



Rapport du

COMITÉ DE MISSION

Deuxième édition - Mars 2023

Un mutualisme de la preuve
pour construire une société
plus juste et plus durable

Crédit  Mutuel

Alliance Fédérale

CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE / BFCM · DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2022 — 203

ÉDITO

Les entreprises appelées à partager la valeur autrement pour financer la révolution sociétale et environnementale

Face aux tensions commerciales et géopolitiques, à l'accélération du dérèglement climatique, à l'inflation, les entreprises sont confrontées à des défis majeurs. Les modèles d'affaires traditionnels sont mis à l'épreuve. Les enjeux de durabilité et d'inclusion conduisent les entreprises à se réinventer en adoptant des démarches plus vertueuses. Le partage de la valeur créée est au centre du débat public.

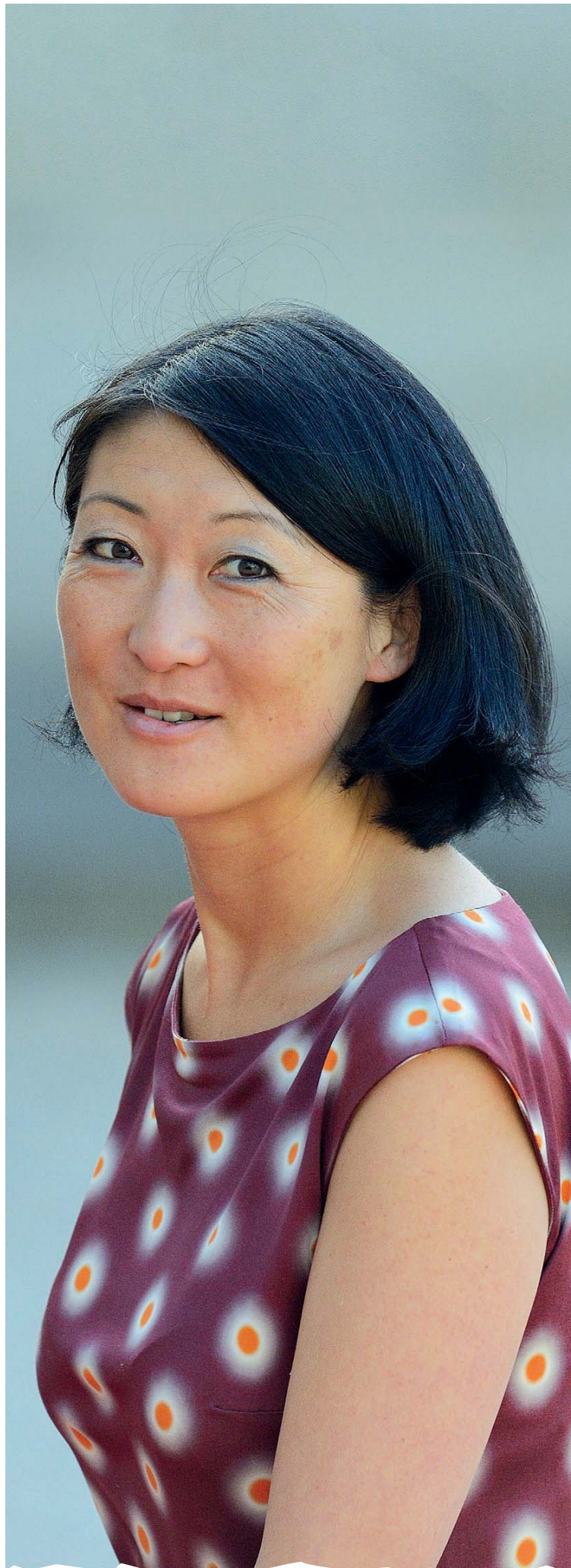
Avec la création du dividende sociétal, Crédit Mutuel Alliance Fédérale fait à nouveau figure de pionnier et franchit une étape supplémentaire dans son engagement en cohérence avec ses valeurs mutualistes. Le dividende sociétal a fait l'objet de nombreux débats auxquels le comité de mission a participé à son niveau en apportant son éclairage sur les enjeux économiques et sociétaux.

En tant que Présidente du comité de mission, je salue, au nom de l'ensemble de ses membres, la démarche ambitieuse de Crédit Mutuel Alliance Fédérale portée par son président et son directeur général ainsi que l'engagement incroyable de leurs équipes et de leurs élus. Je tiens également à remercier les membres du comité de mission pour leur contribution aux débats sur les engagements pris par Crédit Mutuel Alliance Fédérale et les travaux encore à mener.

Début 2022, nous avons posé les fondations de notre comité de mission et tracé notre feuille de route. **Nous nous sommes collectivement engagés dans une démarche sincère.** Grâce à nos expériences, nos échanges et notre regard extérieur, nous avons pu interroger, analyser mais aussi challenger l'entreprise pour la faire progresser sur ses missions. Les premiers engagements de l'entreprise ont eu une forte résonance, aussi bien auprès de ses collaborateurs, de ses élus que de ses clients et sociétaires mais aussi de la société. Plus que jamais, le comité de mission fait sienne la raison d'être du groupe "Ensemble, écouter et agir" avec un cap : encourager et soutenir les initiatives de transformation de Crédit Mutuel Alliance Fédérale mais aussi contrôler leur impact !

Fleur Pellerin

**Présidente du comité de mission
de Crédit Mutuel Alliance Fédérale**





SOMMAIRE

- P.4** Interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal
- P.5** Une preuve décisive : création du dividende sociétal
- P.6** L'entreprise à mission au service du bien commun
- P.8** Un comité de mission engagé
- P.12** Suivi des missions en 2022
- P.24** Panorama complet des performances



MUTUALISME DE LA PREUVE : METTRE LA PERFORMANCE FINANCIÈRE AU SERVICE DE L'UTILITÉ COLLECTIVE

Interview croisée de Nicolas Théry et Daniel Baal

Président et Directeur Général
de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Comment l'entreprise à mission renforce-t-elle le projet d'entreprise ?

Nicolas Théry : Le statut d'entreprise à mission était logique pour une entreprise mutualiste, engagée sur les territoires et désireuse de contribuer à l'intérêt collectif. Il était aussi nécessaire pour nous ancrer dans le concret et le mutualisme de la preuve, au service de la solidarité et de l'environnement !

Daniel Baal : Notre esprit entrepreneurial est aussi un esprit de responsabilité et de solidarité. Notre engagement est dans notre ADN mutualiste depuis plus d'un siècle. Être entreprise à mission nous permet de franchir un pas de plus et marquer notre différence : une banque éthique, solidaire et responsable. C'est aussi un élément de fierté collective pour nos collaborateurs, élus et clients-sociétaires.

Deux ans après être devenue la première banque entreprise à mission, qu'est-ce qui a changé chez Crédit Mutuel Alliance Fédérale ?

Nicolas Théry : Face à la montée des inégalités, aux conséquences du réchauffement climatique, le temps n'est plus aux débats, il est à l'action. Nous devons accélérer, faire évoluer les modèles d'affaires en profondeur. L'entreprise à mission est un formidable levier d'amplification du mutualisme par la preuve.

Daniel Baal : Être entreprise à mission, c'est innover autour de produits ou services, créer une dynamique d'amélioration continue de nos pratiques. C'est surtout un défi quotidien, car nous avons une dimension à la fois économique, mais aussi sociétale et environnementale.

Quel est l'apport du comité de mission ?

Nicolas Théry : Si je m'en réfère à la loi, le comité est chargé de vérifier l'exécution et la trajectoire de nos engagements sur le long terme. Mais grâce à Fleur Pellerin et à ses membres, il nous apporte un regard différent sur nos actions, en nous éclairant sur des sujets stratégiques, en étant force de proposition. En quelque sorte, un laboratoire d'innovation sociétale.

Aujourd'hui, le comité a trouvé son rythme, une vraie intelligence collective, et je m'en réjouis. Le fait d'avoir en son sein des personnalités d'horizons multiples - experts, élus et collaborateurs - est pour nous une véritable chance. Je tiens à remercier chacun pour son engagement et plus particulièrement Fleur Pellerin qui anime les travaux avec beaucoup de conviction.

Daniel Baal : Nos échanges avec le comité nous aident à prendre du recul avec le quotidien, à nous questionner sur nos pratiques ou à mesurer l'impact de nos actions. Nous continuons d'expérimenter avec lui une nouvelle forme de gouvernance.

Comment avez-vous intégré l'entreprise à mission dans le Plan Stratégique 2027 ?

Nicolas Théry : Notre nouveau plan stratégique doit nous permettre d'aller au bout de nos choix, d'assumer ce que nous sommes et d'aller plus loin dans nos différences : une banque pleinement mutualiste autour de l'entreprise à mission et du dividende sociétal ; une banque technologique qui sait combiner innovation et industrialisation ; une banque qui répond aux enjeux de transformation environnementale. À travers ce plan, nous pouvons choisir la direction dans laquelle nous voulons aller et nous avons les moyens de faire tourner la société dans le "bon sens".

Daniel Baal : Nos orientations stratégiques sont le reflet de notre raison d'être et de nos engagements. Lors de la déclinaison du plan stratégique dans les métiers, nous devons nous assurer d'une mise en cohérence, d'un alignement entre les axes stratégiques et les missions au niveau de toutes les entités du groupe.

Chiffres clés

Crédit Mutuel Alliance Fédérale

77 457 collaborateurs

15 500 élus mutualistes

30 millions de clients

4 488 points de vente

Au 31 décembre 2022

UNE PREUVE DÉCISIVE : CRÉATION DU DIVIDENDE SOCIÉTAL

Profondément attaché au mutualisme de la preuve, **Crédit Mutuel Alliance Fédérale crée le dividende sociétal** et s'engage à consacrer, chaque année et de manière pérenne, 15 % de son résultat net consolidé à l'accompagnement et au financement de projets écologiques et inclusifs à plus-values environnementale et sociale. Sur la base des résultats 2022, le dividende sociétal s'élèvera à **525 M€**.



Lancement du premier Fonds de Révolution Environnementale et Solidaire

Face à l'ampleur de la crise climatique et au creusement des inégalités, 50 % du dividende sociétal sera consacré à un fonds à impact, sans objectif de rentabilité financière, pour accompagner le changement des modèles de production, améliorer les infrastructures et répondre à des défaillances de marché.

Fonds à impact = 263 M€

Transformation des pratiques de la banque et de l'assurance

Pour accélérer durablement la transformation des secteurs de la banque et de l'assurance, 35 % du dividende sociétal sera affecté au déploiement de services bancaires et assurantiels inclusifs.

**Mesures solidaires
et inclusives =
184 M€**

Lancement du dividende sociétal au Conseil Économique Social et Environnemental le 5 janvier 2023



Soutien des actions d'intérêt général grâce à la philanthropie

15 % du dividende sociétal sera mobilisé pour soutenir durablement les projets en faveur de la solidarité territoriale et de l'environnement, qu'ils soient portés par de nouvelles structures, des associations à vocation locale ou régionale ou de grandes ONG. Ces moyens permettront à la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale de fédérer les acteurs de l'intérêt général autour de ces grandes causes et de s'engager à leurs côtés dans la durée.

Mécénat = 78 M€

L'ENTREPRISE À MISSION AU SERVICE DU BIEN COMMUN

Face aux défis économiques, sociaux et climatiques, l'entreprise doit se positionner comme un véritable vecteur de changement, avec l'ambition de contribuer au bien commun. En adoptant le statut d'entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a fait le choix de l'action collective de long terme. La banque affiche clairement sa volonté de participer à la transformation des économies vers un modèle de développement plus inclusif et plus durable.

L'entreprise à mission, c'est quoi ?

La qualité d'entreprise à mission est définie dans le Code de commerce par l'article L210-10, lui-même introduit par la loi PACTE du 22 mai 2019. Peut s'en prévaloir toute société qui :

- s'est donnée une raison d'être et l'a inscrite dans ses statuts ;
- a précisé dans ses statuts plusieurs objectifs sociaux et environnementaux en phase avec cette raison d'être ;
- a créé un comité de mission chargé de superviser les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs ;
- a désigné un organisme tiers indépendant chargé de vérifier la bonne exécution de la mission.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a été **la première banque** à adopter le statut d'entreprise à mission qui traduit son engagement mutualiste historique.

Notre raison d'être

La raison d'être désigne la façon dont une entreprise entend jouer un rôle dans la société au-delà de sa seule activité marchande. Elle a pour vocation d'orienter les décisions stratégiques et opérationnelles.

En 2020, la Chambre syndicale et interfédérale, parlement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, a adopté **une raison d'être "Ensemble, écouter et agir"**.

Ensemble, car le collectif est dans l'ADN de Crédit Mutuel Alliance Fédérale depuis toujours ;

Ecouter, parce que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est ouvert et attentif aux besoins de ses clients et aux grandes évolutions du monde ;

Agir, pour transformer la capacité d'écoute en action et être aux côtés de ceux qui entreprennent.

L'appartenance à la Communauté des Entreprises à Mission



Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adhéré en 2022 à la Communauté des Entreprises à Mission, l'association de référence des sociétés à mission. Ce collectif d'entrepreneurs, dirigeants, chercheurs, experts, actionnaires et salariés, est convaincu que l'entreprise à mission est une innovation qui apporte aux entreprises des capacités essentielles à leurs performances et à leur résilience. L'association fédère des entreprises de toutes tailles qui souhaitent s'engager pour transformer le capitalisme et repenser la place de l'entreprise au sein de la société.

Être membre de la Communauté des Entreprises à Mission permet à Crédit Mutuel Alliance Fédérale de poursuivre son chemin avec exigence, tout en bénéficiant du savoir et du retour d'expérience accumulés par les membres qui partagent et enrichissent le modèle.

Cinq missions qui fixent l'ambition sociale et environnementale

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a choisi d'incarner sa raison d'être au travers de cinq objectifs sociaux et environnementaux qui guident sa stratégie et ses actions. À travers ces cinq missions, Crédit Mutuel Alliance Fédérale réaffirme non seulement ses valeurs mutualistes historiques mais aussi leur pertinence pour relever les grands défis de demain.



L'organisme tiers indépendant

L'Organisme Tiers Indépendant (OTI) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale - KPMG - vérifie l'atteinte des objectifs sociaux et environnementaux définis dans les missions. Son rôle de contrôle n'a pas vocation à reproduire les propres travaux du comité, mais intervient en complémentarité.

KPMG est venu en février-mars 2022 auditer les engagements arrêtés au 31 décembre 2021. Cet audit a constitué une étape-clé pour objectiver la démarche, valider la déclinaison opérationnelle des engagements et mesurer le management de la mission. Cette démarche exigeante contribue à la réussite de la mission. Son avis a été joint au premier rapport du comité de mission, lui-même joint au rapport annuel (URD). L'OTI devra rendre un nouvel avis motivé en 2024, la vérification étant renouvelée tous les deux ans.

UN COMITÉ DE MISSION ENGAGÉ

L'entreprise à mission incarne une vision qui intègre performance économique et utilité sociale avec une ambition de transformation de la société. Le comité de mission est positionné au cœur de cette démarche, une démarche de long terme et de progrès permanent. Installé en janvier 2022, le comité de mission présidé par Fleur Pellerin comprend dix membres.

Le rôle du comité de mission

Le comité de mission poursuit plusieurs ambitions :

- Questionner la stratégie et les actions mises en place par l'entreprise dans un souci de compréhension des enjeux.
- Évaluer l'efficacité et la mise en œuvre des objectifs sociaux et environnementaux pris par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Concrètement, le comité de mission s'assure que l'entreprise met en place les moyens nécessaires pour atteindre ses objectifs. La banque lui rend compte de la manière dont elle s'acquitte de sa responsabilité.
- Explorer de nouvelles voies et orienter Crédit Mutuel Alliance Fédérale vers de nouvelles initiatives. Force de propositions, il agit dans un esprit de co-construction avec l'exécutif.

Le comité de mission de Crédit Mutuel Alliance Fédérale se réunit au moins trois fois par an. Les réunions, préparées par la présidente du comité et la direction de la coordination stratégique, poursuivent plusieurs objectifs : tenir les membres

du comité de mission informés sur la réalisation et la trajectoire des engagements ; leur soumettre des thématiques de travail pour faire avancer les missions ; organiser des rencontres (ressources humaines, Organisme Tiers Indépendant) et de manière plus prospective, les faire réfléchir sur de nouveaux projets comme le dividende sociétal. Chaque année, un rapport du comité de mission est soumis aux conseils et assemblées générales de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et du CIC.

Un comité tripartite pour assurer une pluralité et une richesse des réflexions

Les membres du comité de mission ont été choisis pour leurs expertises et leur sensibilité aux enjeux de l'entreprise à mission. La composition tripartite du comité permet de croiser les points de vue et d'enrichir les débats et réflexions. Tous partagent la même volonté de contribuer au succès de la démarche de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

1/3
d'experts

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

1/3
d'administrateurs

Trois administrateurs, représentants des clients et sociétaires, garantissent une juste connexion entre les conseils d'administration et le comité de mission.

1/3
de collaborateurs

Représentant les salariés, quatre collaborateurs siègent au comité. Leur parfaite connaissance de l'entreprise permet d'apporter un éclairage pertinent aux discussions.



Le comité de mission



Fleur Pellerin

Ancienne ministre, fondatrice et CEO de Korelya Capital.



Camille Putois

Directrice générale de la coalition d'entreprises "Business for Inclusive Growth" (B4IG).



Xavier Jaravel

Professeur à la London School of Economics (LSE) et membre du Conseil d'Analyse Économique (CAE).



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).



Laurent Torre

Administrateur représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel.



Audrey Hammerer

Administratrice représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel.



Ségolène Denavit

Représentant les salariés du Crédit Mutuel.



Laurent Nallet

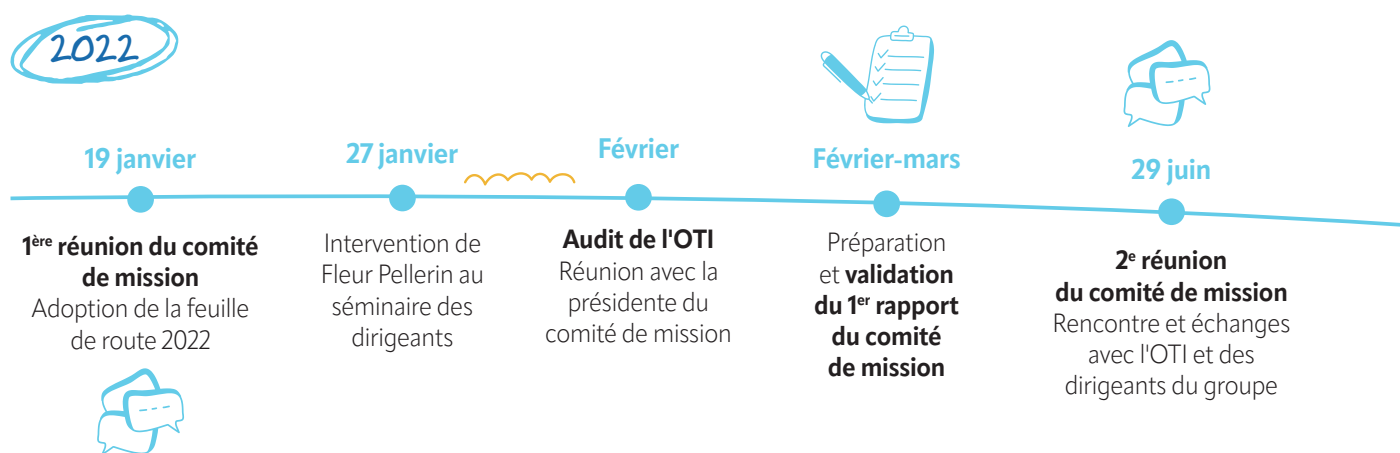
Représentant les salariés du CIC.



Les Conseils d'Administration de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et du CIC de novembre 2022 ont nommé Camille Putois en remplacement de Christophe Robert, démissionnaire, et Laurent Nallet, représentant les salariés du CIC à la suite du départ de Ségolène Denavit du CIC vers le Crédit Mutuel.

LA FEUILLE DE ROUTE

Dates clés



Quels sont les enseignements de la première année ?

Les travaux du comité de mission ont permis de construire un dialogue ouvert avec l'entreprise, d'enrichir les propositions et d'approfondir la démarche. L'impact des engagements à moyen terme et les principes du dividende sociétal ont été débattus. Fort du succès de cette première année, le comité poursuit son chemin et intensifie ses travaux. Quatre réunions du comité sont prévues en 2023, en mars, mai, octobre et décembre.

Le comité de mission est convaincu de l'exigence de cohérence entre l'entreprise à mission et le plan à moyen terme de l'entreprise. Dans ce cadre, le comité salue les ambitions affichées : financer l'économie non seulement telle qu'elle est, mais telle qu'elle doit devenir pour assurer l'avenir des générations futures ; mettre la puissance financière et collective du groupe au service de l'intérêt commun. À ce titre, il souligne l'objectif de devenir la banque de référence de la transformation écologique et sociétale en décarbonant son bilan et accompagnant ses clients vers un monde plus sobre et respectueux de la nature.

DEPUIS UN AN

3



21 juillet

Réflexion en séminaire des dirigeants exécutifs sur l'alignement du plan stratégique avec les cinq missions



Chambre Syndicale et Interfédérale (parlement)
Validation de la note d'orientation du futur plan stratégique introduisant le dividende sociétal

19 octobre



10 novembre

3^e réunion du comité de mission
Réflexions sur les enjeux du dividende sociétal

17 novembre

Comité de suivi opérationnel avec les référents métiers



2 décembre

Chambre Syndicale et Interfédérale (parlement)
Validation du dividende sociétal

2023

5 janvier

Grand débat sur le dividende sociétal et conférence de presse (au Conseil Économique Social et Environnemental)

24 janvier

Groupes de travail du comité sur le pilier "Tarification" et le pilier "Fonds de Révolution Environnementale et Solidaire" du dividende sociétal

2 février

Groupe de travail sur le pilier "Mécénat" du dividende sociétal





**SUIVI DES
MISSIONS
EN 2022**

INSCRIRE LE GROUPE DANS UNE LOGIQUE DE PROGRÈS ET D'INNOVATION

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a fait le choix de se fixer des objectifs ambitieux, avec la volonté de marquer une différence par rapport aux pratiques du secteur bancaire ou de faire bouger les lignes. **Dans chacune de ses cinq missions, il s'est fixé des objectifs opérationnels**, permettant de lutter contre les discriminations, de protéger l'intimité numérique de ses clients, d'agir pour le développement des territoires ou encore d'accompagner la transition écologique.

L'ensemble des directions métiers est mobilisé dans le suivi de ces objectifs. L'équipe projet de l'entreprise à mission travaille en étroite collaboration avec une vingtaine de référents "métiers" pour garantir la solidité des indicateurs et le suivi de leur pilotage. **Pour chaque engagement, un plan d'actions est mis en œuvre : définition de l'indicateur, périmètre, dispositif de pilotage, phasage dans le temps et évaluation du plan d'actions.**

Ces objectifs font l'objet d'un suivi régulier en comité de mission qui s'assure aussi de la cohérence de toute la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale avec les cinq missions statutaires. Le comité apporte donc un regard critique pour questionner la trajectoire des indicateurs, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Des réponses et éléments d'éclairage sont apportés par les experts métiers et les dirigeants.

Une réunion s'est tenue en novembre 2022 avec l'ensemble des référents chargés de suivre les engagements, en présence de l'OTI (KPMG). Cette rencontre a permis d'embarquer tous les métiers, de valoriser les actions mises en place et d'inciter au progrès collectif sur le long terme.

L'enjeu est d'inscrire le groupe dans une logique de progrès et d'innovation et non dans une logique comptable. **L'objectif est bien l'accomplissement des missions.** Le comité de mission reconnaît aujourd'hui les progrès accomplis par Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le cadre de ses cinq missions. **La quasi-totalité des objectifs 2022 sont atteints et plusieurs dépassés.** Il reste convaincu que Crédit Mutuel Alliance Fédérale doit poursuivre cette dynamique, à un rythme régulier. Il n'exclut pas que certains objectifs opérationnels soient ajustés courant 2023 notamment au regard des enjeux du dividende sociétal.

Une équipe de vingt référents "métiers" mobilisée dans le suivi et le contrôle de la solidité des indicateurs :

- Direction Commerciale,
- Direction des Risques, dont la Direction de la Responsabilité Sociale et Mutualiste,
- Direction Financière,
- Direction de la Conformité,
- Direction des Engagements,
- Direction de la Vie Coopérative et Mutualiste,
- Direction des Ressources Humaines,
- Euro-Information,
- Assurances du Crédit Mutuel,
- Crédit Mutuel Equity, etc.

Mission 1

ORGANISATION COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE, NOUS ACCOMPAGNONS NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES AU MIEUX DE LEURS INTÉRÊTS

En tant que banque mutualiste, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est fixé comme première mission d'accompagner ses clients et sociétaires au mieux de leurs intérêts. Pour cela, le groupe a défini des objectifs opérationnels pour **dynamiser le débat démocratique et favoriser la diversité au sein des conseils d'administration et assemblées générales des caisses**. Il s'est également engagé à maintenir une organisation commerciale qui permette à **chaque client et sociétaire de disposer d'un conseiller dédié avec un système de rémunération basé sur la performance collective**.

FAIRE VIVRE LA DÉMOCRATIE DANS LA BANQUE EN DOUBLANT LE NOMBRE DE SOCIÉTAIRES VOTANT AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

Au regard de l'évolution de la pandémie Covid et de la crise sanitaire début 2022, le comité de crise de Crédit Mutuel Alliance Fédérale du 13 janvier 2022 a recommandé la tenue en distanciel des assemblées générales des caisses locales, et non en présentiel comme elles le faisaient traditionnellement. Du fait de ces restrictions, 263 485 sociétaires ont participé aux assemblées générales à distance et l'engagement du doublement de votants n'a pu être tenu.

Pour les assemblées générales du printemps 2023, un plan d'actions précis a été mis en place par la Direction de la Vie Coopérative et Mutualiste. Les sociétaires pourront s'exprimer de trois manières : en votant à distance sur smartphone, sur tablette en caisse locale jusqu'à quinze jours avant ou en participant physiquement le jour de l'assemblée générale. Les outils techniques d'information ont été améliorés et des animations en amont dans la banque à distance et sur le réseau social Agora sont réalisées à l'initiative des caisses afin d'informer leurs sociétaires. Un guide de bonnes pratiques a été diffusé.

Les résultats des premières assemblées générales en 2023 sont encourageants avec des votes en très forte progression. Un point précis sera fait au comité de mission au premier semestre 2023. L'indicateur d'augmentation du nombre de votants est suivi par la Direction de la Vie Coopérative et Mutualiste. Un suivi sur le long terme est prévu dans le cadre du futur plan stratégique 2024-2027 du groupe.



“La vitalité de notre mouvement mutualiste repose sur le dynamisme de nos assemblées générales et la diversité de nos conseils. En élargissant les modalités de vote, en féminisant et rajeunissant nos conseils, nous restons connectés avec nos sociétaires tout en relevant les défis du monde de demain.”

Marie-Jean Boog

Présidente du district de Sarrebourg,
membre du comité de mission.



INDICATEURS

263 485 sociétaires votant aux assemblées générales.

Un dispositif complet a été mis en place avec le vote à distance.

GARANTIR À CHAQUE CLIENT UN CONSEILLER DÉDIÉ ET NON COMMISSIONNÉ

Les clients attendent un conseil personnalisé et des solutions adaptées. C'est pourquoi Crédit Mutuel Alliance Fédérale garantit dans ses réseaux bancaires à chaque client et sociétaire un conseiller dédié et non commissionné.

En 2022, 99,5 % des sociétaires et clients bénéficient d'un conseiller dédié. Sans intéressement commercial, sans rémunération variable individuelle, ce conseiller répond aux besoins de ses clients au mieux de leurs intérêts.

Cette relation, fondée sur l'écoute, la proactivité et la pertinence du conseil, porte ses fruits. En novembre 2022, Crédit Mutuel a reçu le label "Meilleur conseil épargne" par le magazine Challenges grâce à la qualité de l'expérience client, la force de la relation de confiance établie avec ses clients et sociétaires et la qualité de son offre de placements d'épargne.



INDICATEURS

99,5 % des clients disposent d'un conseiller dédié au 31 décembre 2022

0 commission versée en 2022 aux conseillers des réseaux Crédit Mutuel et CIC

DONNER PLUS DE PLACE AUX JEUNES ET SE RAPPROCHER DE LA PARITÉ DANS LES CONSEILS D'ADMINISTRATION DÈS 2022

Garantir au sein des conseils d'administration une meilleure représentativité des femmes et de l'ensemble des générations est un engagement fort pour préserver la démocratie mutualiste et accompagner au mieux de leurs intérêts ses clients et sociétaires.

Fin 2022, 40,04 % de femmes sur 14 334 élus étaient représentées dans les conseils d'administration, contre 39,04 % fin 2021 (Iso périmètre). La part des femmes augmente régulièrement grâce aux actions mises en place. À fin 2022, 51,7 % des nouveaux élus sont des femmes ce qui traduit une dynamique positive en faveur de la parité.

Des groupes de travail sont mis en place pour développer le sociétariat, expérimenter de nouvelles méthodes de recrutement des élus et attirer les nouvelles générations. En 2022, 12,8 % des nouveaux élus ont moins de 35 ans (Iso périmètre).



INDICATEURS

40,04 % de femmes sur les 14 334 élus

51,7 % des nouveaux élus sont des femmes au 31 décembre 2022 (Iso périmètre)

Avis du comité de mission

Le comité reconnaît les efforts et moyens déployés par Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour la réalisation de cette mission. Il constate qu'en 2022, l'objectif opérationnel relatif au doublement du nombre de sociétaires votant aux assemblées générales n'a pu être atteint du fait de la crise sanitaire mais que des plans d'actions efficaces ont été mis en place. Il salue le choix du groupe de conserver cet objectif particulièrement ambitieux. Les premiers résultats des assemblées générales de 2023 sont très encourageants avec un doublement atteint à ce stade. Cela prouve la très forte mobilisation des caisses locales de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Concernant la féminisation des conseils d'administration, la trajectoire est la bonne et doit être maintenue. Le comité salue la bonne performance de l'indicateur de représentativité des femmes chez les nouveaux élus et a débattu de l'enjeu du rajeunissement des élus sur lequel les fédérations prennent de nombreuses initiatives. Enfin, le comité se réjouit de l'atteinte de l'objectif relatif aux conseillers dédiés et non commissionnés. Il relève que les conseillers ont un rôle important pour l'initiation aux outils numériques, facteur d'inclusion pour des publics éloignés de ceux-ci.

Mission 2

BANQUE DE TOUS, SOCIÉTAIRES ET CLIENTS, SALARIÉS ET ÉLUS, NOUS AGISSONS POUR CHACUN ET REFUSONS TOUTE DISCRIMINATION

Banque de tous, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est fixé comme objectif de promouvoir la diversité en luttant contre toute forme de discrimination, y compris en faisant progresser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et en favorisant l'inclusion. La capacité de l'entreprise à former et intégrer des jeunes issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones rurales est clé.

FORMER TOUS NOS COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES, ÉLUS ET ÉLUES À LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a mis en place pour ses salariés une formation complète et pédagogique contre les discriminations avec des contenus adaptés : représentations et stéréotypes, comportements... Ce sont 43 900 collaboratrices et collaborateurs (98 % du socle social) qui ont ainsi été formés.

La formation a également concerné les élus avec des sessions organisées en conseil. Il s'agissait de la première formation obligatoire pour tous les élus avec une mobilisation exceptionnelle et remarquable des fédérations. Toutes les caisses se sont impliquées sans exception. Ce sont 14 240 membres des conseils d'administration qui ont été formés avec 91 % des élus - le meilleur taux de participation jamais atteint.

En janvier 2023, la Direction Ressources Humaines Groupe a organisé un séminaire sur le thème "Harcèlement, Discrimination : de la mobilisation collective à l'action". Celui-ci a réuni les DRH de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (France), les différents représentants syndicaux et les Instances Représentatives du Personnel (délégués syndicaux groupe, représentants syndicaux, secrétaire de CSE, référents harcèlement CSE, ...).

Résolument engagé contre le sexisme, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a également rejoint l'initiative #StOpE. La banque a signé en janvier 2023 l'acte d'engagement par lequel le groupe s'engage à faire reculer durablement le sexisme dit ordinaire en entreprise.

Concrètement, Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforcera ses moyens de prévention et de lutte contre le sexisme ordinaire grâce au déploiement d'une nouvelle série d'actions fortes. D'autre part, un dispositif de signalement à destination de tous les utilisateurs (internes, externes et élus) a été déployé en France. Accessible sur l'intranet du groupe, ce dispositif est venu compléter la procédure d'alerte interne, dénommé "faculté de signalement".



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



INDICATEURS

98 % des collaborateurs (43 900)

91 % des élus (14 240) formés à la lutte contre les discriminations

"Je suis sensible à toutes les actions menées cette année en faveur de la lutte contre les discriminations. Le groupe doit continuer dans cette voie en veillant à garder cet esprit d'ouverture. C'est un combat continu que doivent mener toutes les entreprises. La décision de rattrapage sur l'égalité salariale femmes/hommes a été un signal fort lancé par l'entreprise."

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

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a recruté 42,1 % de nouveaux alternants (757 jeunes) issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones rurales, allant au-delà de son objectif.

L'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en faveur des jeunes se manifeste également à travers sa Fondation. Celle-ci accompagne de nombreuses associations (Fratries, Chemins d'avenir, Nos quartiers ont du Talent, L dans la ville...). À titre d'exemple, le projet Fratries permet à des jeunes actifs, avec et sans handicap mental ou cognitif, de vivre ensemble.



INDICATEUR

42,1 % d'alternants recrutés, issus de quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales



Laurent Torre

Représentant les salariés, membre du comité de mission.

"J'ai pu dans le cadre de l'entreprise à mission me rendre à Nantes et visiter la maison Fratries soutenue par la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Voir des jeunes en situation de handicap heureux, ça n'a pas de prix. Faire vivre la différence, c'est le sens de notre mission."

3

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

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a souhaité corriger de manière collective les disparités salariales non justifiées qui pouvaient exister entre les femmes et les hommes. En ce sens, un accord a été conclu avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives le 21 février 2022 pour réduire à 3 % ou moins les écarts entre les moyennes de rémunération des femmes et des hommes sur toutes les catégories. Une analyse a été menée pour chaque niveau de classification par tranche d'âge.

Pour tenir cet objectif, les différentes entités du périmètre ont mené des actions correctrices et pris des mesures de revalorisation au bénéfice d'un certain nombre de collaboratrices et collaborateurs. Ce sont ainsi 3 872 personnes qui ont bénéficié, en 2022, d'une mesure corrective. Conformément à l'accord signé, en complément des augmentations individuelles, 0,5 % de la masse salariale du groupe a été consacré à ces actions.

Cette volonté d'égalité salariale ne se limite pas à l'horizon de 2022 mais s'inscrit dans une démarche de transformation dynamique et pérenne de ses pratiques afin de garantir, plus globalement, une égalité professionnelle tout au long de la carrière des collaboratrices et collaborateurs du groupe. En matière de formation, aucune session de l'école des Directrices et des Directeurs ne démarre sans avoir la parité.



INDICATEURS

3 872 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié, en 2022, d'une mesure corrective

0,5 % de la masse salariale du groupe consacré à ces actions d'égalisation salariale

Avis du comité de mission

Le comité de mission salue l'atteinte des indicateurs et de la mission. Le groupe a formé plus de 58 000 personnes, collaborateurs et élus, à la lutte contre les discriminations. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a dépassé son objectif relatif aux alternants, avec 42,1 % d'alternants issus de quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales. L'objectif sur l'égalité salariale Femmes/Hommes a été mis en œuvre et 0,5 % de la masse salariale y a été consacré. Le comité demande à aller plus loin sur la question de la parité. Le comité a proposé de nouvelles pistes de réflexion sur la mise en place de parcours de carrière adaptés aux personnes en situation de handicap ainsi que des parcours selon l'origine sociale et géographique des personnes issues des quartiers prioritaires et des zones rurales.

Mission 3

RESPECTUEUX DE LA VIE PRIVÉE DE CHACUN, NOUS METTONS LA TECHNOLOGIE ET L'INNOVATION AU SERVICE DE L'HUMAIN

Convaincu que la technologie doit servir l'humain, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est fixé comme objectif de **garantir l'intimité numérique de ses clients et de mettre la technologie au service de ses collaborateurs et de l'évolution de leurs métiers** grâce à des investissements massifs dans des infrastructures et systèmes d'information internalisés et hautement sécurisés.

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

Face à l'intensification du risque cyber, des choix d'investissements technologiques forts sont réalisés pour mieux protéger et sécuriser les données des clients. Euro-Information, la filiale technologique du groupe, a inauguré à la fin de l'année 2022 son nouveau data center propriétaire à Verlinghem (59). Courant 2023, elle ouvrira son nouveau cloud privé propriétaire en Côte-d'Or avec l'objectif de respecter les plus hautes normes tant en matière de résilience que sur le plan environnemental.

Cette maîtrise interne du système d'information hautement sécurisé constitue un avantage concurrentiel majeur. Des projets structurants dans la finance et l'assurance sur des ordinateurs quantiques sont également en cours d'étude, en partenariat avec IBM.

“L'analyse des données est clé pour la banque. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a été précurseur avec sa data factory et l'utilisation de l'intelligence artificielle. Le nouveau partenariat sur l'informatique quantique signé en 2022 démontre à nouveau l'esprit pionnier du groupe en matière d'innovation. Si les cas d'usage sont encore à l'étude, cette technologie apportera des avancées majeures dans le traitement des données et jouera un rôle dans l'évolution des métiers.”



INDICATEUR

>99,9 % de traitements exécutés sur les infrastructures hébergées dans les centres de données de l'entreprise



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

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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale continue à automatiser ses opérations et développer les outils, pour aider ses salariés dans leurs tâches quotidiennes. L'enjeu est de libérer plus de temps commercial pour qu'ils puissent se consacrer au service de leurs clients et à la conquête de nouvelles relations.

La diffusion et l'amélioration continue des applications de reconnaissance optique de caractères, la signature électronique, la digitalisation de dossiers de crédits permettent d'accélérer les gains sur la gestion administrative de documents et de faciliter le traitement réglementaire. Crédit Mutuel Alliance Fédérale veut renforcer la prise de décision en temps réel en s'appuyant davantage sur l'intelligence artificielle. La réduction du délai de mise en marché de ses projets lui permet d'être plus innovant tout en optimisant ses coûts.

Au total, ce sont 1 326 000 heures libérées par la digitalisation, 632 000 heures par l'assistance conseiller, 391 000 par la gestion des justificatifs et 69 000 par les risques conformité. Ces optimisations ont permis de dégager des gains de productivité équivalant à 1 570 ETP. Parallèlement Crédit Mutuel Alliance Fédérale a recruté 2 378 personnes en CDI en 2022.

“La technologie est de plus en plus intégrée à nos métiers et permet aux conseillers de dégager du temps administratif (saisie de bilan, signature électronique, etc) pour plus de réactivité et pour se consacrer à l'essentiel : l'accompagnement de nos clients.”



Ségolène Denavit

Représentant les salariés,
membre du comité de mission.



INDICATEURS

1 570 ETP : gains de productivité issus de la technologie en 2022

2 378 recrutements en CDI en 2022

Avis du comité de mission

Le comité de mission constate l'atteinte des indicateurs et de la mission. La maîtrise technologique et la sécurité des systèmes d'information sont des atouts considérables sur lesquels le groupe investit massivement. Le temps des conseillers dégagé par les outils technologiques est mis au service des clients. Le comité marque son intérêt sur le potentiel de la technologie quantique.

Mission 4

ENTREPRISE SOLIDAIRE, NOUS CONTRIBUONS AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

L'ADN de Crédit Mutuel Alliance Fédérale repose sur l'ancrage territorial et la relation de proximité qui se traduit par l'action au plus près du terrain de ses 4 500 points de ventes, l'expertise de ses 28 000 conseillers et de ses 15 500 élus. En devenant entreprise à mission, le groupe bancaire s'engage à **contribuer au développement des territoires par l'accompagnement du tissu économique local et associatif, garant de l'attractivité et de l'animation des territoires.**

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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale accélère son action au plus près des territoires. En 2022, plus de neuf décisions de crédit sur dix ont été prises localement au sein des fédérations Crédit Mutuel et banques régionales CIC.

Le modèle décentralisé de la banque mutualiste favorise la prise de décision en responsabilité au plus près du client. Dans les réseaux bancaires, 91,7 % des décisions sont prises localement.

L'année 2022 a été marquée par un rythme soutenu du financement de projets de ses clients et sociétaires. Malgré un ralentissement de la progression au second semestre, l'encours de crédits à l'habitat a progressé de 6,9 %. À noter également la très bonne performance des activités de crédit à la consommation. Ses clients agriculteurs, professionnels et entreprises bénéficient quant à eux de la hausse des crédits à l'équipement.

“La force et le succès de Crédit Mutuel Alliance Fédérale reposent sur son organisation décentralisée. C'est aussi pour cela que nous sommes la banque préférée des Français, année après année. Le dividende sociétal en sera une nouvelle preuve car ce dernier doit nous aider à soutenir localement les projets associatifs qui font vivre les territoires.”



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



INDICATEUR

91,7 % des décisions de crédit ont été prises
en local au sein des réseaux Crédit Mutuel et CIC
en 2022

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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale souhaite démontrer son engagement envers ceux qui font vivre le tissu associatif local. Il offre une garantie Responsabilité Civile des Dirigeants jusqu'à 50 000 euros aux associations culturelles et sportives clientes de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. La banque mutualiste a souhaité également faciliter la gestion quotidienne des associations culturelles et sportives. Rendue gratuite pendant la crise pour venir en aide aux associations, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a fait le choix de prolonger définitivement la gratuité de Pay Asso.



INDICATEUR

100 % des associations éligibles peuvent bénéficier de la solution Pay Asso et de la gratuité Responsabilité Civile des Dirigeants

INVESTIR 5 % DE NOS FONDS PROPRES ESSENTIELLEMENT DANS DES ENTREPRISES FRANÇAISES QUI INNOVENT

Crédit Mutuel Alliance Fédérale se veut moteur de l'économie dans les territoires : il investit dans des entreprises qui innovent, tant sur le plan technologique que commercial, social, organisationnel ou environnemental. Au 31 décembre 2022, 2,94 milliards d'euros ont été investis en France sur des projets innovants de long terme créateurs de valeur. Sur l'année, plus de 75 nouveaux investissements ont été réalisés dans les territoires à hauteur de 436,5 millions d'euros.

Crédit Mutuel Equity est actionnaire de près de 350 entreprises, qu'il accompagne à tous les stades de leur développement et quel que soit leur projet de transformation. Il investit sur fonds propres avec le souci permanent des impacts financiers, économiques, sociaux et environnementaux.

Son ADN d'investisseur de long terme lui permet de s'engager durablement aux côtés des dirigeants pour leur donner tous les moyens nécessaires à l'atteinte de leurs objectifs de croissance.



INDICATEUR

En 2022 : **5,19 % des fonds propres du groupe** investis par Crédit Mutuel Equity essentiellement dans des **entreprises françaises qui innovent**



“Il est essentiel que les entreprises françaises soient accompagnées par le secteur bancaire dans leur transformation environnementale. L'annonce du dividende sociétal et la création du premier Fonds de Révolution Environnementale et Sociétale par Crédit Mutuel Alliance Fédérale sont des marqueurs forts. Ils vont permettre d'accélérer les investissements sur le long terme dans l'ensemble des territoires.”

Sandrine Pelletier

Administratrice du CIC Ouest, membre du comité de mission.

Avis du comité de mission

Le comité de mission salue les actions mises en place pour contribuer au développement des territoires à travers les financements de l'économie locale et le soutien au monde associatif.

L'objectif relatif aux décisions de crédit prises en caisse ou en agence est atteint à 91,7 % (réseaux Crédit Mutuel et CIC). L'objectif visant à offrir la solution de paiement digitale Pay Asso aux associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants est tenu. De même, le montant investi dans des entreprises françaises qui innovent représente 5,19 % des fonds propres au 31 décembre 2022.

Mission 5

ENTREPRISE RESPONSABLE, NOUS ŒUVRONS POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE ET PLUS DURABLE

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage à accompagner les **transformations sociétales et environnementales**. En se fixant des objectifs mesurables, il contribue à une société plus solidaire et plus durable. Il s'est doté d'objectifs ambitieux de sobriété carbone et encourage la transformation des pratiques de la banque et de l'assurance avec des offres plus inclusives.

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

En 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé en interne un plan de sobriété énergétique autour de quatre grandes actions : réduction du chauffage, extinction des enseignes lumineuses et des bureaux à la fermeture, formations aux écogestes, adaptation et réduction des déplacements. Crédit Mutuel Alliance Fédérale encourage et accompagne tous ses clients dans la transformation environnementale, sur les marchés des entreprises, mais aussi des professionnels et des particuliers.

Depuis mars 2022, il distribue le Prêt Avance Rénovation qui s'adresse aux 800 000 propriétaires de logements mal isolés aux revenus modestes. Celui-ci permet de financer le reste à charge des travaux de rénovation à des conditions attractives.



INDICATEURS

-21,4 % : réduction de l'empreinte carbone groupe entre fin 2018 et fin 2021*

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

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est le premier groupe bancaire français à avoir engagé dès 2020 une sortie totale du charbon à horizon 2030. En octobre 2021, il annonçait renoncer à financer tout nouveau projet d'exploration, de production, d'infrastructure (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 a participé en 2022 aux côtés de son organe central au premier stress test climatique conduit par l'Autorité bancaire européenne. Cet exercice a permis de confirmer la résilience du groupe face aux impacts du réchauffement climatique et aux enjeux de la transition vers une économie bas carbone.

Parallèlement, il accompagne ses clients dans les énergies renouvelables. À l'occasion du Salon International de l'Agriculture de 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale et EDF ENR ont associé leurs compétences techniques et financières pour convertir les toits des exploitations agricoles au photovoltaïque.



INDICATEUR

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

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

Il ne semblait pas tolérable que des clients victimes de maladies chroniques ou qui avaient vaincu la maladie ne puissent avoir accès à la propriété. C'est pourquoi, dès novembre 2021, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a décidé d'assurer le crédit immobilier de ses clients fidèles pour leur résidence principale, sans aucune formalité médicale.

Ce choix pionnier de supprimer le questionnaire médical, a peu après inspiré un changement législatif majeur, plus inclusif. La loi Lemoine, en vigueur depuis juin 2022, a consacré le principe de la suppression des formalités médicales. Toutefois, pour le financement des résidences principales, le dispositif de Crédit Mutuel Alliance Fédérale conserve toute sa pertinence en allant bien au-delà des obligations légales.

Cet engagement a été récompensé par le Grand Prix de la Good Économie, prix organisé par The Good et Influencia pour les meilleures initiatives d'entreprises engagées pour une transformation écologique, sociale et solidaire de leurs activités.



INDICATEURS

Depuis le lancement, plus de

166 400 bénéficiaires

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



"Dans un contexte d'augmentation des inégalités, les entreprises doivent s'engager et promouvoir des modèles plus solidaires. La suppression des formalités médicales a été une décision très ambitieuse qui a créé un standard de marché, inscrit ensuite dans la loi. Avec le dividende sociétal, Crédit Mutuel Alliance Fédérale va plus loin, en prouvant que l'on peut agir pour un monde plus solidaire et plus inclusif."

Camille Putois

Directrice générale de "Business for Inclusive Growth", membre du comité de mission.

S'ENGAGER POUR LES CLIENTS EN DIFFICULTÉ FINANCIÈRE AVEC UN COMPTE À 1€ NET PAR MOIS SANS FRAIS D'INCIDENT

Dans un contexte de hausse des prix à la consommation qui réduisent le pouvoir d'achat des plus modestes, Crédit Mutuel Alliance Fédérale agit en responsabilité auprès des personnes les plus touchées avec un compte à 1€ par mois, sans frais d'incidents. Cette offre inclut un conseiller dédié et une agence de proximité. Dès le 1^{er} août 2022, plus de 50 000 souscripteurs à l'offre spécifique destinée à la clientèle fragile financièrement en ont bénéficié automatiquement, sans aucune démarche.

Parallèlement, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a porté une attention particulière auprès des clients les plus fragilisés par l'inflation, notamment par la hausse des prix du carburant

et de l'énergie qui touche en particulier les travailleurs aux revenus modestes des zones rurales et péri-urbaines. Un travail de détection a permis de déclencher 100 000 rendez-vous et prises de contact par les conseillers pour trouver des solutions adaptées à la conjoncture économique. Ces rendez-vous ont eu des effets positifs car ils permettent d'anticiper et donc d'éviter les difficultés.



INDICATEUR

53 033 bénéficiaires

Avis du comité de mission

Le comité de mission constate que Crédit Mutuel Alliance Fédérale a atteint les objectifs contribuant à sa mission d'œuvrer pour une société plus juste et plus durable.

Concernant la réduction des émissions carbone du groupe et de l'empreinte carbone des portefeuilles d'investissement, l'arrêt du financement des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz, la fin du questionnaire santé pour le crédit immobilier ou le compte à un euro par mois en faveur de sa clientèle en situation de fragilité financière, les indicateurs sont tous atteints. Le comité salue particulièrement les ambitions de transformation environnementale affichées dans la note d'orientation du futur plan stratégique et la création du dividende sociétal.

*Cf déclaration de performance extra-financière 2022, périmètre France scopes 1, 2 et 3 consommations d'énergie, fuites de gaz réfrigérants, flotte automobile et déplacements professionnels.

PANORAMA COMPLET DES PERFORMANCES

Rappel méthodologique : les objectifs des quinze engagements sont fixés à fin 2022. 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.

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		
Indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> • 2022 : 4,53 % de sociétaires votants • 2021 : NS (situation Covid) • 2019 : 5,4 % 	Périmètre : Caisses locales de Crédit Mutuel (Iso périmètre).	Moyens : <ul style="list-style-type: none"> • Lancement du vote à distance sur smartphone et tablette en 2022. • Déploiement d'actions de communication spécifiques. • Création de la Direction de la Vie Coopérative et Mutualiste.
2 Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné		
Indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> • 2022 : 99,5 % des clients affectés à un conseiller dédié. • 2021 : 99,5 % 	Périmètre : Réseau bancaire France (caisses de Crédit Mutuel, caisses régionales Crédit Mutuel, agences CIC et centres d'affaires entreprises).	Moyen : <ul style="list-style-type: none"> • Politique ressources humaines : pas d'intéressement commercial ni de rémunération individuelle variable.
3 Donner plus de place aux jeunes et se rapprocher de la parité dans les conseils d'administration dès 2022		
Indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> • 2022 : 40,04 % de femmes parmi les nouveaux élus et 12,8 % de jeunes parmi les nouveaux élus dans les conseils d'administration des caisses locales. • 2021 : 39,04 % 	Périmètre : Caisses locales de Crédit Mutuel (Iso périmètre).	Moyens : <ul style="list-style-type: none"> • Renforcement de la communication avec l'appui des conseils d'administration des caisses locales. • Création de la Direction de la Vie Coopérative et Mutualiste.
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 nos collaboratrices, élus et élues à la lutte contre les discriminations		
Indicateur : <ul style="list-style-type: none"> • 2022 : 98 % de collaborateurs et 91 % d'élus formés avec le module contre la discrimination. 	Périmètre : <ul style="list-style-type: none"> • Socle social périmètre global de la Convention de groupe. • Caisses locales : ensemble des élus. 	Moyens : <ul style="list-style-type: none"> • Module de formation obligatoire en 2022 pour tous les salariés. • Séquence de sensibilisation obligatoire dans les conseils d'administration en 2022. • Refonte du dispositif d'alerte et de suivi.

5

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

Indicateurs :

- **2022** : 42,1 % alternants issus des quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales.
- **2021** : 38,2 %

Périmètre :

Périmètre groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale, CM, CIC, EI, Cofidis

Moyens :

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

6

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

Indicateurs :

- **2022** : il reste 37 femmes sur 27 500 (soit 0,1 %) dont la situation doit être analysée. Pour les autres, écart moyen inférieur à 3 % dans les catégories par tranche d'âge.
- **2021** : NA

Périmètre :

Socle social | périmètre global de la Convention de groupe.

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.
- **3 872** collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié d'une mesure corrective (2 207 femmes et 1 665 hommes).

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

Indicateur :

- **2022** : > 99,9 %
Mis en place en 2022

Périmètre :

Activités bancassurance en France concernant les traitements appliqués aux données des clients. Nombre de hits à destination des services externes éligibles : sont exclus les services externalisés pour des raisons réglementaires ou de place (systèmes interbancaires, standards de marché, etc.)

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.

8

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

Indicateurs :

- **2022** : 1 570 gains de productivité en ETP, 2 378 recrutements.
- **2021** : 900 gains de productivité en ETP, 1 596 recrutements en CDI.

Périmètre :

- Périmètre des gains en ETP : réseau France.
- Périmètre des recrutements : socle social.

Moyens :

- 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.

PANORAMA COMPLET DES PERFORMANCES - SUITE

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

Indicateurs :

- **2022 : 91,7 %** des décisions de crédit prises localement.
- **2021 : 91,3 %**

Périmètre :

Réseaux Crédit Mutuel et CIC.

Moyen :

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

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

Indicateurs :

- **2022 : 100 %** des associations sportives et culturelles bénéficient de la solution Pay Asso depuis janvier 2022 et **100 %** des dirigeants d'associations clientes sportives et culturelles sont éligibles à la gratuité de la garantie responsabilité civile.
- **2021 : 100 %**.

Périmètre :

Réseau France (caisses de Crédit Mutuel et agences CIC).

Éligibilité :

- 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 Crédit Mutuel.
- Gratuité de la responsabilité civile pour les dirigeants d'associations sportives et culturelles clientes, dans la limite d'un plafond annuel de couverture de 50 000 €.

Moyens :

- Gratuité de la solution Pay Asso pour les associations éligibles.
- Gratuité de la responsabilité civile pour les dirigeants éligibles.

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

Indicateurs :

- **2022 : 5,19 %** de fonds propres du groupe investis essentiellement dans des entreprises françaises ayant fait l'objet d'une analyse de maturité en matière d'innovation.
- **2021 : 5,05 %**

Périmètre :

Crédit Mutuel Equity.

Moyens :

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

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 à fin 2022

Indicateurs :

- **Réduction de l'empreinte carbone groupe** : périmètre énergie, fluides frigorigènes, flotte automobile, déplacements professionnels - comparaison à fin 2018
- **Décembre 2021** : - 21,4 %
- **Décembre 2020** : - 20,7 %
- **Réduction de l'empreinte carbone du portefeuille de crédit corporate** - comparaison à juin 2018
- **Juin 2022** : - 54,6 %
- **Juin 2021** : - 27,9 %

Périmètre :

Voir périmètre et précisions méthodologiques concernant ces indicateurs dans la déclaration des performances extra-financières 2022 du groupe.

Moyens :

- Politiques sectorielles (charbon, mobilité, agriculture, hydrocarbures...).
- Politique de sobriété.

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

Indicateur :

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

Périmètre :

Périmètre groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Moyens :

- Politique sectorielle charbon et hydrocarbures.

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

Indicateurs :

- Plus aucune formalité médicale demandée depuis le 1^{er} décembre 2021.
- **166 400** bénéficiaires depuis le lancement

Périmètre :

Réseau France (caisses de Crédit Mutuel et agences CIC).

Éligibilité : Clients domiciliant leurs revenus principaux depuis sept 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.

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.

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

Indicateur :

- **2022** : 53 033 bénéficiaires.

Périmètre :

Réseaux Crédit Mutuel et CIC.

Moyen :

- Élaboration d'une offre clients fragiles commercialisée et appliquée depuis août 2022.

Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, société coopérative à forme de société anonyme au capital de 5458531008 euros, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen, 67913 Strasbourg Cedex 9, RCS Strasbourg B 588 505 354 - N° ORIAS : 07 003 758. Banque régie par les articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier.

• **Conception et réalisation** : Caillé associés • **Crédits photos** : Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Antoine Doyen, Abaca Press / Alamy Stock Photo

Mars 2023 • **Imprimé en France sur du papier certifié.**

