



Rapport du

COMITÉ DE MISSION

Avril 2022

 Pour construire une société
plus juste et plus durable



Construisons dans un monde qui bouge.



ÉDITO

Une démarche pionnière et innovante

Face aux défis économiques, sociaux et climatiques, l'entreprise doit se positionner comme un véritable vecteur de changement. Innovation, expérimentation, généralisation, tel est le triptyque qui permet de transformer, avec l'ambition de contribuer au bien commun.

Les modèles d'affaires d'hier ne sont plus ceux d'aujourd'hui : **au-delà de la performance économique, l'entreprise doit désormais développer un véritable projet social et environnemental.** Avec son statut d'entreprise à mission, le CIC, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, affiche clairement sa volonté de participer à la transition de nos économies vers un modèle de développement plus inclusif et durable.

Je suis très honorée de prendre part à ce projet d'envergure en présidant le comité de mission. Au-delà du rôle de suivi et de vérification encadré par le législateur, **notre comité s'inscrit dans une logique de progrès collectif et permanent.** Nous souhaitons être force de proposition et contribuer au plein succès du CIC en tant qu'entreprise à mission.

Le 19 janvier 2022, le comité de mission s'est réuni pour la première fois. Nous avons pu croiser nos points de vue et bâtir notre feuille de route pour l'année 2022. **Je suis convaincue que la pluralité des parcours et l'expertise de chacun des membres apporteront une ouverture précieuse dans les débats et réflexions à venir sur les futurs engagements.**

Ce rapport du comité de mission vous présente une démarche innovante, mûrie depuis plus de deux ans, à laquelle nous sommes heureux de participer. Vous trouverez dans ce rapport un point d'avancement détaillé à fin 2021 sur les douze engagements concrets que s'est fixés le CIC pour 2022. Nous ferons l'année prochaine dans notre second rapport le bilan de ces engagements.

Fleur Pellerin

Présidente du comité de mission



SOMMAIRE

- P.4** Faire bouger les lignes : interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal
- P.5** Une démarche participative et collaborative
- P.6** L'entreprise à mission pour quoi faire ?
- P.8** Un comité de mission engagé : le choix de l'utilité collective
- P.10** Le mutualisme de la preuve : douze engagements concrets et mesurables
- P.24** Suivi des engagements
- P.26** Avis de l'organisme tiers indépendant



Chiffres clés CIC

19 400 collaborateurs

5,5 millions de clients

1 781 points de vente

Au 31 décembre 2021

FAIRE BOUGER LES LIGNES

Interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal

Président et Directeur Général de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC

Pourquoi être entreprise à mission ?

Nicolas Théry : “Démocratie et solidarité constituent les deux piliers de l’ADN de notre groupe. Ils font de nous une banque citoyenne reconnue. Mais, face à l’accélération des transformations sociales et environnementales, qu’est-ce que nos clients attendent de nous ? Quelle contribution concrète pouvons-nous apporter ?”

Daniel Baal : “À ces deux questions, notre réponse a été d’engager dès 2019 une réflexion participative autour de l’entreprise à mission avec nos collaborateurs. Forts de cette volonté collective, nous avons naturellement adopté en 2020 notre raison d’être “ensemble, écouter et agir”, et le statut d’entreprise à mission avec cinq missions¹. Cela permet d’impulser et de structurer une dynamique de changement.”

En pratique, c’est quoi être entreprise à mission ?

Nicolas Théry : “Si notre première mission est de servir nos clients selon leurs besoins et de protéger leur épargne, nous avons la conviction que la performance de l’entreprise ne peut plus se limiter à la seule performance financière. Nous devons agir plus vite contre

le réchauffement climatique, aller plus loin dans le développement des territoires et dans le combat des inégalités sociales. C’est l’alliance de la performance économique et du bien commun qui garantira la pérennité des entreprises.”

Daniel Baal : “Ce statut nous permet en interne d’interroger et de challenger notre modèle d’affaires pour donner plus de sens à nos actions, en termes d’innovation, de proximité, de relation. Il nous fédère autour d’une ambition commune partagée et renforce la fierté collective. Il constitue également une véritable source d’attractivité pour nos clients, nos prospects ou jeunes candidats à l’embauche.”

Être entreprise à mission, concrètement ça change quoi ?

Nicolas Théry : “Je prendrai l’exemple de la transition écologique et de la réduction des émissions carbone. Nous sommes partis d’un constat : que vaudront nos bilans avec trois degrés de plus ? C’est ainsi qu’après l’arrêt du financement du charbon et des hydrocarbures non conventionnels, nous avons décidé d’arrêter le financement des

nouveaux projets dans le pétrole et le gaz. Cet engagement exemplaire pris fin 2021 est révélateur de notre volonté de lutter contre le réchauffement climatique.”

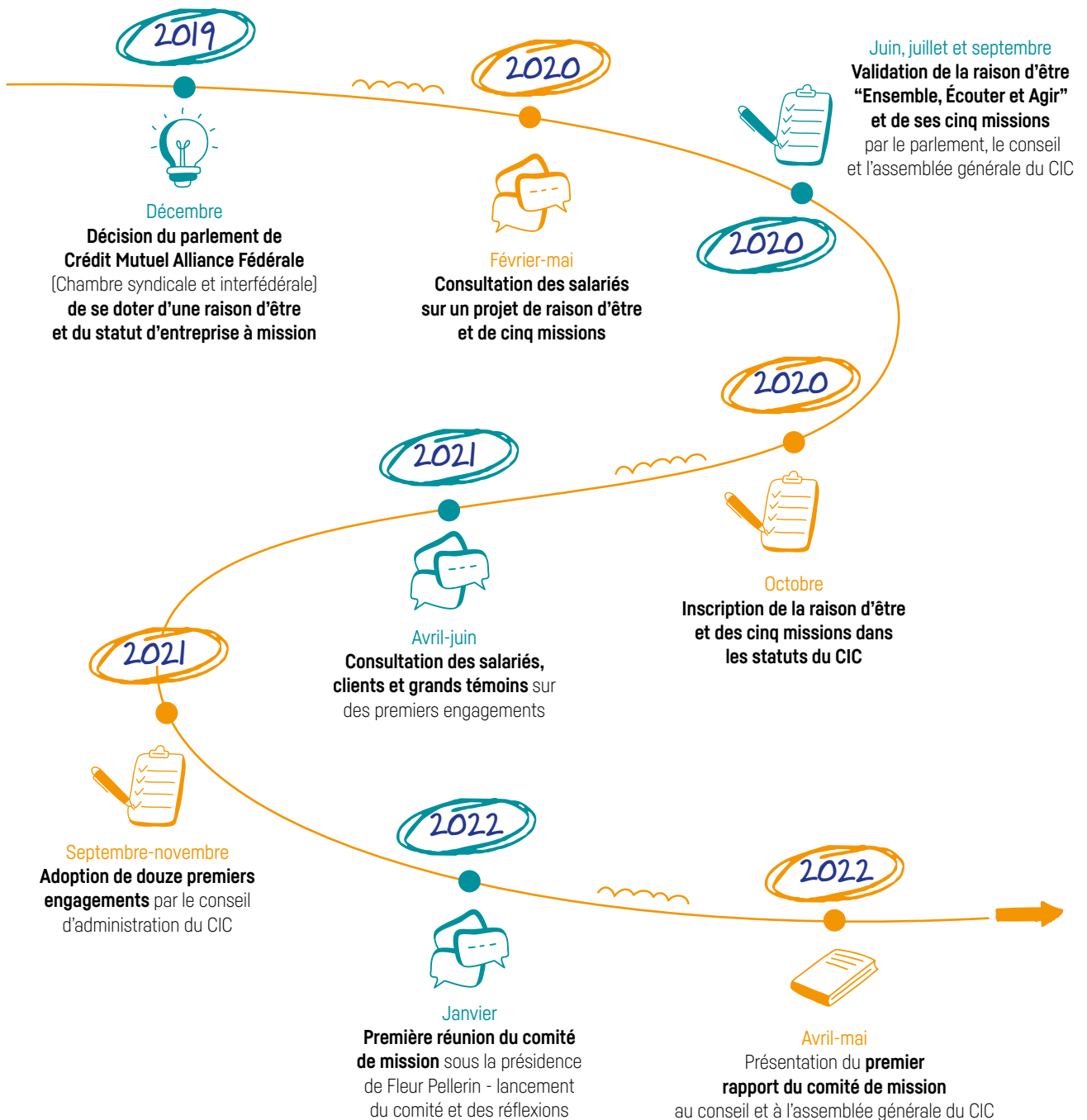
Daniel Baal : “La lutte contre les discriminations est également l’une de nos priorités. Il nous semblait intolérable que des clients victimes de maladies chroniques comme le diabète ou des clients qui avaient vaincu la maladie ne puissent avoir accès à la propriété. C’est pourquoi nous avons décidé d’assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles pour leur résidence principale, sans aucune formalité médicale. Ce choix pionnier de supprimer le questionnaire médical nous a permis de faire un pas supplémentaire vers une société plus juste. Aujourd’hui, ce sont déjà plus de 30 000 de nos clients CIC qui bénéficient de cet engagement.”

¹ Les cinq missions sont détaillées page 7.

Dates clés

Une démarche participative et collaborative

En adoptant le statut d'entreprise à mission, le CIC a fait le choix de l'action collective de long terme. L'ensemble des collaborateurs, des clients et des "grands témoins" de la société, ont été consultés à chaque étape décisive du projet : définition de la raison d'être, de ses missions et engagements concrets.



L'ENTREPRISE À MISSION POUR QUOI FAIRE ?

Repenser la place des entreprises dans la société

Adoptée en avril 2019, la loi Pacte (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) vise à repenser la place des entreprises dans la société. Elle permet ainsi aux entreprises d'inscrire dans leurs statuts des ambitions sociales et environnementales claires et pérennes.

Le plus haut des niveaux d'engagement définis par la loi est de devenir entreprise à mission. À ce titre, les entreprises doivent respecter plusieurs conditions :

- Se doter d'une raison d'être et l'inscrire dans leurs statuts ;
- Préciser dans leurs statuts plusieurs objectifs sociaux et environnementaux en phase avec cette raison d'être ;
- Créer un comité de mission chargé de superviser les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs ;
- Désigner un organisme tiers indépendant chargé de vérifier la bonne exécution de la mission.

Réaffirmer l'identité du groupe et sa raison d'être

À l'issue d'une réflexion participative avec ses élus et salariés, Crédit Mutuel Alliance Fédérale* s'est doté fin 2020 d'une raison d'être et du statut d'entreprise à mission. Le CIC, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'est inscrit dans cette démarche en adoptant la raison d'être "Ensemble, écouter et agir" et en adoptant également le statut d'entreprise à mission. Cette raison d'être a pour vocation d'orienter les décisions stratégiques et opérationnelles.

Ensemble. car le collectif est dans l'ADN du CIC depuis sa création.

Écouter, parce que le CIC est ouvert et attentif aux grandes évolutions du monde et aux besoins de ses clients.

Agir. pour transformer la capacité collective d'écoute en action et être au service des parcours de vie et des ambitions de chacun, du particulier à l'entreprise.

"L'entreprise à mission, c'est une démarche collective et concrète pour développer et transformer vertueusement notre entreprise, au plus proche des attentes de nos clients et de la société."



Daniel Baal
Directeur Général du CIC

Près de deux Français sur trois estiment que les entreprises ont le pouvoir d'améliorer le monde dans lequel on vit. **Les moins de 35 ans sont même 70 % à le penser** (enquête ELABE 2020 pour l'Institut de l'Entreprise). **Au-delà de la recherche de profit, l'entreprise doit être un lieu de création et de partage de sa valeur.**



Nicolas Théry
Président du CIC

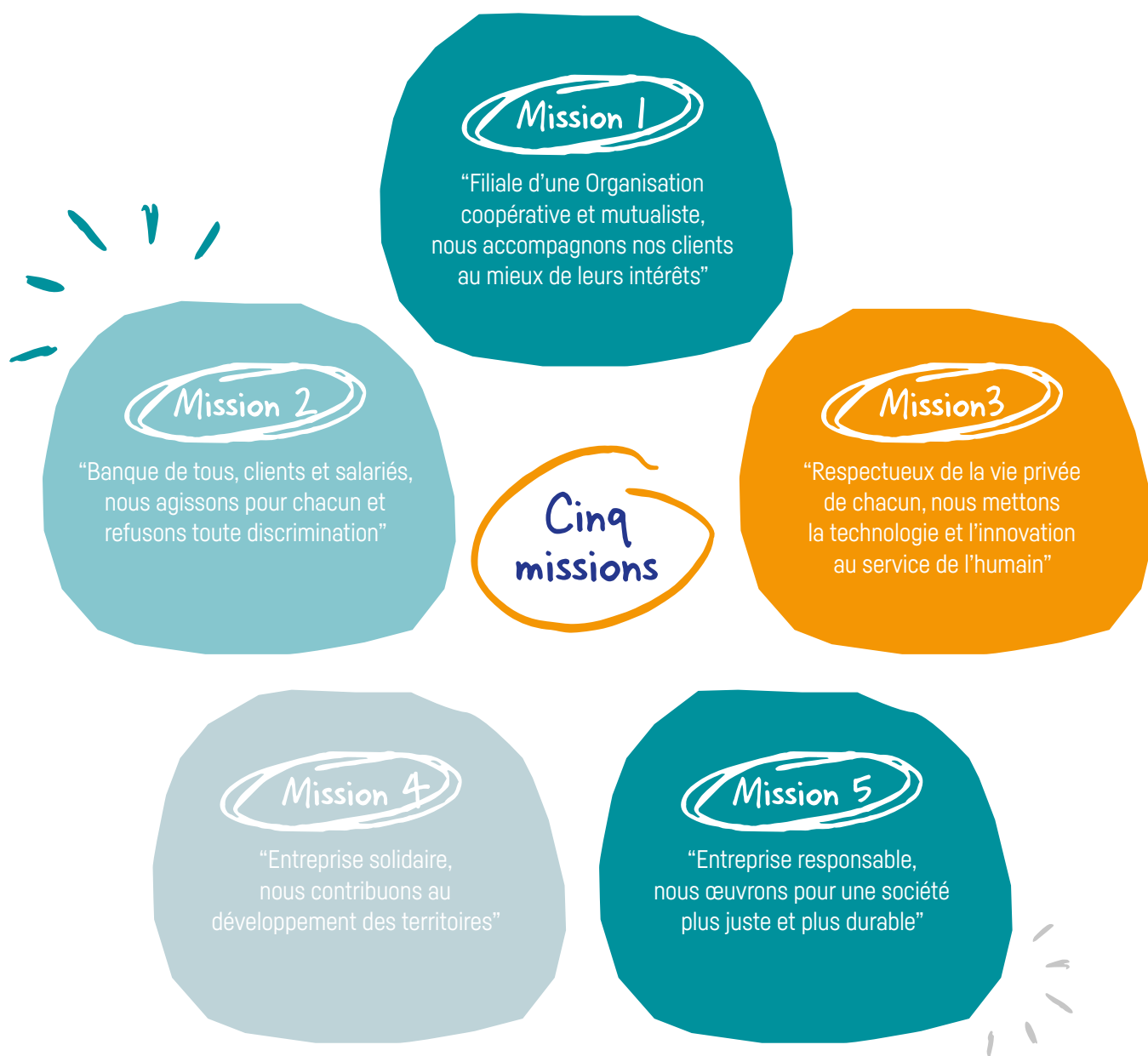
"L'entreprise à mission, c'est tout simplement savoir faire vivre durablement un mutualisme de la preuve, efficace, innovant et différenciant."

*Les différents périmètres concernés sont repris dans le tableau de suivi des engagements p.24.

Transformer l'entreprise et le monde qui l'entoure

En devenant la première banque entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale et sa filiale CIC affichent leur volonté irréversible de consacrer la force du modèle mutualiste à la transformation de l'entreprise et du monde qui l'entoure. Cinq missions font désormais partie de leur objet social. Elles traduisent ce que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est : un groupe mutualiste, inclusif, éthique, solidaire et responsable.

À travers ces missions, le CIC réaffirme la pertinence de son modèle entrepreneurial pour relever les grands défis de demain. Pour donner vie à ces cinq grandes ambitions, douze engagements concrets applicables dès 2022 ont d'ores et déjà été pris.



UN COMITÉ DE MISSION ENGAGÉ : LE CHOIX DE L'UTILITÉ COLLECTIVE

Neuf expertises complémentaires composent le comité de mission : un tiers d'experts, un tiers d'administrateurs et élus et un tiers de représentants des salariés.

La composition tripartite du comité de mission (représentants des clients, collaborateurs et indépendants) permet de croiser les regards et d'enrichir les réflexions. La présidence du comité de mission a été confiée à un acteur extérieur de l'entreprise en la personne de Fleur Pellerin. Les neuf membres du comité de mission ont été sélectionnés pour leurs expertises complémentaires et leur sensibilité aux enjeux sociaux, environnementaux et technologiques. Tous partagent la même volonté de contribuer au succès de la démarche vertueuse du CIC.

Trois experts indépendants

Trois experts indépendants offrent un regard extérieur et complémentaire sur les engagements pris et ceux à prendre :

- **Fleur Pellerin**, ancien ministre, fondatrice et CEO de Korelya Capital,
- **Christophe Robert**, délégué général de la Fondation Abbé Pierre,
- **Xavier Jaravel**, professeur à la London School of Economics (LSE) et membre du Conseil d'Analyse Economique (CAE).

Trois administrateurs

Trois administrateurs siègent au comité de mission. Leurs fonctions au sein des conseils d'administration et du comité de mission garantissent une juste connexion entre ces instances de gouvernance :

- **Sandrine Pelletier**, présidente et directrice générale du groupe APLIX et administratrice du CIC Ouest,
- **Jean-Louis Maître**, président de la Fédération du Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc,
- **Marie-Jean Boog**, présidente du district de Sarrebourg (Fédération Crédit Mutuel Centre Est Europe).

Trois collaborateurs

Enfin, dans un souci de juste équilibre, trois représentants des collaborateurs du groupe siègent au comité de mission. En effet, leur parfaite connaissance de l'entreprise permet d'apporter un éclairage pertinent aux discussions :

- **Ségolène Denavit**, administratrice représentant les salariés du CIC (FO),
- **Laurent Torre**, administrateur représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (CFDT),
- **Audrey Hammerer**, administratrice représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel (SNB).



De gauche à droite : Nicolas Théry, Président du CIC, Fleur Pellerin, Présidente du comité de mission, et Daniel Baal, Directeur Général du CIC à Paris le 19 janvier 2022 lors de la première réunion du comité de mission.

Le comité de mission



Fleur Pellerin



Christophe Robert



Xavier Jaravel



Sandrine Pelletier



Jean-Louis Maitre



Marie-Jean Boog



Ségolène Denavit



Audrey Hammerer



Laurent Torre

Suivre et orienter la démarche

Le statut d'entreprise à mission implique la création d'un organe de gouvernance : le comité de mission. Ce comité poursuit deux ambitions :

- **Vérifier le bon accomplissement des engagements** pris par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Concrètement, le comité de mission doit suivre l'évolution des indicateurs et s'assurer que l'entreprise met en place les moyens nécessaires pour progresser et être à la hauteur des ambitions fixées.
- **Accompagner le CIC dans ses réflexions et choix stratégiques relatifs au statut d'entreprise à mission.** Le comité de mission a pour rôle de questionner la stratégie et les actions mises en place par l'entreprise, dans une démarche de progrès permanent. La richesse des expertises de ses membres doit permettre au comité de mission d'orienter le CIC vers de nouvelles initiatives et pistes de travail.

Des interactions régulières avec la gouvernance du groupe

Pour mener à bien ses missions, le comité de mission se réunira en séance plénière au moins trois fois par an. Le président et le directeur général seront invités à y participer. Le comité de mission présentera ses réflexions et propositions au conseil stratégique et

au parlement du groupe (Chambre syndicale et interfédérale). Le conseil d'administration du CIC sera tenu régulièrement informé de l'avancement des travaux. Chaque année, un rapport du comité de mission sera soumis au conseil et à l'assemblée générale du CIC.

Feuille de route 2022

Le comité de mission s'est réuni pour la première fois à Paris le **19 janvier 2022** en présence de Nicolas Théry et Daniel Baal. Cette réunion a permis à chacun de se présenter, puis de passer en revue les travaux en cours et calendriers associés. Le comité a fait **un point sur l'avancement des douze premiers engagements et validé sa feuille de route pour 2022**. À cette occasion, les neuf membres du comité ont ouvert les réflexions sur de nouveaux engagements. Ils ont d'abord échangé sur l'égalité des chances, la parité, les discriminations et l'inclusion bancaire. Leurs discussions ont ensuite porté sur le climat, l'environnement et la biodiversité ; la technologie, l'innovation et la fracture numérique. Ils ont enfin débattu sur le développement des territoires ; les jeunes et leur regard sur la banque. Le prochain comité se réunira en juin 2022 avec des propositions de nouvelles preuves. D'ici là, les travaux intermédiaires et échanges se poursuivront avec le comité.



LE MUTUALISME DE LA PREUVE : DOUZE ENGAGEMENTS CONCRETS ET MESURABLES

En devenant, comme sa maison-mère Crédit Mutuel Alliance Fédérale, entreprise à mission, le CIC fait le même choix qu'elle : celui du mutualisme de la preuve en se fixant douze premiers engagements concrets, applicables dès 2022. Des preuves qui mettent ses clients au cœur de son action au quotidien, pour lutter contre toutes les discriminations, pour mettre la technologie au service de l'humain, pour agir en faveur du développement des territoires et contribuer à une société plus juste et plus durable.





LE CIC, ENTREPRISE À MISSION, PREND DOUZE ENGAGEMENTS POUR CONSTRUIRE DANS UN MONDE QUI BOUGE.

1

Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné.

2

Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations.

3

Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales.

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

Investir 5 % des fonds propres du groupe essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent.

10

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

11

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

12

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

*Réduction par rapport à 2018

#1

GARANTIR À CHAQUE CLIENT UN CONSEILLER DÉDIÉ ET NON COMMISSIONNÉ

Parce que les clients attendent un conseil personnalisé et des solutions adaptées, le CIC leur garantit un conseiller dédié et non commissionné. Cet engagement historique est réaffirmé dans le cadre du nouveau statut d'entreprise à mission.

La relation de confiance basée sur l'esprit d'initiative, la capacité d'innovation et le désir d'entreprendre fait du CIC la banque relationnelle de référence. L'évolution des besoins des clients nécessite d'aller plus loin dans la proactivité, la qualité des conseils et des services. Sans intéressement commercial, sans rémunération variable individuelle, le conseiller répond en effet aux besoins de ses clients au mieux de leurs intérêts.

Le CIC a ainsi la conviction que la performance collective au service de ses clients vaut plus que la somme des performances individuelles. Les salariés CIC bénéficient ainsi d'un salaire fixe, sans variable.

"Avoir un conseiller dédié nous permet de nouer et d'entretenir une relation durable avec tous nos clients. Grâce à l'absence de système de commissionnement, cette relation est d'emblée fondée sur la confiance. Notre expertise est valorisée car notre démarche s'inscrit dans une logique de conseil. Cette crédibilité marque vraiment notre différence."

Audrey Hammerer
Administratrice
représentant
les salariés, membre
du comité de mission.



L'humain reste un marqueur fort de confiance pour les clients. Pour obtenir une réponse précise à un besoin particulier, **sept clients sur dix préfèrent s'adresser à leur conseiller habituel** en qui ils ont confiance, plutôt qu'à un spécialiste plus pointu mais qui ne connaît pas leur profil personnel.

Source : enquête 2020 Deloitte "Relations banques-clients"

PREUVES

→ Sur plus de 5,5 millions de clients CIC,

99,1 %

disposent d'un conseiller dédié
au 31 décembre 2021

→ **0** commission versée en 2021
aux conseillers CIC

#2

FORMER TOUS NOS COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES, ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES, À LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Parce qu'appartenir à un groupe mutualiste nous engage collectivement en 2022, le CIC formera 100 % de ses collaborateurs et collaboratrices, ainsi que l'ensemble de ses administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations.

Dès 2022, le CIC va mettre en place une formation plus complète et pédagogique contre les discriminations (contenu adapté : représentations et stéréotypes, comportements...). Ce module de formation sera obligatoire pour tous les salariés. Il s'inscrit dans le cadre de la politique "Diversité et Inclusion"* de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Des modules spécifiques seront également proposés aux experts ressources humaines et aux managers.

Le nouveau module de formation concernera également les administrateurs des conseils d'administration. D'ici fin 2022, tous les conseils devront organiser une séquence de sensibilisation à la lutte contre les discriminations.

Au-delà de ces formations, des actions seront menées pour refondre le dispositif d'alerte et de suivi. Un système de signalement sera installé sur le bureau métiers, permettant à des témoins ou des victimes de déclarer toute situation discriminatoire, de harcèlement ou de manquement aux droits humains.



- Des formations obligatoires pour tous les salariés
- Refonte du dispositif d'alerte

"La richesse d'une entreprise réside dans sa capacité à accueillir et valoriser tous les talents, pour faire des différences une complémentarité, une richesse et un levier de créativité. L'égalité des chances et la lutte contre toute forme de discrimination demeurent ainsi des axes majeurs de notre stratégie d'entreprise."

Laurent Torre
Administrateur représentant les salariés,
membre du comité de mission.



*Cf. Déclaration de performance extra-financière 2021 pour un descriptif détaillé des actions prises

RECRUTER 25 % D'ALTERNANTS AU SEIN DES QUARTIERS PRIORITAIRES ET DES ZONES RURALES

Parce que nous avons besoin de tous pour construire l'avenir, le CIC recrute au moins 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones rurales.

Profondément ancré dans les régions, le CIC s'engage pour l'égalité des chances, la diversité et l'accès à l'emploi. À ce titre, il est signataire du PAQTE (Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises) qui vise notamment à l'augmentation de la part d'alternants.

En 2022, le CIC recrutera au moins 25 % de nouveaux alternants issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones rurales.

“Dans un contexte économique compliqué, les jeunes peinent parfois à trouver un stage ou un contrat d'alternance. Il est de la responsabilité des entreprises d'agir concrètement pour les jeunes. En tant que filiale d'un groupe mutualiste et grâce à son ancrage régional, le CIC s'engage à les accompagner quels que soient leurs parcours ou leurs origines.”



→ **38,7%** des alternants
recrutés (481 jeunes) issus des quartiers
prioritaires de la ville et des zones rurales
au 31 décembre 2021



Jean-Louis Maître
Président de la Fédération
du Crédit Mutuel
Savoie-Mont Blanc, membre
du comité de mission.

#4

DÉFENDRE L'ÉGALITÉ SALARIALE FEMMES / HOMMES À TOUS LES ÉCHELONS DE LA BANQUE

Parce qu'il défend l'égalité et le mérite, le CIC fait de l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque une priorité.

Conformément à son statut d'entreprise à mission et à son plan stratégique "ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !", le CIC fait des carrières des femmes un élément central de son action.

Plus aucune session des écoles des directrices et des directeurs dans le réseau CIC ne démarre aujourd'hui sans être paritaire. Pour toutes les nominations à des postes d'encadrement supérieur et de direction, des candidatures de femmes sont examinées, avec le souci d'aboutir rapidement à la parité.

Dans le cadre de l'accord de groupe négocié avec les représentants des organisations syndicales en 2021, et suite à l'établissement d'un état des lieux réalisé en 2021 concernant les écarts de rémunérations, le CIC corrigera les écarts salariaux collectifs entre les femmes et les hommes. Au-delà de ces mesures, des actions de fond à moyen et long termes vont se poursuivre : sourcing des potentiels, accompagnement des talents par l'accélération de certaines carrières, suivi de la prise de poste (coaching, mentorat, immersions), programme de leadership...

"La parité au sein du CIC ne repose pas que sur la réduction des inégalités salariales. C'est avant tout une somme d'engagements pris sur la durée pour promouvoir et accompagner la carrière des femmes."

Ségolène Denavit

Administratrice représentant les salariés, membre du comité de mission.



PREUVES

→ Davantage de femmes aux postes de direction

46,6 % de femmes cadres

Dans 2 des 5 banques régionales, la direction générale est assurée par une femme

EN COURS

→ 0,5 % de la masse salariale

consacré à la correction des écarts salariaux entre les hommes et les femmes en 2022

#5

GARANTIR L'INTIMITÉ DES DONNÉES DE NOS CLIENTS EN TRAITANT 99,9 % DE LEURS INFORMATIONS DANS NOS INFRASTRUCTURES ET SYSTÈMES LOCALISÉS EN FRANCE

Parce que toutes les données ne sont pas monnayables, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à garantir l'intimité des données de ses clients en traitant d'ici fin 2022, 99,9 % de leurs informations dans ses infrastructures et systèmes localisés en France.

Le CIC agit en tiers de confiance auprès de ses clients en garantissant la protection de leurs données et en s'engageant à ne pas les commercialiser. Par l'intermédiaire d'Euro-Information, filiale technologique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, il investit massivement dans ses infrastructures informatiques via des centres de données et un cloud privé hautement sécurisés.

Deux nouveaux data centers en Côte-d'Or viendront compléter les sites existants pour répondre notamment aux besoins générés par le développement des activités. Répondant aux **meilleures normes environnementales et de sécurité**, ils permettront au groupe de disposer d'une plateforme de cloud privé intégrée et performante et de traiter ainsi 99,9 % des informations des clients sur ses propres sites, en France.

"Dans un monde toujours plus digital, la protection des données est un sujet de préoccupation majeur pour la société. Face à cela, le CIC agit concrètement et mise sur le circuit court numérique. Il se donne les moyens techniques et financiers de préserver l'intégrité et la confidentialité des données qui lui sont confiées, grâce à une infrastructure maîtrisée totalement en interne et basée en France."

EN COURS

Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

→ **99,9 %** de traitements exécutés sur les infrastructures hébergées dans les centres de données de l'entreprise d'ici fin 2022

→ **Implantation de deux nouveaux centres de données informatiques** appartenant exclusivement à Euro-Information, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Fleur Pellerin
Présidente du
comité de mission.



INVESTIR LES GAINS DE PRODUCTIVITÉ ISSUS DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS L'EMPLOI ET LE DÉVELOPPEMENT

Parce que la technologie doit toujours servir l'humain, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à mesurer les gains de productivité issus de la technologie et de l'intelligence artificielle et à les investir dans l'emploi et le développement.

L'innovation technologique est au cœur de la stratégie du CIC. Elle est déployée avec deux impératifs : l'efficacité et la valeur ajoutée sur le plan humain pour les collaborateurs. Elle est un moyen de libérer du temps administratif pour les conseillers qui peuvent ainsi se concentrer là où leur plus-value est essentielle : l'accompagnement des clients dans leurs projets.

Pour cela, le CIC développe des solutions technologiques qui assistent les conseillers au quotidien dans l'écoute, l'expertise, la proactivité et qui leur permettent d'établir une relation "augmentée" avec leurs clients : analyseur d'emails, serveur vocal interactif, assistant virtuel, reconnaissance optique de caractères... Les gains de productivité ainsi dégagés (900 ETP en 2021) permettent également au groupe d'améliorer les conditions de travail et les relations avec les clients.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique RH, le groupe entend maintenir dans l'emploi tous ses collaborateurs par la montée en compétences et la promotion interne. Des recrutements de nouvelles expertises viennent très régulièrement renforcer les différentes composantes du groupe. À ce titre, en 2021, le groupe a recruté 1 600 collaborateurs* en CDI.

"L'innovation est un moteur pour l'emploi. Qu'elle soit technologique ou organisationnelle par exemple, l'innovation contribue à la performance de l'entreprise. Réinvestir ces gains de productivité dans l'emploi enclenche alors un cercle vertueux favorable à la pérennité et à la compétitivité de l'entreprise."



Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

→ **900** ETP : gains de productivité
issus de la technologie en 2021

→ **1 600** recrutements
en CDI en 2021



Xavier Jaravel

Professeur à la London School of Economics,
membre du comité de mission.

*Périmètre socle social

Engagement

#7

ANCRER LES CENTRES DE DÉCISION DANS LES TERRITOIRES AVEC PLUS DE 90 % DE NOS DÉCISIONS DE CRÉDIT PRISES EN AGENCE

Parce que les clients attendent des réponses rapides et adaptées à leurs besoins, le CIC s'engage à ce que plus de 90 % des décisions de crédit soient prises en agence d'ici fin 2022.

Le CIC repose sur une organisation décentralisée qui s'appuie sur un réseau de 1 780 points de vente et l'expertise de ses 10 500 conseillers. Cette organisation permet que chaque décision soit prise au plus près du terrain.

Ce circuit court de décision est un réel atout au quotidien, aussi bien pour les directeurs et les collaborateurs que pour les clients. Un accord adressé rapidement au client, accompagné de conseils de qualité, facilite grandement le choix du partenaire bancaire.



→ **89,2 %** des décisions de crédit ont été prises en local au sein du réseau CIC en 2021.

“Aujourd’hui, les clients d’un établissement bancaire apprécient la qualité de service au regard des performances des outils numériques à leur disposition. Mais la technologie ne fait pas tout, ils souhaitent également un conseiller expert et réactif. En garantissant des prises de décision au cœur de ses agences par ses conseillers, le CIC se donne tous les moyens pour nouer et entretenir des relations commerciales durables.”



Ségolène Denavit
Administratrice représentant les salariés,
membre du comité de mission.

OFFRIR LA SOLUTION DE PAIEMENT DIGITALE PAY ASSO À NOS ASSOCIATIONS ET LA GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE À LEURS DIRIGEANTS

Parce que ceux qui s'engagent doivent être protégés, le CIC offre la garantie Responsabilité Civile aux dirigeants d'association ainsi que la gratuité de la solution de paiement digitale Pay Asso.

Dans le contexte de crise sanitaire, le CIC a souhaité renforcer son soutien aux associations. La solution de paiement dématérialisée Pay Asso - qui permet de régler par carte bancaire directement sur internet les adhésions, cotisations, billetterie, dons et de vendre les articles et services de l'association - a été rendue gratuite au début de la pandémie. Cette gratuité a été rendue permanente début 2022.*

Par ailleurs, le groupe bancaire a décidé d'offrir une couverture responsabilité civile* aux responsables des associations sportives et culturelles afin de les protéger des conséquences financières de dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers lors d'un éventuel incident ou accident survenant dans un tel cadre.

Le CIC souhaite ainsi accompagner celles et ceux qui font vibrer les régions à travers leurs projets sportifs, culturels et associatifs. Ces dispositifs viennent enrichir une gamme de produits et services adaptée et dédiée aux associations.

“Les associations sont un véritable levier d'action au service de la dynamique des territoires et de la création du lien social. En tant que partenaire bancaire majeur des associations, nous renforçons notre engagement auprès de celles et ceux qui développent la vie associative et la vitalité des régions.”

PREUVES

→ **100 %** des associations sportives et culturelles peuvent bénéficier de la **solution Pay Asso***

→ **Gratuité de l'assurance responsabilité civile***



Marie-Jean Boog
Présidente du district de Sarrebourg, membre du comité de mission.

*Cf. suivi des engagements en page 25

INVESTIR 5 % DES FONDS PROPRES DU GROUPE ESSENTIELLEMENT DANS LES ENTREPRISES FRANÇAISES QUI INNOVENT

Parce qu'une banque qui accompagne ceux qui entreprennent doit être moteur de l'économie française, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à investir, en 2022, 5 % de ses fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent.

L'innovation est déterminante dans le développement et la compétitivité des entreprises. Elle n'est pas que technologique. Elle est également commerciale, sociale, organisationnelle ou environnementale.

Au 31 décembre 2021, 2,7 milliards d'euros ont été investis dans près de 300 participations sur des projets stratégiques de long terme créateurs de valeur. Le caractère innovant de chaque participation est suivi selon la nature des projets (impact RSE, innovation produit, optimisation SI, structuration organisationnelle...). Il est évalué en fonction d'une grille établie sur **cinq niveaux de maturité d'innovation** :

- "sous pression" (réglementaire, digitale...)
- "clients" (réponse à un besoin précis)
- "anticipée" (projets identifiés)
- "organisée" (veille et R&D mises en place et coordonnées)
- "intégrée" (vision stratégique garantissant une démarche pérenne d'innovation au sein de l'organisation).

Sandrine Pelletier
Administratrice du CIC Ouest, membre
du comité de mission.



PREUVES

Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

→ **5,05 %** des fonds propres du groupe investis essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent (au sens des niveaux de maturité précisés ci-contre), au 31 décembre 2021

→ Mise en place d'une cartographie dynamique des entreprises innovantes concernant

94 % du périmètre

"Une entreprise ne saurait se développer sans innover. Il en va de sa pérennité. Le CIC, par l'intermédiaire de sa filiale Crédit Mutuel Equity, accompagne les initiatives et projets innovants au service d'une croissance durable. Cet engagement, à hauteur de 5 % de fonds propres, contribue au développement économique de nos territoires."

#10

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS CARBONE DU GROUPE DE 20 % ET L'EMPREINTE CARBONE DE NOS PORTEFEUILLES D'INVESTISSEMENT DE 12 % D'ICI FIN 2022

Parce que la sobriété énergétique est une priorité, le CIC s'inscrit dans l'engagement de sa maison-mère qui vise à réduire ses émissions carbone de 20 % et l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici à fin 2022.

Fortement engagé pour respecter la trajectoire carbone des Accords de Paris en contenant le réchauffement à +1,5 °C, le CIC s'engage à respecter les objectifs ambitieux du groupe en matière de transition écologique et climatique dans le cadre du plan stratégique 2019-2023 "ensemble#nouveau monde plus vite plus loin !".

En complément, le CIC s'engage à respecter les politiques sectorielles groupe, encadrant les opérations proposées à des entreprises intervenant dans des secteurs fortement émetteurs de gaz à effet de serre, mais également ayant des impacts sociaux, environnementaux ou sanitaires. À ce jour, il existe sept politiques sectorielles, la plus récente concernant l'agriculture. De façon plus générale, le CIC propose à ses clients une palette de produits verts.

"La stratégie climat du groupe s'inscrit dans la trajectoire des Accords de Paris sur le climat. C'est de notre responsabilité d'entreprise à mission de prendre des mesures fortes, concrètes et ambitieuses pour les générations futures et la poursuite de nos activités d'aujourd'hui et de demain."



Indicateurs groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

→ **27,9 %** de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille de crédit corporate entre juin 2018 et juin 2021*

→ **21 %** de réduction de l'empreinte carbone groupe (périmètre énergies - fluides frigorigènes - flotte automobile - déplacements professionnels entre fin 2018 et fin 2020)*



Audrey Hammerer

Administratrice représentant les salariés, membre du comité de mission.

*Cf déclaration de performance extra-financière 2021

#11

ARRÊTER DÈS MAINTENANT LE FINANCEMENT DES NOUVEAUX PROJETS DANS LE PÉTROLE ET LE GAZ

Parce que le climat est l'affaire de tous, le CIC arrête dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz.

L'accélération du dérèglement climatique appelant à la mobilisation de tous, le CIC a fait le choix d'être pionnier dans ce domaine sous l'impulsion de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, sa maison-mère, en renonçant volontairement à des revenus issus des filières les plus polluantes.

Salué en février 2020 par les organisations non gouvernementales pour sa décision de sortir intégralement des financements et investissements dans le charbon et les hydrocarbures non conventionnels (gaz et pétrole de schiste, arctique), le groupe a poursuivi sa politique en faveur de la transition climatique en 2021. Dans ce cadre, le CIC s'est engagé en octobre 2021 à renoncer à financer tout nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz susceptible de conduire à une hausse des émissions carbone.

Parallèlement, il accélère ses investissements dans les énergies renouvelables.

"Face au dérèglement climatique, la transition vers une économie bas carbone est impérative. Les modèles d'affaires doivent muter en profondeur pour que l'économie et ses entreprises relèvent avec succès les défis de la transition énergétique."



→ 0 nouveau financement de projets dans le pétrole et le gaz depuis octobre 2021

Fleur Pellerin
Présidente du
comité de mission.



ASSURER LE CRÉDIT IMMOBILIER DE NOS CLIENTS FIDÈLES SANS AUCUNE FORMALITÉ MÉDICALE

Parce que la santé ne doit pas être un frein à l'accès à la propriété, le CIC assure le crédit immobilier de ses clients fidèles pour leur résidence principale, sans aucune formalité médicale.

Plus que jamais depuis le début de la pandémie, le CIC a su rester proche de ses clients en lançant la prime de relance mutualiste pour soutenir les artisans, commerçants, professionnels et PME afin de compenser une partie des pertes de leurs revenus.

Dans le cadre de l'entreprise à mission, le CIC s'est engagé à favoriser l'accès à la propriété au plus grand nombre. Il a ainsi supprimé dès novembre 2021 le questionnaire de santé et les formalités médicales en assurance emprunteur pour la résidence principale de ses clients fidèles*, et mis fin aux discriminations liées à la santé : fin de la tarification en fonction de la pathologie ou de l'indice de masse corporelle du client, fin des exclusions des risques particuliers pour ces mêmes raisons de santé. L'état de santé d'un emprunteur n'est plus un critère d'exclusion ou de tarification spécifique (surprime) pour l'assurance emprunteur.

Le CIC a ainsi contribué à une évolution de la législation pour une assurance plus inclusive et solidaire qui privilégie la mutualisation des risques aux mesures consuméristes.

“La suppression du questionnaire de santé illustre parfaitement le levier d'action dont disposent les entreprises vis-à-vis des pouvoirs publics. En faisant bouger la loi, le CIC fait évoluer la logique assurantielle d'individualisation du risque vers une logique de mutualisation du risque. Il contribue ainsi à mettre fin à la discrimination liée à la santé dans l'accès à la propriété. Je me réjouis que des entreprises comme le CIC et sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, s'inscrivent dans une démarche de performance solidaire et responsable.”



→ **24 000** clients CIC
ont bénéficié d'une augmentation
de leur couverture et/ou d'une suppression
des surprimes au 1^{er} décembre 2021

→ **0** formalité médicale
(jusqu'à 500 000 € par emprunteur
et pour les assurés de moins de 62 ans)



Ségolène Denavit
Administratrice représentant les salariés,
membre du comité de mission.

*Cf. suivi des engagements en page 25

SUIVI DES ENGAGEMENTS

Rappel méthodologique : les objectifs des douze engagements sont fixés à fin 2022. Huit engagements sont suivis spécifiquement au niveau du CIC. Pour les quatre autres, le CIC s'engage à contribuer à l'atteinte d'objectifs fixés par le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Les périmètres concernés sont ceux des entités ayant adopté le statut d'entreprise à mission, à savoir la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et le CIC. Les chiffres ci-dessous, audités par le cabinet KPMG en février-mars 2022, constituent un point d'avancement au 31 décembre 2021 dans la trajectoire de mise en œuvre. Ils ne sauraient à ce stade constituer les résultats finaux. Les résultats définitifs au 31 décembre 2022 seront publiés début 2023 dans le second rapport du comité de mission.

Tableau de synthèse Point d'avancement au 31 décembre 2021

1

Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné

Moyen :

- Politique ressources humaines : pas d'intéressement commercial ni de rémunération individuelle variable.

Indicateur CIC :

- **99,1 %** des clients affectés à un conseiller dédié en 2021.
- Cette donnée couvre l'ensemble des titulaires d'un contrat, professionnels et particuliers, majeurs et mineurs, y compris inactifs.*

Périmètre :

Réseau bancaire France, agences CIC et centres d'affaires entreprises.

2

Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations

Moyens :

- Module de formation obligatoire en 2022 pour tous les salariés.
- Refonte du dispositif d'alerte et de suivi.

Indicateur CIC :

- À mettre en place au cours du premier semestre 2022.

Périmètre :

CIC.

3

Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales

Moyens :

- Participation à des "job dating" dédiés.
- Renforcement des partenariats avec des associations.
- Expérimentation de nouveaux dispositifs pour développer des actions d'insertion.

Indicateur CIC :

- **38,7 %** d'alternants recrutés en 2021 sont issus des quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales.

Périmètre :

CIC.

4

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

Moyens :

- Négociation d'un accord de groupe avec les représentants des organisations syndicales.
- État des lieux concernant les écarts de rémunération.
- 0,5 % de la masse salariale consacré à la correction des écarts salariaux entre les femmes et les hommes en 2022.

Indicateur CIC :

- Écart moyen de salaire (inférieur à 3 %) pour un même niveau de classification et une même tranche d'âge.

Point de passage : juin 2022.

Périmètre :

CIC.

5

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

Moyens :

- Investissements en forte croissance dans les infrastructures informatiques du groupe, via des centres de données et un cloud privé hautement sécurisés.
- Implantation de deux nouveaux centres de données informatiques appartenant exclusivement à Euro-Information, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Indicateur groupe :

- Indicateur en construction.

Périmètre :

Réseaux France Crédit Mutuel et CIC.

6

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

Moyen :

- Investissements en forte croissance dans la technologie et l'intelligence artificielle.
- Politique sociale qui privilégie la formation, l'évolution des carrières et la création d'emploi.

Indicateurs groupe :

- Gains de productivité au 31 décembre 2021 = 900 ETP : Indicateur prenant en compte les gains de temps liés aux projets en développement (gains estimés) et aux projets déployés (gains effectifs en 2021).
- Recrutements : 1 596 CDI en 2021.

Périmètre :

- Périmètre des gains en ETP : réseaux France Crédit Mutuel et CIC.
- Périmètre des recrutements : socle social groupe.

7

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

Moyen :

- Organisation décentralisée avec prises de décision d'octroi de crédits majoritairement en local.

Indicateur CIC :

- 89,2 % des décisions de crédit prises localement en 2021.

Périmètre :

Réseau CIC.

8

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

Moyens :

- Gratuité de la solution Pay Asso pour les associations régies par la loi du 1^{er} juillet 1901 ou relevant du droit local d'Alsace-Moselle, à objet exclusivement sportif ou culturel et à but non lucratif, ayant un budget annuel inférieur à 500 000 €, titulaires d'un compte courant au CIC.
- Gratuité de la responsabilité civile pour les dirigeants d'association clientes, sportives et culturelles, dans la limite d'un plafond annuel de couverture de 50 000 €.

Indicateurs CIC :

- Pay Asso :** 100 % des associations sportives et culturelles bénéficient de la solution Pay Asso depuis janvier 2022.
- Garantie responsabilité civile :** 100 % des dirigeants d'associations clientes sportives et culturelles sont éligibles à la gratuité.

Périmètre :

Réseau CIC.

9

Investir 5 % des fonds propres du groupe essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent

Moyens :

- Structure de fonds propres dédiée.
- Mise en place d'une cartographie dynamique des participations.

Indicateur groupe :

- 5,05 % de fonds propres du groupe investis essentiellement dans des entreprises françaises ayant fait l'objet d'une analyse de maturité en matière d'innovation.

Périmètre :

Crédit Mutuel Equity.

10

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

Moyens :

- Politiques sectorielles (charbon, mobilité, agriculture, hydrocarbures...).
- Produits verts (offre éco-mobilité, gamme transition, livret de développement durable et solidaire, crédit énergie...).

Indicateurs groupe :

- 27,9 % de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille de crédit corporate entre juin 2018 et juin 2021
- 21 % de réduction de l'empreinte carbone groupe (périmètre énergies - fluides frigorigènes - flotte automobile - déplacements professionnels entre fin 2018 et fin 2020)

Périmètre :

Voir périmètre et précisions méthodologiques concernant ces indicateurs dans la déclaration de performance extra-financière 2021 du groupe.

11

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

Moyens :

- Politique sectorielle charbon et hydrocarbures non conventionnels.
- Accélération des investissements dans les projets liés aux énergies renouvelables.

Indicateur CIC :

- 0 financement de nouveau projet d'exploration, de production et d'infrastructure dans le pétrole et le gaz depuis octobre 2021.

Périmètre :

CIC.

12

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

Moyens :

- Suppression du questionnaire de santé pour les clients fidèles.
- Fin de la tarification en fonction de la pathologie ou de l'indice de masse corporelle du client.
- Fin des exclusions des risques particuliers.

Indicateur CIC :

- Plus aucune formalité médicale demandée depuis le 1^{er} décembre 2021.
Éligibilité : clients domiciliant leurs revenus principaux depuis 7 ans ; montant assuré jusqu'à 500 000 € par emprunteur pour l'achat de la résidence principale ; assuré âgé de moins de 62 ans lors de la souscription.

Périmètre :

Réseau CIC.

KPMG S.A.

Siège social

Tour EQHO

2 Avenue Gambetta - CS 60055

92066 Paris la Défense Cedex - France

Téléphone : +33 [0]1 55 68 86 66

Télécopie : +33 [0]1 55 68 86 60

Site internet : www.kpmg.fr

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE L'EXÉCUTION DES OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

À l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant ("tierce partie") de votre société (ci-après "entité"), ayant déposé une demande d'accréditation dont la recevabilité a été admise par l'organisme d'accréditation¹, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans le rapport du comité de mission et relatives à la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021, joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie "Nature et étendue des travaux", et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- le fait que l'entité ait atteint les objectifs opérationnels² qu'elle a définis, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2^o de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts, et que
- par conséquent, le Crédit Industriel et Commercial respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'il s'est donné pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons les commentaires suivants :

- Le périmètre de chacun des objectifs opérationnels a été adapté par rapport au périmètre strict de la société mission, en cohérence avec la nature des engagements pris ou bien résultant du pilotage historique de certains objectifs avant l'adoption de la qualité de société à mission par Crédit Mutuel Alliance Fédérale, maison-mère du Crédit Industriel et Commercial. Les périmètres relatifs à chaque objectif opérationnel sont présentés en note méthodologique du rapport du Comité de mission ;
- Comme indiqué dans le rapport du Comité de mission, les indicateurs relatifs aux objectifs "Réduire de 20 % les émissions carbone du groupe d'ici à fin 2022 par rapport à 2018" et "Réduire de 12 % l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement d'ici à fin 2022 par rapport à 2018" sont présentés sur des périodes décalées, respectivement au 30 décembre 2020 et au 30 juin 2021.

Préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables,

pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant aux procédures de l'entité (ci-après le "Référentiel") dont les éléments significatifs sont présentés dans le rapport du comité de mission (ou disponibles sur demande au siège de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Les informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations présentées sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement. Certaines informations sont notamment présentées sur un périmètre différent par rapport au périmètre concerné par la société à mission, comme indiqué dans le rapport du comité de mission.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à l'entité :

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce ;
- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs ;
- d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir son rapport en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmises par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Ce rapport est joint au rapport de gestion du Conseil d'administration.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

En application des dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le respect par l'entité des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre février et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de sept semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons notamment mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nous avons pris connaissance des activités de l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, de la formulation de sa raison d'être ainsi que ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur :

- d'une part, la cohérence des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210 10 et inscrits dans ses statuts, de la raison d'être de l'entité précisés dans ses statuts (ci-après "raison d'être") et de son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux ;
- d'autre part, l'exécution de ces objectifs.

Concernant la cohérence des objectifs, de la raison d'être et de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux :

- nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
- nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - les informations disponibles dans l'entité (par exemple, procès-verbaux des réunions du conseil, échanges avec le comité social et économique, comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, analyses des risques) ;
 - la feuille de route de société à mission et le dernier rapport du comité de mission ;
 - le cas échéant, ses publications (par exemple, plaquette commerciale, rapport de gestion, rapport intégré, déclaration de performance extra financière, sur le site internet).
- nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux, la cohérence entre :
 - les informations collectées ;
 - la raison d'être et
 - les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

Concernant l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous nous sommes enquis de l'existence d'objectifs opérationnels et d'indicateurs clés de suivi et de mesures de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification pour chaque objectif social et environnemental, et nous avons vérifié si les objectifs opérationnels ont été atteints au regard des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que le rapport du comité de mission ;
- nous nous sommes enquis de l'appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux auprès du comité de mission et avons corroboré l'information collectée avec la perception qu'ont les parties prenantes des effets et impacts de l'entité. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans le rapport du comité de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous nous sommes enquis auprès de la direction générale de l'entité des moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- nous avons vérifié la présence dans le rapport du comité de mission

d'indicateurs cohérents avec les objectifs opérationnels et aptes à démontrer le positionnement des objectifs opérationnels sur leurs trajectoires définies ;

- nous avons apprécié l'adéquation des moyens mis en œuvre visant au respect des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires, au regard de l'évolution des affaires sur la période ;
- nous avons vérifié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs, et notamment, nous avons :
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;
 - vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs ;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres méthodes de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés par des vérifications sur site et au siège de l'entité et couvrent 100 % des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
 - apprécié la cohérence d'ensemble du rapport du comité de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 8 avril 2022
KPMG S.A.



Anne Garans
Associée
Sustainability Services



Arnaud Bourdelle
Associé

Annexe

Objectifs opérationnels définis par la société

1. Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné
2. Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, administrateurs et administratrices, à la lutte contre les discriminations
3. Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales
4. Défendre l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque
5. Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99,9 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France
6. Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement
7. Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en agence
8. Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants
9. Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises qui innovent
10. Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici fin 2022 par rapport à 2018
11. Arrêter dès maintenant le financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz
12. Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale

¹ Voir article 5 du décret du 2 janvier 2020 relatif aux sociétés à mission ² Présentés en annexe du présent rapport.

