, maintient et remplace les équipements informatiques (postes de travail, automates bancaires, téléphones, etc.).

Le périmètre s'est réduit suite à la vente d'Euro-Information Télécom au 31 décembre 2020.

Ces entités, dont la forme juridique peut varier, sont toutes contrôlées par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. En conséquence, elles en appliquent les règles et procédures notamment dans leurs aspects sociaux, déontologiques et de responsabilité environnementale.

#### Nouvelle réglementation

En 2019, la réglementation en vigueur a amené Euro-Information à réfléchir sur la Responsabilité sociétale des entreprises, à travers une analyse des principaux risques sous-jacents. Une cartographie des risques ESG a été établie contenant les scénarios.

Les principaux scénarios auxquels Euro-Information doit répondre sont :

- l'absence de gouvernance RSM dédiée ;
- la non-prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux dans la politique d'achats ;
- la non-prise en compte de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique dans l'exercice des métiers du groupe ;
- l'absence de dispositif de prévention et de gestion des déchets au niveau du fonctionnement interne des entités du groupe ;
- la défaillance du dispositif de sécurité informatique du système d'information ;
- l'absence de politique de réduction des consommations des ressources (eau et papier liés à une activité tertiaire) au niveau du fonctionnement interne des entités du groupe.

La déclaration de performance extra-financière intègre donc les actions concrètes permettant de répondre à ces risques ainsi que des indicateurs, visant à répondre à ces scénarios et à permettre un suivi.

## Les actions par scénarios

### L'absence de gouvernance RSM dédiée

Le groupe a défini en 2018 un nouveau plan stratégique *ensemble#nouveau monde* dans lequel la RSM s'exprime pleinement. Les conditions de la crise épidémique ont contraint Crédit Mutuel Alliance Fédérale à réviser ce plan stratégique avec une volonté d'accélérer sa transformation et d'affirmer la pertinence de son modèle mutualiste face à la crise. Il se nomme désormais *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* Euro-Information s'inscrit toujours dans ce plan stratégique et a un objectif complémentaire visant à fournir au groupe le socle informatique nécessaire à cette démarche.

En complément de ce plan stratégique révisé, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est devenu la première entreprise à mission du secteur bancaire. Le groupe s'est doté de la raison d'être *Ensemble, écouter et agir* avec pour objectif de réussir cinq missions désormais intégrées à l'objet social de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et du CIC :

- organisation coopérative et mutualiste, nous accompagnons nos clients et sociétaires au mieux de leurs intérêts ;
- banque de tous, sociétaires et clients, salariés et élus, nous agissons pour chacun et refusons toute discrimination ;
- respectueux de la vie privée de chacun, nous mettons la technologie et l'innovation au service de l'humain ;
- entreprise solidaire, nous contribuons au développement des territoires ;
- entreprise responsable, nous œuvrons pour une société plus juste et plus durable.

La RSM est pleinement intégrée à la gouvernance du groupe et des indicateurs de développement humain et mutualiste ont été définis et seront suivis. Les filiales d'Euro-Information participent à l'objectif commun de réduction de l'empreinte carbone de 30 % <sup>[1]</sup>. Le groupe a renforcé ses ambitions environnementales à travers la mise en place de deux objectifs : l'augmentation de 30 % des financements de projets à fort impact climatique et la réduction de 15 % de l'empreinte carbone des portefeuilles clients *corporate*, gestion d'actifs et assurance.

Le pilotage groupe est réalisé par une équipe de la direction des risques. Dans ce cadre, des réunions de partage des actions avec l'ensemble des correspondants RSM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, auxquelles participe le correspondant Euro-Information, sont organisées et un partage documentaire a été créé en 2020 permettant de coordonner, réutiliser et optimiser les actions de chacun au sein du groupe. Euro-Information a annoncé la mise en place d'une stratégie numérique responsable et, dans ce cadre, travaille sur la mise en place d'indicateurs et lance des projets spécifiques. Les décisions sont prises après validation de la direction Euro-Information.

## La non-prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux dans la politique d'achats

Pour rappel, le processus gestion de la relation fournisseurs fait partie des processus qualité certifiés ISO 9001 V2015 suivis et audités par l'AFNOR. Le dernier audit de renouvellement a eu lieu en juin 2022. Ce processus rentre également dans le périmètre de certification du système de management de la sécurité de l'information ISO 27001. Le processus est écrit, publié et permet de montrer les différentes étapes d'une mise en relation, d'une contractualisation et de la gestion de la relation fournisseurs.

Dans le cadre de ce processus, les fournisseurs ont été classés en catégories dont la principale est fournisseurs essentiels 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 à ces fournisseurs de leur communiquer les documents permettant d'attester de leur démarche RSE, ou de 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 ou logiciels, mais aussi dans le cadre de l'achat de prestations immatérielles informatiques vis-à-vis des fournisseurs de type ESN (entreprise de services numériques).

En complément, une politique sectorielle d'achats a été élaborée pour le groupe. Mise en place en 2017, elle rend plus lisible les pratiques RSE en matière d'achats. Euro-Information a pris en compte cette politique sectorielle d'achats dans ses procédures. La politique d'achats inclut la signature d'une charte avec les fournisseurs. Le groupe a décidé d'entamer cette démarche auprès des fournisseurs préexistants les plus importants. Ce processus d'adhésion a commencé début septembre 2018 en adressant la charte aux fournisseurs concernés. La signature de la charte fait aussi maintenant partie de la politique d'entrée en relation. Certains fournisseurs refusent de signer la charte en transmettant une politique interne similaire. Cette charte remplace la collecte des documents formalisant leur démarche RSE sauf pour les fournisseurs de services (ESN).

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé de revoir la politique sectorielle d'achats. Euro-Information est associé à cette révision. Les travaux ont commencé mi 2022 et se poursuivent en 2023.

En complément, une nouvelle version du règlement intérieur diffusée fin 2018 rappelle un certain nombre d'éléments concernant la politique d'Euro-Information en matière de relations avec les fournisseurs. Une délégation de pouvoirs a été signée par les acheteurs leur rappelant le respect des obligations en termes de politique sectorielle d'achats. Un comité suivi fournisseurs veille à :

- la mise en place et l'actualisation des procédures d'entrée en relation avec les fournisseurs ;
- leur suivi ;

[1] Périmètre France, concerne les émissions liées aux consommations énergétiques, aux fuites de gaz réfrigérants, aux déplacements professionnels, à la flotte automobile.

- 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, cela ayant été étendu dès 2019 aux fournisseurs étrangers ;
- la récupération et réactualisation des rapports RSE pour ces mêmes fournisseurs, même si ce fonctionnement a été abandonné en 2020 en raison de la signature de la charte par les fournisseurs ;
- l'application de pratiques cohérentes au sein d'autres filiales d'Euro-Information à savoir Euro-Information Services (EIS), Euro Protection Surveillance (EPS), Euro-Traitement Valeurs Services (ETVS), Euro-Personnalisation Chèques Cartes et Composants (EP3C) et Euro-Information Direct Services (EIDS) dès lors qu'ils ont des achats spécifiques à réaliser.

Les équipes juridiques, achats, risques opérationnels, sécurité, 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. Deux évolutions ont eu lieu en 2020 :

- la qualité des prestations : le formulaire de notation de la qualité de la prestation (nommé annexe 7 dans le processus) a évolué avec des critères d'escalades et/ou de plan d'actions à mener selon les notes obtenues ;
- l'identification des prestations (nommé annexe 5 dans le processus) : deux critères de risque RSE ont été intégrés à l'analyse de risque, à savoir le risque de réputation RSE et le risque de non-conformité RSE en lien avec les politiques sectorielles.

En 2021, ces deux formulaires ont évolué à la marge et un formulaire qualité de la prestation a été créé pour les prestations intragroupe notamment pour Euro-Information, CCS et quelques autres entités communautaires. Il s'agit d'une version spécifique de l'annexe 7.

Les notations financières et qualité telles qu'établies ci-dessus sont effectuées chaque année.

Un contrôle CINT permet de s'assurer pour les fournisseurs critiques et sensibles, par une notation qualité, que le travail a été effectué conformément aux engagements contractuels et surtout que les notations attribuées concourent bien à la qualité globale du SI.

En complément, l'étude des nouvelles versions de matériels (postes de travail, imprimantes, scanners, copieurs) intègre depuis 2013 une approche RSE de consommation énergétique. Le déploiement d'équipements de plus en plus économes en énergie se poursuit. Le renouvellement constant du parc (voir partie circuit matériel) contribue donc à la réduction de la consommation énergétique.

Un groupe de travail sur le cycle de vie du matériel a été lancé fin 2021. Les conclusions de ce travail affecteront le processus d'achat l'année prochaine si nécessaire. Par ailleurs, en 2021, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé au travers de sa filiale Euro-Information d'effectuer un don d'un peu plus de 500 ordinateurs portables à différentes associations et universités (Les Restos du Cœur, Emmaüs, etc.) afin de participer, avec ces associations, à l'accompagnement des personnes en difficulté. Cette politique de dons a perduré en 2022 et va se poursuivre en 2023.

## Mesures de prévention du scénario

### « Non prise en compte de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique dans l'exercice des métiers du groupe »

Plusieurs outils ont été mis en place afin de faire face à ce scénario.

#### Outils RSE pour les déclaratifs et outil de suivi du bilan carbone groupe

Chaque année, l'outil de déclaration RSE, ainsi que le calage du périmètre de déclaration, évolue. Il a été à nouveau la base des indicateurs de la DPEF du groupe sur le volet RSM.

Des travaux sont engagés pour automatiser le calcul de la distance domicile / travail en prenant en compte le nombre de jours travaillés sur site.

Un nouvel outil de restitution, RSM, a été mis en place en 2022. Il permet de mettre à disposition le suivi de l'empreinte carbone détaillée et regroupée par SCOPE - retrouvé au bilan carbone - pour chaque entité du groupe.

Les données RSE sont également remontées dans le Système d'information décisionnel unifié (SIDU) afin de pouvoir réaliser différentes extractions et rapports.

Euro-Information participe au calcul de l'empreinte carbone groupe 2021. Un projet d'automatisation du calcul est en phase d'initialisation.

#### Gestion des impacts des politiques sectorielles et réglementation ESG dans le métier bancaire

Dans le cadre de l'objectif du groupe de réduire de 15 % les émissions de CO<sub>2</sub> liées à son portefeuille client, Euro-Information a contribué en mettant à disposition plusieurs avancées techniques :

- en 2022, une nouvelle application du système d'information Euro-Information restitue la notation extra-financière ESG du fournisseur ISS-ESG. En 2023, il s'agira d'enrichir l'application pour y intégrer une notation interne ;
- le Prêt Transition Impact, destiné aux emprunteurs du marché des entreprises a été développé dans le système d'information (SI) et ouvert à la commercialisation au mois de décembre 2022. Lors de la souscription d'un Prêt Transition Impact, l'entreprise définit des engagements extra-financiers qui seront suivis chaque année. Un système de bonus-malus fait alors varier le taux du prêt en fonction de l'atteinte des objectifs ;
- la traçabilité des financements durables accordés aux clients s'améliore grâce à la mise en place de critères d'identification dans le système d'information. Ces travaux se poursuivront sur 2023 ;
- des travaux visant à la mise en place d'un référentiel des biens immobiliers ont démarré. Ce référentiel permettra de centraliser l'ensemble des informations relatives aux biens immobiliers des clients, en particulier le diagnostic de performance énergétique (DPE) mais également de mieux évaluer l'exposition des encours crédit au risque physique.

Par ailleurs et afin d'optimiser le suivi des projets RSM liés à la connaissance des clients, Euro-Information s'est doté en 2022 d'une instance de gouvernance dédiée.

## Détail de l'application de notation ESG

L'applicatif NOTESG a été déployé en juin 2022. Cette application permet de visualiser, pour les entreprises clientes, les notes E - S - G (Environnemental, Social et de Gouvernance) et notes de controverse attribuées par l'agence de notation extra-financière ISS ESG. En parallèle, et compte tenu du nombre restreint d'entreprises notées par ISS ESG, quatre types de grilles d'analyse ESG ont été construites (agriculture, BFI, grandes entreprises et TPE/PME) afin de permettre une notation interne des clients.

Ces grilles d'analyse ESG, ainsi que des grilles d'application des politiques sectorielles sont actuellement complétées au format Excel dans les banques CIC et la BECM sur le périmètre des entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros. Le groupe projet, Données extra-financières, mène actuellement les travaux nécessaires à l'informatisation de ces grilles (prévu au S2 2023 pour la grille d'analyse ESG grandes entreprises) et leur intégration dans les parcours KYC et crédit.

Ces travaux permettront de s'assurer du respect des engagements RSM du groupe.

## Mesures de prévention du scénario « Au niveau fonctionnement interne des entités du groupe : l'absence de dispositif de prévention et de gestion des déchets »

De nombreuses mesures sont mises en œuvre pour traiter ce scénario, et s'ancrent dans la stratégie, Numérique responsable, du groupe.

### Stratégie Sobriété Numérique

Fin 2019, le Cigref a décidé de constituer un groupe de travail dont le nom est GT Sobriété Numérique. Il considère que « la prise de conscience autour des enjeux énergétiques et environnementaux du numérique est encore naissante, même si elle progresse et que l'impact croissant du numérique sur l'émission de GES devient alarmant ». Euro-Information a répondu présent lors de la constitution de ce groupe de travail et participe à la réflexion. Euro-Information menait déjà beaucoup d'actions en termes de sobriété numérique, sans pour autant communiquer fortement dessus.

De nombreuses bonnes pratiques sont en place comme :

- favoriser la réutilisation ou seconde vie des équipements (EIS/Circuit broker) ;
- si la seconde vie n'est pas possible, s'assurer d'un recyclage ou de la destruction dans les règles ;
- optimiser l'architecture et l'agencement des salles des *datacenters* ;
- virtualiser les serveurs et les unités de stockage ;
- définir des règles d'archivage et de nettoyage des données en cohérence avec le RGPD.

En 2022, le GT Sobriété Numérique devient le Cercle Sobriété Numérique et Euro-Information poursuit son implication au sein de ce dernier. En parallèle, Euro-Information a décidé en 2021 de mettre en place une stratégie autour du numérique responsable. Cette démarche a été promue à l'ensemble de l'entreprise à travers les axes prioritaires suivants :

- achats responsables et cycle de vie : le matériel est un élément majeur dans l'empreinte carbone ;
- services numériques : l'utilisation des ressources informatiques a un grand impact au vu du nombre de collaborateurs dans le groupe ;

- infrastructures : un sujet déjà lancé dans lequel il faut poursuivre dans la même direction ;
- projets : tout nouveau projet doit contenir une dimension sobriété numérique.

## Axe Achats responsables et cycle de vie

### Groupe de travail (GT) Achats responsables et cycle de vie

En 2022, le GT Achat responsable et cycle de vie a mis en place plusieurs éléments, tels que :

- fiabiliser un indicateur produisant périodiquement des statistiques sur l'âge moyen de remplacement du matériel. Il est diffusé sur l'intranet depuis juin 2022 et sera publié tous les débuts d'année sur la période écoulée ;
- la possibilité de louer du matériel d'occasion sur une courte durée (moins de 12 mois). Un pilote avec le CMNE a débuté en novembre 2022.

Il est prévu, en 2023, de mettre en place d'autres indicateurs représentatifs comme le suivi des matériels réparés ou reconditionnés ou le suivi des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Plusieurs leviers d'actions rapides ont été détectés comme l'intégration des critères environnementaux de la charte numérique de l'ADEME dans les appels d'offres EI, ou la limitation du suréquipement en supprimant les stocks locaux. Des études démarrent pour en définir les modalités.

### Le circuit matériel

Euro-Information Services (EIS) réalise pour le compte d'Euro-Information les prestations d'installation et de maintenance du matériel informatique et les prestations logistiques associées. En 2022, plus de 14 765 jours-homme ont été dédiés au remplacement de produits en fin de vie (imprimantes, postes, portables, onduleurs, automates, terminaux de paiement électronique, etc.). Près de 160 342 produits défectueux ont été traités par l'atelier de réparation, 52 696 produits désinstallés ont été reconditionnés et 56 738 orientés vers un broker.

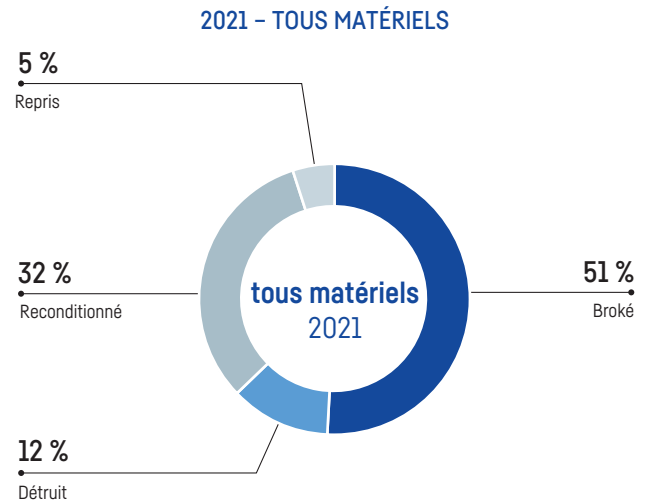
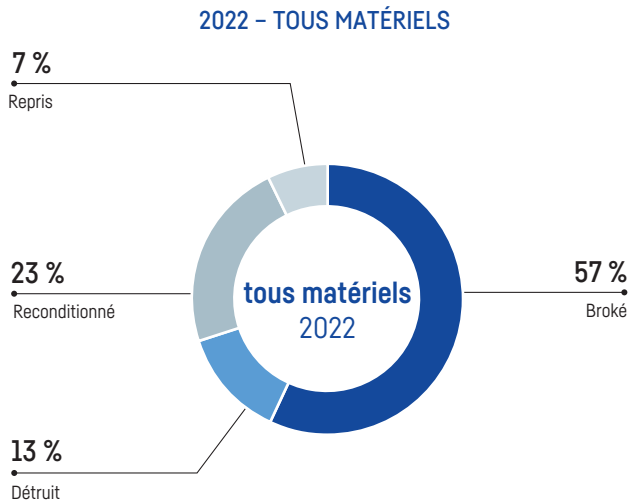
EIS a poursuivi les échanges techniques réguliers avec les structures d'appels du groupe (SAM et STU) pour disposer de diagnostics précis, par la mise en place d'un outil d'aide au diagnostic dit OAD, évitant les déplacements inutiles. Par ailleurs, EIS continue de suivre, pour optimiser les déplacements de ses techniciens, un indicateur de résolution du premier coup (RPC) dont l'objectif est de résoudre la panne dès la première intervention. Cette démarche a permis d'économiser, en 2022, plus de 18 000 déplacements par rapport à 2011. En complément, la baisse du pourcentage de récurrence sur le périmètre des automates bancaires a permis d'économiser 3 721 interventions par rapport à 2010.

L'activité de négoce des matériels informatiques usagés (*broké*) continue son évolution et permet ainsi d'éviter au maximum la destruction du matériel. Pour rappel, pour suivre cette activité et son évolution, des statistiques ont été mises en place en 2015 permettant de suivre, sur la base d'une situation du parc à l'instant T, son devenir suite à une intervention. Un appareil qui n'est plus en place est dans l'un des quatre états suivants :

- repris (état initial) ;
- reconditionné (si réparé pour retour dans le circuit clients) ;
- *broké* (revendu) ;
- détruit (si ni réparable ni revendable).

Le but est de réduire le temps dans l'état repris, de transmettre si nécessaire le plus tôt possible au *broker* pour permettre une réutilisation et de réduire le volume de matériel détruit. Cette analyse peut être réalisée par familles de produits et par entités clientes depuis janvier 2014. Il est possible de comparer les cinq dernières années et voir le devenir au bout de deux, trois, quatre ou cinq ans. Les entités clientes peuvent aussi faire leur propre analyse. Cette vision est cependant partielle et basée sur les étapes du circuit physique.

Les constats sont les suivants :

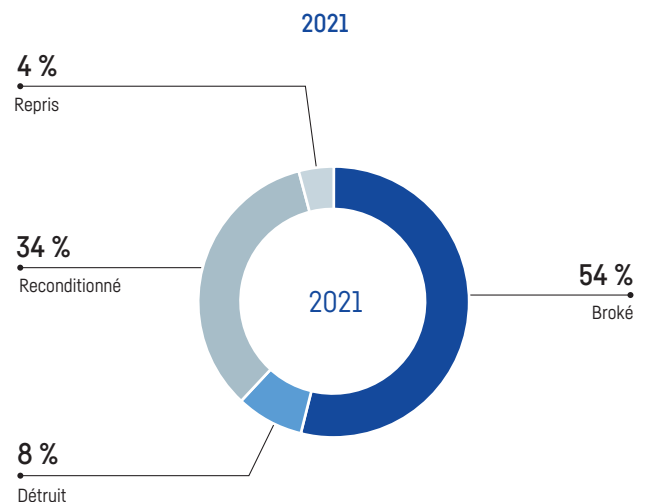
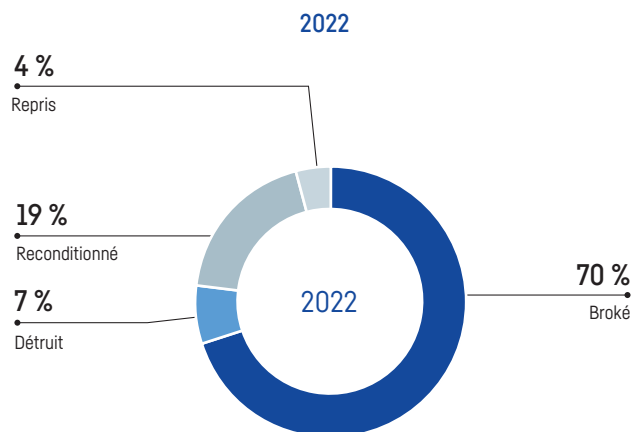


Le traitement du parc a évolué. Entre le parc de 2021 et celui de 2022, le transfert au *broker* augmente avec 57 % des mouvements (contre 51 % en 2021). L'augmentation des transferts au *broker* est accompagnée d'une diminution du reconditionnement. Ceci est valable pour toutes les familles de matériels sauf les smartphones qui ont une tendance inverse. La part de produit reconditionné a diminué de neuf points de pourcentage et représente 23 % du matériel retiré du parc.

Cette tendance est associée à une augmentation régulière du parc géré, 888 639 références en 2021 contre 929 879 en 2022, mais avec moins de renouvellements clients en 2022 [141 299 en 2022 contre 160 842 en 2021].

La tendance pour les familles importantes de matériels (écrans, postes et portables, imprimantes) qui représentent 45 % des mouvements 2022 suit cette logique. La tendance générale est accentuée avec un passage de 54 % à 70 % pour la partie *broker* et de 34 % à 19 % pour la partie reconditionnement.

#### RÉPARTITION DE LA FAMILLE MATÉRIELLE : ÉCRANS, POSTES ET PORTABLES, IMPRIMANTES



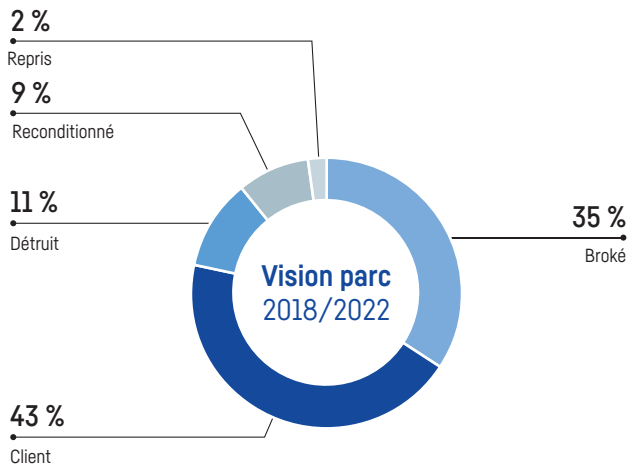
La profondeur de l'historique permet, depuis 2018, d'appréhender le devenir d'un parc à cinq ans et donc de comparer deux générations. Sur un parc de 728 449 références en 2018, la situation en 2022 est la suivante :

- 57 % ont été renouvelées chez le client ;
- 35 % revendues aux brokers ;
- 11 % détruites ;
- 9 % reconditionnées.

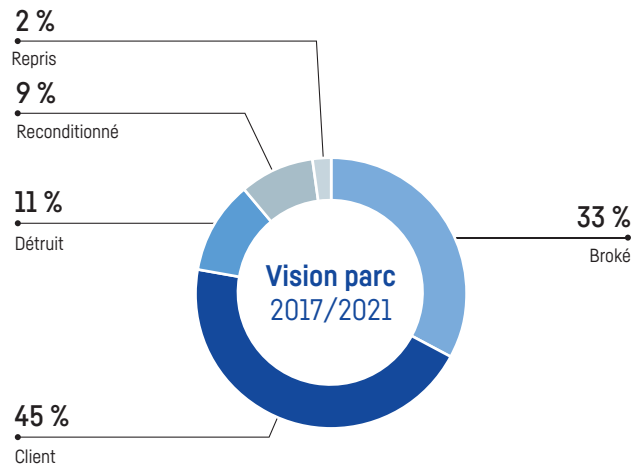
En comparaison avec l'historique précédent [2017-2021], il est constaté :

- une stabilité de la proportion des états détruits et repris (11 % et 2 %) ;
- une légère variation entre le parc clients et le parc *broker* (43 et 35 % contre 45 et 33 %) qui peut majoritairement être associée à la mutualisation des imprimantes (remplacement des imprimantes locales par des imprimantes multifonctions), donc une réduction de ce type de matériel.

VISION PARC 2018-2022



VISION PARC 2017-2021



Les familles majeures de produits varient toujours en corrélation avec la durée de vie et d'amortissement du matériel. Pour les postes et portables, outils majeurs des collaborateurs du groupe, 80 % ont été renouvelés dans la période de cinq ans avec 68 % vers le *broker*, 6 % reconditionnés et donc seulement 6 % détruits. La durée de vie moyenne est comprise entre cinq et sept ans selon le type de poste. À l'inverse, pour la famille écrans, seulement 48 % du parc est renouvelé avec 31 % vers le *broker*, 7 % en reconditionnement et 8 % de destruction. La durée de vie sur cette famille est supérieure à dix ans. De manière uniforme, 2 % des produits sont dans l'état repris qui correspond au matériel en cours d'affectation dans sa nouvelle catégorie.

En 2020, un circuit de recyclage complémentaire pour les claviers et souris a été mis en place. Les caisses, agences et sièges ont désormais la possibilité de retourner ces éléments à EIS afin d'être recyclés. Ce système s'appuie sur les navettes du groupe existantes et facilite la récupération du matériel usagé. En 2021, ce processus a entraîné une augmentation de la part des produits recyclés et a facilité, pour ces accessoires, la maîtrise du processus de fin de vie des déchets d'équipements électriques et électroniques. Les DEEE sont détruits conformément à la réglementation avec l'aide d'un partenaire agréé, qui assure le recyclage et la revalorisation des produits. Le suivi des quantités permet de voir l'évolution réelle des volumes qui restent en lien avec les volumes d'activités. En 2020 le volume était très inférieur (183 tonnes) car l'activité globale de dépannage et réparation avait été fortement ralentie par la crise sanitaire. En 2021, 208 tonnes de déchets ont été confiés à la filière de revalorisation DEEE d'Euro-Information.

Les volumes de déchets en 2022 sont inférieurs de 20 tonnes à 2021, le volume global de renouvellement client ayant diminué.

	Quantité 2017	Quantité 2018	Quantité 2019	Quantité 2020	Quantité 2021	Quantité 2022
TOTAL DEEE (en kg)	256 096	251 125	244 683	183 107	208 050	188 929

### Rationalisation des tablettes et signature face à face

Crédit Mutuel Alliance Fédérale utilise des tablettes permettant aux clients en caisses et agences de procéder à la signature électronique des documents. La tablette était associée à un conseiller afin de permettre les échanges entre lui et le client. Un projet de rationalisation de ce parc des tablettes de signature électronique a été initié en mars 2022.

Parmi ses objectifs figurent :

- le renforcement de la démarche RSM du groupe ;
- l'optimisation de l'utilisation des périphériques associés au poste de travail informatique.

À fin avril 2023, la rationalisation aura atteint l'objectif des 20 %. Près de 5 000 tablettes n'auront pas été renouvelées dans l'ensemble des réseaux concernés. Cette démarche est renforcée par la mise en place de deux solutions :

- le jumelage de tablettes, qui permet une affectation provisoire d'une tablette au poste de travail et facilite donc le partage des tablettes au sein d'un même point de vente ;
- la signature en face à face grâce à laquelle le PC du collaborateur se substitue à la tablette physique au moment de l'acte de signature électronique du client.

### La gestion des téléphones IP

Depuis plusieurs années, Euro-Information a signé un partenariat avec CONNEXING pour les achats de téléphones fixes IP. Cette société revend des téléphones IP d'occasion recyclés et a une forte démarche écoresponsable (entreprise à mission certifiée B-Corp). En effet, elle relaie le projet AFIBERIA assuré par l'ONG Planète Urgence et s'engage à planter un arbre par téléphone éco-recyclé acheté ou par téléphone repris à ses clients. Par ailleurs, EIS travaille aussi avec CONNEXING pour la réparation et le reconditionnement des postes téléphoniques IP afin de prolonger leur durée de vie.

CONNEXING a défini trois niveaux de partenariat éco-recyclé :

- Silver, pour 100 arbres plantés ;
- Gold, pour 200 arbres plantés ;
- Platine, pour 500 arbres plantés.

Pendant quatre ans, le groupe a obtenu le niveau Platine (3 854 en 2020, 3 850 en 2019, 3 848 en 2018 et 3 598 en 2017) ce qui représentait 36 305 kg de CO<sub>2</sub> économisés en 2020. En 2021, la bonification CO<sub>2</sub> de CONNEXING n'est que de 66 kg. Cette très forte diminution en 2021 est liée à l'implémentation de la *softphonie*, arrétant les achats de téléphones IP. En 2022, le partenariat avec CONNEXING a pris fin, suite à la bascule complète en *softphonie* et à l'arrêt des achats en téléphones IP.

### Réduction et traitements des déchets non électroniques

Euro-Information se met progressivement en conformité et en cohérence avec la réglementation sur la disparition du plastique dans le respect des directives groupe et améliore son traitement des déchets :

- gobelets recyclables dans les distributeurs de boissons ;
- serviettes en papier recyclé ;
- fourniture de tasses et/ou de bouteilles en verre ;
- bornes de tri des déchets de façon centralisée avec circuit de recyclage.

La mise en place de ces mesures a continué en 2022. Cependant, la poursuite de la pandémie a fragilisé ces évolutions avec la nécessité d'individualiser certains services comme la mise à disposition de plateaux repas individuels dans la restauration collective. Dans ce cadre, plusieurs initiatives ont été mises en place sur les sites de Strasbourg, Paris et Nantes d'Euro-Information : des bacs spéciaux ont été déployés afin de collecter et recycler les masques usagés des collaborateurs.

En 2021, une des filiales d'Euro-Information, Euro P3C, a déployé les cartes bleues en PVC recyclés à 85,5 %, pour le réseau Crédit Mutuel. En 2022, les cartes en PVC 85,5 % et 100 % recyclé sont déployées dans les réseaux Crédit Mutuel et CIC. Le projet de carte en plastique PET récupérée des océans est toujours en cours. L'empreinte carbone d'un kg de PVC est estimé à 4,1 kg équivalent CO<sub>2</sub> contre 2,1 kg équivalent CO<sub>2</sub> pour le PVC recyclé. En parallèle, un circuit de collecte des cartes usagées a été mis en place en 2021 afin de valoriser le PVC de ces cartes une fois détruites.

### Axe Services numériques

#### GT Services numériques

L'objectif du GT Services numériques est double :

- sensibiliser les utilisateurs du système d'information aux enjeux de la sobriété numérique et à l'impact environnemental de leur utilisation de l'informatique ;
- fournir aux utilisateurs les informations leur permettant d'améliorer leur usage du numérique tout en réduisant leur impact environnemental.

Plusieurs études sont en cours, portant sur plusieurs thématiques, telles que :

- la sensibilisation et la responsabilisation des utilisateurs ;
- la consommation électrique des matériels installés ;
- les données bureautiques personnelles des utilisateurs et la messagerie ;
- les impressions.

Différents travaux seront à lancer selon les résultats d'études.

### Axe Infrastructures

#### GT Infrastructures

Le GT Infrastructures travaille sur plusieurs sujets :

- un suivi renforcé de l'obsolescence a été mis en place en 2022, à travers des indicateurs stockés dans le système d'information décisionnel, afin d'identifier/regrouper des infrastructures obsolètes. Ceci a permis de démanteler 16 châssis blade et plus d'une centaine de serveurs assez anciens ;
- Euro-Information a contractualisé une offre globale de traitement des matériels *datacenters* en fin de vie.

Cela intègre :

- une prestation de destruction et de recyclage durable des équipements conformes aux normes DEEE (résiduel de 0,03 % en déchetterie),
- la possibilité d'avoir une revalorisation de certains équipements encore viables,
- la production d'un rapport sur la contribution Euro-Information sur l'économie circulaire ;
- en lien avec les travaux du GT Achats et cycle de vie, il est prévu en 2023 d'intégrer différents critères RSE dans le référencement fournisseurs, tels que leur politique RSE, leur rapport annuel et leur maturité sur les aspects environnementaux selon le standard ECMA370 ;
- l'obésité du stockage sera abordée en travaillant sur plusieurs axes : la duplication des données, la réduction de certains *logs* et le déplacement des données froides sur des unités de stockage plus vertueuses.

#### Évolution des *datacenters* en utilisant les meilleures pratiques écologiques du marché

L'évolution du groupe nécessite des évolutions informatiques permanentes et donc une capacité de traitement et de stockage en constante évolution. L'extension du site lillois d'Euro-Information avec la construction d'une nouvelle salle machine a été livrée en septembre 2021. Les installations principales de cette nouvelle partie du *datacenter*, et notamment celles du confinement (disparition des points chauds en séparant mieux les baies et en réalisant des allées froides) et du *free-chilling* (adaptation de la méthode de refroidissement en fonction de la température extérieure), sont actuellement en cours de finalisation. Pour les salles historiques, des travaux ont permis d'optimiser l'isolation.

Euro-Information a lancé la construction de deux *datacenters* dans la région de Dijon à St Apollinaire et Fauverney, qui remplaceront, à leur mise en service, celui de Strasbourg. Les travaux de gros œuvre sont en cours, la cible de réception des bâtiments est début 2024.

Ces *datacenters* respecteront de nombreuses normes/labels et réglementations visant à réduire l'impact environnemental tant sur le plan énergétique que sur les aspects préservation de la biodiversité ainsi que des certifications en termes de sécurité. On peut citer principalement la cible du respect du Code of Conduct Européen des *datacenters* d'une part, de la certification HQE bâtiment durable en niveau excellent, de la biodiversité en niveau excellent également et de l'intégration de la valorisation de la chaleur fatale.

Le projet Go2Dijon qui prépare le transfert du *datacenter* de Strasbourg vers ces nouveaux locaux a été lancé.

Tous ces projets emploieront les techniques de *free chilling* et de confinement. Cela représente en cible pour le site lillois une économie de 3 800 000 KWh pour une charge de 1000w/m<sup>2</sup>. La mise en œuvre de ces évolutions devrait permettre d'obtenir un *Power Usage Effectiveness* (PUE) inférieur à 1,6 sur ces nouvelles salles du nord de la France. Lorsque c'est possible, ces méthodes seront appliquées aux autres *datacenters* existants.

### Mise en place des nouvelles technologies Z d'IBM

Depuis 2021, Euro-Information a déployé des machines IBM en technologie Z15 sur les sites de Strasbourg et Lille. Ces machines amènent une meilleure sécurité, résilience et agilité à travers :

- le chiffrement systématique : protection des données et garantie de la confidentialité dans des multi-cloud hybrides. Contrôle des accès aux données via des contrôles basés sur des règles, avec la possibilité de révoquer des droits d'accès au-delà de la partie Z15 ;
- le développement cloud natif : simplification de la tâche des développeurs afin qu'ils gagnent en flexibilité. Intégration plus facile d'IBM Z15 dans un cloud hybride à l'aide d'un déploiement agile. Modernisation simplifiée des applications ;
- la reprise instantanée : IBM Z15 offre des niveaux optimaux de stabilité et de disponibilité garantissant une exécution continue des applications métier vitales. La fonction de reprise instantanée d'IBM Z15 doit diviser par deux le temps nécessaire au retour aux SLA avant arrêt.

Ces évolutions simplifient notamment les projets à base de technologie de type *blockchain* ou intelligence artificielle.

IBM communique également sur la maîtrise des consommations énergétiques de sa gamme Z dont le sujet est intégré dans ses objectifs stratégiques. Chaque nouvelle génération doit avoir une meilleure efficacité énergétique que la précédente. Les tests de certains organismes annoncent un gain de 14 % entre Z14 et Z15 (51 % entre Z13 et Z15).

IBM a annoncé fin 2021 une nouvelle gamme de machine, le Z16. Euro-Information fait partie des dix premiers clients mondiaux appelés à déployer cette machine. Cinq mainframes actuellement en service seront remplacés par des Z16 d'ici la fin du T1 2023 :

- un *mainframe* de production de Lille ;
- les deux *coupling* de Strasbourg ;
- les deux *coupling* de Lille.

En complément, de nombreuses évolutions autour de la sécurité, de la résilience et de l'agilité des Z15, les Z16 vont apporter :

- des processeurs gravés à 7 nm, apportant des gains de puissance de 17,6 % par rapport au 14 nm pour une consommation électrique égale, voire moindre ;
- l'intégration d'accélérateurs IA directement dans les processeurs, permettant de décharger, voire supprimer, les accélérateurs spécifiques et d'intégrer au plus près du Z des capacités de traitement pour le monde bancaire et financier, comme la lutte contre la fraude.

### ZEC12, Z13 AND Z15 ENERGY CONSUMPTION OVER FIVES YEARS

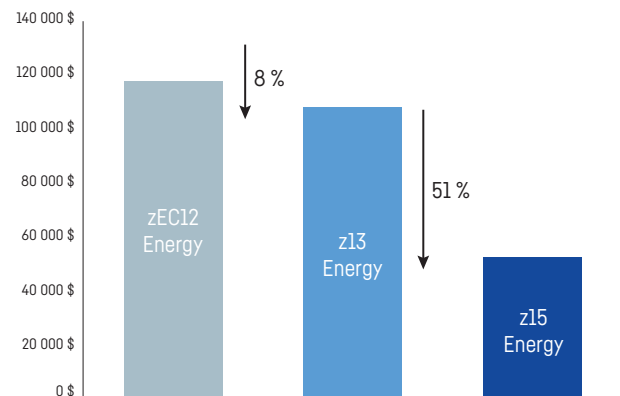


Figure 4: Total energy costs over five years for zEC12, z13 and z15

## Axe Projets

### GT projets

Le GT projets a commencé à identifier les indicateurs renseignant sur l'empreinte associée aux projets d'Euro-Information. Parmi les travaux en cours, sont à l'étude :

- la pertinence de renforcer les analyses de performances techniques (météologie, dette technique) par un éco-index ;
- la possibilité d'agrèger toutes les mesures de performance pour un applicatif.

Le GT projets suit également l'expérimentation, sur le site internet d'Euro-Information, d'une version éco-conçue plus écologique. Le premier objectif est technique et permet de valider la création d'un site internet éco-conçu sans avoir une double maintenance des contenus. La charte graphique et les images des contenus doivent quant à elles être faits en double, mais peuvent en partie s'automatiser dans les outils de conception graphique en fonction des choix réalisés – par exemple en appliquant un filtre sur l'image initiale. L'objectif est de diviser par trois le poids de la page et d'économiser 20 % en émission de CO<sub>2</sub>.

Le site est en ligne depuis fin septembre. Le suivi permettra de tirer des enseignements sur l'intérêt de la démarche. La mise en valeur de cette option sur l'écran d'accueil du site classique en novembre a permis de générer une augmentation du trafic, cette variante devenant plus visible. Cela représente, en fin d'année, environ 3 % du trafic. Les utilisateurs en mode éco vont jusqu'aux écrans clés (PostulerCV ou Ajoutlettredemotivation) et ne sont donc pas que de simples curieux.

### Sobriété Énergétique

Depuis l'origine de l'approche RSM, le groupe a pris en compte la dimension efficacité énergétique dans ses actions afin de limiter son impact et coordonne cela à travers une certification ISO 50001. La crise énergétique de 2022 et le démarrage de la mise en place du décret tertiaire a nécessité d'ajouter d'autres actions prioritaires.

### Optimisation énergétique dans l'approche immobilière et de la flotte automobile

Euro-Information est acteur de l'approche économie d'énergie du groupe. Euro-Information fait partie du périmètre de la certification ISO 50001 obtenu fin 2020, et reconduit en octobre 2022 sous la conduite de CCS. Ce projet, lancé en 2019, cible les caisses et agences, les sièges et les *datacenters*. Euro-Information est donc concerné par les deux derniers périmètres.



Le périmètre du SME<sup>[1]</sup> de Crédit Mutuel Alliance Fédérale couvre l'ensemble du parc immobilier soit 1,85 million m<sup>2</sup> répartis sur plus de 3 800 bâtiments disposant de plus de 5 000 compteurs, ainsi que l'ensemble de la flotte automobile regroupant près de 3 300 véhicules. Au niveau d'Euro-Information, cette certification cible les *datacenters*, les bâtiments occupés par les personnels Euro-Information, les filiales ainsi que la flotte automobile - véhicules de fonction et de services -, et l'entièreté du matériel informatique.

Cette certification servira de base à la mise en place du décret Tertiaire ciblant une réduction progressive des consommations énergétiques des bâtiments à l'horizon 2050. Cette certification a, par exemple, permis de valoriser l'augmentation de 1 degré de la température à Osny représentant une économie estimée à 196 Gigawatts par an. De même, elle aura permis de formaliser les consignes de température s'appliquant aux locaux techniques des agences du groupe.

Le dernier audit de renouvellement, qui s'est déroulé mi-octobre 2022, a été concluant sans la moindre non-conformité. Il a signalé une bonne progression de la maturité du système dans le cycle de trois ans.

Pour les *datacenters*, une très forte amélioration du comptage, du calcul et de l'analyse des indicateurs, une meilleure implication des mainteneurs et la déclinaison de la démarche sobriété numérique ont été signalées. Deux indicateurs de l'IT, en complément du PUE, ont été mis en place début 2022 afin de mesurer l'efficacité énergétique des *datacenters* de Lille et d'Osny :

- à Lille, un ratio est établi entre le nombre de transactions par machine Z d'IBM et la consommation énergétique du site ;
- à Osny, le ratio est établi entre la capacité de stockage du datacenter et sa consommation énergétique.

Dans les deux cas, les indicateurs démontrent une amélioration de l'efficacité énergétique du transactionnel et du stockage. Par exemple, la consommation énergétique IT mensuelle du site de Lille en janvier 2019 était de 564 000 kWh pour 3,7 milliards de transactions. En décembre 2021, la consommation du site était de 650 000 kWh pour 5,2 milliards de transactions. L'amélioration de l'efficacité énergétique est de 18%, due à la mise en place de nouvelles machines et l'amélioration des machines existantes.

Un nouvel outil, ENERGY, sera mis à disposition des utilisateurs pour la fin du premier semestre 2023. Ce service sera un outil de gestion opérationnel d'aide à la décision, qui servira à suivre, investiguer, tracer et simuler afin d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments. Un outil équivalent est à l'étude pour optimiser la performance énergétique de la flotte véhicules.

### Plan de sobriété énergétique 2022 des bâtiments

Dans le cadre du plan de sobriété énergétique du groupe, Euro-Information a suivi les recommandations mises en place :

- réduction des éclairages inutiles avec des *timers* d'éclairages parkings par exemple ;
- réduction à 19 °C de la température dans les bâtiments ;
- suppression des éclairages électriques pour les décorations de Noël.

### Extinction matériel

Euro-Information a déployé en caisses et agences une solution d'extinction automatique des PC la nuit depuis plusieurs années. Une nouvelle version a été déployée en 2018 qui permet d'être plus fin dans le planning d'extinction. En effet, l'outil est connecté avec le référentiel caisses/agences qui contient les horaires réels de présence. Cet outil fonctionne chaque jour et plus de 45 000 PC sont concernés. En parallèle, une version siège a été mise en place sur la quasi-totalité du périmètre fin 2019 permettant de cibler près de 45 000 postes.

Depuis fin 2018, cette version s'est accompagnée de la construction d'un *reporting* permettant de mieux connaître l'impact de cette extinction et de pouvoir mesurer l'évolution en fonction des actions menées. Les mesures montrent que l'économie maximale possible est d'environ 60 % du temps pour les postes caisses/agences et environ 45 % pour les postes sièges. Le gain réel actuel se situe entre 30 % et 40 %.

La mise en place du télétravail a entraîné une nouvelle donne sur plusieurs paramètres :

- la consommation électrique pendant la période de télétravail est à l'initiative du groupe, mais la non-consommation se trouve dans les consommations au domicile des collaborateurs. La consommation réelle sur les sites du groupe est donc nulle en réel ces jours-là ;
- le pilotage d'un arrêt et redémarrage automatique à distance est plus complexe à effectuer et à suivre ;
- l'approche consommation est très différente, car les collaborateurs ne disposant pas de place permanente chez eux auront tendance à démarrer/arrêter manuellement leur poste, ce qui est bénéfique mais, comme indiqué auparavant, plus difficile à suivre.

L'impact précis de ces paramètres ne pourra être mesuré qu'en les rapprochant de données RH qui tracent les périodes de télétravail, le suivi technique ne permettant pas de le faire. L'année 2022 a vu l'extension de ce dispositif à l'ensemble des postes de travail de la presse.

L'estimation du gain cumulé groupe en 2022 était de 271 353 euros d'électricité (sièges et caisses/agences), correspondant à environ 439 tonnes d'émission de CO<sub>2</sub> non produites.

De nouvelles évolutions sont en cours de réflexion, notamment la mise en veille forcée des postes de travail sur lesquels les utilisateurs sont restés connectés (postes verrouillés). Elle devrait être déployée courant 2023. Dans la même dynamique de réduction de la consommation d'énergie, 80 automates (automates bancaires, bornes et autres distributeurs de rouleaux de monnaie) des salles de test de Verlinghem sont désormais éteints électroniquement par défaut. Elles restent réservables par les développeurs selon leurs besoins, qui doivent les allumer et les éteindre en fonction de leurs besoins. L'opération datant du 21 octobre 2022, il sera intéressant en 2023 de mesurer les changements en consommation énergétique sur une année complète.

### Évolution du périmètre automobile

Comme pour toutes les sociétés du groupe, la flotte automobile du périmètre Euro-Information évolue vers un parc de véhicules électriques ou hybrides. En parallèle, des bornes de recharge électrique se déploient sur les sites. Ces bornes sont accessibles à la fois à la flotte et aux véhicules des collaborateurs.

[1] Système de management de l'énergie.

## Éco-conduite chez EIS

EIS a mis en œuvre, dès 2012, un dispositif spécifique pour favoriser l'éco-conduite. Cette démarche s'est poursuivie en 2022 et les actions ont été les suivantes :

- formation éco-conduite : sept sessions en 2022 avec 36 participants ;
- rappels éco-conduite sur la vigilance du conducteur : attention et fatigue ;
- suivi de la consommation de carburant.

## Mise en place de moyens de visioconférence pour éviter les déplacements

La communication unifiée déployée depuis plusieurs années a permis, à travers la visioconférence, de répondre à de multiples attentes : réunions internes entre sites géographiquement éloignés ou différents pays, formations à distance, propositions de RDV aux clients/sociétaires.

Cette solution permet ainsi de répondre aux enjeux suivants :

- proposer un canal complémentaire de communication aux clients ;
- s'adapter aux nouvelles habitudes de communication avec l'image d'une banque moderne 2.0 ;
- garder le contact avec les clients moins disponibles ;
- rencontrer régulièrement les clients délocalisés, à mobilité réduite ;
- assister les clients dans leurs démarches sur les sites de banque à distance ;
- faciliter les rendez-vous tripartis - client-conseiller-expert métier (immobilier, flux, patrimoine, etc.) - à distance pour augmenter ses disponibilités et réduire ses déplacements (agilité, coûts, risques)- ;
- réduire l'impact carbone en réduisant les déplacements physiques.

Euro-Information continue à déployer de nouveaux services pour simplifier l'accès aux visioconférences avec par exemple :

- la mise en place de nouveaux équipements dans les salles de réunion en caisse et agence pour faciliter les réunions hebdomadaires du personnel grâce à des outils de conférence ;
- l'équipement de certaines salles des caisses et agences (Polycom Trio) permettant une communication facilitée avec un grand nombre de personnes dans une même salle, voir avec des bureaux éloignés géographiquement.

La mise en œuvre du télétravail a été facilitée grâce au déploiement de la *softphonie*, qui permet au réseau de rester joignable et de joindre leurs clients via un numéro de téléphone fixe quel que soit le lieu où il exerce son activité. Le déploiement de cet outil a été corrélé avec l'équipement en casque et/ou en *speakerphone* pour permettre cette mobilité. Ainsi, l'intégralité des réseaux est désormais équipée de ces outils.

Pour réaliser des réunions importantes comme les assemblées générales de Crédit Mutuel ou les réunions du personnel, une solution de *streaming* a été mise en place par Euro-Information pour diffuser de la vidéo en temps réel. Les formations présentielles, remplacées dès juin 2020 par des formations à distance, l'ont été grâce aux outils de communication unifiée (visioconférences). Depuis la levée des restrictions sanitaires (mai /juin 2022), ce type de formations est maintenant vu comme une modalité standard, utilisée parmi d'autres possibilités. Ainsi, les outils de communication mis à disposition font partie du quotidien de tous les utilisateurs grâce à leurs indispensables fonctionnalités.

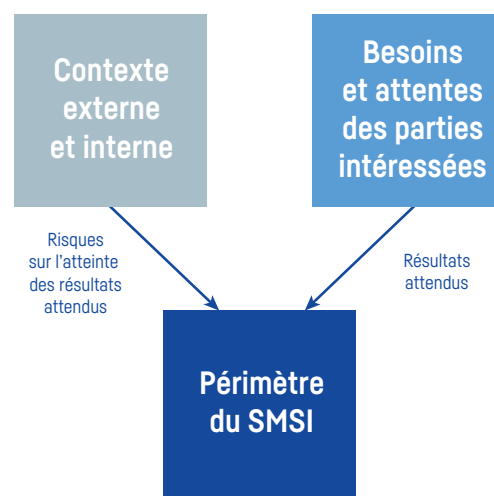
## Mesure de prévention du scénario « Défaillance de la sécurité informatique »

Plusieurs actions concourent à traiter ce scénario, tant sur l'aspect sécurité au sens large que sur les aspects disponibilité ou sécurité des données.

### La sécurité du SI

Compte tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de service proposées par Euro-Information, une attention très particulière est portée à tous les aspects de la sécurité du système d'information qui évolue chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer les défenses. Tous les moyens sont mis en œuvre pour sécuriser le système communautaire. 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 décrits précédemment. Cette norme ISO 27001:2013 constitue un référentiel de certification reconnu. Elle apporte un cadre de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration d'un système de management de la sécurité de l'information dans le temps. Le SMSI prend en compte :

- le contexte externe ;
- le contexte interne ;
- les besoins et attentes des parties intéressées.



Les enjeux du SMSI 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.

Ce SMSI permet donc :

- d'accroître la confiance envers les parties prenantes (actionnaires, autorités de tutelle, banques, fédérations, partenaires, fournisseurs, personnel d'Euro-Information) ;
- de disposer d'un avantage concurrentiel lors de la réponse aux appels d'offre ;
- de traiter systématiquement les risques de sécurité informatique sur les périmètres concernés ;
- de piloter la sécurité au moyen d'indicateurs et non par des mesures d'efforts (coûts, temps, nombre de personnes, etc.).

Conformément aux engagements pris dans le cadre du Plan à Moyen Terme 2014, Euro-Information a passé avec succès en 2017 l'audit de certification ISO/IEC 27001:2013, certification confirmée lors des audits de surveillance 2018 et 2019, puis 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.

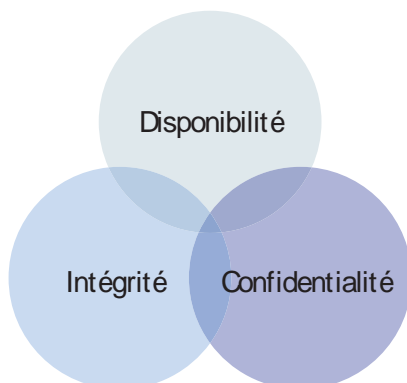
La validité de ce certificat peut être contrôlée à l'aide du QR code suivant :



L'année 2020 constituait le début d'un nouveau cycle de trois ans avec l'affirmation de la synergie SMSI-SMQ. La combinaison de ces deux systèmes de management, en intégrant les mesures de sécurité dans la cartographie des processus d'entreprise, permet d'en assurer la prise en compte dans les phases amont de la fourniture des produits et services. Cette méthodologie permettra l'extension du SMSI aux activités de développement, en adaptant les processus, l'appréciation et le traitement des risques, le plan de contrôle, les actions de formation et sensibilisation en cohérence avec les nouvelles exigences. Le renouvellement se base sur la version révisée de la norme, la version 27001:2017. L'extension du périmètre du SMSI aux activités développement a été inscrite dans le plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !* avec, pour objectif, d'avoir le système de management ISO 27001 appliqué en 2022 et certifié en 2023 avec le nouveau cycle de certification.

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.



À ces principes de base s'ajoutent :

- traçabilité : la traçabilité d'une information représente le fait de savoir d'où elle vient, par où elle est passée et où elle a terminé sa route ;
- identification/authentification : la sécurité de l'information et de son accès doit également passer par l'identification de ceux qui y accèdent et également leur authentification (le fait qu'une personne prouve qu'elle soit bien celle qu'elle dit être).

La détection et réponse aux incidents de sécurité est réalisée par l'intermédiaire de la tour de contrôle sécurité dont les missions peuvent se résumer en trois mots :

- anticipation ;
- détection ;
- réaction.

Pour couvrir ces missions, la tour de contrôle sécurité est constituée :

- d'un point de contact unique sécurité (SPOC Sécurité) ;
- d'un *Security Operations Center* (SOC), véritable radar de la sécurité Informatique en charge de tous les aspects liés à la détection des non-conformités ;



- du CERT Crédit Mutuel Euro-Information pour le pilotage de la résolution des incidents de sécurité, la veille ainsi que le renseignement sur les menaces.



Le CERT CM EI est aussi en charge du renseignement sur la menace cyber (*Cyber Threat Intelligence*). À ce titre, il est le point de contact privilégié pour les entités externes qui souhaitent prévenir le groupe d'une menace à son encounter ou à celui de ses clients.

La tour de contrôle sécurité opérationnelle publie chaque semaine une *newsletter* Sécurité. Elle présente l'actualité de la semaine passée sur les thématiques liées à la sécurité de manière générale et/ou à l'actualité bancaire sécurité. La *newsletter* est disponible chaque mercredi (hors contrainte opérationnelle) en français, anglais, espagnol et allemand.

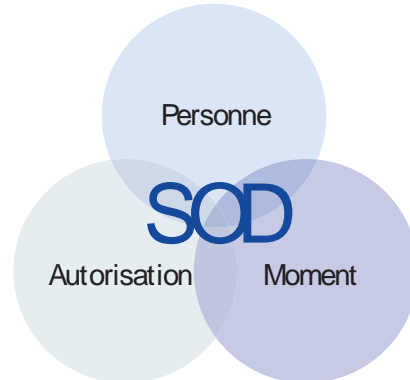


La sécurité liée aux ressources humaines et à l'organisation se base principalement sur :



- une gouvernance sécurité renforcée et claire avec une équipe spécialisée autour du RSSI et un réseau des correspondants sécurité dans les entités et les centres de métiers du groupe ;
- une sensibilisation permanente à la sécurité de l'ensemble du personnel d'Euro-Information que ce soit en *e-learning* et/ou en présentiel ;
- une charte utilisateur associée au règlement intérieur. Cette charte illustre le comportement professionnel, respectueux et responsable que chaque salarié d'Euro-Information doit satisfaire à l'occasion de l'utilisation des ressources du système d'information ;
- un plan de formation annuel garantissant le maintien des compétences aux aspects sécurité du personnel d'Euro-Information ;
- une gestion des droits d'accès des utilisateurs par des outils performants avec des révisions régulières et formalisées.

La sécurité fonctionne sur les principes du concept SOD (*Segregation of Duties*/Séparation des tâches) répondant aux exigences des normes et des obligations légales (SOX, Bale II, ISO 27000, COBIT, ITIL, ISACA, CRBF 97-02, etc.) et basé sur l'adéquation des trois éléments :



3

Depuis avril 2020, Euro-Information s'est doté d'une *Red Team*. Cette équipe a pour mission d'effectuer des simulations d'attaques permettant d'évaluer la sécurité globale de l'entreprise en mettant à l'épreuve ses différents moyens de protection, qu'ils soient techniques, physiques ou humains. Les campagnes *Red Team*, en plus d'évaluer le niveau de sécurité d'un système d'information de manière générale, permettent aussi d'évaluer et d'améliorer les actions et réactions de la TCS (*Blue Team*) face à la détection d'intrusions, quelles qu'elles soient. Cette équipe, en plus d'évaluer la sécurité et la conformité aux exigences de l'entreprise, travaille donc en étroite collaboration avec la TCS dans le but d'améliorer et tester les moyens de détection et réponse aux incidents de sécurité.

En septembre 2022, Euro-Information s'est doté d'une équipe de supervision de la sécurité dite, Contrôle de sécurité de l'information. L'objectif de cette équipe est de rationaliser, automatiser et étendre le périmètre des contrôles de conformités normatifs (ISO 27001, PCI-DSS, SWIFT, ...) ou réglementaires, tout en assurant une cohérence dans la production et supervision des contrôles.

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

Monetico Paiement



Le groupe a décidé d'augmenter le périmètre de certification. Ce projet ambitieux et innovant a débouché sur une première réussite avec l'obtention, le 30 avril 2019, de la certification du lot 1.0 (périmètre acquisition) concrétisant cinq ans de chantiers de la part de plus de 70 équipes Euro-Information et visant à mettre à disposition ce nouvel environnement à près de 300 utilisateurs. La mise en place de ce nouvel environnement, composé de près de 500 machines (dont deux partitions *mainframe*) et 170 applications, en fait le plus grand périmètre certifié PCI/DSS en France et l'un des plus grands d'Europe.

Cette première réussite a été suivie, le 30 avril 2020, d'une nouvelle étape avec le renouvellement de la certification du lot 1.0, ainsi que la certification de l'extension du lot 1.1 (toujours périmètre acquisition) et lot 1.2 en 2021. L'environnement a été étendu à plus de 450 serveurs, 1 100 composants techniques et 200 applications. Cet environnement dédié est uniquement accessible avec des moyens d'accès très restrictifs. Les applications et systèmes sont soumis à des règles draconiennes de revue de code, de revue des configurations machines, de revue des accès, etc.

Les prochaines étapes seront :

- ajouter dans cet environnement les applications d'acquisition restantes (le dernier lot 1.4 pour 2023). Le libre-service bancaire (LBS) ne rejoindra probablement pas la plateforme PCI pour le moment, mais certaines interactions entre le LSB et l'acquisition pourront basculer PCI ;
- poursuivre l'uniformisation des processus et méthodes de travail du périmètre PCI/DSS Service Monetico Paiement avec le périmètre PCI/DSS *Acquiring and Central Acceptance* (l'acquisition) ;
- maintenir les environnements conformes au fil du temps afin de renouveler, chaque année, les certifications PCI/DSS.

Pour parvenir à ces objectifs, Euro-Information a mis en place une équipe interne, Contrôle de sécurité de l'information, dont la vocation est de s'assurer notamment, en challengeant les équipes au fil de l'année, que tout reste conforme en vue du renouvellement annuel des certifications.

La certification PCI 3DS sur le traitement 3D/Secure, traitement effectué par Euro-Information pour le compte des banques et clients du groupe, acquise en avril 2021 est maintenue. Un autre audit, PCI PIN est également en préparation par les équipes monétiques. Il pourrait se réaliser au 2<sup>e</sup> trimestre 2023. Il sera suivi probablement par la certification PCI P2PE.



PROJET INITIÉ



PROJET À L'ÉTUDE

Ces nouveaux audits génèrent une activité supplémentaire à l'équipe gouvernance PCI (ZS30) pour l'organisation des audits et l'accompagnement des équipes, mais également à l'équipe contrôle de sécurité de l'information (ZS50) pour le suivi de la conformité de ces nouveaux périmètres.

Les actions entreprises dans le domaine de la sécurité de l'information sont animées et coordonnées par le responsable de la sécurité des systèmes d'information :

- sensibilisation à la sécurité des informaticiens du groupe et des utilisateurs des systèmes d'information opérés par Euro-Information (*e-learning*, fiches de bonnes pratiques, etc.) ;
- gouvernance de la sécurité ;
- existence d'une tour de contrôle sécurité opérationnelle centralisée ;
- existence d'équipes spécialisées et spécifiques pour la sécurité des serveurs, des réseaux de transports de données, et pour le plan de reprise d'activité ;
- existence d'une *Red Team* ayant pour principales missions d'identifier les failles de sécurité potentielles, de tester les moyens de détection et de réponse face aux attaques et d'apporter la vision *hackers* éthiques aux équipes de développement ;
- réalisation par des sociétés externes de tests d'intrusion et de revues de code source sur la base d'un plan annuel ;
- création d'une équipe de contrôle de sécurité de l'information en charge d'assurer la conformité normative et réglementaire ;
- certification PCI/DSS de la plateforme de paiement commerçant (Monetico Paiement) et de la plateforme d'acquisition et de l'acceptation centralisée ;
- certification PCI 3DS ;
- certification ISO 27001 ;
- revues périodiques au nombre de 43, essentiellement basées sur l'annexe A de l'ISO 27001 dont la description et les résultats sont matérialisés dans un portail de contrôle interne.

En 2022, Euro-Information a poursuivi ses actions notamment sur les points suivants :

- les analyses fournisseurs ;
- la gestion de l'obsolescence ;
- la revue de la méthodologie de risque, avec un passage vers la méthode EBIOS RM, et un rapprochement avec les fonctions risques opérationnels ;
- les améliorations des dispositifs existants ;
- le lancement de nouveaux projets
  - la réalisation des tests intrusifs, dont les statistiques chiffrées à ce jour sont :
    - 19 tests d'infrastructures y compris les *DeMilitarized Zone* (DMZ) : zone contenant les serveurs accessibles depuis internet,
    - 27 applications mobiles,
    - 168 applications web.

- la réalisation par la *Red Team* de :
  - 8 tests d'infrastructure,
  - 2 applications mobiles,
  - 7 applications web,
  - 17 analyses liées à des vulnérabilités,
  - 4 sujets de R&D
  - 2 sensibilisations.
- en complément, le SOC :
  - a scanné 120 sites WEB,
  - a scanné 155 857 équipements,
  - assure le suivi des vulnérabilités techniques.

Des campagnes de mail de faux *phishing* sont aussi menées, avec pour résultat une amélioration tendancielle sur le pourcentage de clics aux mails de faux *phishing*, et une augmentation des déclarations, suite à l'introduction d'un bouton de signalement dans Outlook.

D'autres actions ont été réalisées en 2022 :

- la participation à l'exercice de crise organisé le 20 et 21 septembre 2022 par la Banque De France pour la préparation à une cyberattaque de grande ampleur ;
- le lancement d'un projet de mise en conformité avec le règlement Digital Operational Resilience Act (DORA). Dans le cadre de sa stratégie en matière de finance numérique, la Commission Européenne a présenté un projet de règlement visant à renforcer la résilience opérationnelle numérique dans le secteur financier. DORA vise un large périmètre du secteur financier à savoir, les établissements de crédit, entreprises d'investissement, établissements de paiement, de monnaie électronique, prestataires de services sur actifs numériques, sociétés de gestion, entreprises d'assurance et de réassurance, etc.

Le niveau de menace observé en 2022 reste élevé, *via* trois facteurs principaux :

- la poursuite de la distribution d'emails malveillants ciblant les collaborateurs, notamment *via* l'activité du groupe d'attaquants QBot et bien plus marginalement EMOTET ;
- une reprise des tentatives de déni de service sur les infrastructures *via* des attaques distribuées de déni de service (*Distributed Denial Of Service attack* - DDOS). Ces tentatives ne peuvent toutefois pas être attribuées aisément à des acteurs spécifiques ;
- la situation géopolitique opposant la Russie et l'Ukraine demeure un sujet d'attention majeur sur les activités *cyber* impliquant la mise en place d'une veille renforcée. Sur la période, il n'y a toutefois pas eu d'observation de ciblage spécifique sur nos activités,

Malgré ce niveau élevé de menace, aucun incident notable n'a été observé.

## Certification TIER-IV des nouvelles salles machines

Le projet d'extension du *datacenter* de Lille avait pour cible la mise en place du niveau de sécurité Tier-IV (*Uptime Institute*), niveau maximum de sécurité pour un *datacenter* avec un taux de disponibilité de 99,995 % correspondant à une indisponibilité annuelle moyenne de 0,4 heure.

Trois certifications sont à noter :

- Tier-IV Design en 2019 pour les nouvelles salles de Lille, et en janvier 2022 pour Est-France ;

- Tier-IV Facility en août 2021, il s'agit du premier *datacenter* en France à obtenir cette certification. Elle consiste à auditer les installations par des consultants experts de l'*Uptime* et à jouer en réel une centaine de cas de tests (pannes, mauvaises manipulations, incidents divers...) pour lesquels le *datacenter* doit rester opérationnel ;
- une étude pour la certification Tier-IV Opération Sustainability (TCOS) a été lancée en 2020. Il s'agit de la 3<sup>e</sup> et dernière certification possible pour un *datacenter*. Un comité de pilotage a été constitué et l'instruction du projet est en cours. Les propositions des mainteneurs, qui sont parties prenantes de ce projet et dont ils doivent assurer la mise en œuvre opérationnelle, sont à l'étude conjointement par CCS et Euro-Information. Les premières offres reçues sont en cours d'ajustement par ces sociétés suite à un certain nombre de précisions faites par l'*Uptime* concernant ses recommandations.

## Projet de sécurisation des données personnelles

Euro-Information participe depuis 2018 à la mise en conformité des entités adhérentes au système d'information communautaire dans le cadre de la nouvelle réglementation européenne RGDP. Le règlement vise à mieux protéger les données à caractère personnel (DCP) des clients, des prospects et des salariés, et à accroître le contrôle de ces personnes sur leurs propres données. Cela a engendré de nouvelles obligations et exigences sur l'information du client, la collecte, l'enregistrement et le stockage de ses données à caractère personnel.

La réponse aux exigences du règlement s'est réalisée par le programme RGDP, démarré en 2018. Le programme était composé de 15 projets couvrant l'ensemble du périmètre. Sur le volet organisationnel, des *Data Protection Officer* (DPO) et des correspondants à la protection des données (CPD) ont été désignés dès 2018 pour chacune des banques, fédérations et filiales. Des correspondants RGDP dans les secteurs de développement d'Euro-Information ont également été nommés.

Pour la gestion des traitements, un référentiel de conformité a été mis en œuvre. La définition des durées de conservation des données a donné lieu à un important travail de suppression des données, en particulier les tiers clients et prospects. Le stock a été traité sur la majorité des entités métiers pour lesquelles le processus de suppression et d'archivage mensuel fonctionne de manière régulière. Le nettoyage concerne aussi bien les données de production, du système décisionnel, pour les tiers et les données liées, y compris les documents stockés dans la gestion électronique des documents (GED). Plusieurs millions de références clients et prospects ont ainsi été supprimées des systèmes depuis 2019.

Un projet d'amélioration de la maîtrise de la localisation des données à caractère personnel est en cours *via* le déploiement d'un dictionnaire de données. Une analyse des fichiers bureautique stockés sur les serveurs est en cours d'expérimentation, permettant de détecter la présence de données à caractère personnel en vue de leur suppression à l'issue de leur durée de conservation. Enfin, la gestion des consentements a été mise en œuvre sur les près de 400 sites web hébergés par Euro-Information.

Dans le cadre du droit des personnes, les requêtes des clients et prospects sont traitées selon une procédure définie, avec un suivi statistique du nombre de demandes. Une formation *e-learning* a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs d'Euro-Information et à l'École des directeurs de caisses et agences du groupe afin de mieux les sensibiliser et les responsabiliser sur cette nouvelle réglementation. Cette formation a été étendue à l'ensemble du personnel des réseaux Crédit Mutuel et du CIC. Coté communication, une *newsletter* mensuelle sur le RGDP est publiée depuis 2020 afin de continuer la sensibilisation/formation.

## Mesure de prévention du scénario « Au niveau du fonctionnement interne des entités du groupe : l'absence de politique de réduction des consommations des ressources (eau et papier liés à une activité tertiaire) »

Plusieurs mesures sont mises en œuvres pour traiter ce scénario.

### Suivi de la politique papier groupe

WWF établit régulièrement un baromètre visant à évaluer la politique papier des grandes entreprises implantées en France, dans le but de les inciter à améliorer leurs performances environnementales. Le groupe est interrogé dans le périmètre PAP50 Banque et Assurance. Dans le cadre de cette étude, plusieurs données sont analysées :

- les consommations de papier ;
- la responsabilité environnementale du papier ;
- le tri et la collecte sélective des papiers usagés ;
- les engagements d'amélioration de la politique.

La dernière étude datait de 2014. Crédit Mutuel, CIC et Cofidis avaient été sollicités de manière séparée et étaient alors mal classés dans le rapport final. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a volontairement participé à l'enquête 2020 dans le but de constater la réelle situation sur ces sujets. En 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale et ses filiales occupent la 4<sup>e</sup> place du classement final et ressort 1<sup>ère</sup> banque du classement. Le score sur 100 est passé de 22 à 79. L'année 2021 a permis, sur base des préconisations faites par Riposte verte, d'échanger avec les différents acteurs concernés pour continuer d'améliorer le score de 2020. Les actions se mettent en place progressivement chaque année et devraient permettre un maintien *a minima* de ce score. L'objectif reste d'être au moins au même niveau lors de la prochaine enquête.

### Réduction de la consommation de papier

L'usage de la signature électronique continue sa progression en 2022 avec plus de 25,8 millions de signatures contre 20 millions en 2021. Cela correspond environ à 20,5 millions de contrats signés pour 17 millions en 2021, dont contrats avec multi-signataires. L'augmentation est moins forte que l'année précédente, car la majorité des applications proposent maintenant la signature électronique. Il y aura toutefois en 2023 un élargissement supplémentaire du périmètre applicatif de la signature électronique, grâce à son intégration dans les applicatifs Banque à distance (BAD), Gestion des cartes (ICARS) et Épargne salariale (EPSA) notamment. D'autres applications proposant déjà la signature électronique vont augmenter leur périmètre, comme Instruction Dossier Crédit Entreprise (IDCE) qui va permettre de signer électroniquement des crédits professionnels avec garanties.

Le stock de documents en GED continue d'augmenter puisqu'il est passé de 6,3 milliards de documents à fin 2021 à 7,50 milliards à fin 2022 ce qui correspond à une croissance de 16 % en 2022 contre 21 % en 2021. ETVS, filiale de numérisation a traité 338 millions de documents en 2022 contre 321 millions en 2021. Un projet de compression des images avant mise en GED a été initié pour Cofidis en 2021. L'ensemble des entités du groupe a validé l'activation de la compression par défaut pour les justificatifs de plus de 250 ko avant mise en GED, ce qui permet un gain de stockage non négligeable sans pour autant altérer la qualité des images et s'inscrit totalement dans une démarche RSE.

Pour les volumes produits dans les ateliers, près de 561 millions de pages ont été imprimées au cours de l'année, soit une baisse de 3,02 % par rapport à 2021. Un peu plus de 174,3 millions de plis ont été produits, soit une diminution de 3,54 %. Dans une logique de rationalisation des moyens, le centre éditique de Carquefou avait fermé fin 2021. L'activité de ce centre a été complètement transférée, fin 2021, sur les centres de Lille et Strasbourg. À fin 2022, le niveau de documents papier à usage interne au sein du groupe continue de diminuer passant de 0,29 % à 0,25 % de la production totale. Cela s'accompagne par une baisse de 13,66 % de ce volume d'édition papier.

### Papier recyclé non blanchi

La volonté de déployer l'utilisation du papier recyclé non blanchi s'inscrit dans le cadre de la politique RSE de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Un nouveau type de papier intégrant les contraintes techniques et fonctionnelles et en accord avec notre approche coût a été validé au premier trimestre 2018 et mis au catalogue.

La décision d'utilisation ou non est pour l'instant laissée à l'appréciation des sociétés. Cela représente 109 075 ramettes correspondant à environ 272 tonnes de papier en 2022 contre 90 tonnes en 2021. Cette hausse de volume correspond à un transfert important vers ce nouveau type de papier, dont la proportion est passée à 11,2 % en 2022 contre 3,5 % en 2021.

### Impression sur MFP (Imprimantes multifonction permettant impression, photocopies, scanner, fax...) par boîtes à lettres virtuelles

Un projet est en cours pour rationaliser les moyens d'impression et remplacer les imprimantes locales dans chaque bureau par des imprimantes réseau partagées. Cette solution est opérationnelle pour tout type d'impression (bureautique, intranet, 3270, etc.).

L'utilisation partagée des copieurs MFP et imprimantes est possible grâce à la solution Watchdoc qui permet de bloquer la sortie des documents de l'imprimante tant que l'utilisateur ne s'est pas authentifié devant la machine. Le projet a un triple objectif : environnemental en diminuant la consommation de papier, métier en encourageant le recours à la signature électronique et financier en optimisant les coûts d'impression.

La centralisation et sécurisation des impressions s'inscrit depuis, début 2021, dans le cadre des projets RSM du groupe et de la politique de réduction des coûts. En phase d'industrialisation depuis janvier 2022, le déploiement de l'impression sécurisée concerne l'ensemble du réseau Crédit Mutuel Alliance Fédérale et ciblera, à la fin, plus de 4 300 points de vente. Ce projet, qui a notamment pour objectifs de supprimer les imprimantes individuelles des postes de travail - hors accueil et ETS -, et de favoriser la signature électronique, conduira à terme, à une réduction importante de la consommation de papier.

À fin 2022, l'avancement global du projet s'élevait à 21 % du nombre total de points de ventes concernés (938 points de vente sur 4 344 points de vente). 2 351 points de vente supplémentaires sont planifiés en 2023. Les points de vente restants seront équipés en 2024.

L'impression centralisée sécurisée s'inscrit en parallèle dans le cadre de la mise en place de nouvelles organisations, que ce soit dans le réseau (nouvelles typologies d'agences, travaux de rénovation, projets Crédit Mutuel Océan et Crédit Mutuel Nord-Europe de rationalisation du matériel) ou dans les sièges (optimisation du parc des imprimantes, emménagement dans de nouveaux locaux, etc.). Des sites Euro-Information ont également mis en place en 2021, la solution permettant d'enlever les imprimantes locales au profit des MFP des étages. Il restera donc à mener un projet afin de déployer cette solution dans l'ensemble des sièges existants.

Ce projet de mutualisation commence à montrer des résultats probants aussi sur la volumétrie d'impression. Le nombre d'impressions entre les mois d'octobre et novembre 2021 à ceux de 2022 passe d'environ 62 millions à 46 millions au niveau groupe, ce qui représente une diminution de 25 %.

### Gestion du vrac caisse et service

Lors de la première étape du projet, livré en février 2021, 21 % des 4,4 millions de documents identifiés en 2019/2020 ne sont plus imprimés ou sont dématérialisés (soit environ 1,1 millions de documents).

La deuxième étape du projet qui porte sur les 20 % de documents représentatifs de 80 % des envois, est toujours en cours. Les mises en production faites en 2022 ou prévues sur 2023 représenteront une diminution supplémentaire du volume de 1,2 millions de documents sur 12 mois.

### Mise en place de la loi AGEC

La loi AGEC dite loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire, impacte directement Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui est, à terme, concerné par plusieurs filières REP<sup>[1]</sup> :

- filière papiers graphiques à date d'échéance du 9 mars 2023 ;
- filière équipements électriques et électroniques ;
- filière textiles ;
- filière jouets ;
- filière véhicules ;
- filières bâtiments.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a fait le choix du système collectif s'agissant de la filière papiers graphiques, c'est pourquoi il adhère à l'éco-organisme CITEO et lui reverse une éco-contribution afin qu'il assure la gestion des déchets. En 2022 et début 2023, la priorité a été d'appliquer la loi AGEC dans le cadre de la filière papiers graphiques par le biais de 2 actions :

- l'obtention d'un identifiant unique pour l'apposer sur les conditions générales de vente ou tout autre document contractuel ;
- l'apposition sur tous les documents à destination des clients/sociétaires du logo TRIMAN s'il n'était pas présent et les consignes INFO-TRI associées.

La 2<sup>e</sup> action a donné lieu à des demandes d'évolution au niveau éditique locale et centrale avec l'apposition du cartouche INFO-TRI en dessous du logo TRIMAN déjà présent depuis plusieurs années et au niveau de tous les métiers éditant des documents pour apposer logo et cartouche (contrats, chèquiers, documents divers). Les autres producteurs de documents comme la direction commerciale ou CCS Publications pour la contrathèque ont tous été informés pour mettre à jour les différents supports de communication accessibles aux clients/sociétaires. Une communication sera prochainement diffusée par les juristes Crédit Mutuel Alliance Fédérale à toutes les entités du groupe. Un groupe projet piloté par la direction des risques et les juristes va démarrer en février 2023 et se poursuivra jusqu'au terme des actions à mener.

### Relations avec le Groupe La Poste

La Poste est un partenaire important de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et principalement d'Euro-Information. En tant que société fortement impliquée dans la transition écologique, La Poste, en lien avec les courriers remis, a compensé 3 581 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> en 2019 afin d'obtenir une neutralité carbone. Cette neutralité est certifiée par un organisme et un certificat de neutralité carbone a été remis en 2020 et 2021. Depuis, un projet pour la mise en place d'une nouvelle offre de gestion des courriers industriels a été étudié. Son déploiement est prévu au premier trimestre 2023. Cette nouveauté permet un meilleur suivi des courriers, mais permet surtout des diminutions d'émissions de carbone, de déchets et de consommables :

- moins de trajets en camion grâce à l'optimisation du remplissage ;
- moins de plis non distribués transportés grâce au diagnostic adresse ;
- simplification des règles de dépôts ;
- moins d'encre utilisée pour l'affranchissement ;
- moins de papier utilisé : accusé de réception numérique, moins de références d'enveloppes, etc.

D'autre part, dans le cadre de la mise en place de la nouvelle gamme courrier (NGC 2023), l'augmentation drastique du tarif rapide de 96 % au 1<sup>er</sup> janvier 2023 conduit à un surcoût de l'ordre de 10 millions d'euros pour le groupe. Un groupe de travail a été constitué pour vérifier l'opportunité de son utilisation avec la migration sur le tarif lent dans le cas contraire. Une justification de la conservation du tarif rapide a été demandée. Les documents qui resteront en envoi rapide sont identifiés, la bascule en courrier lent ou en dématérialisation des autres documents est soit en cours, soit déjà faite.

### Actions réalisées en complément dans le cadre des scénarios des différents volets social, gouvernance et sociétal pilotés par le groupe

#### Déploiement des objectifs de l'entreprise à mission

Euro-Information participe activement au déploiement des objectifs que se fixe Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le cadre de l'entreprise à mission.

Euro-Information a notamment travaillé sur la mission 5 : « Entreprise responsable, nous œuvrons pour une société juste et plus durable » dont les engagements sont :

- engagement 14 : assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale ;
- engagement 15 : s'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à 1 euro net par mois sans aucuns frais d'incident.

Le secteur Euro-Information Développement Assurances a été mobilisé pour mettre en place l'abandon des formalités médicales dans le contexte de l'assurance emprunteur en 2021. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, ce dispositif cohabite avec la loi Lemoine et est basé sur des critères définis par le groupe, dont la fidélité du client. Depuis le démarrage le 1<sup>er</sup> décembre 2021, il y a eu au total 1 042 160 dossiers, dont 162 755 traités sans formalités médicales. D'autres projets en finance durable devraient voir le jour en 2023 dans le périmètre assurance-vie.

[1] Une filière REP (Responsabilité Élargie du Producteur) est une catégorie de produit auquel s'applique le principe de REP



Pour l'engagement 15, la mise en place a eu lieu courant 2022. L'application du tarif a été faite rétroactivement sur l'ensemble du stock et appliquée aux nouvelles ventes. Cela concerne actuellement 51 673 bénéficiaires. En parallèle, des évolutions applicatives ont été apportées pour faciliter la promotion sur le sociétariat, notamment en proposant systématiquement la part A à un client non équipé.

Respectueux de la vie privée de chacun, le groupe s'est engagé à mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain. Cela s'inscrit par les engagements 7 et 8 de la mission 3 :

- engagement 7 : garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France ;
- engagement 8 : investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement.

Le groupe a aussi, début 2022, mis en place la gratuité de la garantie responsabilité sociale du dirigeant pour tous les présidents des associations. Il s'agit là de l'engagement 10 de la mission 4 « Entreprise solidaire, nous contribuons au développement des territoires » :

- engagement 10 : offrir la solution de paiement digitale PayAsso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants.

## Accessibilité des applications

Dans le cadre de la mise à disposition d'applications web et des App, Euro-Information veille à rendre ses interfaces accessibles. Depuis fin 2019, Euro-Information s'est engagé dans un plan d'actions pour inscrire l'accessibilité dans les pratiques, documents, outils et formations des processus des équipes de développement ainsi que pour les processus digitaux des entités adhérentes au système d'information d'Euro-Information afin de respecter les obligations légales du Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019. C'est *via* un groupe projet que l'ensemble des actions est suivi. Le groupe travaille en collaboration avec les référents accessibilité issus des entités du groupe et d'Euro-Information, avec le pôle diversité et inclusion de la DRH groupe, les référents handicap de proximité et les salariés sur la base du volontariat. Euro-Information anime une coordination des correspondants accessibilité numérique des entités (4 à 6 réunions par an), pilote les audits internes et externes (32 ont été réalisés ou sont en cours) ainsi que le suivi des améliorations à mettre en œuvre.

Le portail Accessibilité sur le site de l'ergonomie d'Euro-Information donne accès à la documentation sur l'accessibilité, obligations légales, solutions et outils mis à dispositions des équipes de développements et des webmasters des entités. L'accessibilité sur les automates est prise en compte depuis plus de dix ans. Il est possible de faire un retrait avec assistance vocale à travers la fonction retrait rapide - retrait sur compte de la carte -, ouvert pour tout porteur venant avec un casque sur un automate avec une prise casque (possible en français et anglais en France).

Le décret du 25 juillet 2019 relatif à la loi d'accessibilité numérique, demande aux entreprises du secteur privé, de plus de 250 millions de chiffre d'affaires annuel, de garantir un accès aux services digitaux internet, intranet, extranet, applications mobile, à tout individu, client ou salarié, qu'il présente une déficience visuelle, auditive, cognitive et/ou physique. Chaque utilisateur, sans discrimination, doit pouvoir percevoir, comprendre, naviguer et interagir facilement sur les supports numériques du groupe. La réglementation française s'appuie sur le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) recensant 106 critères à respecter.

Le pôle accessibilité assure la mise en conformité des sites internet et des applications mobiles des 21 entités du groupe ayant rejoint le projet. Son objectif est de tendre vers le niveau de conformité partielle, avec un taux de conformité supérieur à 50 %. Parmi les 127 sites et application du scope, 35 % des sites et applications audités obtiennent un taux d'accessibilité supérieur à 50 % dès le premier audit. 61 % des sites et applications sont audités ou en cours d'audit. À ce rythme, l'ensemble du périmètre sera audité en trois ans, ce qui correspond au rythme maximum demandé par la loi. Les coûts ont été optimisés grâce à la mise en place d'un contrat-cadre par les équipes achats d'Euro-Information.

Depuis octobre 2022, une attention particulière est portée aux sites et application de la banque à distance. Cette stratégie vise à renforcer trois axes : le positionnement par rapport à la concurrence, l'image et l'accessibilité *by design*. Il est essentiel de coder *Accessible by design*, ainsi des règles d'accessibilité sont embarquées dans les composants ergonomiques, dans le gabarit des sites et les chartes graphiques. L'outil ErgoQual s'est doté d'un auditeur d'accessibilité permettant de détecter des non-conformités. Une aide à la correction des erreurs d'accessibilité les plus fréquentes est disponible, couvrant de nombreux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. Un large cursus de formation va être déployé. Les webmasters intègrent systématiquement les obligations réglementaires d'accessibilité pour tous les nouveaux sites.

## AGORA – Plate-forme collaborative des sociétaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

L'AGORA est :

- une plateforme collaborative et d'échanges pour les sociétaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, visant à les réunir autour de centres d'intérêt communs, par le biais d'événements, de thèmes et de communautés locales, régionales et nationales. Chaque sociétaire peut interagir, participer, *liker*, commenter des événements et des communautés ;
- un réseau social accessible aux collaborateurs des caisses, aux collaborateurs qui ont un lien avec l'Agora et à tous les sociétaires particuliers et associations munis d'une banque à distance ;
- un outil de communication, d'engagement et de renouvellement du sociétariat.

Cet outil évolue grâce aux retours des collaborateurs et des clients sociétaires et dernièrement de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées, comme :

- la possibilité pour une communauté de se déclarer en recherche de bénévoles ;
- transférer la gestion d'une communauté ou d'un événement ;
- ajouter un suivi des éléments de l'Agora pour le *backoffice* ;
- l'amélioration de la première connexion d'un utilisateur vis-à-vis de l'acceptation des documents RGDP, CGU, etc.

## Projet Green (Monabanq) : analyse carbone des dépenses

Monabanq proposait à ses clients, en 2021, une *newsletter* trimestrielle incluant une analyse de l'empreinte carbone des dépenses réalisées. Euro-Information travaille actuellement sur l'automatisation de cette action pour faciliter et rendre cela interactif via l'outil de gestion de budget. L'objectif est de proposer aux clients un équivalent CO<sub>2</sub> des dépenses effectuées en analysant la catégorie des dépenses de l'utilisateur.

Cet outil est développé pour l'application ainsi que le site web. Un pilote a eu lieu avec des salariés en mai 2022, et le service a été généralisé à tous les clients Monabanq le 22 juin 2022. Les statistiques d'activation au 3 janvier 2023 sont les suivantes :

- nombre d'activations *Green* : 7 877 ;
- nombre de désactivations *Green* : 301 ;
- nombre questionnaires *Green* remplis : 3 236 ;
- nombre d'utilisateurs gestion de budget : 76 681.

Le pourcentage d'activation du service parmi les clients, gestion de budget, est passé au-dessus des 10 %, à 10,27 %, en progression de 1,4 points par rapport à novembre. Un questionnaire a été envoyé à un panel de clients pour analyser les usages. Par la suite, il est prévu de développer un espace de documentations et/ou de recommandations afin de permettre aux clients de mieux comprendre leur empreinte carbone et par la suite d'agir. Cet outil pourra être mis en place sur chacune des applications et site web des entités demandeuses du groupe. Une demande a déjà été émise par Beobank pour pouvoir proposer le service à ses clients.

### Projet PAULA

Le projet PAULA consiste en une mutualisation des automates bancaires entre les banques BNP Paribas, Crédit Mutuel et CIC, et Société Générale sur la métropole. Cela permettra d'augmenter le nombre de points de service pour tous les clients des banques partenaires du projet et de maintenir la qualité de service même dans des zones dont l'activité se réduit. Pour les clients du groupe, 56 % de sites supplémentaires seront accessibles à la fin du projet. Ce projet aura aussi un impact environnemental puisqu'il permettra de réduire le besoin en nombre de matériels et de réduire la consommation énergétique. De plus, l'automatisation du recyclage des espèces par la massification des dépôts engendrera moins de chargement des automates et donc moins de transports de fonds.

### Intégration des travailleurs handicapés

Euro-Information applique l'accord groupe qui a fêté son premier anniversaire en fin d'année 2022 (remboursement des contrats prévention et bien-être, demande de bourse d'études, d'aménagement de poste, de télétravail aménagés, etc.). Dans ce cadre, Euro-Information a désigné deux référents handicap. Des points individuels sont organisés avec les salariés déclarés [68 à ce jour] et des points d'information sur les dispositifs avec les proches aidants. Deux collaborateurs en situation de handicap ont été embauchés en interne.

Une action importante chez EID est menée également depuis plusieurs années dans le cadre de l'intégration des personnes en situation de handicap. Un partenariat a été conclu avec l'organisme COMPETHANCE avec l'attribution de deux subventions pour former des autistes Asperger souhaitant accéder au métier d'informaticien. Dans ce cadre, Euro-Information Développements accueille en 2022 :

- deux personnes sur le site de Verlinghem ;
- un apprenti sur le site de Tassin la Demi-Lune arrivé en 2021.

Euro-Information a accueilli deux autres prestataires à Cergy via une autre société, Innovandco, également spécialisée dans le handicap. Ces prestations se sont terminées en août 2022. Concernant le recours aux entreprises adaptées, deux commandes ont été réalisées par Arthea et Réseaux Adaptés en 2022.

### Périmètre qualité de vie au travail (QVT)

Dans une démarche d'amélioration de son empreinte carbone, le groupe cherche à optimiser les déplacements domicile-travail de ses employés. La plateforme, 7<sup>ème</sup> sens, a été déployée en mars 2022 au sein de la banque CIC Ouest en qualité de pilote puis étendue à l'ensemble de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en juin. Elle permet à tout collaborateur de déclarer ses trajets pour se rendre au travail ou à des formations, de préciser les places disponibles dans sa voiture ou inversement ses besoins de bénéficier d'une place pour un trajet. Il bénéficie d'alerte dès lors qu'un trajet sollicité est disponible. Depuis mars, ce sont plus de 800 collaborateurs qui se sont inscrits et 400 propositions de trajets ont été émises. Près de 600 équipages se sont constitués pour covoiturer en trajet simple ou aller-retour. *In fine*, ce sont 9 600 km économisés et un gain de CO<sub>2</sub> évalué 1,5 tonnes.

Dans le cadre du calcul de l'empreinte carbone groupe, un projet a débuté fin 2021 pour améliorer le recueil des données domicile/travail. Ce projet permettra, en plusieurs phases, d'affiner les calculs de l'empreinte carbone en recueillant les jours de présence sur site et de télétravail et calculera directement la distance qui sépare le domicile du lieu de travail. À terme, il permettra de récupérer le mode de transport principal de chaque collaborateur en lien avec l'évolution des accords QVT sur la prime mobilité.

Euro-Information participe également aux réflexions du groupe permettant de favoriser, maîtriser les nouveaux modes de transports et de déployer le télétravail. Des nouvelles possibilités ont été ouvertes pour le télétravail avec plusieurs adaptations notamment au niveau de la capacité d'utilisation. Cette capacité a été considérablement augmentée dans le cadre de la pandémie et permet d'assurer la redondance des équipements concernés. L'accord groupe sur la QVT et le télétravail du 8 janvier 2021 a engendré la nécessité d'un déploiement de configurations types pour le télétravail, conçues et validées afin de faciliter l'installation du matériel au domicile personnel du salarié. Actuellement, un ou deux écrans sont fournis selon besoin ainsi que le nécessaire de communication (*webcam*, casque ou speaker phone selon le périmètre métier) et un kit de base (clavier et souris). Un écran plus grand de 27 pouces, pour améliorer le confort visuel des collaborateurs en manque de place, a été qualifié au 1<sup>er</sup> trimestre 2022 et est entré en stock au 3<sup>e</sup> trimestre. Cela devrait être déployé progressivement au sein du groupe et est déjà en place chez Euro-information. Depuis 2022, une station universelle d'accueil permet aux salariés de se brancher facilement aussi bien au bureau qu'à leur domicile dans le cadre du télétravail.

Le télétravail a également mis en lumière des problématiques d'impression pour le personnel des caisses et agences. Des chantiers ont été lancés afin d'harmoniser les processus (impression, signature électronique, génération de PDF) permettant de se passer des imprimantes physiques. Cela a abouti, début 2021, à la mise en place d'une importante mise à jour permettant de pouvoir générer un PDF dans tous les cas. D'autres projets en termes de GED et de signature électronique sont actuellement en cours.

Fin 2022, il a été signé un avenant groupe n°2 relatif à la QVT et au télétravail, n'impactant pas les moyens techniques déjà mis en place.

### Prime forfait mobilité durable

EID a permis le déploiement de la première version de l'application permettant la gestion de la prime forfait mobilité durable, élément de l'accord QVT du groupe. Cette prime est en place dans le périmètre Euro-Information. 1 159 salariés en ont bénéficié en 2022 contre un total de 824 en 2021. L'avenant groupe n°2 relatif au QVT et au télétravail a porté le forfait mobilité de 400 à 700 euros pour les années 2022 et 2023, et les trottinettes électriques personnelles entrent désormais dans le champ des possibilités.

## Mise en place du Nutri-Score dans un restaurant d'entreprise

Le site de Lyon en partenariat avec Elior, qui gère le restaurant inter-entreprises, a commencé à indiquer le Nutri-Score sur le menu du restaurant. Elior est le premier restaurateur d'entreprise en France qui déploie cet indicateur sur ses menus et permet donc à ce restaurant inter-entreprise (RIE) d'être le premier restaurant du groupe à mettre en place ce système.

Le Nutri-Score a été mis au point par des équipes de recherche internationales indépendantes composées de scientifiques, de médecins et de nutritionnistes, pour rendre les informations nutritionnelles plus faciles à décrypter. Pour classer chaque produit, le Nutri-Score prend en compte, pour 100 grammes de produit, la teneur :

- en nutriments et aliments à favoriser : fibres, protéines, fruits et légumes, légumes secs ;
- en nutriments à limiter : calories, acides gras saturés, sucres, sel ;

## Les indicateurs

Pour suivre les actions du groupe, une réflexion a été menée depuis 2019 pour définir des indicateurs pertinents. Concernant l'approche sécurisation du système d'information, trois angles sont pris en considération :

- **L'angle Disponibilité** : le système d'Euro-Information est fiable et la lettre du SMQ (ISO 9001) détermine une cible de fonctionnement à 100 %, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Un suivi des applications principales est réalisé avec un objectif de plus de 99 %. La disponibilité est très élevée sur l'ensemble de l'année avec une moyenne annuelle de 99,88 %.

### TAUX DE DISPONIBILITÉ DES PRINCIPALES APPLICATIONS TP

Granularité	2022-01	2022-02	2022-03	2022-04	2022-05	2022-06	2022-07	2022-08	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12
Global	99,70 %	99,80 %	99,94 %	99,86 %	99,98 %	99,94 %	99,83 %	99,98 %	99,97 %	99,82 %	99,88 %	99,8 %

Euro-Information atteint des niveaux de disponibilité très importants. La moyenne annuelle est plus importante qu'en 2021 (+0,12 %). L'évolution de cet indicateur depuis le début de son suivi en 2019 est restée globalement stable avec tout de même une progression de +0,32 % (valeur 2019 : 99,54 %).

- **L'angle Sinistralité** : les traitements d'Euro-Information doivent être fiables et les dysfonctionnements doivent être les moins impactants possibles. L'ensemble des incidents informatiques est suivi dont les sinistres avec un impact financier supérieur à 1 000 euros pour le groupe Crédit Mutuel et ses partenaires. La sinistralité Euro-information était de 398 en 2020, de 331 en 2021 et de 324 en 2022. Le nombre de sinistres diminue donc légèrement en nombre en 2022 avec en revanche un montant en très forte baisse d'environ 71 % par rapport 2021, en raison de l'arrêt de comptabilisation de sinistres en lien avec la pandémie de Covid-19. Concernant les sinistres ayant des impacts sur les activités bancaires, ces derniers sont au nombre de 34 en 2022 contre 38 en 2021, avec une diminution de 31 % en valeur nette.
- **L'angle Sécurité** : le système d'Euro-Information est soumis en permanence à des attaques visant à éprouver sa solidité. Là aussi, les incidents découlant de ces attaques doivent être limités en nombre lorsque la cause est interne (volumétrie externe non maîtrisée) avec des impacts les plus faibles possibles. Dix catégories d'incidents de sécurité ont été définies en s'appuyant sur les référentiels de l'*European Network and Information Security Agency* – Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA) avec par exemple :
  - **Intrusion** (exploitation de vulnérabilités, comptes ou applications compromis). Cette catégorie a pour but de classer tous les incidents de sécurité qui concernent la détection d'une intrusion sur les systèmes ou dans les locaux. Cela concerne par exemple :
    - la découverte d'un nouveau compte non connu par les administrateurs d'une machine ;
    - l'exploitation de vulnérabilité ;
    - des opérations détectées qui ne sont pas expliquées (pas d'AGATE associé, pas d'intervention prévue).
  - **Atteinte à la disponibilité** (DDoS, vol, sabotage, etc.). Cette catégorie a pour but de classer tous les incidents de sécurité qui concernent l'atteinte à la disponibilité logique ou physique d'un des systèmes. Cela concerne par exemple :
    - le vol d'un ordinateur portable ;
    - une attaque en dénie de services (DDoS) sur nos réseaux ;
    - le sabotage d'une salle ou d'un système.

Après calcul, le score obtenu par un produit permet de lui attribuer une lettre et une couleur :

- du produit le plus favorable sur le plan nutritionnel, classé A ;
- au produit le moins favorable sur le plan nutritionnel, classé E.

Pour tenir compte des spécificités de certaines familles d'aliments telles que les matières grasses ajoutées (beurre, huile), les fromages ou encore les boissons, la méthode de calcul du score a été adaptée. Le menu de la semaine est diffusé avec son indication et chaque aliment dans les présentoirs du restaurant le précise.

En 2018, 175 attaques de type atteinte à la disponibilité et 57 de type tentatives d'intrusion ont été relevées. En 2019, 277 attaques de type atteinte à la disponibilité et 27 tentatives d'intrusion ont été identifiées. En 2020, une seule tentative d'intrusion et 244 atteintes à la disponibilité ont été constatées. En 2021, aucune tentative d'intrusion et 261 atteintes à la disponibilité ont été identifiées. En 2022, deux tentatives d'intrusion et 168 atteintes à la disponibilité ont été enregistrées, soit une volumétrie en recul, mais avec davantage de sophistication dans certaines attaques. Ces deux indicateurs sécurité confirment la nécessité de s'équiper pour contrer les attaques de type DDoS et la solidité du système de surveillance et de défense.

## 3.10 RSE DU PÔLE PRESSE

### 3.10.1 Données quantitatives

Code indicateur	Libellé indicateur	Unité d'expression	2022
ENV01P	Papier journal	Tonnes	39 748
ENV02P	dont papier labellisé	Tonnes	28 335
ENV03P	Plaques en aluminium	Tonnes	267
ENV04P	Encre journaux et imprimés	Tonnes	594
ENV05P	Emballages	Tonnes	280
ENV06P	Déchets – débuts & fins de bobine	Tonnes	1 518
ENV07P	Déchets – chute de blanc sur rotatives	Tonnes	1 161
ENV08P	Déchets – retour imprimés	Tonnes	4 411
ENV09P	Déchets – encarts	Tonnes	632
ENV04	Consommation d'eau	Mètres cubes	30 505
ENV05	Consommation totale d'énergie	Kilo Watt Heure	32 801 188
ENV05_01	Réseaux urbains vapeur d'eau	Kilo Watt Heure	776 190
ENV05_02	Réseaux urbains eau glacée	Kilo Watt Heure	107 997
ENV06	Consommation d'énergie électrique	Kilo Watt Heure	23 743 082
ENV07	Consommation d'énergie gaz	Kilo Watt Heure	7 656 801
ENV08	Consommation d'énergie fioul	Kilo Watt Heure	517 118
ENV30	Émissions fugitives de gaz frigorigènes	Kilogrammes	183
ENV09	Consommation totale de papier	Tonnes	189
ENV10	Consommation totale de papier à usage interne	Tonnes	94
ENV11	Consommation totale de papier à usage externe	Tonnes	95
ENV15	Papier usagé recyclé en sortie (déchet)	Tonnes	43
ENV15L	Total papier labellisé acheté	Tonnes	118
ENV15R	Total papier recyclé acheté	Tonnes	6
ENV15RP	Papier journal d'origine recyclé	Tonnes	35 476
ENV13	Consommation cartouches de toner	Numérique entier	2 224
ENV16	Cartouches de toner usagées recyclées après usage	Numérique entier	1 404
ENV18	Déplacement professionnel – avion	Kilomètres	256 233
ENV19	Déplacement professionnel – train	Kilomètres	3 124 850
ENV23	Déplacement professionnel – automobile salarié	Kilomètres	5 533 078
ENV25	Déplacement professionnel – taxi & voiture de location	Kilomètres	59 308
ENV20	Flotte automobile de l'entité – nombre de km tous véhicules	Kilomètres	16 919 453
ENV29P	Transport transalliance	Tonnes	38 526
ENV30P	Transport La poste	Tonnes	1 949
ENV31	Nombre de matériels de visioconférence	Numérique entier	7
ENV32	Nombre de visio-conférences	Numérique entier	341
ENV33	Durée totale des visio-conférences	Heures centésimales	1 143
ENV34	Documents numérisés (papier évité)	Tonnes	56
GOUV01	Nombre total de membres dans le conseil d'administration de la structure (au sens société capitalistique)	Numérique entier	55
GOUV02	Nombre de femmes dans le conseil d'administration de la structure (au sens société capitalistique)	Numérique entier	15
GOUV09_02	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge < 40 ans	Numérique entier	2
GOUV09_03	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge 40-49 ans	Numérique entier	8
GOUV09_04	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge 50-59 ans	Numérique entier	21
GOUV09_05	Filiales : nombre administrateurs des conseils administration ou surveillance âge ≥ 60 ans	Numérique entier	24

Code indicateur	Libellé indicateur	Unité d'expression	2022
SOC01	Effectif total en ETP	Équivalent Temps Plein	3 615
SOC01_BIS	Effectif inscrit PPH	Personnes Physiques	5 453
SOC01_F201	Effectif femmes cadres en CDI en France	Personnes Physiques	799
SOC01_F202	Effectif femmes non cadres en CDI en France	Personnes Physiques	1 597
SOC01_F203	Effectif femmes cadres en CDD en France	Personnes Physiques	22
SOC01_F204	Effectif femmes non cadres en CDD en France	Personnes Physiques	152
SOC01_H211	Effectif hommes cadres en CDI en France	Personnes Physiques	1 003
SOC01_H212	Effectif hommes non cadres en CDI en France	Personnes Physiques	1 636
SOC01_H213	Effectif hommes cadres en CDD en France	Personnes Physiques	44
SOC01_H214	Effectif hommes non cadres en CDD en France	Personnes Physiques	200
SOC02	Effectif total France (CDI + CDD) en PPH	Personnes Physiques	5 453
SOC04	Effectif total CDD + CDI cadres	Personnes Physiques	1 868
SOC05	Effectif total CDD + CDI non cadres	Personnes Physiques	3 585
SOC07	Effectif PPH – femmes	Personnes Physiques	2 570
SOC08	Effectif CDI	Personnes Physiques	5 035
SOC08_NCADRE	Effectif CDI non cadres	Numérique entier	3 233
SOC08BIS	Effectif CDI femmes	Numérique entier	2 396
SOC09	Effectif CDD	Personnes Physiques	418
SOC12	% de salariés en CDI	Pourcentage taux	92
SOC13	Nombre total d'embauches	Personnes Physiques	3 562
SOC14	Embauches hommes	Personnes Physiques	2 160
SOC15	Embauches femmes	Personnes Physiques	1 402
SOC16	Embauches en CDI	Personnes Physiques	561
SOC17	Embauches en CDD	Personnes Physiques	3 001
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	Personnes Physiques	801
SOC20	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation sur licenciement	Personnes Physiques	139
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein CDI CDD (y compris congé parental à temps plein)	Personnes Physiques	3 059
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel CDI CDD et cadres à forfait jour réduit	Personnes Physiques	2 394
SOC38	Nombre total de jours d'absence	Jours ouvrés	100 123
SOC39	Nombre de jours d'absence pour maladie	Jours ouvrés	92 485
SOC40	Nombre de jours d'absence pour accidents du travail	Jours ouvrés	7 638
SOC41	Nombre de jours d'absence pour maternité/paternité	Jours ouvrés	5 027
SOC46	Masse salariale investie dans la formation (masse salariale chargée de la formation en euros)	Euros	1 219 476
SOC47	% masse salariale investie dans la formation	Pourcentage taux	1
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	Numérique entier	1 220
SOC49	% de salariés formés	Pourcentage taux	22
SOC50	Nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés	Heures centésimales	25 179
SOC52	Nombre de formations en alternance	Numérique entier	71
SOC53	Nombre de formations en alternance avec contrat de professionnalisation	Numérique entier	35
SOC54	Nombre de formations en alternance avec contrat d'apprentissage	Numérique entier	36
SOC59	Nombre de femmes parmi les cadres	Numérique entier	821
SOC60	% de femmes parmi les cadres	Pourcentage taux	44
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	Personnes Physiques	292
SOC62	Nombre de femmes parmi les promotions cadres	Numérique entier	123
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	Pourcentage taux	42
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés dans l'effectif total	Numérique entier	200
SOC71	% de travailleurs handicapés dans l'effectif total	Pourcentage taux	4
SOC73	Masse salariale brute non chargée (euros)	Euros	174 363 234
SOC74	Rémunération annuelle moyenne des CDI tous statuts	Euros	35 575

Code indicateur	Libellé indicateur	Unité d'expression	2022
SOC75	Rémunération annuelle moyenne des CDI non cadres tous statuts	Euros	14 189
SOC76	Rémunération annuelle moyenne des CDI cadres tous statuts	Euros	65 561
SOC81	Montant global de la prime (intéressement + participation) (en euros – hors charges patronales)	Euros	732 571
SOC82	Nombre de salariés ayant touché une prime d'intéressement/participation	Numérique entier	2 477
SOC88	Effectifs < 25 ans	Personnes Physiques	258
SOC89	Femmes < 25 ans	Personnes Physiques	128
SOC90	Effectifs 25-29 ans	Personnes Physiques	327
SOC91	Femmes 25-29 ans	Personnes Physiques	137
SOC92	Effectifs 30-34 ans	Personnes Physiques	301
SOC93	Femmes 30-34 ans	Personnes Physiques	138
SOC94	Effectifs 35-39 ans	Personnes Physiques	393
SOC95	Femmes 35-39 ans	Personnes Physiques	190
SOC96	Effectifs 40-44 ans	Personnes Physiques	520
SOC97	Femmes 40-44 ans	Personnes Physiques	258
SOC98	Effectifs 45-49 ans	Personnes Physiques	610
SOC99	Femmes 45-49 ans	Personnes Physiques	295
SOC100	Effectifs 50-54 ans	Personnes Physiques	890
SOC101	Femmes 50-54 ans	Personnes Physiques	437
SOC102	Effectifs 55-59 ans	Personnes Physiques	979
SOC103	Femmes 55-59 ans	Personnes Physiques	466
SOC104	Effectifs 60 ans et +	Personnes Physiques	1 175
SOC105	Femmes 60 ans et +	Personnes Physiques	521
SOC107	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des CDI	Euros	164 012 92
SOC108	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des CDI non cadres	Euros	45 872 451
SOC109	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des CDI cadres	Euros	118 140 476

### 3.10.2 Rapport spécifique du pôle presse

EBRA est le premier groupe de presse régionale français avec une diffusion de plus de 800 000 exemplaires par jour pour plus de trois millions de lecteurs print et une audience digitale conséquente sur l'ensemble des titres : 17.5 millions de pages vues par jour, et 15 millions de visiteurs uniques mensuels.

EBRA emploie près de 1 400 journalistes et possède neuf quotidiens régionaux : *Le Dauphiné Libéré*, *Le Progrès*, *Le Bien Public*, *Le Journal de Saône-et-Loire*, *Le Républicain Lorrain*, *L'Est Républicain*, *Vosges Matin*, *Les Dernières Nouvelles d'Alsace* et *L'Alsace*.

Les neuf titres disposent d'un fort ancrage local et couvrent au total 23 départements sur l'ensemble de la façade Est de la France. Le groupe EBRA est présent avec ses différentes marques sur le print, le digital ainsi qu'une offre événementielle avec sa filiale EBRA Events et une expertise vidéo via ses filiales EBRA Studios et EBRA Productions.

Dans le but d'enrichir son savoir-faire avec des marques à succès, le groupe EBRA a acquis, en 2022, le groupe Humanoid, éditeur des médias emblématiques Frandroid, Numerama, Madmoizelle et propriétaire de l'agence de création Humanoid xp.

S'inscrivant dans les engagements et missions poursuivis par le Crédit Mutuel, les sociétés du groupe EBRA cherchent continuellement à s'améliorer en mettant en œuvre de nouvelles règles et procédures, notamment au niveau social, déontologique et de la responsabilité environnementale.

### Label RSE *POSITIVE WORKPLACE*®

En décembre 2021 le groupe EBRA a obtenu la première étoile du label RSE *Positive Workplace* devenant ainsi le premier groupe de presse labellisé RSE.

Depuis, le groupe a adopté une politique volontariste sur la RSE et a déployé un plan d'actions dans le but de progresser dans sa démarche permettant au groupe de concourir à nouveau à une deuxième étoile pour 2023.

### Opérations de transformation

Dans le cadre de sa démarche de transformation, initiée il y a quatre ans, et à la lumière de nouveaux enjeux sociétaux et économiques, le groupe EBRA a souhaité travailler en profondeur sa stratégie de marques et se doter d'une raison d'être afin de redéfinir et partager le rôle qu'il entend jouer dans la société d'aujourd'hui et de demain.

La raison d'être « Agir pour renforcer les liens de proximité et de confiance entre les acteurs de nos régions » permet au groupe de s'affirmer, tout en préservant l'héritage et l'identité de ses titres de presse emblématiques. Cette volonté se traduira par un ensemble de preuve tangibles sur les sept engagements pris par le groupe illustrant cette raison d'être. Celle-ci fixe un cap et guide les futurs choix

stratégiques, tant en matière d'offres de contenus et services que de politique RH et RSE.

Parallèlement, le groupe EBRA a défini un positionnement pour chaque titre : l'objectif est de créer de la différenciation au-delà de sa vocation régionale ou locale. Ces positionnements sont bien sûr en lien avec la raison d'être et s'adressent directement aux lecteurs.

Pour faire vivre ce positionnement de manière concrète, les journaux produisent des contenus ou services en lien avec leur positionnement spécifique, mais s'inscrivent également dans un socle commun qui doit avant tout servir le local et épouser les enjeux du territoire.

EBRA a également entièrement refondu son identité graphique avec un nouveau logo, en cohérence avec le positionnement du groupe, ainsi qu'une modernisation des logos des marques titres permettant une harmonisation avec l'image du groupe EBRA.

## Réalisation d'un bilan carbone groupe

Engagé dans une démarche bas carbone, le groupe EBRA a réalisé un bilan carbone full scope allant au-delà des exigences légales. Ainsi, sur l'année 2021, 74 538 tonnes de CO<sub>2</sub> ont été générés par l'activité du groupe. L'intensité carbone par collaborateur est de 5,10 tonnes de CO<sub>2</sub> et l'intensité carbone économique s'élève à 152 kg de CO<sub>2</sub> par k€ de chiffre d'affaires. Les postes les plus importants du groupe EBRA sont le transport des marchandises (FRET) 24,9 %, les consommables papiers 23,1%, les locaux 13,5%, les achats de services 9,2 % et les déplacements 6,7 %.

Conscient qu'il est impératif de réduire l'empreinte carbone du groupe, ce dernier a défini une trajectoire carbone à court et moyen terme avec un plan d'actions cadencé afin de réduire de 10 % l'empreinte carbone du groupe dans les deux ans. Pour ce faire, EBRA se fait accompagner par SAMI, une société spécialisée dans la réalisation de bilans carbone dans le secteur de la presse. Le groupe EBRA utilise à présent un calculateur carbone qui permet de piloter sa transition vers un monde plus responsable et durable.

## Responsabilité environnementale

Soucieuses de diminuer leur impact environnemental, les imprimeries du groupe EBRA ont continué leurs actions en :

- adaptant les machines et les consommables afin de ne plus utiliser d'emballages plastiques pour les envois postaux des journaux ;
- poursuivant leurs recherches sur les encres et autres produits chimiques afin d'utiliser des produits plus respectueux pour l'homme et l'environnement.
- testant, accompagnée par CITEO et un producteur d'encres, de nouvelles solutions à base d'encres végétales. Le projet a été clôturé mi-juin avec succès ;
- développant leur politique de gestion des déchets et en favorisant l'économie circulaire par la conclusion d'un partenariat avec la papeterie Perlen. Celle-ci assure localement le recyclage de déchets papier directement en papier journal, favorisant ainsi un circuit court.

Enfin, en raison de leur engagement dans une gestion plus durable des forêts, les journaux imprimés dans les quatre centres d'impression du groupe ont obtenu et renouvelé leur certification PEFC, leur permettant de continuer à utiliser le label Imprim'vert.

Le groupe a lancé un plan de sobriété énergétique axé sur la réduction du chauffage en limitant la température des bureaux à 19°C, l'extinction des enseignes lumineuses dans les sièges comme dans les agences et la mise en place de la politique voyage du groupe. Ceci pour réduire, de manière significative, sa consommation énergétique. Il est accompagné d'un guide à l'attention des salariés sur les éco gestes à adopter.

Afin de sensibiliser les collaborateurs à la mobilité douce et à l'importance d'avoir une activité physique régulière, l'ensemble des pôles du groupe EBRA a participé aux divers challenges de mobilité organisés au sein de leurs localités. EBRA préconise de plus l'utilisation du train et favorise l'achat de vélos électriques par l'octroi d'une subvention de 200 euros.

Enfin, la réduction de l'empreinte carbone et numérique a été favorisée par la reconduction, en 2022 de l'opération numérique responsable « Range ton PC ! », qui vise à supprimer les fichiers et mails devenus inutiles ou obsolètes. En 2022, l'opération a permis de réaliser une économie estimée à 49 tonnes de CO<sub>2</sub> soit 8 tonnes de plus que la précédente opération de 2021.

## Engagements socialement responsables

Le groupe EBRA a également poursuivi sa démarche socialement responsable sur le thème du Vivre ensemble en déployant un accord signé le 1er décembre 2021. Cet accord a pour objectif de contribuer à la qualité de vie au travail des collaborateurs par la mise en place d'un cadre de télétravail concerté et souple ainsi qu'une attention particulière aux règles de déconnexion. De plus, pour favoriser la parentalité, le groupe a allongé la durée du congé maternité et du congé paternité.

L'offre de l'académie du groupe EBRA académie, se développe. En 2022, ce sont sept parcours de formation en présentiel qui sont proposés aux collaborateurs du groupe EBRA. Après ceux consacrés aux managers, aux forces commerciales des services publicité et des services vente pour lesquels 29 promotions ont déjà été constituées, quatre nouveaux parcours ont été construits fin 2021 pour être déployés en 2022 : parcours journalistes, assistants, chefs de projets et représentants du personnel.

Tous ces programmes ont été conçus au sein de groupes de travail, composés de collaborateurs aux profils variés issus des différentes entités du groupe.

Cette académie est complétée en parallèle d'un comité carrières ayant pour vocation d'identifier les personnes clés du groupe et de s'assurer de leur fidélisation pour la réalisation d'un parcours professionnel personnalisé.

De plus pour la branche événementielle EBRA Events, il sera désormais proposé aux clients un accompagnement pour l'organisation d'événements à fort impact positif. Plus globalement, la diversification se fait sur des offres et services décarbonés.

Enfin, EBRA étoffe ses indicateurs extra-financiers en y intégrant des indicateurs de suivi sur l'évolution de la transition vers le numérique et la contribution éditoriale sur la transition écologique.

## Affaires et éthique

Soucieux de prendre en considération les enjeux environnementaux, sociaux, éthiques et sociétaux, le groupe EBRA souhaite favoriser et

entretenir des relations durables et équilibrées avec des partenaires reconnus comme responsables ou engagés dans des préoccupations analogues aux siennes.

C'est pourquoi, le groupe EBRA a déployé une nouvelle charte afin d'instaurer un cadre de confiance réciproque : la charte achats et relations durables fournisseurs et prestataires. Ce document décrit l'ensemble des engagements à respecter lorsqu'un fournisseur ou prestataire souhaite entrer en relation avec l'une des sociétés du groupe EBRA.

La charte accompagnera les différents contrats et/ou bons de commandes qui seront proposés aux partenaires pour signature. Il s'agit d'un outil de communication et de sensibilisation sur la nouvelle raison d'être, sur les préoccupations du groupe. Le document permettra également au partenaire d'accéder, le cas échéant et en toute confidentialité, au dispositif d'alerte du groupe récemment mis en place.

Le document aborde différentes thématiques telles que le respect des droits de l'homme, le droit du travail, l'égalité des chances, la protection des données personnelles, la lutte contre la corruption, la confidentialité des informations échangées, ainsi que les valeurs et démarches environnementales : limitation des émissions de gaz à effet de serre, gestion responsable des déchets.

# 3.11 PLAN DE VIGILANCE

## 3.11.1 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.

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 DPEF consultable sur le site dédié <sup>[1]</sup>.

## 3.11.2 Présentation du plan de vigilance

### 3.11.2.1 Définition du plan de vigilance

« Le plan comporte les mesures de vigilance raisonnables 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 1er de la loi n° 2017-399].

Le plan de vigilance s'intègre totalement dans le cadre de la démarche de RSM 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*, complété par le statut d'entreprise à mission pour la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et pour le CIC.

### 3.11.2.2 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,

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



- 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 les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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, risques 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.

## 3.11.3 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 ;

## 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.

### 3.11.2.3 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 dirigeants, employés, des travailleurs temporaires, du personnel (détaché ou non), des fournisseurs, des 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.

- 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.

### 3.11.3.1 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).

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	<b>Couverture défailante :</b> risque non couvert et mesures correctives à mettre en œuvre rapidement	<b>Couverture insuffisante :</b> risque partiellement couvert avec des points importants d'amélioration identifiés	<b>Couverture moyenne :</b> risque couvert mais avec un ou plusieurs points d'amélioration identifiés	<b>Couverture satisfaisante :</b> risque couvert par un dispositif adéquat (organisation, procédures, contrôles...)	<b>Couverture très satisfaisante :</b> 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, le harcèlement ;
- 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.

### 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<sup>(1)</sup> 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 :

3

### 3.11.3.2 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 fournisseurs ont été classés en plusieurs catégories dont les principales sont fournisseurs essentiels et/ou sensibles (importance économique ou stratégique pour Euro-Information ou pour ses clients). Pour les appels d'offres et de manière régulière, les équipes achats demandent à ces fournisseurs de 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

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

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<sup>[1]</sup> 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'applicatif 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'applicatif - PIEFOU - outil de gestion des factures fournisseurs ;
- les éléments liés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), lorsque le fournisseur 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), 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

De manière générale Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour principe de faire très peu appel à l'externalisation, et ce dans tous les domaines, y compris informatique. À ce titre, il conserve au sein du groupe les activités stratégiques et cœur de métier, la priorité étant donnée aux expertises internes.

L'externalisation hors du groupe est circonscrite à des processus spécifiques nécessitant une expertise particulière ou permettant de répondre aux besoins spécifiques d'entités.

Lorsque Crédit Mutuel Alliance Fédérale recourt à l'externalisation cela peut lui permettre de maîtriser ses coûts tout en maintenant le niveau de qualité et de sécurité attendu [tant d'un point de vue utilisateur que réglementaire], d'être réactif vis-à-vis des évolutions du marché et de rester flexible face aux demandes et besoins des métiers. De plus, la démarche d'externalisation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'inscrit dans le respect des principes universels en matière de droits de l'homme, de normes de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption.

Le cadre procédural relatif au contrôle des activités externalisées élaboré par la direction de la conformité de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'articule autour d'une politique générale qui établit le cadre du dispositif ainsi que d'une procédure opérationnelle intégrant 9 annexes détaillant le processus et le rôle des différentes parties prenantes. Ces documents sont actualisés en tant que de besoin. Le processus d'externalisation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, conformément aux dispositions réglementaires (art 239 du décret 3 novembre 2014), s'inscrit dans une politique formelle de contrôle des prestataires (procédure, contrôle, *reporting*). Chaque entité mettant en place un dispositif de sous-traitance doit établir 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 définisse notamment à travers des clauses et annexes spécifiques les modalités d'application : les niveaux de qualité, de sécurité et de performance des services attendus, un reporting régulier de l'activité et de la situation financière du prestataire, l'existence de mécanismes de secours, le plan de réversibilité en cas d'interruption de la prestation.

Les exigences réglementaires relatives à la protection des informations confiées et à l'accès pour la supervision de la BCE / ACPR ou de l'AMF aux informations liées à l'externalisation, doivent également être reprises. Plus généralement, le contrat doit se conformer aux lois et règlements applicables à l'entité.

[1] Conseil national des activités privées de sécurité.

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

### 3.11.3.3 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.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adapté ses outils et référentiels pour intégrer les évolutions réglementaires issues du RGPD<sup>[1]</sup>. 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.

En outre, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adopté une charte de sécurité concernant la gestion des données personnelles, diffusée sur son site internet. En 2022, 63 % des collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ont suivi dans son intégralité un *e-learning* sur le RGPD et la CNIL.

##### 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. Tous les moyens sont mis en œuvre pour sécuriser le système communautaire. 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. Cette norme apporte un cadre de mise en œuvre, de maintien et d'amélioration d'un système de management de la sécurité de l'information 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.

[1] Règlement général pour la protection des données.

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 de sécurité potentielles, 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<sup>[1]</sup> qui est de l'ordre de près de 100 % en 2022 comme en 2020 (SOT102) ;
- le nombre de sinistres informatiques dont le coût est supérieur à 1 000 euros. Ce dernier est de 324 sinistres en 2022 (331 en 2021).

Les collaborateurs sont aussi formés et sensibilisés à la sécurité, aux fraudes les plus courantes et aux règles déontologiques applicables, notamment en matière d'utilisation des outils informatiques et de messagerie. Un onglet Infos Sécurité sur la page d'accueil de l'intranet publie les informations relatives à la sécurité des opérations bancaires, des personnes et des biens, à la sécurité informatique, des alertes Fraude, des mises en garde, etc. Une *newsletter* sécurité est aussi publiée par Euro-Information sur l'intranet de tous les salariés.

#### 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, incluant 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.

Lorsqu'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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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'engagements 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, 2020 et 2021 concernant la clientèle fragile et le plafonnement des frais bancaires s'est poursuivie.

Revue des évolutions ayant le plus d'impact :

- un dispositif de détection de la fragilité prédictive, basé sur un modèle statistique, a été déployé en novembre 2022. Les dossiers des clients ainsi détectés sont proposés aux chargés de clientèle via l'applicatif de gestion des débiteurs afin de mettre en place les mesures adéquates d'accompagnement ;
- un réseau de référents clientèles vulnérables et fragiles a été mis en place pour répondre aux attentes du pôle commun ACPR-AMF : interlocuteur privilégié des agences, le référent contribue à la diffusion et mise en œuvre des bonnes pratiques à l'égard des clientèles vulnérables et fragiles (en particulier les seniors vulnérables isolés, tiers protégés) concernant, notamment la commercialisation de l'épargne financière. Il veille également à l'adéquation des propositions commerciales et équipements aux besoins des clientèles concernées.

En 2022, comme les années précédentes, les entités concernées de Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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, Crédit Mutuel Alliance Fédérale met à disposition sur tous les territoires où il est présent près de 5 900 distributeurs de billets (DAB) dont 97,6 % sont accessibles aux malvoyants. Des relevés de compte en braille sont mis à disposition.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 mis à disposition des clients déficients auditifs. Des opérateurs assistent les clients gratuitement, par chat ou par visioconférence, dans leur prise de contact avec les services dont ils ont besoin. Et depuis l'application mobile, les clients peuvent bénéficier de cette assistance lors de leurs entretiens en agence. Par ailleurs, les clients sourds ou malentendants ayant souscrit un abonnement téléphonique auprès de Crédit Mutuel Alliance peuvent désormais bénéficier d'une heure gratuite par mois de traduction, conformément à la réglementation.

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

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 du 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 [creditmutuel-alliancefederale.fr](https://www.creditmutuel-alliancefederale.fr) est précisé dès la page d'accueil. Dans un autre domaine, Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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

Pour déposer une réclamation, Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose à ses clients un dispositif de traitement à trois niveaux.

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

- son conseiller clientèle ou le directeur de son agence (niveau 1) en vue de trouver la solution la mieux adaptée à sa situation ;
- le service relation clientèle (niveau 2) si la réponse apportée au niveau 1 ne le satisfait pas ;
- 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 des sites internet Crédit Mutuel et du 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 pourquoi, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé en janvier 2019 le service réclamations groupe, directement rattaché au directeur général adjoint du Crédit Mutuel 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 d'un comité réclamations clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce comité a pour mission principale de définir les 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 ainsi que les améliorations souhaitées.

### h) Le processus de médiation (SOT74 à SOT78)

La médiation de la consommation, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> 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-creditmutuel.com>). 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

Entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale veut œuvrer pour une société plus juste et plus durable. À ce titre, le groupe souhaite encadrer strictement les opérations concernant des secteurs sensibles impliquant des risques sociaux et environnementaux. Soucieux de prendre en compte de manière responsable ces enjeux, il a entrepris de définir des politiques sectorielles qui visent à délimiter un champ d'intervention et à fixer des critères et des principes pour l'exercice de ses activités et à contribuer ainsi à la transformation écologique et au progrès social.

Dès 2015, des politiques sectorielles ont été formalisées pour définir les modalités d'intervention dans le secteur du charbon, hydrocarbures, mobilités, défense et sécurité, énergie nucléaire civile et mines. 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 avec ses objectifs de lutte contre le réchauffement climatique.

C'est le cas de la politique hydrocarbure qui a été révisée en 2022 qui a été renforcée.

Des grilles d'analyses (soit spécifique à un secteur d'activité, soit générale pour tous les secteurs qui ne sont pas soumis aux politiques sectorielles) intègrent les notations extra-financières des contreparties analysées (critères environnementaux, sociaux et de gouvernance) lors des décisions d'octroi des opérations bancaires et financières.

En 2021, un pilote sur l'intégration des critères ESG dans la décision d'octroi de financement au sein du réseau entreprises avait été lancé auprès du CIC Lyonnaise de Banque pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros. 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 grandes moyennes entreprises et des grandes entreprises. Le processus a été validé en 2022 et déployé dans les autres banques CIC et la BECM.

D'autres politiques liées à la banque privée, le crédit à la consommation, les achats et les relations fournisseurs ou encore la politique d'engagement en faveur des clientèles fragiles ou vulnérables complètent cette liste. Elles sont toutes consultables sur les sites du Crédit Mutuel, du CIC et de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

**Les financements de projets<sup>[1]</sup>**

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

- projets de catégorie A – Projets présentant des 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 mutualistes, 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 [CC1] et dont l'utilité collective est fondée sur la satisfaction de besoins de base (approvisionnement ou production d'énergie, de moyens de communication, télécommunications, délégations de services publics).

Le département finance habituellement des projets dans des pays où le risque politique et de solvabilité est maîtrisé (c'est-à-dire des « pays désignés » au sens des Principes Équateur). Quand le département intervient dans des pays plus fragiles, à la fois politiquement et sur le plan des normes environnementales, c'est en considération de la nécessité économique du projet et en participation aux côtés de banques ayant signé les Principes Équateur ou de multilatéraux. Dans chacun de ces projets, l'impact social et environnemental est non seulement pris en compte dès la sélection de l'opération, mais

également suivi tout au long de la vie du projet (par exemple : obligation de suivi de la phase construction et de son impact environnemental par un ingénieur indépendant si la taille du projet le justifie, obligation contractuelle de l'emprunteur de respect des normes et de leur évolution au cours de la vie du projet).

**Capital-investissement et critères ESG**

La responsabilité sociétale de Crédit Mutuel Equity, qui regroupe l'ensemble des activités de Capital Investissement, fait partie intégrante de sa doctrine d'investissement, qui a été enrichie au cours de l'année. Dans le cadre du renforcement de cette démarche, Crédit Mutuel Equity a développé une méthode d'évaluation et un outil d'analyse afin d'accompagner sur les enjeux ESG la transformation des entreprises de son portefeuille. Le résultat de cette analyse ESG fait partie intégrante du dossier adressé au comité d'investissement et doit recevoir l'avis préalable du directeur en charge des missions ESG. Les points d'amélioration identifiés et le plan d'actions défini en concertation avec l'équipe dirigeante font l'objet d'un suivi durant toute la période de détention de la participation.

Pour compléter cette démarche, un comité ESG peut être sollicité pour un avis à formaliser en fonction d'un besoin d'éclairage ou de prise de position préalable nécessaire du fait d'un secteur d'activité sensible, d'un litige ESG significatif identifié, ou tout autre problématique remettant en cause l'opportunité d'investissement dans sa dimension ESG.

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 RSM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Conformément aux dispositions des articles 3 et 4 du règlement SFDR dit *Disclosure*, Crédit Mutuel Capital Privé publie sur son site sa politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans le processus d'investissement.

**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 ESG. Ainsi, les investisseurs identifient 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.

[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.

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 à destination de la clientèle. 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.

Le groupe La Française poursuit son ambition stratégique de disposer d'une gamme de fonds ouverts à la commercialisation 100 % durable. Chaque pôle du Groupe La Française, actifs financiers ou immobilier, classe plus de la moitié de ses encours en article 8 ou 9 SFDR, c'est-à-dire dans des fonds qui respectent des critères de durabilité ou se donnent des objectifs de performance environnementaux ou sociaux.

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 de faire tendre la majeure partie de la gamme vers ces classifications à terme.

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

### a) Politique d'achats du groupe

Une politique d'achats 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.

### 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 usages 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 code d'éthique et de déontologie, modifié 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 conseillers, 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 aux directeurs d'agence ainsi qu'à un certain nombre de responsables des sièges et métiers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Son périmètre a été élargi depuis 2020 à l'ensemble des entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en France comme à l'étranger. L'outil dédié ETHIK est enrichi en 2021 d'un focus portant chaque année sur une thématique différente. Pour 2022, il s'agit de la protection du climat et de l'environnement ;
- 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 est déployé depuis 2022,
  - le module 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 anticorruption 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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage dans le cadre de son plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveau monde*, plus vite, plus loin ! à réduire de 30 % son empreinte carbone interne France<sup>[1]</sup>. C'est dans ce contexte qu'une démarche de gestion méthodique de l'énergie a été mise en place [certification ISO 50001 délivrée par l'AFNOR en 2020 et confirmée en 2021]. De part 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.] ;
- 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 : La 4<sup>e</sup> opération *Eco Clean Up Week* réalisée en 2022 a permis de supprimer plus de 180 millions de fichiers numériques pour environ 22,5 millions de Mo soit l'équivalent de 427 tonnes de CO<sub>2</sub>.

[1] Périmètre vie de bureau. Postes énergies, fuites de gaz réfrigérants, déplacements professionnels et flotte automobile.

### 3.11.3.4 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), 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 lui donne la possibilité de recourir aux autorités externes (AMF, ACPR, etc.) ou judiciaires, voir aux médias en cas de situation d'urgence. Ce dispositif est supervisé par la direction de la conformité et depuis 2022, par la DRH groupe qui en assurent le reporting régulier.

### 3.11.3.5 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.<sup>[1]</sup>

## Bilan d'application du code d'éthique et de déontologie ETHER 2021

Le bilan 2022 a été marqué par une participation soutenue de 98,1 % des 3 963 responsables concernés, avec une légère hausse (97,8 % en 2021). Il a permis de vérifier que les règles de bonne conduite énoncées dans le code d'éthique et de déontologie étaient respectées, avec des évaluations allant de 4,4 à 4,9 sur une échelle croissante graduée de 0 à 5 et une moyenne générale stable 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 2022, il est dédié à la protection du climat et de l'environnement.

## Suivi des modules d'autoformation

Par ailleurs, en 2022, 86 % des formations à distance sur les règles de déontologie dans laquelle est évoquée la lutte contre la corruption ont été terminées par les collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale inscrits (SOT104). En outre, en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, 81 % des formations de 1er niveau et 90 % des formations approfondies ont été terminées par les collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale inscrits.

94 % des collaborateurs inscrits à un module de formation prévenir les discriminations et favoriser la diversité ont terminé leur formation en 2022.

## 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.

Sur le périmètre des 14 fédérations adhérant à la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et des banques du CIC, le volume global des réclamations en 2022 est de 39 108. Les réclamations prises en charge par le niveau 2 représentent 0,57 réclamation pour 1 000 clients.

## 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. En 2022, le nombre de clients bénéficiant de l'offre bancaire de base était de 20 733 et le nombre de clients équipés de l'offre clientèle fragile (OCF) s'élevait à 53 041.

## Autres indicateurs (liste non exhaustive)

### Charte fournisseur

4 033 chartes sont signées par des fournisseurs de CCS et plus de 220 par les fournisseurs d'Euro-Information (SOT100) à fin décembre 2022.

### 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 2022 comme suit :

- les fonds art. 9 – Class AMF I : 196 millions d'euros
- les fonds art. 8 – Class AMF I et II : 58 410 millions d'euros

Ces classifications représentent 84,4 % des encours de Crédit Mutuel Asset Management au 31 décembre 2022.

Concernant le groupe La Française, les fonds classés article 9 et article 8 représentent respectivement 17,2 milliards d'euros et 6 milliards d'euros, soit globalement 51 % des encours de la Française.

Concernant les fonds gérés par BLI (Banque de Luxembourg Investments), l'encours avec label de BLI atteint 5,4 milliards d'euros.

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

- les fonds art 9 : 78 millions,
- les fonds art 8 : 12,9 milliards.

[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.

### 3.11.4 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 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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 :

- le déploiement d'une grille intégrant des critères ESG pour les demandes de financement des clients du marché entreprise GME/GE du réseau bancaire ;
- la révision de la politique sectorielle hydrocarbures applicable au 1er janvier 2023 ;
- le lancement de travaux pour définir l'engagement du groupe dans la préservation de la biodiversité.

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 depuis 2021 accessible en cinq langues (français, l'anglais, l'espagnol, l'allemand et le néerlandais belge). Depuis 2021, des questions complémentaires sont posées sur un thème, différent chaque année, lié à l'une des règles de conduite. En 2022, le focus du bilan ETHIK porte sur la protection du climat et de l'environnement ;
- formation en e-learning de l'ensemble des salariés pour prévenir les discriminations et favoriser la diversité ;
- la création de la mission Handicap Groupe rattachée au pôle diversité, inclusion et engagement de la direction des ressources Humaines de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Entourée de relais internes sur tout le territoire, les référents handicap de proximité, elle a pour objectif de piloter la politique handicap du groupe et de garantir la bonne application de l'accord en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants signé en décembre 2021 ;

- la signature de l'accord cadre portant sur l'égalité salariale entre les hommes et les femmes afin d'accélérer le processus de correction des éventuels écarts collectifs salariaux entre les femmes et les hommes ;
- la signature d'un avenant à l'accord de groupe qui améliore le régime de prévoyance et de frais de santé ;
- la signature d'un avenant à l'accord sur le droit syndical dans les entreprises relevant de la convention de groupe qui enrichit les dispositions existantes concernant la valorisation et de reconnaissance du rôle des organisations syndicales et des instances représentatives du personnel dans leurs attributions respectives, leurs contributions au dialogue social et plus globalement leur rôle de partie prenante dans la vie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la valorisation des compétences acquises dans le cadre du mandat et leur prise en compte dans la suite du parcours professionnel, l'anticipation du parcours professionnel à l'issue des mandats.

Dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs :

- poursuite des travaux visant à fiabiliser les données légales des fournisseurs et sous-traitants et à améliorer la connaissance de ceux-ci (KYS). L'objectif est de mettre en place un processus achat unique pour toutes les filières achats de Crédit Mutuel Alliance Fédérale avec un outil dédié à l'entrée en relation avec les fournisseurs ;
- au niveau d'Euro-Information : mise en œuvre de travaux pour améliorer les analyses, les contrôles et reportings des contrats fournisseurs et renforcement de son comité de suivi fournisseurs ;
- au niveau de CCS avec une meilleure prise en compte de la politique RSE des fournisseurs invisibles<sup>(1)</sup> à chaque étape de la relation : dans la rédaction des cahiers des charges (exemple ménage en journée), lors de procédure d'appels d'offre (cotation des critères RSE dans les réponses), à l'occasion des revues de comptes (point « évolution de la politique RSE du fournisseur » intégré dans l'ordre du jour type).

#### 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	<a href="https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/03/27/2017-399/jo/texte">https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/03/27/2017-399/jo/texte</a>
Les politiques sectorielles	<a href="https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/rsm/politiques-sectorielles/index.html">https://www.bfcm.creditmutuel.fr/fr/rsm/politiques-sectorielles/index.html</a>

(1) *Travailleurs invisibles apparus comme essentiels pour la vie du pays lors de la crise Covid-19.*

## 3.12 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Pour le détail de la composition des périmètres, il convient de se reporter aux périmètres déclarés dans les rapports des entités déclarantes.

Le pôle technologique inclut les entités suivantes : Euro-Information Services, Euro-Information, Euro-Information Production, Euro-Information Développements, Euro-Protection Surveillance.

Le pôle presse inclut les entités suivantes : Affiches d'Alsace Lorraine ; Alsacienne de Portage DNA ; Est Bourgogne Médias ; groupe Républicain Lorrain Imprimerie (GRLI) ; groupe Dauphiné Média, groupe

Progrès ; La Liberté de l'Est ; La Tribune ; le Dauphiné Libéré ; Le Républicain Lorrain ; Les dernières nouvelles d'Alsace ; L'Est Républicain ; Médiaportage ; Presse Diffusion ; Publiprint Province n° 1 ; Républicain Lorrain – TV news ; Républicain Lorrain Communication ; SAP Alsace ; SCI Le Progrès Confluence ; Société d'édition de l'hebdomadaire du Louhannais et du Jura [SEHLJ] ; Société d'investissements médias (SIM), Ebra Events, Ebra Media Alsace, Ebra Media Lorraine Franche Comté, Ebra Services, AGIR, Ebra Productions, Est Info TV, Les éditions du Quotidien.

### 3.12.1 Périmètre des indicateurs

Sauf mention contraire dans le rapport et dans le tableau ci-après, tous les indicateurs s'entendent collectés et consolidés sur la totalité du périmètre de référence (voir en annexe).

Thème	Indicateur	Précision note méthodologique
SOC01bis	Effectif PPH	Les données sont manquantes pour : CIC filiales étrangères hors Banque du Luxembourg et Banque du Luxembourg Investments
SOC13	Recrutement : Nombre total d'embauches	
SOC19 SOC 20	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	
SOC46	Masse salariale investie dans la formation	
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi une formation	
SOC50	Formation : Nombre total d'heures dispensées	Données manquantes certaines entités de la presse
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI	
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI non cadres	
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) – CDI cadres	
GOUV14	Nombre de nouveaux élus en caisse locale	Cet indicateur concerne : les 14 fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
GOUV15	Nombre de nouveaux élus femmes – caisses locales	
GOUV56	Heures de formation dispensées aux administrateurs (niveau fédération ; Alliance Fédérale sauf Crédit Mutuel Normandie)	
SOT27	Montant des microcrédits de proximité (< 3 000 €) accordés	Cet indicateur concerne : les 14 fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale TARGOBANK Allemagne Cofidis France
SOT28	Encours ISR	Données de la société Crédit Mutuel Asset Management
SOT28 BASE	Encours gérés par la société de gestion	
SOT37	Encours de l'épargne salariale solidaire	
SOT40	Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprise...)	Cet indicateur concerne : les 14 fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale les banques régionales du CIC en France BECM Banque Transatlantique
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au <i>sponsoring</i> *	Cet indicateur concerne : les 14 fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale CIC hors filiales étrangères sauf Banque du Luxembourg et Banque Luxembourg Investment

\* Cet indicateur peut inclure des budgets alloués en 2022, mais non encore intégralement décaissés sur l'année.

La méthodologie de mesure et de reportings, élaborée depuis 2006, a été étendue progressivement à l'ensemble du périmètre bancassurance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et a fait l'objet en 2018 d'une révision complète des indicateurs afin de fiabiliser la procédure de collecte avec l'ensemble des correspondants du groupe. Cette méthodologie organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre et les contrôles effectués. Elle s'adresse aux collecteurs nationaux des fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et des filiales contribuant au *reportings*. Elle formalise la piste d'audit tant pour les vérifications internes et externes.

### 3.12.2 Périmètre entités

On détaille le périmètre pris en compte pour la DPEF ci-dessous :

Palier	Société	Palier	Société
<b>ACM</b>	ACM Courtage	<b>CIC</b>	Crédit Industriel et Commercial
	ACM GIE		CIC Est
	ACM IARD		CIC Lyonnaise de Banque
	ACM Services		CIC Nord Ouest
	ACM Vie SAM		CIC Ouest
	ACM Vie SA		CIC Sud Ouest
	Agrupacio AMCI d'Assegurances I Reassegurances		Banque de Luxembourg
	Agrupacio Serveis Administratius		Banque de Luxembourg Investment SA (BLI)
	AMDIF		Banque Transatlantique (BT)
	Asesoramiento en Seguros y Prevision Atlantis		CIC Conseil
	Assistencia Avancada Barcelona		Crédit Mutuel Épargne Salariale
	Atlantis Asesores		Crédit Mutuel Factoring
	Atlantis Correduria de Seguros y Consultoria Actuarial		Crédit Mutuel leasing
	Atlantis Vida, Compañia de Seguros y Reaseguros		Crédit Mutuel Real Estate Lease
	GACM España		Crédit Mutuel Capital
	GACM Seguros Generales Compañia de Seguros Y Reaseguros		Crédit Mutuel Equity
	Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM)		Crédit Mutuel Equity SCR
	ICM Life		CréditMutuel Innovation
	MTRL		Dubly Transatlanique Gestion
	NELB (North Europe Life Belgium)		<b>COFIDIS</b>
	Partners	Cofidis Espagne	
	Serenis Assurances	Cofidis France	
	Targopensiones entidad gestora de fondos de pensiones	Cofidis Hongrie	
		Cofidis Italie	
		Cofidis Portugal	
		Cofidis République Tchèque	
	Cofidis SA Pologne		
	Cofidis SA Slovaquie		
	Creatis		
	Monobanq		
	Synergie		
	<b>Euro-Information</b>	Euro-Information Production	
		Euro-Protection Surveillance	
		Euro-Information	
		Euro-Information Développements	
		Euro-Information Services	

Palier	Société
Fédération	Caisse Fédérale de Crédit Mutuel [CFCM]
	Caisse Régionale de Crédit Mutuel Anjou [CMA]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Antilles-Guyanne [CMAG]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Centre [CMC]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Dauphiné-Vivaraïs [CMDV]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel de Savoie-Mont Blanc [CMSMB]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Ile-de-France [CMIDF]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Loire-Atlantique Centre-Ouest [CMLACO]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Massif Central [CMMC]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Méditerranée [CMM]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Midi-Atlantique [CMMA]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Nord Europe [CMNE]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Normandie [CMN]
	Caisse Régionale du Crédit Mutuel Sud-Est [CMSE]
	Direction Régionale Bourgogne Champagne [DRBC], CMCEE
	Direction Régionale Nord [DRN], CMCEE
	Direction Régionale Ouest [DRO], CMCEE
	Direction Régionale Sud [DRS], CMCEE
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Anjou [CMA]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Antilles-Guyane [CMAG]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Centre [CMC]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Centre Est Europe [CMCEE]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Dauphiné-Vivaraïs [CMDV]

Palier	Société
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Ile-de-France [CMIDF]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest [CMLACO]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Méditerranée [CMM]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Midi-Atlantique [CMMA]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Massif Central [CMMC]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Nord Europe [CMNE]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Normandie [CMN]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel Sud-Est [CMSE]
	les Caisses de Crédit Mutuel adhérentes à la Fédération du Crédit Mutuel de Savoie-Mont Blanc [CMSMB]
	Fédération du Crédit Mutuel Anjou [CMA]
	Fédération du Crédit Mutuel Antilles-Guyane [CMAG]
	Fédération du Crédit Mutuel Centre [CMC]
	Fédération du Crédit Mutuel Centre Est Europe [CMCEE]
	Fédération du Crédit Mutuel Dauphiné-Vivaraïs [CMDV]
	Fédération du Crédit Mutuel de Savoie-Mont Blanc [CMSMB]
	Fédération du Crédit Mutuel Île-de-France [CMIDF]
	Fédération du Crédit Mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest [CMLACO]
	Fédération du Crédit Mutuel Massif Central [CMMC]
	Fédération du Crédit Mutuel Méditerranée [CMM]
	Fédération du Crédit Mutuel Midi-Atlantique [CMMA]
	Fédération du Crédit Mutuel Nord Europe [CMNE]
	Fédération du Crédit Mutuel Normandie [CMN]
	Fédération du Crédit Mutuel Sud-Est [CMSE]

Palier	Société	Palier	Société
<b>Filiales</b>	Bail Actea	<b>Presse</b>	Affiches d'Alsace Lorraine
	Bail Actea Immobilier		Alsacienne de Portage des DNA
	Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM)		Est Bourgogne Médias
	Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM)		Groupe Républicain Lorrain Imprimeries (GRLI)
	BECM Francfort		Groupe Dauphiné Média
	Beobank		Groupe Progrès
	CCLS		La Liberté de l'Est
	Centre de Conseil et de Service		La Tribune
	Crédit Mutuel Asset Management		Le Dauphiné libéré
	Crédit Mutuel Caution Habitat		Le Républicain lorrain
	Crédit Mutuel Gestion		Les Dernières Nouvelles d'Alsace
	Crédit Mutuel Immobilier		L'Est républicain
	Factofrance		Média portage
	Groupe La Française		Presse Diffusion
	La Française AM		Publiprint Province n° 1
	La Française AM Finance Services		SAP Alsace
	La Française Group UK Finance Limited		SCI Le Progrès Confluence
	La Française Real Estate Managers		Société d'édition de l'hebdomadaire du Louhannais et du Jura (SEHLJ)
	La Française Sytematic Asset Management GmbH		Ebra Events
	New Alpha Asset Management		Ebra Médias Alsace
	Targo Deutschland GmbH		Ebra Services
	Targo Dienstleistungs GmbH		Ebra Médias Lorraine Franche Comté
	Targo Factoring GmbH		Société d'Investissements Médias (SIM)
	Targo Finanzberatung GmbH		AGIR
	Targo Technology GmbH		EBRA Productions
	Targo Leasing GmbH		Est Info TV
	TARGOBANK AG		Les éditions du Quotiden
	TARGOBANK Espagne		

### 3.12.3 Principales règles de gestion

La collecte des données 2022 a démarré dès septembre 2021 afin de mobiliser l'ensemble des services concernés, organiser les paliers de remontée d'informations et les contrôles de cohérence. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives.

Les indicateurs RSE retenus s'appuient notamment sur :

- l'article 225 de la loi Grenelle 2 ;
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre ;
- le Décret 2011-829 du 11 juillet 2011 ;
- le bilan mutualiste ;
- la loi de transition énergétique pour la croissance verte, promulguée le 18 août 2015 ;
- l'article 173 de la loi sur la transition énergétique publiée le 31 décembre 2015 ;
- la transposition de la directive 2014/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2014 modifiant la directive 2013/34/UE en ce qui concerne la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité (Ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et Décret n° 2017-1265 du 9 août 2017) ;
- la loi Sapin 2 sur la lutte contre la corruption adoptée le 8 novembre 2016 ;
- la loi sur le devoir de vigilance adoptée le 21 février 2017.

### Indicateurs de gouvernance

Une partie des indicateurs est consacrée à la gouvernance mutualiste du groupe et du réseau des caisses locales. Les données de ce volet proviennent principalement d'une base informatique utilisée pour la gestion des mandats et fonctions des élus (alimentée par les directeurs des caisses de Crédit Mutuel Alliance Fédérale au fur et à mesure des modifications institutionnelles intervenues dans leurs conseils) et par le bilan mutualiste (saisie dans un applicatif entre mi-janvier et fin février par les directeurs de caisses, pour renseigner les actions et faits institutionnels de l'année écoulée). Des données proviennent également du système d'information groupe contrôle de gestion, notamment les données sur le sociétariat.

### Indicateurs sociaux

Concernant l'effectif, il s'agit des salariés, personnes physiques, inscrits au 31 décembre hors stagiaire, hors intérimaires, hors prestataires. Concernant les données sociales, le nombre total de jours d'absence inclut toutes les absences suivantes des collaborateurs en CDI, CDD ou alternance : les congés maladie indemnisés, les congés maladie non indemnisés, les congés maladies sans certificat médical, les accidents de travail, les congés spéciaux, les congés maladie enfant, les congés sans solde de longue durée (durée supérieure à un mois), les congés sabbatiques et les congés d'invalidité. Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...) et les congés de maternité et de paternité. Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre pas les subventions Fongecif. Concernant les entités françaises du groupe, les indicateurs de formation comprennent les heures de formations en présentiel et les heures en ligne pré requises aux heures en présentiel. À partir de l'exercice 2018, les heures de formation en e-learning sont également comptabilisées.

### Indicateurs sociétaux

La majorité des indicateurs sociétaux proviennent du système informatique groupe contrôle de gestion. Les critères et paramètres sont informatisés pour une plus grande fiabilité et traçabilité des informations fournies. En revanche, les indicateurs sociétaux sont largement complétés par des indicateurs qualitatifs prouvant les actions menées par les entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale sur leur territoire.

### Indicateurs environnementaux

Du fait de la nature des activités du groupe, les nuisances sonores, pollutions des sols ou autres formes de pollutions de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement sur les lieux d'implantation n'apparaissent pas significatifs. Le groupe n'a pas non plus d'impact majeur sur la biodiversité. Cependant, ces enjeux ont été nouvellement intégrés dans la réflexion globale RSE sans être inclus dans ce présent rapport. Crédit Mutuel Alliance Fédérale n'a enregistré aucune provision ou garantie dans sa comptabilité en matière d'environnement.

Les informations relatives au suivi des consommations énergétiques et des consommations d'eau n'étant pas disponibles pour l'ensemble des agences de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, un système de calcul a été déployé par Centre de Conseil et de Service (CCS) pour permettre d'estimer ces consommations lorsque cela était nécessaire.

Pour les entités étrangères non intégrées dans le système informatique du groupe, une collecte manuelle a été réalisée, puis importée dans l'applicatif de consolidation RSE. Cela concerne principalement la presse, les entités hors France de Cofidis, les entités hors France du GACM, TARGOBANK en Allemagne et TARGOBANK en Espagne.

L'essentiel des données reportées pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale (réseaux, sièges et filiales) est issu des consommations figurant sur les factures d'eau et d'énergies :

- consommation de chaud et froid issu des réseaux urbains : les consommations sont issues des fichiers fournis par les fournisseurs ;
- consommation d'électricité et gaz : 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 ;
- consommation 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, 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 m<sup>2</sup> multipliée par la surface du bâtiment). Les données publiées couvrent, dans la majorité des cas, la période du 1<sup>er</sup> novembre 2018 au 30 juin 2019 ; la période de la collecte a été modifiée en 2019 afin de permettre de garantir une meilleure couverture ;



- consommation 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 Crédit Mutuel Alliance Fédérale ;
- consommation de papier à usage externe : en dehors des données de Sofedis, sont prises en compte les informations transmises par des entités de la filière informatique du groupe : Euro-Information Production et Euro P3C (envois de chéquiers, de cartes bleues, des extraits de compte) et de fournisseurs autres notamment pour l'élaboration de documents destinés à la communication ;
- déplacements : le nombre de kilomètres parcourus par les flottes automobiles et les nombres de litres de gasoil et d'essence consommés par ces flottes sont estimés à partir des informations transmises par 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.

Cinquante-deux indicateurs font l'objet d'une revue de la publication, d'un audit des données (sur site ou à distance) sur la base d'une revue analytique, de tests substantifs par échantillon, de comparaison avec des ratios de performance sectoriels, d'entretiens et d'un rapport d'assurance comprenant l'attestation de présence et l'avis sur la sincérité par les commissaires aux comptes choisis comme organismes tiers indépendants. Ces indicateurs concernent majoritairement la totalité du périmètre de référence, sauf pour certains indicateurs spécifiques, comme précisé dans le tableau ci-dessous.

## 3.13 INFORMATIONS RELATIVES AUX EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES

Informations sur les thématiques nouvellement traitées dans le cadre de la DPEF et exclues du tableau de concordance :

- lutte contre la précarité alimentaire : non applicable ;

- respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable : non applicable.

Présentation du modèle d'affaires	3.2.2 – Modèle d'affaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
Présentation des principaux risques extra-financiers	3.3 – Les risques et opportunités extra-financiers de Crédit Mutuel Alliance
Présentation des politiques et indicateurs	3.2.4 – Gouvernance et orientation stratégique de la RSM

## 3.14 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

### Exercice clos le 31 décembre 2022

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](http://www.cofrac.fr)] et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société [ci-après l'« 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 2022 [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.

### 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- 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 d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- 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]<sup>[1]</sup>.

## 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 cinq personnes et se sont déroulés entre novembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de quinze 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 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 du Code de commerce 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 du Code de commerce 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° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du même Code ;
- 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 ;

[1] ISAE 3000 [révisée] - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



- 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 certains risques (absence de mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et d'investissements et non prise en compte des risques liés au changement climatique), 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 : Crédit Mutuel Nord Europe et CIC Ouest ;
- 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 du Code de commerce ;
- 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 notamment menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et à l'échelle de la banque de financement. Ces travaux couvrent entre 7 % et 20 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (7 % des effectifs, 8 % des consommations d'énergie et 20 % des autorisations de financement) ;
- 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 12 avril 2023  
 L'Organisme Tiers Indépendant  
 EY & Associés  
 Caroline Delérable  
 Associée, Développement Durable

## Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

INFORMATIONS SOCIALES	
<p><b>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance et taux de couverture)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Part de salariés formés à la transformation digitale (%). (7 % des effectifs)</li> <li>■ Taux de rotation des employés (%). (7 % des effectifs)</li> <li>■ Part de femmes à des postes d'encadrement et de gouvernance (%). (7 % des effectifs)</li> <li>■ Part de la masse salariale dédiée à la formation (%). (7 % des effectifs)</li> </ul>	<p><b>Informations qualitatives (actions ou résultats)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan de formation des collaborateurs dont le Passeport digital.</li> <li>■ Les actions menées en faveur de la parité hommes/femmes.</li> <li>■ Les actions en faveur de la mobilisation des collaborateurs.</li> </ul>
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	
<p><b>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance et taux de couverture)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consommation d'énergie électrique, de gaz, de fioul, réseaux urbains de vapeur d'eau et d'eau glacée (kWh). (8 % des consommations d'énergies)</li> <li>■ Taux de croissance des engagements des financements de projets d'énergies renouvelables (%). (20 % du montant des autorisations de financement)</li> </ul>	<p><b>Informations qualitatives (actions ou résultats)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les actions de 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.</li> <li>■ Les mesures de prévention pour réduire l'empreinte carbone des opérations bancaires et des investissements.</li> <li>■ La prise en compte des risques liés au changement climatique.</li> </ul>
INFORMATIONS SOCIÉTALES ET GOUVERNANCE	
<p><b>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance et taux de couverture)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux de formation des élus (%). (8 % des élus)</li> <li>■ Taux de sociétariat (%). (10 % des sociétaires)</li> </ul>	<p><b>Informations qualitatives (actions ou résultats)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les actions de formations des élus.</li> <li>■ Les actions menées en faveur de l'attractivité du sociétariat.</li> </ul>

## 3.15 RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION

En 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale 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, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en place un comité de mission qui s'assure que l'entreprise se dote des moyens, de la gouvernance et de l'ambition nécessaires pour progresser dans ses missions. Ce comité s'appuie sur l'expertise de ses membres pour proposer des initiatives possibles à moyen terme et de nouveaux engagements.

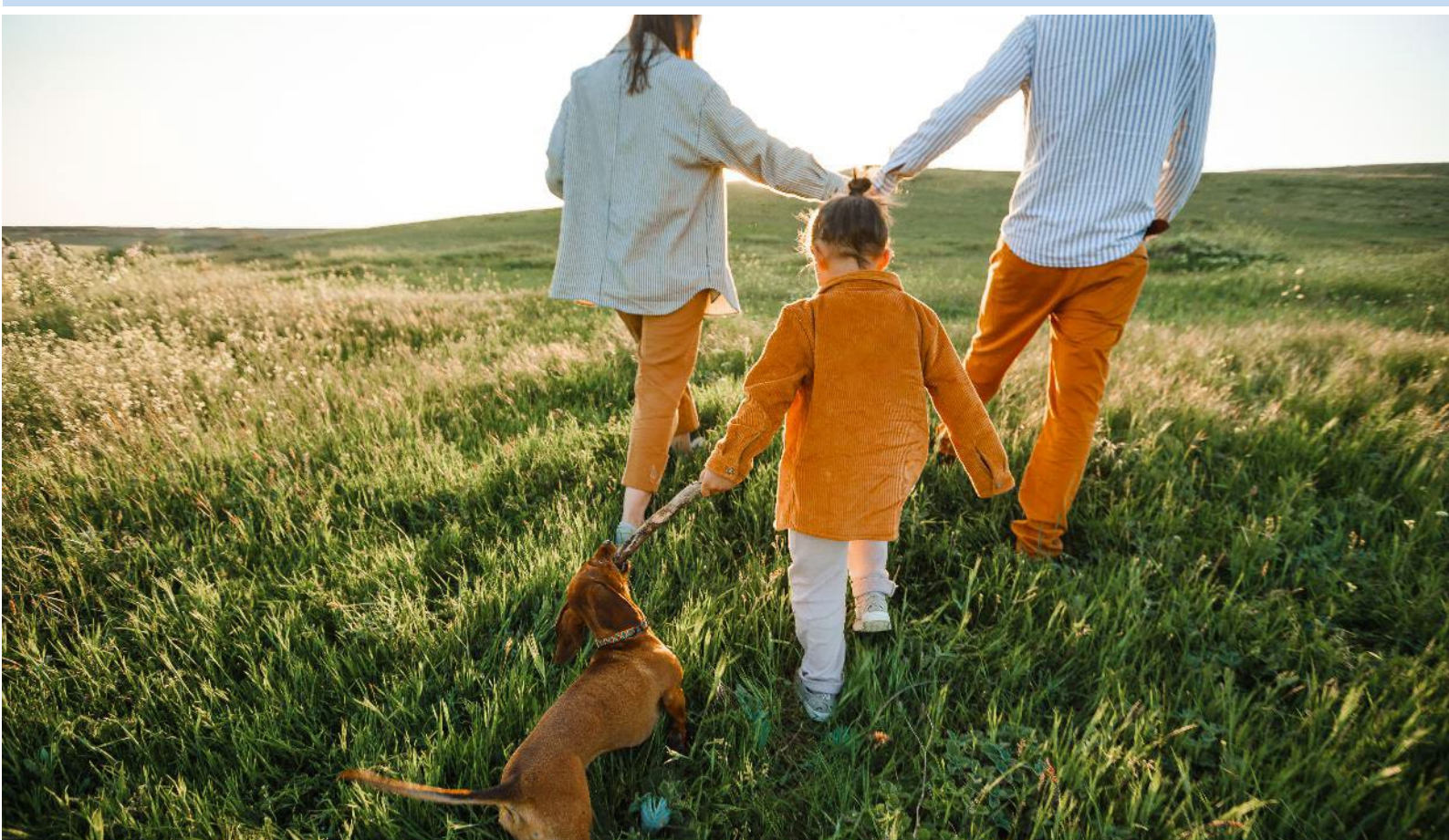
L'article L.210-10 du Code de Commerce prévoit la publication annuelle d'un rapport du comité de mission, joint au rapport de gestion, et vérifié

par un organisme tiers indépendant (OTI). Les engagements arrêtés au 31 décembre 2021 ont été audités par l'OTI en février-mars 2022. Son avis a été joint au premier rapport du comité de mission, lui-même joint au rapport annuel. L'OTI devra rendre un nouvel avis motivé en 2024, la vérification étant renouvelée tous les deux ans.

La deuxième édition (mars 2023) du rapport du comité de mission reproduite ci-après est également publiée dans un document isolé sur le site de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. 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

Interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal	206
Une preuve décisive : création du dividende sociétal	207
L'entreprise à mission au service du bien commun	208
Un comité de mission engagé	210
Suivi des missions en 2022	214
Panorama complet des performances	226



**Banque Fédérative du Crédit Mutuel**

Société anonyme au capital de 1 711 279 700 €

Siège social : 4, rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen – 67913 Strasbourg Cedex 9 – Tél. 03 88 14 88 14

Adresse télégraphique : CREDITMUT – Telex : CREMU X 880034 F – Télécopieur : 03 88 14 67 00

Adresse SWIFT : CMCIFRPA – R.C.S. Strasbourg B 355 801 929 – ORIAS N° 07 031 238

N° d'identification de TVA intracommunautaire : FR 48 355 801 92