




Rapport du

COMITÉ DE MISSION

Avril 2024

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



ÉDITO

Ce rapport annuel témoigne des avancées réalisées depuis que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est devenu entreprise à mission. Trois ans plus tard, nous constatons une fierté encore plus forte des salariés et élus autour d'un mutualisme innovant animé par les enjeux environnementaux et sociétaux à tous les niveaux de l'entreprise.

En lançant le Dividende sociétal en 2023, le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale a démontré qu'il voulait être le fer de lance de la révolution environnementale et sociétale. Dès la première année, ce sont 439 millions d'euros qui y ont été mobilisés, soit 12,5 % des bénéfices annuels ! Cette décision unique montre la voie d'un modèle d'entreprise vertueux avec une vision unique du partage de la valeur.

L'année 2023, marquée par la déferlante de l'intelligence artificielle générative a rappelé l'enjeu majeur pour les entreprises d'adopter des normes garantes d'une utilisation éthique de l'IA. Le comité de mission est ravi d'avoir pu être utile à l'élaboration d'une charte IA de confiance, véritable contrat avec toutes les parties prenantes et qui sera opérationnelle dès 2024.

Le comité de mission a également été consulté sur les objectifs sociétaux et environnementaux du plan stratégique 2024-2027 *Ensemble Performant Solidaire* et a pu vérifier leur cohérence avec les ambitions définies en tant qu'entreprise à mission.

Je remercie tous les membres du comité de mission pour la qualité de leur contribution et leurs nombreux travaux qui ont rythmé l'année. Je tiens également, en leur nom, à remercier les dirigeants du groupe et leurs équipes pour leur disponibilité et leur transparence. Toutes les informations nécessaires ont été mises à notre disposition pour nous assurer du suivi de l'ensemble des engagements et ainsi rendre un avis favorable quant à leur réalisation.

Fleur Pellerin
Présidente du comité de mission



SOMMAIRE

- P.4** Cap sur 2027 : *Ensemble Performant Solidaire*
Trois questions à Daniel Baal
- P.5** Soyons révolutionnaires
Trois questions à Nicolas Théry
- P.6** Une aventure au long cours
- P.7** Le Dividende sociétal en action :
aller au bout de nos missions
- P.8** Le comité de mission en action
- P.10** Regards croisés : être entreprise à mission,
ça change quoi ?
- P.12** Cinq missions pour guider l'action
100% des engagements atteints
- P.14** Suivi des missions
- P.24** Panorama complet des performances
- P.29** Avis de l'organisme tiers indépendant



Daniel Baal,
Directeur Général

Nicolas Théry,
Président

CAP SUR 2027 : ENSEMBLE PERFORMANT SOLIDAIRE

Avec trois ans de recul, être entreprise à mission, ça change quoi ?

Daniel Baal : L'adoption de la qualité d'entreprise à mission a été pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, un puissant levier d'accélération de nos engagements mutualistes. Très concrètement, nous avons réussi à doubler la participation à nos assemblées générales des caisses locales au bénéfice d'une démocratie mutualiste renforcée. Nous avons corrigé en six mois, de manière collective, les disparités salariales non justifiées qui pouvaient persister entre les femmes et les hommes. Et nous contrôlons chaque année que les écarts entre les moyennes de rémunération des femmes et des hommes sur toutes les catégories ne dépassent pas 3 %. Nous avons montré la voie en assurant le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale – une véritable révolution dans le secteur de l'assurance et un apport majeur pour la société. Et bien sûr, la création du Dividende sociétal en 2023 a été une preuve décisive dans la définition de nos ambitions environnementales et sociétales.

Quels sont les liens entre le plan stratégique 2024-2027 et les missions du groupe ?

Daniel Baal : La dénomination de notre plan stratégique, *Ensemble Performant Solidaire* est en totale cohérence avec notre raison d'être : *Ensemble, écouter et agir*. Depuis

toujours, notre force, notre différence, c'est notre collectif mutualiste. Nous ne réussirons ce plan que si nous sommes unis, performants et solidaires. C'est une nécessité absolue pour l'entreprise et une fierté pour chaque salarié. De là, naissent la créativité, l'innovation, la solidarité et la pérennité. Enfin, pour chaque entité, chaque direction métier, chaque filiale, nous avons une exigence : fixer des objectifs financiers et extra-financiers qui soient en plein accord avec nos missions.

Quelles sont vos ambitions environnementales et sociétales pour 2024 ?

Daniel Baal : D'abord étendre nos ambitions à l'ensemble de nos entités. Un chantier déjà engagé dans nos filiales Banque de Luxembourg, TARGOBANK Allemagne et Cofidis Group. Cette dernière s'engage d'ailleurs dans la voie de l'entreprise à mission, ce dont je me réjouis, tandis que Banque de Luxembourg est devenue B Corp en 2023. En 2024, avec l'Institut Mutualiste pour l'Environnement et la Solidarité, centre d'expertise ESG, nous allons notamment parfaire le suivi de nos objectifs environnementaux et sociétaux. L'entreprise à mission doit nous donner l'impulsion pour agir au quotidien autour de nouveaux projets, de nouvelles ambitions.

Chiffres clés

77 000 collaborateurs

15 500 élus mutualistes

31 millions de clients

4 300 points de vente

au 31 décembre 2023

SOYONS RÉVOLUTIONNAIRES

Pour transformer la société, comment l'entreprise peut-elle agir ?

Nicolas Théry : Plusieurs basculements sont à l'œuvre sous nos yeux : économique, écologique, sociétal. C'est le moment pour les entreprises d'être révolutionnaires. En créant le Dividende sociétal, nous avons voulu aller au bout de l'entreprise à mission et montrer une autre voie, celle de la performance financière au service de l'utilité collective. Grâce à ce mécanisme innovant, nous nous sommes donnés les moyens d'avoir une action efficace sur le long terme pour accompagner et soutenir des projets de transformation à impact positif.

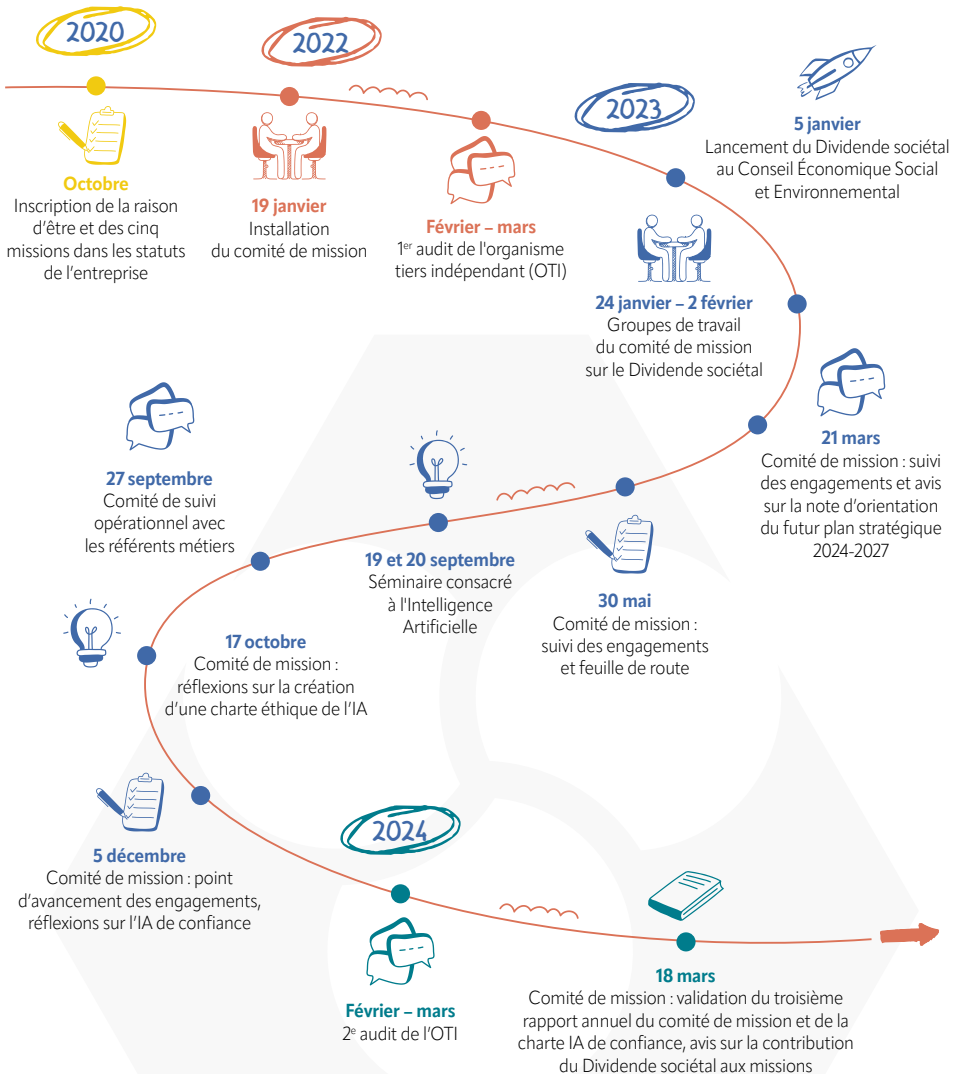
Comment analysez-vous les nouvelles attentes des clients, des salariés et des élus mutualistes ?

Nicolas Théry : Les clients sont aussi des citoyens qui poussent de plus en plus, et à raison, les entreprises à transformer leur modèle et demandent des preuves concrètes de leur engagement. De même, les collaborateurs attendent un projet d'entreprise porteur de sens, capable de donner du souffle à leur engagement. Nos élus souhaitent un mutualisme renouvelé, dynamique et moderne. Il ne s'agit pas d'énoncer de grands principes. Nos engagements sont donc extrêmement concrets pour changer la vie quotidienne, ce que j'appelle le mutualisme de la preuve. Nous avons réussi à en faire une source de fierté et de progrès.

Votre message pour 2024 ?

Nicolas Théry : Avec les transformations radicales que nous avons déjà initiées, en devenant la première banque entreprise à mission ou en créant le Dividende sociétal, nous avons fait la démonstration de la vitalité de notre modèle mutualiste. Parce que nous nous appuyons sur nos collaborateurs et élus, la technologie pour le conseil à forte valeur ajoutée et la diversification pour accompagner chacun des projets de nos clients, nous pouvons être confiants sur notre capacité à agir pour la transformation écologique et apporter des réponses concrètes face à la montée des inégalités sociales.

UNE AVENTURE AU LONG COURS



LE DIVIDENDE SOCIÉTAL EN ACTION : ALLER AU BOUT DE NOS MISSIONS

Après une année de lancement riche d'initiatives, le Dividende sociétal sera pleinement mis en œuvre dans le cadre du plan stratégique 2024-2027. En 2023, 439 millions d'euros ont été consacrés à des projets à forte utilité sociale et environnementale, soit près de 12,5 % du résultat net 2022 du groupe ! Sur la base des résultats 2023, 617 millions d'euros seront consacrés au Dividende sociétal en 2024. À horizon 2027, plus de 3 milliards d'euros devraient être mobilisés pour la transformation écologique et la solidarité sociale et territoriale. En partageant la valeur autrement, Crédit Mutuel Alliance Fédérale met ainsi sa performance financière au service de l'utilité collective.

Chiffres 2023

439 M€ 12,5 % du résultat net

En 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, entreprise solidaire et responsable, a contribué significativement à la réalisation de ses missions notamment par **un accompagnement fort des territoires et en œuvrant pour une société plus juste et plus durable**.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a soutenu les associations au plus près des territoires par des actions très concrètes : package bancaire solidaire et actions pour lutter contre les inégalités territoriales (lutte contre les déserts de solidarité, insertion par le sport, etc.). Le groupe mutualiste a également alloué des moyens humains et financiers considérables au financement de projets de transformation durable (investissement dans la production d'énergies renouvelables, système d'alimentation durable, biodiversité, mobilités douces, etc.).

Enfin, de nombreux projets solidaires ont été réalisés : aide à l'accès à un logement de qualité, soutien aux personnes en situation de handicap et aidants, solidarité d'urgence. Des objectifs d'impact ont été définis pour chaque projet avec des indicateurs qualitatifs et quantitatifs (exemple : tonnes de CO₂ évitées par million d'euros investis...).

Quels leviers d'action ?

Pour une plus-value écologique et sociale : le Fonds Révolution Environnementale et Solidaire

Géré par Crédit Mutuel Impact, le Fonds Révolution Environnementale et Solidaire investit dans des projets générateurs d'impacts positifs, concrets et mesurables pour l'environnement au bénéfice des territoires. Avec un périmètre d'investissement large, il s'engage auprès d'entreprises de rupture technologique et facilite le passage à l'échelle des filières émergentes pour la transformation sociétale et solidaire. En 2023, ce sont **363 millions d'euros** qui ont été engagés. Sans objectif de rendement financier cible, le fonds vise une plus-value écologique et/ou sociale.

Pour accompagner tous nos clients : des offres à tarification inclusive et solidaire

Crédit Mutuel Alliance Fédérale développe des services de bancassurance solidaires pour favoriser l'inclusion de toutes et tous, avec un accompagnement à la transformation écologique et un soutien particulier apporté à ses clients les plus fragiles. En 2023, ce sont ainsi **plus de 8 millions d'euros** qui ont été engagés.

Pour plus de solidarité dans des territoires durables : le mécénat et les actions philanthropiques

Les actions philanthropiques et de mécénat sont menées à deux niveaux : d'une part, le mécénat local (réalisé au niveau des Caisses locales et des Fédérations de Crédit Mutuel, de la Caisse Fédérale, du réseau CIC, des filiales et des métiers spécialisés) et d'autre part, le mécénat réalisé via la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui œuvre sur deux domaines "Solidarité et Territoires" et "Environnement". En 2023, **68 millions d'euros** ont été consacrés au financement de nombreux projets (du projet local soutenu en proximité par la Caisse de Crédit Mutuel à des actions de fond très structurantes portées par la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale).

LE COMITÉ DE MISSION EN ACTION...

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a été la première banque à adopter le statut d'entreprise à mission, dans la continuité de ses engagements historiques fondés sur ses valeurs mutualistes.

Ce choix innovant vise à créer une dynamique d'amélioration continue de nos pratiques. Dans ce cadre, le comité de mission joue un rôle majeur. Issus d'horizons multiples, les membres du comité de mission ont été choisis pour leurs expertises et leurs intérêts à la prise en compte des performances sociétales et environnementales dans la performance globale de l'entreprise. Tous partagent la même volonté de contribuer au succès de la démarche de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

2022 fut l'année de l'installation de la gouvernance du comité de mission et des premières mesures des engagements. Début 2023, une nouvelle étape a été franchie avec la mise en place de travaux dédiés au Dividende sociétal, sa gouvernance et son organisation.

La composition tripartite du comité permet de croiser les points de vue et d'enrichir les débats :

- **1/3 d'experts indépendants** apportant leur regard extérieur
- **1/3 d'administrateurs** représentant le mouvement mutualiste
- **1/3 de collaborateurs** représentant les salariés

En 2023, dans le cadre de ses travaux, le comité a organisé des réunions plénières trimestrielles consacrées au suivi des missions, à la consultation de la note d'orientation du plan stratégique 2024-2027, aux enjeux RH et d'inclusion (index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, résultats de l'enquête sur le sexisme ordinaire, etc.). À cela s'ajoute un séminaire organisé à Strasbourg sur l'éthique de l'IA, point d'orgue des travaux réalisés dans ce domaine tout au long de l'année.



De gauche à droite : **Xavier Jaravel**, professeur à la London School of Economics et membre du Conseil d'Analyse Économique, **Audrey Hammerer**, administratrice représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, **Camille Putois**, directrice générale de la coalition d'entreprises "Business for Inclusive Growth" (B4IG), **Fleur Pellerin**, ancienne ministre, fondatrice et CEO de Korelya Capital, **Laurent Torre**, administrateur représentant les salariés de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, **Sandrine Pelletier**, présidente et directrice générale du groupe APLIX et administratrice du CIC Ouest, **Laurent Nallet**, représentant des salariés du CIC. Absents sur la photo : **Marie-Jean Boog**, présidente du district de Sarrebourg et **Jean-Louis Maître**, président de la Fédération du Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc.

... POUR ÉVALUER LES MISSIONS

Tout au long de l'année 2023, le comité de mission a suivi l'exécution et la trajectoire des quinze engagements, lesquels sont atteints au 31 décembre 2023.* Toutes les directions métiers se sont mobilisées pour décliner opérationnellement les indicateurs. Pour chaque engagement, un plan d'action précis est mis en place : définition de l'indicateur, périmètre, dispositif de pilotage, phasage dans le temps et suivi.

KPMG, organisme tiers indépendant (OTI), a vérifié l'atteinte des objectifs retenus. Il a mené courant février 2024 l'audit des engagements (indicateurs et trajectoire) et procédé à l'analyse du rapport de mission, en s'appuyant sur l'avis du comité de mission. L'OTI a rencontré le comité de mission et sa présidente le 18 mars 2024. Il a conclu ses travaux et émis un rapport comprenant un avis favorable motivé quant à l'atteinte des objectifs sociaux et environnementaux sur le périmètre concerné par la qualité d'entreprise à mission.

... POUR ORIENTER : IA DE CONFIANCE

Le comité de mission a également pour vocation d'apporter son regard sur les actions de l'entreprise, en l'éclairant sur des enjeux stratégiques, en explorant de nouvelles voies et en étant force de proposition. En 2023, il a contribué aux réflexions du groupe sur le Dividende sociétal et le déploiement éthique de l'IA.

La démocratisation de l'intelligence artificielle générative a accéléré l'utilisation de l'IA et l'automatisation de certaines tâches. Au Crédit Mutuel Alliance Fédérale, l'intelligence artificielle est aujourd'hui utilisée quotidiennement par plus de 60 000 salariés pour leur apporter plus de simplicité, de proactivité et de temps à consacrer à la relation client.

En tant que banque industrielle, l'impact de ces nouvelles technologies sur les métiers bancaires est une réalité à intégrer plus que jamais dans l'évolution de nos métiers. Dans ce contexte, le comité de mission a contribué aux réflexions du groupe pour garantir une utilisation de l'intelligence artificielle dans un cadre de confiance, respectueux du droit français et européen, reposant sur les valeurs mutualistes du groupe.

Après avoir défini ce cadre de confiance, le groupe a déterminé une charte éthique autour de cinq principes fondateurs :

Protéger les données et l'intimité numérique de nos sociétaires et clients ;

Garantir une utilisation de l'IA transparente et documentée ;

S'engager pour une IA inclusive et respectueuse de l'environnement ;

Développer un contrat de confiance de l'IA avec nos clients et collaborateurs ;

Assurer la robustesse des solutions technologiques à base d'Intelligence Artificielle.

Chiffres 2023

60 000 collaborateurs utilisent l'IA au quotidien

Notre raison d'être : ensemble, écouter et agir

- **Ensemble**, parce que nous sommes mutualistes. C'est la puissance de notre collectif de femmes et d'hommes, d'élus et de salariés, qui portent nos valeurs de liberté, de démocratie et de solidarité depuis près de 150 ans.
- **Écouter**, parce que notre mission depuis toujours est de servir nos sociétaires et clients selon leurs besoins et d'être attentifs aux grandes évolutions du monde pour construire une société plus juste et plus durable.

- **Agir**, c'est le mutualisme de la preuve. C'est transformer notre capacité collective d'écoute en action. C'est développer les territoires en finançant les projets de chacun, du particulier à l'entreprise et en protégeant leur épargne. C'est être au service de toute la société en agissant dans la durée pour le bien commun.

À travers notre raison d'être, nous réaffirmons non seulement nos valeurs mutualistes historiques, mais aussi leur pertinence pour relever au quotidien les grands défis de demain.

* Voir le panorama complet des performances. Les indicateurs peuvent varier en fonction des engagements et de leur nature.

REGARDS CROISÉS : ÊTRE ENTREPRISE À MISSION, ÇA CHANGE QUOI ?

Devenir entreprise à mission a contribué à donner un nouveau souffle au mutualisme et à accélérer notre action collective face aux enjeux de transformation de l'entreprise. Les engagements environnementaux et sociétaux ont eu une forte résonance auprès des collaborateurs, des élus et plus globalement de la société civile.

"Les actions de Crédit Mutuel Alliance Fédérale doivent irriguer les territoires et accompagner les habitants qui en ont besoin. C'est pourquoi je suis particulièrement ravie de voir que les initiatives du Dividende sociétal permettent de resserrer les liens sociaux et de marquer notre solidarité avec les plus fragiles."



Marie-Jean Boog
Présidente du district de Sarrebourg
(Fédération Crédit Mutuel Centre Est Europe)



Damien Ernst
Directeur général adjoint
d'Euro-Information

"Je suis particulièrement fier de l'engagement en faveur de l'intimité numérique parce que non seulement il protège la vie privée des clients-sociétaires, mais il apporte aussi la preuve éclatante qu'il est possible d'innover et de mettre en œuvre en France des technologies de pointe au service de tous. Il faut pour cela des convictions fortes et oser se faire confiance !"

"Investir les fonds propres du groupe dans des entreprises françaises pour favoriser l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos territoires, est un engagement dont les équipes sont fières car nous donnons un sens utile à leurs actions. Nous renforçons la vision humaine et durable du capital-investissement portée par Crédit Mutuel Equity. Cela nous permet de nous aligner sur un projet commun, entre nous, mais aussi avec les dirigeantes et dirigeants d'entreprise que nous accompagnons."



Emilie Lidome
Directrice générale adjointe
Crédit Mutuel Equity

"Être entreprise à mission, cela représente des engagements affichés, concrets, qui donnent du sens à notre vie coopérative et à notre mutualisme. Le doublement des votes à l'occasion de nos assemblées générales de Caisse est un objectif qui fédère les élus et salariés et qui nous amène à encore mieux porter un discours sur notre mode de fonctionnement auprès de nos sociétaires, parce qu'il faut leur expliquer pourquoi leur vote est important."



Véronique De Sesmaisons
Présidente de la caisse de Crédit Mutuel Chantenay Sainte Anne à Nantes (Fédération Crédit Mutuel de Loire-Atlantique, Centre-Ouest)

“En tant qu’entreprise à mission, nous sommes déterminés à aller plus loin sur le plan environnemental. Depuis 2019, les réductions de l’empreinte carbone de notre propre activité et de nos portefeuilles visent à nous aligner avec les objectifs définis par l’Accord de Paris. Avec le nouveau plan stratégique, nous amplifions notre exigence en intégrant les critères ESG dans nos modèles d’affaires pour être le fer de lance de la révolution environnementale et sociétale. Dans ce cadre, l’Institut Mutualiste pour l’Environnement et la Solidarité jouera un rôle clé pour accompagner nos équipes et nos clients dans ces transformations.”



Marion Cluzeau
Directrice du pôle Déploiement ESG,
Institut Mutualiste pour l’Environnement
et la Solidarité



Laurent Dunat
Président de la caisse
de Crédit Mutuel de Caudry
(Fédération de
Crédit Mutuel Nord Europe)

“La force de notre mouvement mutualiste repose sur sa capacité à se renouveler en permanence et s’adapter à un monde en pleine transformation. Sa modernité se fonde sur une vision à moyen et long termes qui nous permet de relever les grands défis de demain. Enfin, la vitalité de notre mouvement repose sur des administrateurs actifs et représentatifs de toutes les générations. En tant qu’élus, nous avons un rôle majeur à jouer pour promouvoir ce modèle et le faire vivre. À ce titre, l’engagement de tous sur le terrain, dans les conseils ou les assemblées générales, est primordial. Grâce aux quinze engagements de l’entreprise à mission, nous pouvons faire grandir le Crédit Mutuel, incarner concrètement ses ambitions et préparer un avenir meilleur pour nos clients et sociétaires.”

“Nos engagements en faveur de la parité, du recrutement en alternance de jeunes éloignés de l’emploi et plus globalement de la non-discrimination sont des priorités de notre politique diversité et inclusion. C’est questionner notre rôle d’employeur, en refusant toutes les formes de discrimination et en permettant à chacun de s’épanouir selon son potentiel et ses aspirations. Au-delà des chiffres, les actions que nous menons démontrent notre volonté d’agir concrètement et collectivement pour garantir un environnement de travail inclusif, respectueux de toutes les formes de diversité.”

Pascale Ruquet
Responsable diversité et inclusion
Crédit Mutuel Alliance Fédérale



Laurent Torre
Administrateur représentant
les salariés de la Caisse
Fédérale de Crédit Mutuel

“Lutter contre toute forme de discrimination est notre profession de foi, un combat de tous les instants que mène l’ensemble de nos collaborateurs et élus.”

CINQ MISSIONS POUR GUIDER L'ACTION

Mission 1

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

Mission 2

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

Cinq missions

Mission 3

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

Mission 4

"Entreprise solidaire, nous contribuons au développement des territoires"

Mission 5

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

100 % des engagements atteints en 2023

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a défini une ambition qui place ses clients au cœur de son action au quotidien, déclinée en quinze engagements concrets pour lutter contre toutes les discriminations, pour protéger l'intimité numérique, pour agir pour le développement des territoires ainsi que pour bâtir une société plus juste et plus durable.

- 1 Faire vivre la démocratie dans la banque en doublant le nombre de sociétaires votant aux assemblées générales.
- 2 Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné.
- 3 Donner plus de place aux jeunes et se rapprocher de la parité dans les conseils d'administration.
- 4 Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, élus et élues à la lutte contre les discriminations.
- 5 Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales.
- 6 Défendre l'égalité salariale femmes-hommes à tous les échelons de la banque.
- 7 Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France.
- 8 Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement.
- 9 Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en caisse ou en agence.
- 10 Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants.
- 11 Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises pour favoriser l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos territoires.
- 12 Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 %.*
- 13 Favoriser la transition énergétique en ne finançant plus de nouveaux projets dans le pétrole et le gaz.
- 14 Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale.
- 15 S'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à 1 € net par mois sans frais d'incident.

* d'ici fin 2022.

Mission 1

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES AU MIEUX DE LEURS INTÉRÊTS

Organisation coopérative et mutualiste, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour mission d'accompagner ses clients et sociétaires au mieux de leurs intérêts.

En devenant entreprise à mission, notre banque a voulu renforcer l'écoute et la voix de ses sociétaires en redonnant aux assemblées générales un rôle majeur. Les assemblées générales sont des moments essentiels pour faire vivre la démocratie du groupe et défendre ses valeurs mutualistes, c'est pourquoi, la banque mutualiste s'engage à doubler le nombre de votants aux assemblées générales de leur caisse locale.

En 2023, les sociétaires ont pu voter en présentiel, sur tablette ou à distance (via leur espace banque à distance ou smartphone) ou déléguer leur pouvoir. Cet objectif est atteint avec plus de 746 000 sociétaires votant en 2023, contre 248 000 en 2019.

Des actions sont également menées notamment par la direction de la Vie Coopérative et Mutualiste pour avoir une meilleure représentativité de la société. Les évolutions sont encourageantes et la réforme de la gouvernance a permis d'obtenir la parité dans les conseils des instances faitières début 2024. Les efforts doivent continuer d'être menés, en particulier, sur la représentativité des jeunes dans les conseils d'administration.

Avec la création de la Direction de la Vie Coopérative et Mutualiste, une dynamique d'actions pour les quatre prochaines années a été définie pour renforcer le sociétariat, développer le recrutement des élus et attirer les nouvelles générations (lancement de guides de recrutement des élus...). La formation des élus est également essentielle pour assumer pleinement leur mission. Lancée en 2023, l'Université Mutualiste a permis de former plus de 8 000 élus à la transformation écologique et sociale.

→ **99,6 %** des clients disposent
d'un conseiller dédié non commissionné.

La relation de proximité reste au cœur de notre développement avec l'engagement de donner à chacun de nos clients un conseiller dédié et non commissionné. L'excellence de la relation a été récompensée : pour la douzième fois avec le Podium de la Relation Client® dans la catégorie banque et une nouvelle fois, dans le top 10 de la Relation Client, tous secteurs d'activité confondus.

"Ancrés dans la société, au cœur du tissu économique et associatif, les élus sont unis autour des valeurs de liberté, de responsabilité et de solidarité. Il est important de renforcer leur accompagnement pour exercer leurs missions dans les meilleures conditions (formation, recrutement, représentativité...) car l'avenir du groupe dépendra de sa capacité à mobiliser un collectif riche dans sa diversité et ses expertises."

Jean-Louis Maître
Président de la Fédération
du Crédit Mutuel
Savoie-Mont Blanc



Trajectoire de nos engagements opérationnels

→ Engagement #1

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



→ Engagement #2

Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné



→ Engagement #3

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



L'avis du comité de mission

La trajectoire de la mission 1 est la bonne. Le comité de mission se félicite du doublement en 2023 du nombre de votants aux assemblées générales qui prouve la forte mobilisation des caisses locales. Il se réjouit des différentes mesures mises en place dans les fédérations du Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour féminiser et rajeunir les conseils d'administration. Les résultats sont très encourageants et la dynamique doit être maintenue. Enfin, le comité rappelle l'importance de promouvoir le service d'un conseiller dédié non commissionné pour chaque client et sociétaire, en cohérence avec l'ADN du groupe.

* Le taux de jeunes de moins de 35 ans parmi les élus s'élève à 3,26 % en 2023 contre 2,14 % en 2021.

Mission 2

AGIR POUR CHACUN ET REFUSER TOUTE DISCRIMINATION

Banque de tous, sociétaires et clients, salariés et élus, agir pour chacun et refuser toute discrimination est notre mission. C'est aussi avoir une promesse employeur forte en cohérence avec notre raison d'être et nos missions. Un contrat social en faveur de l'emploi dans tous les territoires et qui fidélise les collaborateurs. Dans le cadre du plan stratégique 2024-2027, nous nous fixons l'objectif d'avoir plus de 75 % des collaborateurs et des élus fiers de leur entreprise.

La lutte contre les discriminations s'est d'abord traduite par un plan national de formation. En 2023, ce sont plus de 45 000 collaborateurs (98,7 % du socle social) et plus de 14 000 élus (95,2 % des élus) de Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui ont suivi une formation complète portant sur les représentations et les stéréotypes, nos valeurs et comportements attendus... D'autres actions plus ciblées notamment sur les DRH, les partenaires sociaux, les managers ont été engagées.

Faire des différences notre plus grande richesse.

Parmi les causes défendues dans l'entreprise, l'égalité femmes-hommes est une priorité, notamment pour l'égalité salariale. Nous nous engageons à réduire les écarts de salaires au maximum à 3 % par catégorie et tranche d'âge. En 2023, 674 collaborateurs ont bénéficié d'une mesure corrective. En outre, un programme global d'engagements a été pris sur la durée pour promouvoir et accompagner la carrière des femmes.

Après avoir adhéré le 25 janvier 2023 à l'initiative #StOpE contre le sexisme ordinaire, le groupe renouvelle début 2024 son soutien et lance un manifeste et une campagne de communication interne. Le dispositif de signalement sera renforcé.

En matière de formation, aucune promotion de l'école des directrices et des directeurs ne démarre sans avoir atteint la parité. Un réseau féminin "Crédit Mutuel - Elles" a été créé en juillet 2023, dont l'ambition est de contribuer à l'accélération de la réussite professionnelle des femmes du groupe.

Dans un contexte économique difficile, le groupe a renforcé son action en faveur de l'insertion des jeunes dans le monde professionnel. En 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a dépassé son objectif : 33 % de jeunes ont été recrutés dans les quartiers prioritaires de la ville et les zones rurales. Plus globalement, de nombreuses actions sont déployées en région pour les jeunes (job dating, actions d'insertion, soutien de nombreuses initiatives auprès de l'École de la 2^e Chance, Sport dans la ville, etc.).



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

"Crédit Mutuel Alliance Fédérale a confirmé son engagement dans la durée pour lutter contre les discriminations, et promouvoir l'égalité femmes-hommes et la diversité. Le comité de mission continuera de suivre avec une grande attention l'impact de ces actions sur la parité et l'inclusion, et les progrès vers une entreprise toujours plus inclusive."

Trajectoire de nos engagements opérationnels

→ Engagement #4

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

2022

97,8 % des collaborateurs

91,1 % des élus formés à la lutte contre les discriminations.

→ 2023

98,7 % des collaborateurs

95,2 % des élus formés à la lutte contre les discriminations.

→ Engagement #5

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

2021

1515 alternants recrutés dont 38,2 % issus de quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales.

2023

1852 alternants recrutés dont 32,8 % issus de quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales.*

→ Engagement #6

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

2022

3 872 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié d'une mesure corrective.

2023

674 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié d'une mesure corrective.

L'avis du comité de mission

Le comité de mission salue l'atteinte des engagements de la mission 2. Les mesures mises en œuvre pour assurer l'égalité femmes-hommes, notamment en matière salariale, pour promouvoir les carrières des femmes et pour lutter contre le sexisme ordinaire en entreprise, ont permis de réelles avancées. Concernant l'insertion des jeunes dans l'emploi, le comité se réjouit du nombre d'alternants recrutés issus des quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales. Le comité de mission sera particulièrement attentif aux enjeux et objectifs RH du plan stratégique 2024-2027, en particulier en termes de parité. La représentativité des femmes dans les instances dirigeantes sera un des points de vigilance du comité de mission.

*Voir le panorama complet des performances.

Mission 3

METTRE LA TECHNOLOGIE ET L'INNOVATION AU SERVICE DE L'HUMAIN

Respectueux de la vie de chacun, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour mission de mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain. Parce que la banque est une industrie technologique, il est essentiel d'innover en permanence, de maîtriser les technologies du futur et de veiller à ce qu'elles garantissent la souveraineté du groupe.

Première banque à avoir développé les solutions d'intelligence artificielle, Crédit Mutuel Alliance Fédérale continue de déployer ses outils cognitifs, d'OCR (reconnaissance optique de caractères) dans tous ses métiers au profit de la relation client et du temps que le conseiller peut consacrer à mieux répondre aux besoins de son client. En 2023, ce sont plus de 2,6 millions d'heures qui ont été libérées sur des tâches administratives dans les réseaux équivalant à 1 671 ETP. Par ailleurs, le groupe continue de maintenir l'emploi avec 2 584 recrutements en CDI en 2023.

L'enjeu d'accélérer l'adoption des outils par tous est majeur tout en continuant à garder les clients et collaborateurs au cœur d'une relation humaine.

Aujourd'hui, nous sommes à l'aube d'une nouvelle rupture mêlant intelligence artificielle générative et quantique, qui devrait permettre l'amélioration du transactionnel et ainsi libérer encore plus de temps de conseil pour le client.

Dans un monde toujours plus digital, la protection des données est une priorité pour les Français. Crédit Mutuel Alliance Fédérale se donne les moyens techniques et financiers de préserver l'intégrité et la confidentialité des données qui lui sont confiées et s'engage à traiter plus de 99 % des informations dans ses infrastructures et systèmes localisés en France.

Pour que tous ces développements continuent d'être pleinement maîtrisés, le comité de mission a participé aux travaux de réflexion sur la mise en œuvre d'une charte éthique de l'IA qui traduit nos valeurs et garantit un contrat de confiance avec nos clients et collaborateurs.

"L'intelligence artificielle est un formidable atout pour faciliter le travail des conseillers bancaires et renouveler l'expérience client. Néanmoins, son déploiement doit se faire de façon raisonnée et cadrée en veillant à ne pas déshumaniser la relation bancaire. En élaborant une charte de confiance, nous réaffirmons que la technologie et l'innovation doivent rester au service de l'humain conformément à nos missions."



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

Trajectoire de nos engagements opérationnels

→ Engagement #7

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

2021

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

2023

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

→ Engagement #8

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

2021

Gains de productivité équivalant à
900 ETP
Maintien de l'emploi avec
1596 recrutements en CDI.

→ 2023

Gains de productivité équivalant à
1671 ETP
Maintien de l'emploi avec
2584 recrutements en CDI.*

“La technologie est absolument partout dans la société, il est normal qu'elle se retrouve au cœur des enjeux de nos métiers de banquiers et assureurs. Notre groupe poursuit sa révolution et continue de développer les solutions et outils numériques de demain pour un usage responsable dans l'ensemble de nos métiers, en garantissant la sécurité des données et une relation augmentée de l'expérience des clients et des collaborateurs.”



Laurent Nallet
Représentant des salariés du CIC

L'avis du comité de mission

Le comité de mission constate l'atteinte des indicateurs contribuant à la réalisation de la mission. Il confirme l'importance des transformations technologiques en cours et à venir, dont les investissements dans le quantique. Il propose de réfléchir à l'évolution de l'engagement sur les gains de productivité et l'intelligence artificielle. Les travaux sur l'IA de confiance, en collaboration avec le comité de mission, ont permis de définir une charte éthique de l'IA, applicable à l'ensemble du groupe. Lors de ses réflexions sur l'IA, le comité a été attentif aux enjeux de transparence, de protection des données, et au déploiement d'une IA inclusive et respectueuse de l'environnement.

*Voir le panorama complet des performances.

Mission 4

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Entreprise solidaire, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour mission de contribuer au développement des territoires. Grâce à son organisation décentralisée, le groupe mutualiste agit de manière adaptée et efficace au plus près des besoins de ses clients.

→ En 2023, **92,9 %** des décisions de crédit sont prises localement.

En tant que premier partenaire bancaire des associations, Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce son engagement auprès de celles et ceux qui développent la vie associative et contribuent à la vitalité des territoires. Instituée pendant la crise Covid pour venir en aide aux associations, la gratuité de Pay Asso est désormais permanente ainsi que la responsabilité civile des dirigeants.

Avec le Dividende sociétal, Crédit Mutuel Alliance Fédérale accélère son soutien aux associations de proximité. Depuis septembre 2023, les associations culturelles, sportives et de loisirs de proximité sont exonérées à 100 % de leur abonnement lié à la gestion de leur offre de services groupés. Ces associations ont bénéficié de près de 2 millions d'euros grâce au remboursement à 100 % de leur package bancaire.

Enfin, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, par l'intermédiaire de sa filiale Crédit Mutuel Equity, accompagne les initiatives et projets innovants de 280 entreprises en investissant les capitaux propres de la banque dans la durée avec le souci permanent des impacts financiers, économiques, sociaux et environnementaux. Les prises de participations dans les PME et ETI permettent de développer l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos régions.

“Chaque région française, chaque territoire est source de richesse et d'avenir. Grâce à la densité de son maillage d'agences, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est implanté depuis toujours au cœur des écosystèmes économiques et sociaux. Aujourd'hui, l'enjeu est d'accompagner tous les acteurs locaux, qu'il s'agisse de particuliers, d'associations ou d'entreprises innovantes, qui font vivre ces territoires.”



Sandrine Pelletier

Présidente et directrice générale
du groupe APLIX et administratrice
du CIC Ouest

Trajectoire de nos engagements opérationnels

→ Engagement #9

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

2021

91,3 % des décisions de crédit prises en local au sein des réseaux Crédit Mutuel et CIC.

→ 2023

92,9 % des décisions de crédit prises en local au sein des réseaux Crédit Mutuel et CIC.

→ Engagement #10

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

2021

100 % des associations éligibles peuvent bénéficier de la solution Pay Asso et de la gratuité responsabilité civile des dirigeants.

2023

100 % des associations éligibles peuvent bénéficier de la solution Pay Asso et de la gratuité responsabilité civile des dirigeants.

→ Engagement #11

Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises pour favoriser l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos territoires

2021

5,05 % des fonds propres du groupe investis par Crédit Mutuel Equity dans des entreprises françaises ayant fait l'objet d'une analyse de maturité en matière d'innovation, en croissance et/ou créatrices d'emploi.

→ 2023

5,83 % des fonds propres du groupe investis par Crédit Mutuel Equity dans des entreprises françaises ayant fait l'objet d'une analyse de maturité en matière d'innovation, en croissance et/ou créatrices d'emploi.*

L'avis du comité de mission

Le comité de mission salue les actions mises en place pour contribuer au développement et à la vitalité des territoires. Il est particulièrement attentif aux moyens déployés pour lutter contre l'isolement social des personnes vivant dans les déserts de solidarité, en soutenant le monde associatif. Le comité de mission encourage le déploiement des actions futures sur l'ensemble des territoires de manière équilibrée et en fonction des besoins.

* Plus de 85 % des entreprises sont considérées comme innovantes, en croissance et/ou créatrices d'emplois. Voir dans le panorama complet des performances.

Mission 5

ŒUVRER POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE ET PLUS DURABLE

Entreprise responsable, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a pour mission d'œuvrer pour une société plus juste et plus durable. Avec son plan stratégique 2024-2027, le groupe mutualiste renforce ses engagements en faveur de la transition écologique et la décarbonation de l'économie.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est engagé à réduire ses émissions carbone de 20 % et l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici à fin 2022. Après avoir annoncé dès 2020, sa sortie totale du charbon à horizon 2030, le groupe a arrêté, dès 2021, tout financement de nouveau projet d'exploration, de production, d'infrastructure ou de transformation dans le pétrole et le gaz.

Le lancement du Dividende sociétal a permis d'accélérer le financement de la transformation écologique et sociétale. De nouvelles offres à tarification bonifiée encouragent les clients à passer aux mobilités douces ; plus de 6 millions d'euros ont été engagés en 2023 avec le prêt vélo à 0 % qui compte déjà plus de 30 000 bénéficiaires – soit un coup de pouce de 200 euros par client bénéficiaire. Des investissements importants ont également été réalisés par le Fonds Révolution Environnementale et Solidaire dans la production d'énergie et l'alimentation durables. La Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale a lancé son premier appel à projets biodiversité à hauteur de 2,5 millions d'euros et soutient plus de 36 associations notamment pour la restauration d'écosystèmes marins, ultra marins et de zones humides terrestres.

→ En 2023, **55 %** des clients du groupe achetant leur résidence principale n'ont pas eu de formalités médicales contre environ 25 % au niveau national selon le Comité consultatif du secteur financier.

Parce que la santé ne doit pas être un frein à l'accès à la propriété, dès novembre 2021, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a assuré le crédit immobilier de ses clients fidèles pour leur résidence principale, sans aucune formalité médicale, en allant bien au-delà des obligations légales. Dans un contexte de hausse des prix à la consommation qui réduit le pouvoir d'achat des plus modestes, Crédit Mutuel Alliance Fédérale réaffirme sa volonté d'agir pour celles et ceux qui se trouvent en situation de fragilité financière. Il s'engage pour eux avec un compte à 1€ net par mois sans frais d'incident.

"Aujourd'hui, la transition écologique est devenue une évidence pour la société dans son ensemble. Les caisses et les agences sont en première ligne pour accompagner nos clients, notamment sur l'éco-rénovation ou les mobilités propres. Pour cela, nous adaptons nos offres, nos compétences et nos outils. La formation, en particulier des managers de proximité et directeurs, devient un maillon essentiel de cette transformation."



Audrey Hammerer
Administratrice représentant les salariés
de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel
(Fédération de Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarois)

Trajectoire de nos engagements opérationnels

→ Engagement #12

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

2020

-20,7 % de réduction de l'empreinte carbone groupe entre fin 2018 et fin 2020.

-27,9 % de réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles clients entre juin 2018 et juin 2021.

→ 2022

-30,4 % de réduction de l'empreinte carbone groupe entre fin 2018 et fin 2022.

-57,6 % de réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles clients entre juin 2018 et juin 2023.

→ Engagement #13

Favoriser la transition énergétique en ne finançant plus de nouveaux projets dans le pétrole et le gaz

2021

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

2023

0 nouveau projet de financement dans le pétrole et le gaz et renforcement de la politique sectorielle Hydrocarbures avec de nouvelles exigences vis à vis des entreprises énergétiques productrices de pétrole et de gaz.**

→ Engagement #14

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

2021

80 400 bénéficiaires.

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

→ 2023

Depuis le lancement en 2021, plus de 165 400 bénéficiaires.

→ Engagement #15

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

2022

53 033 bénéficiaires.

1^{ère} année de cette mesure en tant qu'engagement de l'entreprise à mission.

→ 2023

58 333 bénéficiaires.

L'avis du comité de mission

Le comité de mission se félicite de l'atteinte des engagements de la mission 5. La trajectoire de l'empreinte carbone groupe est remarquable. Les premières actions déployées dans le cadre du Dividende sociétal ont permis d'accélérer la dynamique. Les objectifs environnementaux et sociétaux devront être adaptés en cohérence avec les ambitions fixées dans le plan stratégique 2024-2027, et avec l'appui de l'Institut Mutualiste pour l'Environnement et la Solidarité.

* Cf déclaration de performance extra-financière 2023, périmètre France scopes 1, 2 et 3 consommations d'énergie, fuites de gaz réfrigérants, flotte automobile et déplacements professionnels (hors déplacements domicile-travail et achats). Cet indicateur est circonscrit à 2022. Refonte prévue des futurs objectifs en lien avec le nouveau plan stratégique 2024-2027.

** Engagement détaillé dans la politique sectorielle hydrocarbures, disponible sur le site www.bfcm.creditmutuel.fr.

PANORAMA COMPLET DES PERFORMANCES

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 :

- 2023 : 12,3 % de sociétaires votants aux assemblées générales au 31/12/2023.
- 2022 : 4,5 %
- 2021 : NS (situation Covid)
- 2019 : 5,4 %

Périmètre :

Caisses locales de Crédit Mutuel.

Moyens :

- Lancement du vote à distance sur smartphone et tablette en 2022.
- Déploiement d'actions de communication spécifiques.
- Déploiement de la Direction de la Vie Coopérative et Mutualiste.

2

Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné.

Indicateurs :

- 2023 : 99,6 % de clients ayant un conseiller dédié non commissionné.
- 2022 : 99,5 %
- 2021 : 95,5 %

La part des clients n'ayant pas un conseiller dédié correspond aux périodes transitoires, notamment en cas de changement d'affectation de conseiller.

Périmètre :

Réseau bancaire France (Crédit Mutuel : caisses de Crédit mutuel, centre d'affaires entreprises, caisses régionales Crédit Mutuel et Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, CIC : l'ensemble des banques régionales sauf pour le CIC DIF restreint au réseau agences uniquement).

Moyens :

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 :

- 2023 : 41,8 % de femmes parmi les élus, 3,26 % de jeunes parmi les élus et 19,8 % de jeunes (moins de 35 ans en date du 31/12) parmi les nouveaux élus.
- 2022 : 40,0 % de femmes parmi les élus, 2,37 % de jeunes parmi les élus et 12,8 % de jeunes parmi les nouveaux élus.
- 2021 : 39,0 % de femmes parmi les élus, 2,14 % de jeunes parmi les élus et 8,7 % de jeunes parmi les nouveaux élus.

Périmètre :

Caisses locales de Crédit Mutuel.

Moyens :

- Renforcement de la communication avec l'appui des conseils d'administration des caisses locales.
- Déploiement 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 collaboratrices, élus et élues à la lutte contre les discriminations.

Indicateurs :

- **2023 : 98,7 %** de collaborateurs présents et **95,2 %** d'élus formés avec le module contre la discrimination.
- **2022 : 97,8 %** des collaborateurs présents et **91,1 %** des élus.

Périmètre :

- Socle social : périmètre global de la convention groupe.
- Caisses locales : ensemble des élus.

Moyens :

- Module de formation obligatoire pour tous les salariés.
- Séquence de sensibilisation obligatoire dans les conseils d'administration dès 2022.
- Déploiement de l'Université Mutualiste en ligne pour les élus.
- Refonte du dispositif d'alerte et de suivi.

5

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

Indicateurs :

- **2023 : 32,8 %** d'alternants issus des quartiers prioritaires de la ville et des zones rurales.
- **2022 : 42,1 %**
- **2021 : 38,2 %**

Périmètre :

Socle social : périmètre global de la convention groupe.

Commentaire :

L'objectif est dépassé. Pour autant, on constate une baisse du taux de recrutement en zones rurales (ZRR) et quartiers prioritaires (QPV). Le nombre d'alternants recrutés sur 2023 (1 852 vs 1 515 en 2021) est en hausse de 22 %. Le nombre d'alternants en ZRR et QPV a diminué, malgré les offres proposées.

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 :

- **2023** : La majorité des écarts ayant été traités en 2022, **674** collaborateurs et collaboratrices ont bénéficié en 2023 d'une mesure correctrice (**561 femmes et 113 hommes**). L'indicateur suivi est le pourcentage d'écart de salaire moyen entre les femmes et les hommes par tranche d'âge et par catégorie.

Des travaux complémentaires au périmètre défini, ont été menés dans les principales filiales (TARGOBANK Allemagne, Cofidis France, Banque de Luxembourg).

- **2022** : il restait 37 femmes sur 27 500 (soit 0,1 %) dont la situation devait être analysée. Pour les autres, écart moyen inférieur à 3 % dans les catégories par tranche d'âge. 0,5 % de la masse salariale consacrée à la correction des écarts salariaux entre les femmes et les hommes en 2022.

3 872 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié d'une mesure correctrice.

- **2021** : NA

Périmètre :

Socle social : périmètre global de la convention groupe.

Moyens :

- Négociation d'un accord de groupe avec les représentants des organisations syndicales pour l'année 2022.
- Suivi permanent des écarts de rémunération avec mise en place d'un outil de pilotage dédié à la main de la filière RH.

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 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France.

Indicateurs :

- **2023** : >99,9 % de données traitées dans nos infrastructures.
- **2022** : >99,9 % (1^{ère} année de mise en place).

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.
- Internalisation de solutions SAAS sur le cloud privé opéré par les équipes internes.

8

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

Indicateurs :

- **2023** : **1 671** gains de productivité en ETP, **2 584** recrutements en CDI.
- **2022** : **1 570** gains de productivité en ETP, **2 378** recrutements en CDI.
- **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 commun en France.

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.

Commentaire :

- L'innovation technologique (OCR, analyseur d'emails, signature électronique, digitalisation des contrats...) permet de libérer du temps administratif pour les conseillers qui peuvent ainsi se concentrer sur l'accompagnement de leurs clients dans leurs projets.
- Ces gains de productivité traduits en équivalents ETP sont réinvestis dans le développement de la relation client et l'emploi conformément à la politique sociale du groupe.

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 :

- 2023 : 92,9 % des décisions de crédit prises localement.
- 2022 : 91,7 %
- 2021 : 91,3 %

Périmètre :

Réseaux Crédit Mutuel et CIC.

Moyens :

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

Commentaire :

- L'atteinte de cet objectif est dépendant des évolutions conjoncturelles (impacts de la situation économique sur l'octroi de crédit) ou réglementaires (gestion des risques, niveaux de délégations).

10

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

Indicateurs :

- 2023 : 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.
- 2022 : 100 %
- 2021 : 100 %

Périmètre :

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

Moyens :

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

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.

11

Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises pour favoriser l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos territoires.

Indicateurs :

- 2023 : 5,83 % de fonds propres du groupe investis essentiellement dans des entreprises françaises.
- 2022 : 5,04 %
- 2021 : 5,05 %

Sous-indicateurs : Maturité d'innovation, de croissance du chiffre d'affaires et de développement d'emploi des entreprises en portefeuille chez Crédit Mutuel Equity : plus de 85 % des entreprises sont considérées comme innovantes, en croissance et/ou créatrices d'emplois.

Périmètre :

Crédit Mutuel Equity.

Moyens :

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

Méthodologie des sous-indicateurs :

- Innovation : analyse annuelle.
- Croissance : calcul de différentiel de CA entre année n-1 et primo-investissement.
- Emploi : calcul de différentiel de CA entre année n-1 et primo-investissement.

Mission 5

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

12

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

Indicateurs :

- **Réduction de l'empreinte carbone groupe** : périmètre énergie, fluides frigorigènes, flotte automobile, déplacements professionnels - comparaison à fin 2018.
 - **Décembre 2022** : - 30,4 %
 - **Décembre 2021** : - 21,4 %
 - **Décembre 2020** : - 20,7 %
- **Réduction de l'empreinte carbone du portefeuille de crédit corporate** - comparaison à juin 2018.
 - **Juin 2023** : - 57,6 %
 - **Juin 2022** : - 54,6 %
 - **Juin 2021** : - 27,9 %

Périmètre :

Voir explications, périmètre et précisions méthodologiques dans la déclaration de performance extra-financière 2023 du groupe, incluse dans le document d'enregistrement universel 2023 accessible en ligne. Dans le cadre du plan stratégique 2024-2027, de nouveaux indicateurs et méthode de calcul s'appuieront sur les travaux réalisés par l'Institut Mutualiste pour l'Environnement et la Solidarité.

Moyens :

- Politiques sectorielles (charbon, mobilité, agriculture, hydrocarbures, etc.).
- Politique de sobriété énergétique (vie de bureau et déplacements).

13

Favoriser la transition énergétique en ne finançant plus de nouveaux projets dans le pétrole et le gaz.

Indicateurs :

- **2023** : 0 financement de nouveaux projets dans le pétrole et le gaz.
- **2022** : 0
- **2021** : 0 depuis octobre

Périmètre :

Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Moyens :

Engagement détaillé dans la politique sectorielle hydrocarbures, disponible sur le site www.bfcm.creditmutuel.fr.

14

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

Indicateurs :

- **2023** : 40 000 bénéficiaires.
 - **2022** : 45 000 bénéficiaires.
 - **2021** : 80 400 bénéficiaires.
- La situation de nombreux clients a été régularisée suite à cette mesure, ce qui explique le nombre important de bénéficiaires la première année.

Périmètre :

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

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.

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.

15

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

Indicateurs :

- **2023** : 58 333 bénéficiaires.
 - **2022** : 53 033 bénéficiaires.
- 1^{ère} année de cette mesure en tant qu'engagement de l'entreprise à mission.

Périmètre :

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

Moyens :

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

KPMG S.A., société d'expertise comptable et de commissaires aux comptes inscrite au Tableau de l'Ordre des experts comptables de Paris sous le n° 14-30080101 et rattachée à la Compagnie régionale des commissaires aux comptes de Versailles et du Centre.
Société française membre du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais ("private company limited by guarantee").

Société anonyme à conseil d'administration
Siège social :
Tour EQHO
2 avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris La Défense Cedex
Capital social : 5 497 100 €
775 726 417 RCS Nanterre

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE L'EXÉCUTION DES OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Exercice clos le 31 décembre 2023

À l'assemblée générale de la société,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après "entité"), désigné comme organisme tiers indépendant ("tierce partie"), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1884¹, 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 les rapports du comité de mission et relatives à la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2023, joints aux rapports de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce.

Conclusion

Respect de l'ensemble des objectifs sociaux et environnementaux

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 opérationnels 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, la société Crédit Mutuel Alliance Fédérale respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle 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 :

- Sur la base de notre revue de la cohérence des objectifs, de la raison d'être et de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux, réalisée selon la doctrine professionnelle applicable, il nous semble que le lien entre la raison d'être du Groupe "Ensemble, écouter et agir" et ses activités pourrait être mieux précisé, ce lien étant néanmoins détaillé dans le rapport du Comité de mission. Nous comprenons néanmoins que le caractère générique de la raison d'être est en partie dicté par la diversité des activités du Groupe.
- Concernant l'objectif opérationnel "Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement", nous observons qu'il pourrait être clarifié, en particulier concernant la corrélation recherchée entre gains de productivité issus de l'intelligence artificielle d'une part, et l'emploi et le développement au sein de la société d'autre part.

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 "Référéntiel") dont les éléments significatifs sont présentés dans les rapports du comité de mission (ou disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité).

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1884, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

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.

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 ses rapports 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.

Ces rapports sont joints aux rapports de gestion du Conseil d'administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, intervention du commissaire aux comptes, intervention de l'OTI – Sociétés à mission, tenant lieu de programme de vérification, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)².

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisés les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et avril 2024 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^o 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

² ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

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 les derniers rapports du comité de mission établis depuis la dernière vérification ;
 - 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 mesure 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 les rapports 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 les rapports 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 les rapports 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 au siège de l'entité et couvrent 100 % des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
 - apprécié la cohérence d'ensemble des rapports 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 9 avril 2024
KPMG S.A.



Arnaud Bourdeille
Associé



Fanny Houlliot
Expert ESG

