

**RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 20 MAI 2015**

## **RAPPORT FINANCIER 2014**

Le Groupe Crédit Mutuel Océan fait partie de l'entité consolidante du Groupe Crédit Mutuel qui établit ses comptes consolidés en normes IFRS. Dans le prolongement, le Crédit Mutuel Océan a également retenu les mêmes normes pour ses comptes consolidés.

### **1 – PERIMETRE DE CONSOLIDATION**

La consolidation intègre les sociétés suivantes :

Filiales	% de contrôle	% d'intérêt	Méthode d'intégration	Activité exercée
Océan Participation	90%	90%	IG	Société de capital risque
Sodelem Services	100%	100%	IG	Gestion de cartes privatives
SCI Merlet Immobilier	100%	100%	IG	Location d'immeubles
SCI Union Immobilière Océan	100%	100%	IG	Location d'immeubles
FCT Zéphyr Home Loans	50%	50%	MEE	Fonds commun de titrisation

#### Changements de périmètre 2014 :

La SNC Sodelem Services n'est plus consolidée en 2014 puisqu'elle satisfait à au moins 2 des critères d'exclusion cités dans le rapport financier.

#### Changement de méthode 2014 :

Le Fonds commun de titrisation Zephyr Home Loans préalablement consolidé en intégration proportionnelle est consolidé maintenant par Mise En Equivalence, du fait de l'application de la norme IFRS 11, depuis 2014. Compte-tenu de l'impact non significatif de ce changement de méthode de consolidation, le Crédit Mutuel Océan ne présente pas de comptes pro-forma pour l'exercice 2013.

### **2 – EVENEMENTS IMPORTANTS**

#### **2.1 Evénements impactant significativement le PNB ou les frais généraux**

L'exercice 2014 a été marqué principalement par :

- La baisse des taux de l'épargne règlementée décidée par les pouvoirs publics,
- La baisse des taux de marché,
- Un volume important de renégociations de crédits clientèle,
- Entrée en vigueur progressive de la réglementation Bâle 3 et constitution d'un coussin de liquidité.

## 2.2 Evénements importants postérieurs à la clôture et activités en matière de recherche et développement

Néant.

## 2.3 Changement de méthode comptable

Néant.

# ACTIVITE & RESULTAT

Croissance mondiale faible malgré l'activisme des banques centrales, montée des risques géopolitiques (crise ukrainienne,...), chute du prix du pétrole, baisse des taux caractériseront l'année 2014. Le renforcement des tensions désinflationnistes dans certains pays développés, en particulier dans la zone Euro marquent également la fin d'année.

La croissance mondiale n'aura progressé que de 2,9% en moyenne annuelle en 2014, chiffre proche de celui de 2013. Le commerce mondial a connu une progression du même ordre, ce qui couplé à des considérations stratégiques, a eu un impact brutal sur les matières premières en particulier sur la seconde partie de l'année.

Après un début d'année difficile lié en particulier à de très mauvaises conditions climatiques, l'économie américaine s'est nettement redressée en cours d'année et devrait afficher une croissance de 2,4% en moyenne. Parallèlement, le marché du travail s'est nettement amélioré.

Sortie de récession mi-2013, la zone Euro a continué à montrer des signes de faiblesse en 2014. Les situations y sont très contrastées : l'Allemagne s'en sort mieux que les autres avec une croissance de 1,5% en moyenne mais a cependant enregistré un ralentissement marqué. L'Espagne a montré des signes de reprise et l'Italie est retombée en récession.

Le marché du travail est resté dégradé en 2014 malgré un léger retournement à la baisse du taux de chômage qui est passé de 11,8% en début d'année à 11,5% en décembre, grâce à la poursuite de l'amélioration du marché du travail allemand mais aussi à un début d'embellie en Espagne. En revanche, le taux de chômage a continué d'augmenter en France et en Italie.

Si l'Allemagne reste une exception en affichant un léger excédent budgétaire, les autres grands pays n'ont guère amélioré leurs déficits (quasi stabilité en pourcentage du PIB en Italie et en France à respectivement 3% et 4,4%).

Par ailleurs, l'inflation de la zone Euro a fortement diminué en 2014 (0,4% en moyenne annuelle). Le risque de déflation a eu tendance à s'intensifier.

Face à ce risque et en raison de la faiblesse de la croissance, la Banque Centrale Européenne, après une ultime baisse des taux et des injections de liquidité (TLTRO) a lancé un programme d'achat d'actifs et entretenu les anticipations d'achats de titres souverains pour le début d'année 2015.

Les taux des obligations souveraines sont caractérisés en 2014 par des rendements nominaux au plus bas, notamment en Allemagne. De près de 2% début 2014, il termine à environ 0,6% (plus bas historique), un aplatissement des courbes par le haut, ainsi les papiers allemands de maturité inférieure ou égale à 3 ans affichent des rendements négatifs et enfin par une convergence entre les pays de la zone.

La politique de la BCE a accentué la baisse de l'euro face au dollar au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014.

Après une première partie d'année bien orientée, les marchés actions ont connu une seconde partie d'année marquée par des corrections brutales et le retour des risques à la fois macroéconomiques, politiques et géopolitiques.

Les indices US ont rebondi à mesure que les statistiques confirmaient la robustesse de la reprise. Au final, les actions américaines ont surperformé les actions européennes et les bourses émergentes.

Les matières premières ont connu des parcours plutôt baissiers, notamment le pétrole au plus bas depuis 5 ans avec une perte de la moitié de sa valeur sur le second semestre en raison d'une offre excédentaire ; les métaux précieux ont été pénalisés par le dollar. Les bourses des pays émergents, Chine en particulier, ont connu un rebond mais non généralisé.

Avec la croyance d'une accélération de la reprise du cycle en zone Euro, les actions européennes ont progressivement perdu leur avance à mesure que les signaux de ralentissement des perspectives de croissance (essoufflement des indices PMI) et d'inflation se confirmaient.

La dynamique commerciale du Crédit Mutuel Océan s'est traduite par l'arrivée de plus de 27 000 nouveaux clients au cours de l'année, une activité crédits soutenue dans un contexte économique moins favorable, une croissance des dépôts et un maintien d'un niveau certain des commissions.

L'encours d'épargne bancaire hors compte-chèques connaît une croissance de 2,6% portée par l'épargne logement et au détriment des livrets.

L'encours de crédits a progressé de 2,2% en dépit de remboursements anticipés importants concentrés sur la fin de l'année 2014. L'encours de crédit habitat a enregistré une progression de 3,1%.

Le Produit Net Bancaire consolidé du Groupe, généré essentiellement par la banque de détail clientèle, s'est stabilisé (-0,57%). L'évolution favorable de la marge d'intérêts (+12,1 M€), consécutive elle-même à l'amenuisement de la rémunération des dépôts, particulièrement des dépôts réglementés, s'est vu neutraliser par les pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat (-12,6 M€).

Les charges de fonctionnement, dont les frais de personnel représentent 61,1%, progressent de 1,8%.

Dans un contexte économique difficile, le coût du risque progresse de 6,8% par rapport à 2013. Toutefois les créances douteuses et litigieuses ne représentent que 2,56% des encours de crédits bruts. Le taux de couverture s'établit à 49%.

Conséquence des éléments précédents, le résultat net consolidé atteint 52,8 M€ en 2014 contre 58 M€ en 2013.

### **3 – L'ACTIVITE DU CREDIT MUTUEL OCEAN EN 2014**

#### **3.1 – L'EPARGNE**

La collecte de l'épargne bancaire, financière et assurance sur l'année s'est élevée à 348 M€

Fin 2014, l'encours de l'épargne confiée par la clientèle dépasse 12,7 Md€

1. **Epargne bancaire** : comme l'an passé, les épargnants ont privilégié les produits d'épargne bancaire à court terme ou peu risqués. La baisse des taux de l'épargne réglementée a favorisé plutôt l'épargne à terme (encours épargne-logement +164 M€). Après la baisse des taux des livrets qui a continué en 2014, on observe une décollecte sur les différents livrets réglementés ou non (-34 M€ d'accroissement d'encours soit -1%). La faiblesse des taux a directement bénéficié aux comptes chèques dont l'encours moyen annuel a progressé de près de 6,6%.  
A fin décembre, l'encours d'épargne bancaire atteint 8,7 Md€ en progression de 3,6% comparativement à 2013. La part de marché dépôts bancaires se situe à 24,79% contre 24,81% au 31/12/2013.
2. **Epargne financière et épargne salariale** : les dégagements de capitaux des OPCVM monétaires constatés depuis 2010 se sont poursuivis, en 2014. Sous l'effet d'une valorisation défavorable, l'encours d'épargne financière (826,6 M€) s'est contracté (-3,7%). L'encours de l'épargne salariale(101,9 M€) progresse de 9,13% suite à l'ouverture de nouveaux contrats.
3. **Epargne assurance** : L'assurance-vie continue de progresser en 2014 (4,9% contre 4,1% en 2013), tirée essentiellement par les contrats multisupports (+10,8%). L'encours atteint 3.040,7 M€contre 2.898,8 M€fin 2013.

## 3.2 – Les CREDITS

### 3.2.1 – Production

Dans un contexte de baisse des taux, nos clients ont renégocié pour 445,5 M€de crédit, soit plus de 5.000 dossiers.

Toutes clientèles confondues, les crédits débloqués diminuent de 7,2% à 1.998 M€, l'habitat représentant 54,5% des concours ; le taux de production annuel moyen 2014 ressort à 3,06%, contre 3,27 % en 2013.

La production de crédits à l'habitat s'est contracté de 11% comparativement à 2013. Cependant, la production de crédit reste à un niveau élevé sur la fin de l'année (niveau mensuel de décembre le plus fort depuis 2 ans).

Concernant le crédit à la consommation, sur son territoire, le Crédit Mutuel Océan a accordé 249 M€ (-15%).

Pour le financement professionnel, (crédits, crédit-bail mobilier et immobilier), les opérations mises en place en 2014 s'élèvent à 752 M€ contre 775 M€ l'an passé, évolution traduisant le niveau d'activité et les perspectives des entreprises.

Toutes clientèles confondues, les crédits débloqués regressent de 7,2% à 1 998 M€, l'habitat représentant 54% des concours ; le taux de production annuel moyen 2014 ressort à 3,06%, contre 3,27% en 2013.

Le Groupe Crédit Mutuel Océan n'accorde pas de crédit répondant à l'obligation instituée par la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (microcrédit).

### **3.2.2 – Encours**

Après une progression 2013 de 3%, l'encours des crédits bancaires 2014 progresse à nouveau de 2,2% pour atteindre 10,6 Md€ L'habitat représente 65,9% et progresse de près de 3,1%.

Cet excellent niveau de production a ainsi permis au Crédit Mutuel Océan de progresser sur son territoire et d'atteindre 28,63% de parts de marché crédits sur ses trois départements de compétence contre 28,50% en décembre 2013.

A fin décembre 2014, le coefficient d'engagement se situe à 121,6% contre 122,3% un an plus tôt.

### **3.2.3 – Risques sur crédits**

Malgré une production soutenue dans un environnement économique incertain - 63 297 défaillances d'entreprises en 2014 (source : Banque de France à fin novembre) -, le taux des créances douteuses et litigieuses par rapport aux encours de crédits globaux reste modéré à 2,56% contre 2,4% fin 2013.

Au cours de l'exercice, la dépréciation collective basée sur les paramètres Bâle 2 a fait l'objet d'un ajustement de +0,8 M€ Elle atteint 8,3 M€ au 31 décembre 2014. La provision sectorielle, initiée en 2012, représente 1,3 M€ contre 1,8 M€ au 31 décembre 2013.

L'actualisation des dépréciations a été ajustée de +1,2 M€ pour atteindre 12,9 M€ au 31 décembre 2014 (11,7 M€ au 31 décembre 2013).

## **3.3 – ASSURANCE IARD et SERVICES**

Bancassureur, le Crédit Mutuel Océan réaffirme le caractère stratégique de l'IARD. Le portefeuille de contrats IARD au 31 décembre 2014 s'établit à 764 000 contrats, en augmentation de 4%.

Plus de 293 201 contrats Eurocompte Services ou Pro définissent les modalités de la relation avec autant de clients.

L'équipement en cartes bancaires poursuit sa progression avec un parc atteignant 360 710 cartes.

## **3.4 – TRESORERIE**

La gestion de la trésorerie comporte deux volets :

- refinancement de l'exploitation,
- gestion pour compte propre.

### **3.4.1 – Refinancement de l'exploitation**

Pour le refinancement de l'exploitation, la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan recourt, pour le compte des Caisses, au marché pour les ressources courtes, à la Caisse de Refinancement de l'Habitat (C.R.H.) et à la B.F.C.M. pour les ressources longues, pour un montant global de 3.119 M€ au 31 décembre 2014 contre 3 069 M€ un an plus tôt.

Si la volonté du Groupe est de couvrir prioritairement ses besoins de capitaux par l'épargne bancaire de ses clients, le recours au marché, à la C.R.H, résulte d'une part, de l'importance des crédits habitat, et d'autre part, de la structure des ressources nécessaires pour répondre aux exigences d'équilibre du bilan. Ainsi, l'encours de refinancement auprès de la C.R.H. s'élève à 854 M€ au 31 décembre 2014 (949 M€ au 31 décembre 2013).

### 3.4.2 – Gestion pour compte propre

Pour la gestion pour compte propre, centre de profit de la Caisse Fédérale, les principes de politique financière sont constamment maintenus :

- liquidité des supports,
- sélection rigoureuse des contreparties, en s'appuyant en particulier sur le dispositif national d'analyse des contreparties (IFC).

Au 31 décembre 2014, le portefeuille titres et dérivés de la Caisse Fédérale est ainsi réparti :

- actifs financiers à la juste valeur par résultat (swaps valorisés) : 33.1 M€ contre 16,7 M€ fin 2013
- portefeuille de titres (effets publics et obligations) inclus sous les rubriques des comptes consolidés IFRS *Actifs financiers disponibles à la vente* et *Actifs détenus jusqu'à l'échéance* pour un montant de 1 104 M€

En 2014, le Groupe a procédé à l'acquisition de titres d'Etats européens, destinés à assurer le rôle d'actifs liquides de haute qualité pour le calcul du LCR Bâle 3 (encours au 31/12/2014 : 227 M€).

- parts du FCT Zéphyr Home Loans pour 500 M€
- OPCVM pour 91,4 M€ Les plus-values latentes sur OPCVM s'élèvent à 32,5 M€ (32,3 M€ à fin 2013).

Les produits réglementés Livret A, Livret Bleu, Livret de Développement Durable et LEP donnent lieu à reversement partiel à la Caisse des Dépôts et Consignations. Ce reversement atteint 1 422 M€ contre 1 456 M€ fin 2013.

## 4 – ELEMENTS FINANCIERS RELATIFS AU BILAN & AU COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDES

### 4.1 – IMMOBILISATIONS ET TITRES IMMOBILISES

Ils sont constitués des :

- Immobilisations corporelles (coût amorti IFRS) pour 80,8 M€ en régression de 1,7 M€ sur 2013.
- Titres immobilisés (inclus dans les actifs financiers disponibles à la vente).

Les titres de participation du Groupe sont portés par la Caisse Fédérale.

5 participations majeures représentent l'essentiel de cette rubrique :

Groupe ACM	:	les titres acquis pour 55,9 M€	sont valorisés (IFRS) à	254,2 M€
BFCM	:	les titres acquis pour 50 M€	sont valorisés (IFRS) à	52,7 M€
CIC	:	les titres acquis pour 33,6 M€	sont valorisés (IFRS) à	64,2 M€
Euro Informations	:	les titres acquis pour 14,6 M€	sont valorisés (IFRS) à	24,8 M€
Caisse Centrale CM	:	les titres acquis pour 7,1 M€	sont valorisés (IFRS) à	7,1 M€

## 4.2 – INTERETS DES MINORITAIRES

Au passif du bilan, pour 6,8 M€ ils concernent le Groupe du Crédit Mutuel Maine Anjou Basse-Normandie associé dans la société de capital-risque Océan Participations.

## 4.3 – LES SOLDES INTERMEDIAIRES DE GESTION

Le taux moyen de production des crédits débloqués en 2014 a été de 3,06%, contre 3,27% en 2013. Toutefois, les taux de production ont décliné tout au long de l'année, atteignant 2,7% en décembre.

En revanche, le coût de la ressource clientèle a connu un recul de 0,25 point à 1,84 sous l'effet de la baisse des taux réglementés et de marché.

Ceci a conduit à une amélioration de la **marge financière** qui, avec l'appui des commissions stables, a généré un **Produit Net Bancaire consolidé IFRS** de 275,7 M€ (277,3 M€ en 2013), incluant les revenus de l'activité capital-risque.

Les **frais généraux consolidés IFRS** à 172,9 M€ progressent légèrement de 1,8% par rapport à 2013. Le contrat d'intéressement-participation directement indexé sur la Marge Nette d'Autofinancement génère pour 2013 une enveloppe globale intéressement et participation de 11,9 M€ charge à majorer du forfait social et de la taxe sur les salaires.

Le coefficient d'exploitation 62,38% s'améliore ainsi et se situe en deçà du niveau objectif du Groupe.

Le **résultat brut d'exploitation consolidé IFRS** atteint ainsi 102,8 M€ (107,4 M€ en 2013).

Après prise en compte du coût du risque (27,3 M€) – contre 25,6 M€ en 2013, des impôts sur les bénéfices de 22,6 M€ (23,9 M€ en 2013), le résultat net consolidé IFRS du Groupe Crédit Mutuel Océan s'élève à 52,7 M€ contre 58 M€ en 2013.

La contribution de la société mère au résultat consolidé est de 50,1 M€

### Analyse par activité

La banque de détail, cœur de métier du Groupe, est assurée par l'ensemble des caisses locales.

Le capital-développement, assuré par la société de capital-risque Océan Participations, génère une contribution représentant 1,1% du PNB du Groupe.

## 4.4 – LES RISQUES, LES DEPRECIATIONS et LES PROVISIONS

### 4.4.1 – Dépréciations en diminution des postes de l'actif

Les couvertures des risques de contrepartie sont constituées essentiellement des dépréciations sur créances clientèle qui ressortent à 145,1 M€ en progression de 10,9 M€ par rapport à 2013.

La dépréciation est égale à la différence entre la valeur comptable et la valeur actualisée au taux d'intérêt d'origine du prêt, des flux futurs estimés.

Une dépréciation collective a été dotée depuis 2005. Les paramètres utilisés pour sa détermination s'appuient sur le ratio réglementaire « Bâle 2 » et, notamment les encours clientèle notés E+. L'impact sur le résultat 2014 se traduit par une dotation nette de 0,8 M€ et le total de ladite provision au 31 décembre 2013 atteint 8,3 M€

Dans le prolongement de sa politique crédit, le Groupe a mis en place à compter de 2012, une provision sectorielle calculée avec des paramètres identiques à ceux utilisés pour la provision collective, dont la base est constituée des encours de clients notés D- appartenant à des secteurs d'activité sous surveillance. La reprise nette de 2014 est de 0,5 M€ pour un total de 1,3 M€

#### **4.4.2 – Provisions figurant au passif**

Les provisions (19,1 M€) augmentent de 2,1 M€ sous l'effet notamment :

- d'une dotation nette de 1,5 M€ sur créances clientèle,
- d'une dotation nette de 0,4 M€ sur la provision pour risque « Epargne Logement ». Le total de cette provision au 31 décembre 2014 est de 5,5 M€

#### **4.4.3 – Fonds pour risques bancaires généraux (F.R.B.G.)**

Le Fonds d'accumulation, figurant sous la rubrique F.R.B.G. dans les comptes de la Vocation Générale et qui atteint 43,9 M€ après une dotation nette de 2,1 M€, est reclassé en réserves dans les comptes consolidés IFRS.

## **5 – EXPOSITION AUX RISQUES : SUIVI et CONTROLE**

### **5.1 – FONDS PROPRES**

Les capitaux propres consolidés IFRS – part du Groupe – y compris le résultat 2014, s'élèvent à 1 232 M€, en augmentation de 48 M€ par rapport à fin 2013 grâce à la mise en réserve des résultats des exercices antérieurs. Les parts B représentatives du capital des Caisses Locales atteignent 244 M€. La rémunération à servir au capital B est de 0,015 € par part ancienne de 1 euro et de 0,019 € par part nouvelle de 1 euro pour l'exercice 2014.

En application des dispositions du règlement n° 2000-03 du CRBF, les réseaux d'établissements dotés d'un organe central doivent respecter les ratios de gestion sur base consolidée.

Le périmètre retenu pour l'élaboration des comptes consolidés du Groupe et le périmètre « réglementaire » utilisé pour la surveillance prudentielle du Crédit Mutuel Océan sont identiques.

Le ratio de solvabilité (Bâle 2) définit le besoin en fonds propres nécessaire pour couvrir les risques de crédit, de marché et les risques opérationnels. Les fonds propres globaux correspondent à la somme des fonds propres de base (noyau dur comprenant les titres super subordonnés à durée indéterminée), des fonds propres complémentaires et des déductions réglementaires (certaines participations dans les établissements de crédits non consolidés ou mis en équivalence).

Le Crédit Mutuel Océan calcule le ratio de solvabilité sur la base des comptes consolidés établis en IFRS, selon le périmètre prudentiel. Les fonds propres comptables font l'objet de retraitement pour prendre en compte l'effet des filtres prudentiels qui ont pour vocation à réduire la volatilité des fonds propres induite par les normes internationales, via l'introduction de la juste valeur.



Au 31 décembre 2014, les fonds propres nets consolidés prudentiels atteignent 817 M€

(en millions d'euros)	31.12.2014 (IFRS)	31.12.2013 (IFRS)
Fonds propres de base (Tier One)	817	942
Fonds propres complémentaires	0	102
Fonds propres surcomplémentaires	0	0
Exigence de fonds propres	253	296
<b>Ratio de solvabilité</b>	<b>25,9%</b>	<b>27,9%</b>

Au 31 décembre 2014, le Crédit Mutuel Océan respecte l'ensemble des ratios réglementaires auxquels il est soumis.

## 5.2 – POLITIQUE DE GESTION DES RISQUES

### ■ Organisation générale de la filière risques et système de mesure et de surveillance des risques

L'activité essentielle du Crédit Mutuel Océan est la banque de détail. Le C.M.O. dispose d'une salle de marché dont les actifs gérés représentent environ 6% des crédits à la clientèle.

La gestion des risques est encadrée par les dispositifs suivants :

- Dispositif de conformité, contrôle permanent, coordination des dispositifs risques,
- Dispositif de contrôle périodique,
- Dispositifs de mesures et de suivi des risques,
- Dispositifs de limites,
- Reporting aux organes exécutif et délibérant.

Différentes structures sont dédiées au contrôle des risques.

Le service Engagements, avec le service Maîtrise des risques qui détecte en amont les situations porteuses de risques, assure la prévention des risques par la mise en place d'indicateurs, de clignotants d'alerte, et par la généralisation de la notation interne, analyse les encours, élabore des procédures de gestion des risques, assure le reporting au Comité opérationnel du risque de crédit clientèle.

La Direction Financière a en charge le contrôle budgétaire, réalise les analyses de gestion et de rentabilité des entités et des activités du Groupe, mesure le risque de taux et de liquidité, anime le Comité Financier.

Le service Comptabilités assure la supervision des différents Centres Autonomes de Comptabilité. Il vérifie le respect des ratios règlementaires, établit les déclarations fiscales.

La Direction Conformité Contrôle Permanent, Coordination des dispositifs Risques contribue à la maîtrise des risques de non-conformité, veille à l'animation, à l'actualisation du contrôle interne de l'ensemble des structures du Crédit Mutuel Océan, et assure la coordination des dispositifs Risques.

La Direction Audit et Contrôle Périodique évalue par des missions l'efficacité des dispositifs de contrôle et de maîtrise des risques.

Le contrôle des risques s'effectue tout d'abord par l'autocontrôle des opérateurs dans les unités opérationnelles, en premier niveau par le contrôle interne du hiérarchique. Au second niveau, le contrôle est exercé par les collaborateurs en charge du Contrôle Permanent. Il est indépendant par rapport aux acteurs engageant opérations et risques. Au troisième niveau, intervient le Contrôle Périodique qui veille à la cohérence, à l'exhaustivité et à l'efficacité du dispositif de contrôle interne ainsi que du dispositif de mesure et de surveillance des risques.

Enfin, en dernier niveau de contrôle, participent les intervenants extérieurs tels que les deux Commissaires aux Comptes, l'Inspection Confédérale, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et Résolution.

### 5.3 – RISQUE DE CREDIT

#### ■ Relevés de la répartition globale des engagements par contrepartie

Trimestriellement, le Comité de risques sur les opérations de crédit à la clientèle, réunissant les différents acteurs de la filière crédits, examine la situation des risques, et le cas échéant, décide des mesures correctives. Un reporting trimestriel est effectué à la Commission Risques, émanation de l'organe délibérant, par la Direction Conformité Contrôle Permanent Coordination des dispositifs Risques.

#### ■ Éléments d'information sur la gestion du risque

##### - *Un système de cotation national déployé par le Groupe Crédit Mutuel Océan*

Un modèle de notation interne a été élaboré au niveau national dans le respect des exigences règlementaires Bâle 2, notamment pour la banque de détail. Développé à partir d'études statistiques et tenant compte des particularités du Groupe, il repose sur des algorithmes spécifiques aux différents marchés de rattachement de la clientèle. Le calcul automatisé permet d'obtenir une cotation unique, au sein du Groupe, pour chaque tiers. Dans le cas d'un ensemble de tiers liés, une cote commune est attribuée. Les notes obtenues doivent être liées à la probabilité de défaut.

Les contreparties sont en conséquence positionnées sur une échelle unique de douze niveaux, dont neuf sains (de A+ à E+) et trois réservés à la cotation du défaut (E- pour les douteux, E= pour les douteux compromis et F pour les contentieux).

Cette notation nationale est appliquée à la totalité des engagements et est mise à jour mensuellement.

##### - *Un traitement des dossiers non centralisé*

La structure décisionnelle du Groupe s'échelonne sur plusieurs niveaux, allant des Caisses locales jusqu'au Conseil d'Administration. Le système est organisé, afin de maintenir, autant que possible et en fonction des plafonds de compétence, la prise de décision au plus près de la clientèle. Un certain niveau de qualité est garanti par l'intégration de la cotation client dans la détermination des délégations de pouvoirs.

Le département des Engagements intervient en deuxième niveau, en assistance et/ou en décisionnel sur les concours hors délégation. Ainsi, les dossiers importants font l'objet d'une double analyse, la première dans le réseau et la deuxième au siège.

Les chargés de clientèle responsables de la relation ou, le cas échéant, les spécialistes crédits collectent les documents indispensables à l'instruction des dossiers. La qualité est favorisée par l'utilisation, désormais généralisée, d'outils d'aide à la décision, qui, accompagnés de règles précises d'instruction et d'octroi, structurent la démarche d'étude et de prise de décision. Ils permettent aussi d'apporter un contrôle sur le respect des degrés de compétence.

Un suivi est réalisé au travers de contrôles à distance et de statistiques régulières. La qualité des montages est évaluée sur pièce, d'une part lors des interventions de la Direction Audit Contrôle Périodique, sur sélection de dossier, et d'autre part au niveau du service Engagements, lors de la prise de décision ou en contrôle à posteriori.

- **Des outils de mesure du risque couvrants et des déclassements conformes à la réglementation**

Des outils de restitution et de pilotage ont été créés, avec reporting à la Direction des Engagements et à la Direction Générale, afin d'obtenir une mesure fiable du risque (données internes ou externes).

Des règles ont été définies au niveau du Groupe Crédit Mutuel Océan, afin d'harmoniser la notion de défaut et de respecter les nouvelles normes résultant de l'adoption des dispositions Bâle 2.

Les dispositifs de déclassement et de dépréciation sont intégrés dans les systèmes d'information. Ils fonctionnent sur un rythme mensuel et proposent un déclassement des créances saines vers les créances douteuses. La dépréciation est calculée en fonction des encours et des garanties renseignées, elle peut être ajustée par le responsable en fonction de son évaluation de la perte finale.

▪ **Description synthétique des limites d'engagement fixées en matière de risque de crédit**

Au-delà des limites prudentielles très larges par rapport au niveau de fonds propres et de résultat du Groupe, le Conseil d'Administration Fédéral, en application des directives de la Confédération, détermine annuellement pour les corporates, des limites plus restrictives relatives à :

- la définition d'un grand risque Crédit Mutuel Océan,
- l'encours maximum sur un même bénéficiaire.

Les ratios réglementaires de division des risques sont respectés.

**SUIVI DU RISQUE DE CREDIT**

<b>Exposition</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Prêts et créances</b>		
Etablissements de crédit	1 976 055	2 438 134
Clientèle	10 741 424	10 506 539
<b>Exposition brute</b>	<b>12 717 479</b>	<b>12 944 673</b>
<b>Dépréciations</b>		
Etablissements de crédit	-145 051	-134 160
Clientèle	-145 051	-134 160
<b>Exposition nette</b>	<b>12 572 428</b>	<b>12 810 513</b>

<b>Exposition</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Engagements de financements donnés</b>		
Etablissements de crédit	42 709	47 459
Clientèle	1 386 218	1 380 967
<b>Engagements de garantie donnés</b>		
Etablissements de crédit	252 900	219 538
Clientèle	160 085	112 245
<b>Provisions sur engagements donnés</b>	<b>3 878</b>	<b>4 194</b>

	<b>Valeur comptable</b>	
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Titres de créances</b>		
Effets publics	149 807	103 481
Obligations	961 408	473 597
Instruments dérivés	9 627	16 689
Pensions & prêts de titres	0	0
<b>Exposition brute</b>	<b>1 120 842</b>	<b>593 767</b>
<b>Dépréciation des titres</b>		0
<b>Exposition nette</b>	<b>1 120 842</b>	<b>593 767</b>

	%	
	2014	2013
<b>Structure des encours interbancaires par note</b>		
AAA et AA+	18,02	17,70
AA et AA-	43,43	36,70
A+ et A	37,74	45,00
A- et BBB+	0,00	0,00
BBB et en-dessous	0,81	0,60

#### Exposition aux risques bancaires souverains

Exposition nette en millions d'€	Grèce	Portugal	Irlande	Espagne	Italie
Actifs à la juste valeur par résultat					
Actifs disponibles à la vente				1,00	2,00
Actifs détenus jusqu'à l'échéance					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>
<b>Plus/moins values constatées en capitaux propres</b>				<b>0,01</b>	

Les créances clientèle font l'objet de dépréciations, venant en déduction d'actif.

Les créances douteuses sont celles présentant des retards, mais dont le recouvrement ne paraît pas compromis.

Les créances douteuses compromises sont celles qui font l'objet de recours ou de procédures judiciaires et dont le suivi est assuré par un service spécialisé de la Caisse Fédérale.

#### RISQUES DE CREDIT AUPRES DE LA CLIENTELE

	%	
	2014	2013
<b>Répartition des crédits par type de clientèle</b>		
Grand Public	72,0	67,1
Entreprises	14,5	14,5
Grandes entreprises	10,9	11,1
Financement spécialisés	0,8	0,5
Autres	1,9	6,8
<b>Concentration des risques clientèle</b>		
Engagements dépassant 300 M€		
nombre		
prêts en M€		
hors bilan en M€		
titres en M€		
Engagements compris entre 200 M€ et 300 M€		
nombre	<b>1</b>	<b>1</b>
prêts en M€		
hors bilan en M€		
titres en M€	254,3	243,1
<b>Qualité des risques</b>		
Créances dépréciées individuellement	274 602	249 425
Dépréciation individuelle	-135 433	-124 852
Dépréciation collective des créances	-9 618	-9 308
<b>Taux de couverture global</b>	<b>52,8%</b>	<b>53,8%</b>
<b>Taux de couverture</b> (dépréciation individuelle seulement)	<b>49,3%</b>	<b>50,1%</b>

## Actifs financiers ayant des arriérés de paiement et encours dépréciés

	Actifs financiers ayant des arriérés de paiement					VNC des actifs dépréciés	Total des actifs financiers faisant l'objet d'arriérés de paiement et des actifs dépréciés
	< 3 mois	> 3 mois < 6 mois	> 6 mois < 1 an	> 1 an	Total		
<b>Instruments de dette</b>							
Administrations centrales							
Etablissements de crédit							
Institutions non établissement de crédit							
Grandes entreprises							
Clientèle de détail							
<b>Prêts et avances</b>	<b>75 329</b>	<b>14 677</b>	<b>61 743</b>	<b>4 573</b>	<b>156 322</b>	<b>139 168</b>	<b>295 490</b>
Administrations centrales							
Etablissements de crédit							
Institutions non établissement de crédit	13 347	519	18 800		32 666		32 666
Grandes entreprises	3 028	229	5 659	1 192	10 108	11 839	21 947
Clientèle de détail	58 954	13 929	37 284	3 292	113 459	121 719	235 178
Autres actifs financiers				89	89	5 610	5 699
<b>Total</b>	<b>75 329</b>	<b>14 677</b>	<b>61 743</b>	<b>4 573</b>	<b>156 322</b>	<b>139 168</b>	<b>295 490</b>

## 5.4 – RISQUE DE GESTION DE BILAN

La gestion "actif-passif" du Groupe Crédit Mutuel Océan est organisée en centre d'analyse et non en centre de profit. Elle réalise une approche du risque de taux global par la méthode des impasses qui permet de déterminer la sensibilité de la marge, l'objectif étant de mesurer la variation de la marge prévisionnelle sous l'effet des variations de taux d'intérêts. Les positions obtenues par le système sont analysées au sein du Comité Financier qui décide le cas échéant des mesures de couverture. Les décisions du Comité Financier sont présentées à la Commission Financière qui en fait le compte rendu au Conseil d'Administration. Le Conseil d'Administration a défini des limites pour le risque de taux (avec un reporting semestriel) et de liquidité (avec un reporting trimestriel), reportings fournis à la même fréquence à la Direction des Risques de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

La gestion de bilan est réalisée dans le cadre du référentiel national Crédit Mutuel (conventions d'écoulement).

## 5.5 – RISQUE DE LIQUIDITE

Pour le risque de liquidité, le Crédit Mutuel Océan suit notamment le ratio de liquidité à un mois (réglementaire) ainsi qu'un indicateur de liquidité à moyen terme, déterminé suivant une procédure nationale Crédit Mutuel. Le *ratio de liquidité à un mois* au 31 décembre 2014 est de 167% pour un minimum de 100% et *l'indicateur de liquidité à moyen terme* ressort à la même date à 108,5% pour 95% exigé.

Pour couvrir ses besoins de refinancement le Groupe dispose de :

- Un programme d'émission de Titres de Créances Négociables qui bénéficie d'une notation Standard & Poors de A-1 à court terme et A+ à long terme.
- Une convention de refinancement conclue avec la B.F.C.M. en mai 2002.
- Un encours de créances hypothécaires mobilisables auprès de la Caisse de Refinancement de l'Habitat.
- Un encours de titres et de créances privées éligibles à l'Eurosystème.
- Ventilation des maturités.

	< 1 mois	> 1 mois et <= 3 mois	> 3 mois et <= 1 an	> 1 an et <= 2 ans	> 2 ans et <= 5 ans	> 5 ans	indéterminée	Total
<b>Actif</b>								
Actifs fin. détenus à des fins de transaction	5	5 793	488	543	879	1 919		9 627
Atifs fin. désignés à la JV par le biais du cpte de résultat						23 473		
Actifs financiers disponibles à la vente	49 714	43 867	136 202	86 173	516 360	279 173	559 558	1 671 047
Prêts et créances (yc les contrats de LF)	1 125 893	235 126	891 960	1 061 419	2 370 195	6 887 835		12 572 428
Placements détenus jusqu'à leur échéance			7 780					7 780
<b>Passif</b>								
Dépôts de banques centrales								
Passifs fin. détenus à des fins de transaction	1 348	24 064	1 186	1 392	2 406	11 523		41 919
Passifs fin. désignés à la JV par le biais du cpte de résultat								
Passifs fin. évalués au coût amorti	5 871 824	480 103	1 099 763	916 717	2 944 966	1 945 410		13 258 783

## 5.6 – RISQUE DE TAUX

Le risque de taux est essentiellement généré par l'activité commerciale du Groupe. Il résulte des différences de taux et d'index de référence entre les emplois et les ressources. L'analyse du risque de taux tient aussi compte de la volatilité des encours de produits sans échéance contractuelle et des options cachées (options de remboursement anticipé de crédits, de prorogation, d'utilisation de droits à crédits, etc.).

La gestion du risque de taux sur l'ensemble des opérations issues des activités du réseau est analysée. 75 M€ de swaps de macro couverture sont en cours au 31/12/2014.

Dans une hypothèse dynamique incluant les prévisions d'activité, la sensibilité de la marge financière annuelle à un scénario de variation modérée de la courbe de taux s'inscrit dans les limites nationales. La marge financière est sensible négativement à un aplatissement et plus encore à une inversion durable de la courbe des taux.

## 5.7 – RISQUE DE CHANGE

Le Groupe Crédit Mutuel Océan est exposé de manière non significative au risque de change.

## 5.8 – RISQUE DE MARCHE

La gestion de la trésorerie fait l'objet d'un rapport mensuel remis au Bureau de la Caisse Fédérale et à la Direction Générale. Les activités de la trésorerie y sont présentées et analysées en termes de capitaux, de résultats et de risques (de marchés, contreparties, autorisations et utilisations des instruments financiers...) de conformité à la politique de trésorerie définie annuellement par le Bureau. Un reporting sur ces activités est également transmis trimestriellement à la Direction des Risques de la C.N.C.M.

Remarque : Compte tenu des seuils applicables, le Groupe n'est pas assujéti au calcul du risque de marché.

## 5.9 – RISQUES OPERATIONNELS

Depuis 2010, le groupe CM-CIC est officiellement autorisé à utiliser la méthode avancée pour le calcul de l'exigence de fonds propres au titre des risques opérationnels.

De ce fait, pour les entités du groupe CM-CIC utilisant la méthode avancée, le calcul des exigences de fonds propres au titre des risques opérationnels se fait dorénavant selon la méthode avancée.

## 6 – GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE et GESTION DES RISQUES

Dans le cadre du gouvernement d'entreprise, on décompte, depuis 2014, 7 Commissions, composées et présidées par des Elus, animées chacune par un Directeur central, :

- |  |   |
|--|---|
| - Commission audit & contrôle,           | - Commission financière,                |
| - Commission marketing et communication, | - Commission suivi et contrôle du plan, |
| - Commission risques,                    | - Commission formation des élus,        |
|  | - Commission RSE,                       |

Par ailleurs, les modalités de tarification des opérations sont définis par un Comité de Tarification composé de salariés Direction Financière / Direction Réseau / Direction Filiales / Direction Services et Secrétariat Général. Une information des décisions prises est faite au Comité Financier.

Enfin, le Comité Opérationnel des Risques sur opération de crédits à la clientèle, composé de représentants de la Direction Filiales, de la Direction des Réseaux, de la Structure Conformité Contrôle Permanent et de représentants des agences, complète le dispositif avec pour mission de :

- Prendre connaissance des résultats des activités des Directions concernées par l'activité crédit.
- Evaluer la fiabilité des systèmes d'octroi et de gestion des risques sur opérations de crédit.
- Définir et suivre les plans d'actions correctives.
- Agir dans le cadre du dispositif de surveillance des risques (C.R.B.F. 97-02).
- Suivre et vérifier tous les changements ou exceptions majeurs, par rapport à la politique de gestion du risque de crédit qui auraient un impact significatif sur les risques.

## **7 – Information sur l’ACTIVITE et les RESULTATS des FILIALES en 2014**

Afin de compléter la gamme de produits et services offerts à sa clientèle, le CREDIT MUTUEL OCEAN contrôle différentes filiales dont les plus significatives sont :

- OCEAN PARTICIPATIONS : société de capital-risque intervenant au capital des sociétés régionales, créée en 1988 et dont les concours atteignent 65,5 M€ pour 95 entreprises ou groupes d’entreprises. Le bénéfice net s’établit à 0,97 M€
- SODELEM SERVICES : chargée de la gestion de cartes privatives au profit de stations-service sur l’ensemble du territoire national. La société a dégagé 0,4 M€ de bénéfice.

## **8 – PERSPECTIVES**

Dans un environnement économique et financier porteur d’incertitudes, le Crédit Mutuel Océan a pleinement joué son rôle de banque régionale favorisant la réalisation des projets de ses clients. Le résultat 2014 conforte une situation financière solide, qui se traduit par un ratio de solvabilité Bâle 2 à 25,88%. Outre la sécurité pour les déposants, cette structure financière permet d’assurer une véritable proximité par une modernisation continue du réseau d’agences et par la mise à disposition des clients de canaux de relation modernes et performants.

Fort de la qualité de sa relation avec ses sociétaires et clients, le Crédit Mutuel Océan va continuer de s’affirmer comme leur partenaire de confiance, en les conseillant pour l’épargne et les services et en les accompagnant dans la réalisation de leurs projets.

## **9 – INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

En application des dispositions de l’article L. 511-45 du code monétaire et financier, modifié par l’ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014, nous vous informons que le Crédit Mutuel Océan, groupe bancaire régional, exerce l’intégralité de ses activités sur le territoire français.

En application des dispositions de l’article 511-16-1 du code monétaire et financier, créé par le décret n° 2014-1315 du 3 novembre 2014, nous vous informons que le rendement des actifs financiers 2014 du groupe s’élève à 0,36% (bénéfice net/total de bilan).

-----



## LA RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE

Les valeurs coopératives fondatrices du Crédit Mutuel : entraide, solidarité, responsabilité, trouvent aujourd'hui une acuité toute particulière dans une société bousculée par des incertitudes économiques et sociales. La forte présence du Crédit Mutuel dans les régions et sa proximité avec les différents acteurs permettent de répondre au mieux aux attentes de nos clients et de nos 7,5 millions sociétaires en France, dont 415 815 (à fin 2014) sur la Fédération du Crédit Mutuel Océan.

La démarche de Développement Durable permet une prise de conscience globale et partagée : elle répond aux valeurs fondatrices du Crédit Mutuel insistant sur le caractère pérenne et responsable de son activité : bancaire, assurance, téléphonie.

Ces valeurs ont rarement été si nécessaires et si modernes. Ce sont elles qui continuent de guider notre fonctionnement quotidien et nos ambitions. Elles permettent également de se démarquer dans les relations avec la clientèle et l'environnement pour en faire une des clés de la stratégie de développement. C'est une des bases de réflexion du futur Plan à Moyen Terme CMO qui débutera en 2016.

Le Crédit Mutuel Océan a conscience de sa responsabilité vis-à-vis des effets exercés sur la société et s'implique de manière volontaire en faveur du Développement Durable, selon 4 axes :

- **La Gouvernance** : Promouvoir la responsabilité dans le fonctionnement interne de la banque,
- **Le Sociétal** : Être au service du développement de ses territoires (offre produits, liens avec acteurs associatifs, insertion économique et sociale grâce au microcrédit, aide à la création d'entreprises, ...).
- **Le Social** : Favoriser l'égalité des chances, la formation et la mobilité, l'engagement de ses collaborateurs,
- **L'Environnemental** : Faire évoluer les comportements, évaluer ses pratiques et réduire concrètement son impact sur l'environnement.

Même si 2014 marque une étape dans l'officialisation de l'approche de RSE intégrée pour la 1<sup>ère</sup> fois dans le rapport d'activité, le Crédit Mutuel Océan a depuis plusieurs années agit en mettant à disposition sur son site [www.cmocean.fr](http://www.cmocean.fr) les informations marquantes de son engagement dans le domaine.

Le rapport 2014 présente :

- une illustration partielle de la diversité des actions menées,
- des tableaux chiffrés consolidant les indicateurs quantitatifs extra-financiers retenus par le Groupe national,
- une note méthodologique rappelant le dispositif mis en place pour consolider les informations tant qualitatives que quantitatives des entreprises du Groupe national, permettant ainsi la conformité avec les obligations de l'article 225 de la loi Grenelle 2 et une meilleure définition de nos ambitions.

## 1 – LA GOUVERNANCE COOPERATIVE

Le Crédit Mutuel est une banque coopérative. La double qualité de sociétaire et client permet de contribuer à la gestion de l'entreprise et à la définition de ses choix stratégiques.

Dans cette relation de proximité avec le sociétaire-client qui n'est pas un simple consommateur, la Caisse Locale constitue le maillon fort et le socle premier de la gouvernance coopérative.

En 2014, les Assemblées Générales des Caisses Locales du Crédit Mutuel Océan ont donné la possibilité à plus de 415 532 sociétaires (à fin 2013) selon le principe «un homme - une voix » d'élire leurs représentants, c'est-à-dire 1 236 administrateurs.

Chaque année, le Crédit Mutuel Océan travaille à l'attractivité de ses Assemblées Générales pour renforcer la participation des sociétaires à la vie démocratique de l'entreprise. Pour les AG 2015, la RSE sera un thème relayé dans les supports remis aux clients présents.

Des administrateurs élus et formés : Sur l'ensemble de son territoire, les administrateurs s'investissent bénévolement au service des Caisses Locales. 36% sont des femmes, l'âge moyen est de 55 ans.

Cette année, le CMO a accueilli 162 nouveaux administrateurs dont 54% ont moins de 49 ans et 38% sont des femmes.

La formation des élus constitue un moyen privilégié pour aider les administrateurs à mieux exercer leur rôle. En 2014, près de 3183 heures de formation ont été dispensées. Le plan de formation s'articule autour de trois axes : comprendre le fonctionnement bancaire et les orientations du CMO, faire vivre le mutualisme et exercer pleinement son rôle d' élu et comprendre le monde contemporain, favoriser le développement personnel.

Ces sessions de formation contribuent au développement de leurs compétences techniques, financières, d'animation et de prise de décision. Elles les accompagnent dans leur rôle de porte-parole des sociétaires et de contributeur au rayonnement de la Caisse Locale.

### **Déontologie : une loyauté des pratiques**

Ouvert à tous, le CMO s'engage à construire avec ses sociétaires et clients, des relations personnalisées fondées sur l'écoute, la confiance et la transparence, tout en étant attentif aux besoins et à la situation de chacun. Le non commissionnement de ses salariés y contribue grandement.

Un code de déontologie qui s'applique à tous les salariés selon les responsabilités exercées, regroupe les engagements comportementaux, moraux et éthiques, ainsi que les règles générales de bonne conduite et les devoirs particuliers des collaborateurs du Crédit Mutuel Océan. Sur la relation avec la clientèle, il est fondé sur le respect des principes généraux suivants : l'obligation de confidentialité (discrétion et respect du secret professionnel), la qualité du service (primauté des intérêts du client, devoir de conseil, compétence et diligence dans l'exécution des opérations), la connaissance du client et de ses opérations pour lutter contre le blanchiment, le financement du terrorisme, les abus de marché et le conflit d'intérêt.

Tous les collaborateurs ont accès à ce code via le site intranet de l'entreprise et sont formés tous les 2 ans.

De même pour les élus, le code de déontologie élus rappelle notamment qu'ils sont représentatifs du sociétariat de leur Caisse, qu'ils veillent aux intérêts des sociétaires et qu'ils sont tenus au secret

bancaire. Force de propositions, ils sont à l'écoute de leur environnement, font part des informations émanant des sociétaires et apportent leur connaissance du marché local.

Des fiches « clarté » et les « conventions sur les tarifications des opérations et services » sont envoyés et régulièrement mises à disposition des sociétaires et clients et accessibles directement sous [www.cmocean.fr](http://www.cmocean.fr) .

Par ailleurs, du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le Crédit Mutuel Océan n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants. Il est néanmoins conscient des engagements pris dans le cadre de Global Compact <sup>(1)</sup> (dont le crédit Mutuel est membre depuis avril 2003) et s'interdit de recourir au travail des enfants comme au travail forcé, au sens des conventions de l'OIT <sup>(2)</sup>.

Outre les différents codes et chartes mis en œuvre au sein de l'Entreprise, un dispositif efficace de lutte contre le blanchiment (LAB) de capitaux et le financement du terrorisme conforme aux exigences réglementaires est en place. L'application des contrôles (périodiques, permanents et de conformité) vise à s'assurer de la couverture des risques et de la bonne cohérence des procédures mises en place.

La RSE doit s'entendre aussi comme le respect des attentes des parties prenantes autres que les seuls objectifs financiers. A ce titre, de nombreuses structures de décision de l'entreprise intègre la dimension RSE dans leurs pratiques. Pour preuve, une commission dédiée à la RSE composée d'administrateurs fédéraux fonctionne depuis 5 années. Sa vocation principale concerne le reporting transverse RSE, l'orientation et le suivi des plans d'actions qui y sont liés.

Le Groupe Crédit Mutuel a instauré des moyens de sécurité renforcés pour les opérations des clients sur internet.

Par ailleurs, Euro Information (E-I), filiale informatique du Groupe Crédit Mutuel-CIC possède des équipes dédiées qui mettent à jour les logiciels, intègrent les évolutions de sécurité et mènent une veille permanente contre les pratiques délinquantes en matière de services bancaires à distance. Le niveau de sécurité est régulièrement audité par des auditeurs externes.

Pour lutter contre le phishing, E-I a développé un module spécifique, la Barre de confiance Crédit Mutuel qui s'installe dans le navigateur et sécurise la navigation. Un guide pratique sur la sécurité régulièrement mis à jour est également disponible sur le site.

## **2 – LE CMO SUR SON TERRITOIRE**

### **Une banque de proximité au service de l'économie réelle**

Banque de proximité, le maillage territorial des implantations des différents guichets bancaires du CMO reste diversifié. Avec ses 182 points de vente renforcés par le réseau de ses 124 points relais <sup>(4)</sup>, le CMO est présent dans les communes rurales. Près de 80% des points de présence de la Fédération sont implantés dans une commune de moins de 5 000 habitants.

Son ancrage local, sa stratégie clairement tournée vers la banque de détail, sa gestion coopérative prudente et sa solidité financière ont permis notamment de développer les crédits aux professionnels y compris les collectivités dont l'encours est près de 3 Mds € pour les crédits d'investissement et de fonctionnement. Véritable soutien du tissu économique local, le CMO participe ainsi activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi.

## **Le CMO et l'engagement économique**

Lors de l'étude des dossiers d'investissement, dans la décision d'engagement, le Crédit Mutuel Océan ne s'arrête pas au regard de l'analyse bancaire. La décision de crédit intègre la dimension de préservation de l'emploi et de l'outil de production sur le territoire :

- avec des outils de financement : prêts d'honneur de la Fondation Créavenir Océan <sup>(3)</sup>, Océan Participation ...
- avec STARTERRE AGRI qui permet aux Jeunes Agriculteurs de bénéficier d'un portage temporaire de terres agricoles de façon à soutenir la réalisation de leur projet d'installation remis en cause par l'achat de foncier non bâti.
- en partenariat avec les réseaux reconnus d'accompagnement : France Initiative, Réseau Entreprendre. Ces réseaux, en proximité des créateurs, agissent en soutien des actions engagées. Ils rompent ainsi l'isolement des créateurs et leur donnent un maximum de chances de réussir et de pérenniser voire créer des emplois.

Le Crédit Mutuel Océan est acteur de son territoire sur le logement social avec une expertise reconnue. En 2014, l'encours des prêts pour la construction de logements sociaux est de plus de 9,6 M€

Des partenariats avec des organismes de tutelle ont aussi permis d'améliorer l'accès aux services bancaires des personnes majeures protégées. Ainsi, depuis de nombreuses années, le Crédit Mutuel Océan développe son expertise et adapte ses produits pour la personne elle-même et son tuteur (ou association tutélaire) : comptes chèques et cartes bancaires spécifiques... Ce sont près de 5.000 personnes majeures sous tutelles qui sont accompagnées par le Crédit Mutuel Océan.

## **Une éthique commerciale : la satisfaction des clients comme priorité absolue**

Dans un environnement économique international tendu et très compétitif, le Groupe Crédit Mutuel a consolidé ses fondamentaux, notamment grâce à la qualité du service de proximité aux sociétaires : fin 2014, le Crédit Mutuel remporte pour la 8<sup>ème</sup> fois, le 1<sup>er</sup> prix du secteur banque au Podium de la relation client BearingPoint-TNS Sofres <sup>(5)</sup>. À la différence d'autres prix attribués par des jurys d'experts, ce Podium place le consommateur au cœur du dispositif d'évaluation et en fait le seul juge de la performance des entreprises. Il est ainsi l'expression de la voix du client.

Par ailleurs, le Groupe Crédit Mutuel-CIC vient de remporter pour la troisième fois le Trophée du meilleur Groupe bancaire français, décerné par le magazine britannique World Finance. Spécialiste reconnu de l'actualité financière et économique, le bimestriel de référence a mis en avant le rôle actif du Groupe Crédit Mutuel-CIC dans le financement de l'économie réelle.

À l'heure où la qualité de la relation client prend de plus en plus de poids dans nos pratiques et nos outils, la détection des insatisfactions est perçue comme un levier d'amélioration des services. La transparence et l'efficacité du traitement des réclamations n'est pas un sujet mineur : 60% des recommandations du médiateur ont été favorables totalement ou partiellement aux clients.

Dans le même esprit, afin d'améliorer la qualité, Le CMO fait également régulièrement des études auprès de ses clients sur les questions d'image, de satisfaction sur les produits, les services et les Assemblées Générales.

Pour preuve, en décembre 2014, il a été décidé de mettre à disposition des clients malentendants, le service ACCEO qui leur permettra de contacter leur conseiller de manière autonome sans accompagnement d'une tierce personne. La mise en œuvre est prévue pour 2015.

## Le CMO et le monde de la solidarité

La solidarité est inscrite dans les gènes du Crédit Mutuel depuis plus d'un siècle. Aujourd'hui, elle s'exerce sous différentes formes.

Fortement engagé dans les dispositifs de micro crédits, les salariés et élus du Crédit Mutuel Océan ont su développer des partenariats auprès d'associations compétentes et expérimentées telles que : **SOS Familles EMMAÛS Vendée**, **AREAMS** (Association REssources pour l'Accompagnement Médicosocial et Social), **ARIA** (Association pour la Réadaptation et l'Intégration par l'Accompagnement) Vendée, CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) Niort, La Crèche et Marennes.

Ainsi en 2014, il a été octroyé 91 micro-crédits pour un montant de 223 110 € en Vendée, Deux Sèvres et Charente Maritime. Ces crédits sont mis en place, en grande partie, pour répondre aux besoins de mobilité vers un lieu de travail.

Autre aspect de la solidarité exprimée au Crédit Mutuel Océan : chaque conseil d'administration de Caisse Locale dispose d'une enveloppe « nouvelles solidarités » qu'il attribue sous forme de don à des sociétaires en grande difficulté ou à des associations qui luttent contre toute forme d'exclusion.

Acteur de son territoire et fier d'afficher ses différences, le Crédit Mutuel Océan s'est investi dans "les Saisonales" avec 2 autres partenaires : le Groupe ALEF (cliniques des Pays de Loire) et Escales Ouest (spécialiste de la restauration collective). La construction de structures d'hébergement temporaire est un véritable soutien au maintien à domicile de la personne âgée peu ou moyennement dépendante dont la situation se fragilise temporairement. Deux unités ont été ouvertes en 2011 à Olonne-sur-Mer et Saint-Fulgent. Deux autres structures sont en projets.

En 2014, ces 2 structures ont eu un taux d'occupation de plus de 95% avec l'accueil de 240 personnes de 85 ans de moyenne d'âge. Répondant aux besoins de réactivité des familles et des professionnels, chaque unité peut accueillir au maximum 24 personnes.

Depuis 2010, le CMO est engagé aux côtés de l'association Petits Princes qui aide les enfants malades atteints de cancers, leucémies ou maladies génétiques à réaliser leurs rêves et trouver ainsi une énergie supplémentaire pour se battre contre leur maladie. En 2014, le Crédit Mutuel Océan a décidé d'intensifier son engagement.

Dans le cadre de ses activités quotidiennes, le Crédit Mutuel Océan a conclu depuis de nombreuses années, des partenariats avec des ESAT (Établissements et Services d'Aide par le Travail) pour l'installation de ses stands dans le cadre des salons, le conditionnement de ses envois de documents commerciaux en Agence sur l'ensemble de son territoire, la saisie de ses enquêtes clients, la blanchisserie, les gravures de médailles du travail, la fourniture de produits et matériel d'entretien... Ces relations vont au-delà du simple partenariat. « Elles permettent aux personnes en situation de handicap d'accéder à une certaine citoyenneté » (sic : Félicien Riant, Directeur Adjoint ESAT la Roche/Yon).

Par ailleurs, le Crédit Mutuel Océan abonde au fonds social ADMR pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive à hauteur de 25 000 € annuels. Il participe ainsi aux projets de la petite enfance au grand âge qui se développent autour de 4 grandes causes : l'accompagnement des familles dans leur fonction parentale, l'aide aux personnes en situation de handicap, la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et le soutien aux familles, le maintien ou la progression de l'autonomie des personnes âgées dans leur choix de vie à domicile ou en unité de vie.

## **Le Crédit Mutuel Océan et le monde associatif**

Exemple concret de son ancrage dans la vie locale, le Crédit Mutuel Océan s'investit auprès de nombreuses associations, et 16 702 d'entre elles lui font confiance. En 2014, le CMO les a soutenu dans leurs actions en participant pour près de 3,300 M€ de subventions. Au-delà du soutien financier, de nombreux élus et salariés se mobilisent pour les aider et les accompagner.

## **3 – LA POLITIQUE SOCIALE**

Le CMO, un des principaux employeurs sur son territoire, considère que les hommes et les femmes du Groupe représentent l'atout essentiel de son développement. C'est une entreprise où la fierté d'appartenance est importante.

En 2014, 440 personnes ont été embauchées dont 73 en CDI. Les 1 421<sup>(6)</sup> salariés de la Fédération du Crédit Mutuel Océan bénéficient d'accords salariaux favorables en matière de politique sociale et plus particulièrement de formation continue et de protection sociale.

La formation des collaborateurs constitue un investissement prioritaire tout au long de leur parcours professionnel. Elle permet d'accompagner les évolutions de l'organisation et les avancées technologiques, d'assurer le transfert des compétences et le partage des connaissances. En 2014, 1 231 salariés soit 87% <sup>(7)</sup> ont suivi au moins 1 formation (métier, technique bancaire, management).

L'outil de formation à distance, complète le dispositif de formation présentiel et s'inscrit dans la démarche RSE de minimiser les déplacements.

Les principaux axes du plan de formation 2014 portaient sur les flux financiers et l'épargne financière, sans oublier les parcours d'intégration des nouveaux arrivants et les parcours de perfectionnement des différents métiers. La formation s'attache également à accompagner les salariés dans la gestion du stress, des incivilités avec déclaration possible des agressions verbales auprès de la DRH. Ils ont également été formés à la prévention du risque incendie.

Attirer les talents reste un enjeu majeur pour l'avenir du CMO. Ses relations avec les écoles et les universités continuent à se développer. Par exemple, le partenariat avec Sup de Co La Rochelle a permis de décliner le parcours en alternance sur 24 mois pour former des chargés de clientèle professionnels. C'est en parfaite synergie entre le CMO qui a défini ses besoins/objectifs et les professeurs de l'école, que la formation a été construite. Un comité pédagogique auquel contribue le CMO se réunit régulièrement et le responsable formation CMO participe aux conseils de classe. Ces apprenants constituent un vivier de recrutement potentiel.

Chaque personne formée dans le cadre de parcours « métiers » de ce type est accompagnée d'un tuteur formé en interne. Ce dernier a à sa disposition un portail « boîte à outils » pour l'aider dans sa mission : de l'intégration à l'évaluation de son tuteur.

Le CMO a accueilli 143 stagiaires et 75 alternants dont 55 en contrats de professionnalisation.

Grâce aux politiques de formation, à la qualité de la relation humaine, la mise en œuvre des valeurs mutualistes se traduit dans les pratiques et une offre commerciale responsable. Elle se traduit notamment par un système de rémunération non commissionnée, élément de différenciation vis-à-vis de la clientèle et de motivation des salariés.

La politique sociale vise à améliorer les pratiques de management et la prospective sur les métiers, à développer l'employabilité, l'équilibre intergénérationnel (maintien dans l'emploi des plus de 55 ans

tout en embauchant des jeunes) et la parité (pas de discrimination H/F à l'embauche, dans les rémunérations et dans l'accès à la formation). Chaque année, une étude salariale est menée afin d'identifier les éventuels écarts de salaires.

C'est avec cet esprit qu'en 2014, 4 accords ont été signés : prévoyance des salariés, égalité professionnelle, salaires, avenant à la convention collective : amélioration des droits en cas de maladie et prise en compte du PACS dans les droits à congés.

L'entreprise est aussi sensible à l'accompagnement de ses salariés dans les domaines des conditions d'hygiène et de sécurité. L'ergonomie des postes de travail est un sujet important. Avec les conseils du médecin du travail, en relation avec le CHSCT ou à la demande des salariés, des aménagements individualisés peuvent être mis en œuvre. En 2014, pour les personnes de plus de 55 ans, un module de sensibilisation des postures conseillées sur le poste de travail a été organisé et très suivi.

Le retour de longue maladie est une préoccupation de l'Entreprise. Il est proposé aux collaborateurs un accompagnement personnalisé pour faciliter sa réintégration : entretien de retour, formation, aménagement de poste....

En 2014, un groupe de travail sur l'intégration des personnes en situation de handicap a proposé un plan d'action pour mieux comprendre et accompagner ces salariés. Un plan de communication a été validé et des actions sont prévues auprès des managers, salariés en situation de handicap ou non pour mieux appréhender les difficultés rencontrées par les uns et les autres. Sans attendre et depuis plusieurs années déjà, lorsqu'un salarié est en difficulté, la Direction des Ressources Humaines fait intervenir si besoin la SAMETH pour aider à l'aménagement des postes de travail.

En outre, une charte de prévention du harcèlement et des violences au travail est communiquée aux salariés. Elle est intégrée au règlement intérieur et code de déontologie. Un service 24h/24 est aussi à disposition des salariés avec intervention sur site si besoin en cas de situations traumatiques suite à hold-up, décès, ....

### **Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT**

Du fait de ses activités et de la localisation de ses sites, le CM n'est pas directement exposé aux enjeux d'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants. Il est néanmoins conscient des engagements pris dans le cadre de Global Compact et s'interdit de recourir au travail des enfants comme au travail forcé, au sens des conventions de l'OIT.

La responsabilité sociale a aussi été mise en œuvre dans la politique d'achat qui passe en grande partie par les centres de métiers fournisseurs du Groupe comme Euro Information, SOFEDIS, CM-CIC Services. Ce dernier, en charge de la logistique, intègre l'aspect RSE dans ses appels d'offre pour les fournisseurs de moyens généraux avec un accent particulier sur le travail dissimulé. Au CMO, la politique de sous-traitance consiste à privilégier les fournisseurs locaux ou les organismes sociaux : ESAT, associations d'aide, réinsertion. En complément et pour exemple, dans les appels d'offre des fournisseurs de papier, un des critères de choix est le papier recyclé ou labellisé (décision du Comité de Direction février 2014).

## **4 - LE CMO ET UNE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE QUI SE STRUCTURE**

Pour le Crédit Mutuel Océan, apporter une réponse aux défis écologiques actuels est un autre axe d'expression de la responsabilité d'une banque coopérative. En qualité de société de services, les

activités polluantes du Crédit Mutuel ont des impacts environnementaux limités. Cependant il est conscient des enjeux que présente le Développement Durable.

Pour cette raison, l'Entreprise prend en charge 50% des frais de transports collectifs et met à disposition des véhicules de location en bon état de fonctionnement pour les déplacements professionnels tout en privilégiant les voyages en train.

Dans toute convocation aux formations présentielle, il est préconisé le co-voiturage ainsi que dans l'organisation de manifestations internes : vœux, assemblées générales. Des services de cars sont également organisés pour minimiser l'impact environnemental lors des déplacements de l'ensemble des collaborateurs soit près de 1.500 salariés voire plus si les élus y participent.

En 2013, une réflexion plus approfondie sur les consommations d'énergie, de papier ainsi que les déplacements effectués, a conduit à faire évoluer l'approche de certains fonctionnements du CMO pour 2014 :

- dématérialisation de documents,
- impression recto/verso pour toutes les imprimantes sur du papier FSC,
- décision d'imprimer sur du papier recyclé ou labellisé tout document commercial produit par le CMO,
- recyclage dans toutes les structures : services du siège et agences, des consommables bureautiques et des téléphones portables,
- recyclage des gobelets utilisés au siège du Crédit Mutuel Océan,
- tri sélectif mis en place dans quelques implantations,
- maîtrise des déplacements par une incitation au co-voiturage, incitation à l'usage de la Visioconférence,
- intégration de l'approche RSE à la stratégie du prochain Plan à Moyen Terme, un des axes prioritaires,
- sensibilisation RSE des salariés et élus en réunion : Conseil d'administration, formation élus, managers, distribution des rapports RSE à chaque salarié et élu.....

Des axes de travail ont ainsi été identifiés et des pistes d'améliorations ont été définies en tenant compte de la nature de notre activité :

- Chéquiers en papier éco responsable au 1<sup>er</sup> semestre 2015,
- étude pour une meilleure gestion de la consommation d'énergie au niveau : électricité, eau,
- travaux de rénovation au siège de la Fédération,
- Participation de chaque équipe de travail à la construction du prochain Plan à Moyen Terme avec une orientation marquée pour la RSE,
- Communication interne récurrente (toutes les 2 semaines) via le site Intranet salariés et élus dès janvier 2015 pour informer et sensibiliser à des bonnes pratiques (co-voiturage, visioconférences, ... ),
- mise à disposition de la Newsletter nationale RSE sur les mêmes sites Intranet Crédit Mutuel Océan.

---

(1) Il s'agit d'un pacte par lequel des entreprises s'engagent à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur des principes universellement acceptés touchant les droits de l'homme, les sommes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Le Pacte Mondial, principale initiative mondiale d'entreprises citoyennes – qui regroupe 12 000 des participants répartis dans plus de 145 pays –, a pour objectif premier de promouvoir la légitimité sociale des entreprises et des marchés. Adhérer au Pacte Mondial, c'est partager la conviction que des pratiques commerciales fondées sur un certain nombre de principes universellement reconnus contribueront à l'émergence d'un marché mondial plus stable, plus équitable et plus ouvert et de sociétés prospères et dynamiques.

(2) Organisation International du Travail

(3) Fondation Créavenir Océan qui est devenue la Fondation du Crédit Mutuel Océan depuis novembre 2014.

(4) Ce résultat ressort d'une enquête réalisée par BearingPoint et TNS Sofres en novembre/décembre 2014 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes.

(5) Points relais : service CM chez les commerçants de proximité qui permet de délivrer des espèces au moyen d'une carte bancaire détenue par un client CM.

(6) Nb de salariés CDI banque présents au 31/12/2014.

(7) Calcul effectué en tenant compte du nb de salariés CDI banques présent au 31/12/2014.



## Note méthodologique

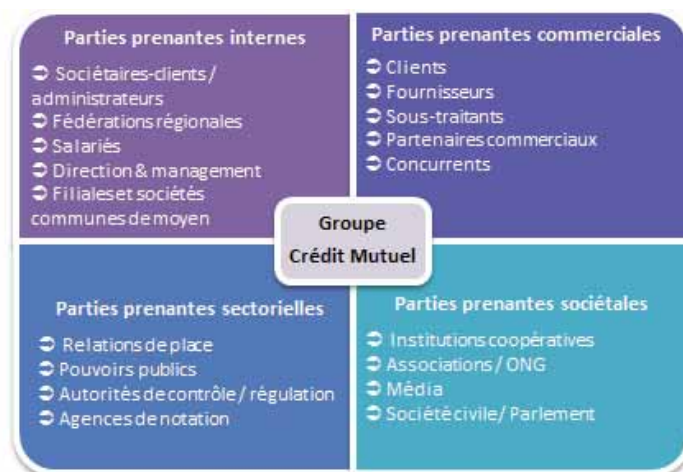
Le Groupe Crédit Mutuel considère la responsabilité sociétale de l'entreprise comme une façon de réaffirmer son identité et de renforcer sa distinction coopérative. Conscient des enjeux de notre société, le Groupe s'est engagé très tôt dans la production d'indicateurs RSE afin de mieux identifier les comportements et contributions de nos établissements à notre société et d'en rendre compte.

La mobilisation des différents niveaux de contribution au sein du Groupe a été facilitée par la mise en place d'outils de reporting, l'organisation de réunions ou de formations spécifiques et par la prochaine diffusion d'une newsletter hebdomadaire dédiée à la RSE.

La méthodologie de mesure et de reporting, élaborée depuis 2006, a été étendue progressivement à l'ensemble du périmètre bancassurance du Groupe et actualisée régulièrement par un groupe de travail national sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale réunissant les différentes Fédérations régionales du Crédit Mutuel et les principales filiales du Groupe. Au niveau national, la mission RSE est rattachée au service Relations Institutionnelles de la Direction Générale de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel. Un réseau d'une vingtaine de correspondants des Fédérations et des principales filiales du Groupe se réunit régulièrement pour élaborer les modalités de reporting et proposer des objectifs. Au sein des entités régionales ou filiales, plusieurs personnes peuvent être concernées et mobilisées par la RSE, tant dans sa réflexion générale que par son aspect reporting. Il est difficile de chiffrer exactement les moyens mis en œuvre car la RSE est une responsabilité transversale et peut concerner de nombreuses personnes de manière partielle ou temporaire.

Le groupe national se réunit au minimum six fois par an et permet aux différentes entités du Groupe Crédit Mutuel de mettre en commun les initiatives internes, les bonnes pratiques et de réfléchir sur la bonne mise en œuvre de la RSE dans les entreprises. Dans ce cadre, des échanges avec les parties prenantes et les autres banques coopératives ont aussi permis d'échanger notamment sur les indicateurs de gouvernance. Il a permis de définir un socle commun d'indicateurs.

Représentants de nos 7,6 millions de sociétaires, premiers destinataires des engagements du Groupe, les administrateurs du Crédit Mutuel sont également les premiers porte-parole des attentes de la société. Conscient de cette richesse, le Groupe s'applique à en développer la vitalité, la diversité et la participation active...



Cette méthodologie, fruit d'un travail collectif, organise les règles de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre et les contrôles effectués. Elle s'adresse aux collecteurs nationaux des Fédérations de Crédit Mutuel et des filiales contribuant au reporting et peut solliciter différents experts. Elle formalise la piste d'audit tant pour les vérifications internes et externes.

Au final, c'est un outil commun de collecte à l'ensemble du Groupe qui est mis en œuvre annuellement. La collecte comporte au total plus de **300 items** régulièrement revus permettant de renseigner les **42 informations** réclamées par l'article 225 de la loi Grenelle 2 mais aussi de nombreux indicateurs complémentaires sur la vie coopérative et démocratique du Groupe.

Les informations publiées reflètent la volonté de meilleure connaissance et de transparence du Groupe. Les informations qualitatives permettent de décrire ou illustrer les actions ou les engagements pris par tout ou partie du Groupe et témoignent de son engagement continu en matière de RSE.

Les indicateurs quantitatifs permettent d'apprécier l'évolution des informations. Dès 2012, plusieurs indicateurs nationaux avaient fait l'objet d'une attestation et d'une vérification de leur fiabilité par les Commissaires aux comptes afin d'attester de leur présence et leur conformité aux obligations relatives à l'article 225 de la loi Grenelle 2.

La collecte des données 2014 a été annoncée dès l'automne afin de mobiliser l'ensemble des services concernés, organiser les paliers de remontées d'information et les contrôles de cohérence. La collecte a été décomposée en recherche d'informations qualitatives puis quantitatives. Par rapport à l'exercice précédent, les nouvelles informations collectées visent en particulier à contextualiser les indicateurs utilisés (indicateurs sociaux spécifiques aux effectifs employés en France, part de l'ISR labellisé dans l'ensemble de l'investissement socialement responsable, lui-même rapproché des encours gérés par les filiales spécialisées). De manière générale, dans les cas de partenariat ou de prestation les informations directement fournies par les partenaires sont privilégiées.

Les indicateurs RSE retenus tiennent finalement compte des différents référentiels de reporting existants et s'appuient notamment sur :

- l'article 225 de la loi Grenelle 2,
- la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre (Décret 2011-829 du 11 juillet 2011),
- l'OIT (recommandation 193 relative aux coopératives),
- l'OCDE (principes directeurs),
- le Global Reporting initiative (version4),
- les échanges réguliers avec les parties prenantes (Assemblées Générales de sociétaires, ONG, agences de notation extra-financières... ),
- les réflexions collectives sur les pratiques de RSE dans les banques coopératives européennes (EACB..) et les autres secteurs coopératifs...

et sur les engagements pris par le Groupe au niveau national et/ou fédéral :

- Principes de l'Alliance coopérative internationale (ACI),
- Charte de l'identité coopérative de CoopFR <sup>(1)</sup> adoptée en 2010,
- Pacte mondial/Global compact (membre depuis avril 2003),
- Principes pour l'investissement responsable (PRI),
- Code de transparence Association française de gestion financière – Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR),

---

(1) Coop Fr est l'organisation française regroupant tous les mouvements coopératifs. Elle a décliné les principes fondateurs de l'ACI en 7 valeurs : démocratie, solidarité, responsabilité, pérennité, transparence, proximité et services.

- Transparency international France,
- Manifeste de l'entreprise responsable du world forum,
- Label du Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES),
- Label Novethic investissement socialement responsable (ISR),
- Label Finansol sur les produits solidaires.

Concernant l'effectif, il s'agit des salariés inscrits au 31 décembre hors stagiaire, hors intérimaires, hors prestataires extérieurs. Concernant les données sociales, le nombre total de jours d'absence inclut toutes les absences suivantes des collaborateurs en CDI, CDD ou alternance : les congés maladie indemnisés, les congés maladie non indemnisés, les congés maladies sans certificat médical, les accidents de travail et de trajet, les congés spéciaux, les congés maladie enfant, les congés sans solde de longue durée (durée supérieure à un mois), les congés sabbatiques, les congés parentaux, et les congés d'invalidité. Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage... ) et les congés de maternité et de paternité. Enfin, la masse salariale dédiée à la formation n'intègre pas les subventions Fongecif et la formation en alternance.

Les informations relatives au microcrédit sont des données fournies par les experts métiers du Crédit Mutuel Océan.

Du fait de la nature des activités du Crédit Mutuel Océan les nuisances sonores, pollutions des sols ou autres formes de pollutions sur les lieux d'implantation n'apparaissent pas significatives. Le CMO n'a pas non plus d'impact majeur sur la biodiversité, cependant ces enjeux ont été nouvellement intégrés dans la réflexion globale RSE sans être inclus dans ce présent rapport. Le Crédit Mutuel Océan n'a enregistré aucune provision ou garantie dans sa comptabilité en matière d'environnement. En outre, l'emprise au sol des implantations du Crédit Mutuel Océan est limitée et le CMO ne présente pas de vulnérabilité particulière aux aléas du changement climatique.

Au total, le périmètre global retenu intègre toutes les activités banques, assurances, téléphonie du Groupe y compris le personnel de ménage.

26 indicateurs font l'objet d'une revue de la publication, d'un audit des données (sur site ou à distance) sur la base de revue analytique, tests substantifs par échantillon, comparaison avec des ratios de performance sectoriels, d'entretiens et d'un rapport d'assurance conclu par une attestation de présence délivrée par les Commissaires aux comptes choisis comme organismes tiers indépendants.

## Indicateurs : GOUVERNANCE

références indicateurs RSE	Libellés	Données Chiffrées	Unité Indicateur de publication	Thématiques Grenelle II couvertes	GRENNELLE 2 (2012) art R 225-105
		2014			
GOUV03	Nombre de Caisses locales	111	Nombre entier	Emploi	
GOUV61	Nombre de clients des Caisses locales	591 895	Nombre entier		
GOUV62	Nombre de clients des Caisses locales particuliers majeurs et personnes morales (client non mineurs)	499 313	Nombre entier		
GOUV63	Nombre de sociétaires Année N	415 815	Nombre entier		
GOUV63BIS	Nombre de sociétaires année N-1	415 532	Nombre entier		
GOUV65	% de sociétaires parmi les clients non mineurs	83,28%	%		
GOUV64	Progression du sociétariat sur l'année	0,07%	%		
GOUV68	Nombre de sociétaires présents et représentés	19 598	Nombre		
GOUV70	% de participation aux votes	4,72%	%		
GOUV04	Nombre d'administrateurs - Caisses locales	1 236	Nombre entier		
GOUV05	Nombre d'administrateurs - Fédérations	33	Nombre entier		
GOUV06	Nombre de Conseils de Caisses Locales	999	Nombre		
GOUV07	Nombre d'administrateurs convoqués aux Conseils de Caisses Locales	11 124	Nombre		
GOUV08	Nombre d'administrateurs présents aux Conseils de Caisses Locales	8 899	Nombre		
GOUV29	Nombre d'administrateurs - Caisses locales - Femmes	451	Nombre entier		
GOUV31	Nombre de femmes Présidentes - Caisses locales	27	Nombre entier		
GOUV36	Nombre d'élus des Caisses locales par tranche d'âge	<del>XXXX</del>			
GOUV37	< 40 ans	83	Nombre entier		
GOUV38	40/49 ans	203	Nombre entier		
GOUV39	50/59 ans	358	Nombre entier		
GOUV40	> 60 ans	592	Nombre entier		
GOUV46	Nombre d'élus des Caisses locales par Catégorie socioprofessionnelle	<del>XXXX</del>			
GOUV47	Agriculteurs	111	Nombre entier		
GOUV48	Artisans	228	Nombre entier		
GOUV49	Cadres	163	Nombre entier		
GOUV50	Professions intermédiaires	128	Nombre entier		
GOUV51	Employés	250	Nombre entier		
GOUV52	Ouvriers	71	Nombre entier		
GOUV53	Retraites	234	Nombre entier		
GOUV54	Autres (inactifs)	51	Nombre entier		
GOUV22	Moyenne d'âge des administrateurs - Caisses locales	55,36	Nombre		
GOUV30	Nombre d'administrateurs - Fédérations - Femmes	8	Nombre entier		
GOUV41	Nombre d'administrateurs des Fédérations par tranche d'âge	<del>XXXX</del>			
GOUV42	< 40 ans	1	Nombre entier		
GOUV43	40/49 ans	1	Nombre entier		
GOUV44	50/59 ans	13	Nombre entier		
GOUV45	> 60 ans	18	Nombre entier		
GOUV14	Nombre de nouveaux administrateurs - Caisses locales	162	Nombre entier		
GOUV15	Nombre de nouveaux administrateurs femmes - Caisses locales	61	Nombre entier		
GOUV34	% de femmes parmi les nouveaux administrateurs des Caisses Locales	37,7%	%	Egalité	
GOUV18	Nombre de nouveaux Présidents - Caisses locales	17	Nombre		
GOUV19	Nombre de nouveaux Présidents femmes - Caisses locales	7	Nombre		
GOUV35	% de femmes parmi les nouveaux Présidents Caisses Locales	41,2%	%		
GOUV35_F	Nombre de femmes parmi les présidents - Caisses locales	27	Nombre entier		
GOUV35	% de femmes parmi les Présidents Caisses Locales	24,3%	%		
GOUV16	Nombre de nouveaux administrateurs - Fédérations	2	Nombre entier		
GOUV17	Nombre de nouveaux administrateurs femmes - Fédérations	0	Nombre entier		
GOUV20	Nombre de nouveaux Présidents - Fédérations	0	Nombre entier		
GOUV20_F	Nombre de nouveaux Présidents femmes - Fédérations	0	Nombre entier		
GOUV21	% nouveaux Présidents femmes - Fédérations	0,0%	%		
GOUV55	Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (cœur coopératif)	764	Nombre entier		
GOUV56	Nombre total d'heures dispensées	3 183	Heures	Formation	
GOUV58	% d'administrateurs formés	61,8%	%		
GOUV59	Durée de formation par administrateur formé (h)	4,17	Heures		
GOUV55F	Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (cœur coopératif)	25	Nombre entier		
GOUV56F	Nombre total d'heures dispensées	118	Heures	Formation	
GOUV58F	% d'administrateurs formés	75,8%	%		
GOUV59F	Durée de formation par administrateur formé (h)	4,72	Heures		
GOUV01	Nombre de membres dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance	14	Nombre entier		
GOUV02	Nombre de membres femmes dans le Conseil d'administration ou Conseil de surveillance	4	Nombre entier		
GOUV9-02	< 40 ans	0	Nombre entier		
GOUV9-03	40/49 ans	2	Nombre entier		
GOUV9-04	50/59 ans	5	Nombre entier		
GOUV9-05	> 60 ans	7	Nombre entier		

Légende :

XXXXX Indicateur attesté par les CAC sur l'exercice 2014

## Indicateurs : SOCIETAUX

	Libellés	Données Chiffrées	Unité Indicateur de publication	Thématiques Grenelle II couvertes	GRENELLE 2 (2012) art R 225-105
	<b>Impact territorial, économique et sociétal</b>				
	<b>Impact territorial</b>				
SOT01	Nombre de points de vente Groupe Crédit Mutuel (en France et à l'étranger)	180	nombre	Impact territorial, économique et social en matière d'emploi et de développement régional	a11- 3-a-1 et 2
SOT01A	Nombre de points de vente Crédit Mutuel	180	nombre		
SOT01B	Nombre de points de vente à l'étranger	0	nombre		
SOT01C	Points de vente périodiques	124	nombre		
SOT07	% de points de présence en zone rurale en France	79,6	%	Impact territorial, économique et social en matière d'emploi et de développement régional	a11- 3-a-1 et 2
SOT08	% de zones franches couvertes par les points de vente	100	%	Impact territorial, économique et social en matière d'emploi et de développement régional	a11- 3-a-1 et 2
	<b>Marché des associations</b>				
SOT40	Nombre d'OBNI clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	16 702	Nombre	Conditions de dialogue avec les personnes ou organisations intéressées par la société	a11- 3-a-1 et 2
	<b>Mécénat et sponsoring</b>				
SOT49	Budget de la Fondation du Crédit Mutuel niveau national	données nationales	euros		a11-3-b 2
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	3 279 439	euros	Difficulté d'identifier les actions de sponsoring qui ne sont pas à l'initiative du siège mais des guichets.	a11-3-b 2
	<b>Impact environnemental</b>				
SOT63	Nombre des ecoPTZ accordés	371	Nombre		
SOT64	Montant moyen des PTZ accordés (euros)	16 062	euros		a11-3-b 2
SOT 65	Montant total des prêts Eco-prêt à taux zéro	5 959 139	euros		a11-3-b 2
SOT69	Nombre de projets financés énergie renouvelable (Professionnels et agriculteurs)	49	Nombre		a11-3-b 2
	<b>Microcrédit</b>				
	<b>Microcrédit personnel accompagné (partenariat)</b>				
SOT10	Nombre de microcrédits accordés dans l'année	91	Nombre		a11- 3-a-1 et 2
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (euros)	223 110	euros		0
SOT11	Montant moyen des microcrédits financés (euros)	2 452	euros		a11- 3-a-1 et 2
	<b>Microcrédit professionnel intermédié</b>				
	<b>ADIE</b>				
SOT16	Nombre de dossiers traités	0	Nombre		a11- 3-a-1 et 2
SOT17	Montant des lignes de crédit mises à disposition	0	euros		a11- 3-a-1 et 2
	<b>FRANCE ACTIVE GARANTIE (FAG)</b>				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés	38	Nombre		a11- 3-a-1 et 2
SOT20A	Montants garantis	768 000	euros		a11- 3-a-1 et 2
	<b>INITIATIVE FRANCE (NACRE)</b>				
SOT19B	Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du Groupe	0	Nombre		
SOT20B	Montants prêtés	0	euros		
	<b>INITIATIVE FRANCE (Prêts complémentaires)</b>				
SOT22	Nombre de prêts bancaires complémentaires accordés	0	Nombre		
SOT23	Montant des prêts bancaires complémentaires accordés	0	euros		
	<b>Autres microcrédits professionnels accompagnés</b>				
SOT201	Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	94	Nombre		#N/A
SOT202	Montant des microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	564 808	euros		#N/A
	<b>Microcrédits de proximité</b>				
SOT26	Nombre de microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe	564 808	Nombre		#N/A
SOT27	Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (euros)	564 808	euros		#N/A
	<b>ISR et ESG</b>				
SOT28BASE	Encours géré par la Société de gestion		Euros		
SOT28	Encours ISR (euros)	CM CIC AM	euros		a11- 3-a-1 et 2
SOT28LNOV-ISR	Encours ISR - Avec Label ISR NOVETHIC	CM CIC AM	euros		
OT28LNOV-VER	Encours ISR - Avec Label NOVETHIC Fonds vert	CM CIC AM	euros		
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (euros)	CM CIC AM	euros		a11- 3-a-1 et 2
	<b>Epargne solidaire</b>				
SOT33	Encours hors capitalisation (euros) Livrets d'Epargne pour les Autres (LEA)	1 219 035	euros		a11- 3-a-1 et 2
SOT33LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	1 219 035	euros		
SOT37	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire	CM CIC AM	Euros		a11- 3-a-1 et 2
SOT37LCIES	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	CM CIC AM	euros		
	<b>Produits et services à caractère social</b>				
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	9 650 145	euros		a11-3-b 2
	<b>Qualité de service</b>				
SOT75	Nombre de dossiers éligibles en médiation bancaire	54	Nombre		a11- 3-b-1
SOT77	Nombre de décisions favorables au client et appliquées systématiquement	32	Nombre		
SOT78	Pourcentage de décisions favorables ou partiellement favorables au client et appliquées systématiquement	59%	%		a11- 3-b-1
	<b>Indicateurs d'impact économique disponibles dans les rapports de gestion</b>				
SOT83	Encours et engagements de crédits à la clientèle	12 552 609 462	euros		a11-3-b 2
SOT84	- Crédit à l'habitat	7 054 399 604	euros		a11-3-b 2
SOT85	- Crédit à la consommation	464 933 729	euros		a11-3-b 2
SOT86	- Prêt d'équipement (TPE)	1 084 925 000	euros		a11-3-b 2

Légende :

XXXXX Indicateur attesté par les CAC sur l'exercice 2014

## Indicateurs : SOCIAUX

Références indicateurs RSE	Libellés	Données Chiffrées	Unité Indicateur de publication	Thématiques du Grenelle II couvertes	GRENELLE 2 (2012) art R 225-105
	Effectif - description de la population salariée				
	<b>DONNEES EN PPH</b>				
SOC01_bis	Effectif inscrit PPH (personne physique)	1 610	PPH	Effectif total	a11-1-a-2
SOC01-F201	Effectif : Femmes cadres en CDI - France	164	PPH		
SOC01-F202	Effectif : Femmes <b>non cadres</b> en CDI - France	705	PPH		
SOC01-F203	Effectif : Femmes <b>cadres</b> en CDD - France	0	PPH		
SOC01-F204	Effectif : Femmes <b>non cadres</b> en CDD - France	67	PPH		
SOC01-F205	Effectif : Femmes à l'étranger	0	PPH		
SOC01-H211	Effectif : <b>Hommes cadres</b> en CDI - France	312	PPH		
SOC01-H212	Effectif : Hommes <b>non cadres</b> en CDI - France	319	PPH		
SOC01-H213	Effectif : Hommes <b>cadres</b> en CDD - France	0	PPH		
SOC01-H214	Effectif : Hommes <b>non cadres</b> en CDD - France	43	PPH		
SOC01-H215	Effectif : Hommes à l'étranger	0	PPH		
SOC02	Effectif en France	1 610	PPH ETP = 1566,90	Répartition géographique	a11-1-a-1
SOC05	Effectif non cadre	1 134	PPH		a11-1-a-1
SOC07	Effectif féminin	936	PPH	Répartition pas sexe	a11-1-a-1
	<b>Pyramide des âges</b>				
	Effectif CDI au 31 décembre en nombre de salariés (et non pas la répartition en %)				
SOC88	inférieur à 25 ans	153	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC89	<i>dont femmes</i>	90	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC90	25 à 30 ans	203	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC91	<i>dont femmes</i>	126	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC92	31 à 35 ans	192	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC93	<i>dont femmes</i>	111	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC94	36 à 40 ans	173	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC95	<i>dont femmes</i>	103	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC96	41 à 45 ans	192	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC97	<i>dont femmes</i>	102	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC98	46 à 50 ans	164	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC99	<i>dont femmes</i>	109	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC100	51 à 55 ans	236	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC101	<i>dont femmes</i>	147	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC102	56 à 60 ans	222	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC103	<i>dont femmes</i>	115	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC104	60 ans et +	75	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC105	<i>dont femmes</i>	33	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
	<b>DONNEES EN ETP</b>				
SOC01	Effectif total	1 567	ETP	Effectif total	a11-1-a-1
SOC08	Effectif CDI	1 500	ETP		a11-1-a-2
SOC08_NCadre	Effectif CDI non cadre	1 024	ETP		
SOC12	% de salariés en CDI	93,17%	%		
SOC200	Effectif BEGES intérim représente 0,23 cf IS022_X	1 529,16	ETP		
	<b>Effectif - Mouvements</b>				
	<b>Entrées - Recrutement</b>				
SOC13	Nombre total d'embauches	440	PPH	Embauches	a11-1-a-2
SOC15	<i>dont femmes</i>	224	PPH	Embauches	a11-1-a-2
SOC16	<i>dont CDI</i>	73	PPH	Embauches	a11-1-b-1
	<b>Licenciements et leurs motifs</b>				
SOC19	Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	76	PPH	Licenciements	a11-1-a-2
SOC20	<i>dont licenciements</i>	3	PPH	Licenciements	a11-1-a-2
SOC27	Turnover : 1,07 cf calcul outil is024_x	1,25	nombre		

Légende :

XXXXX Indicateur attesté par les CAC sur l'exercice 2014

Références indicateurs RSE	Libellés	Données Chiffrées	Unité Indicateur de publication	Thématiques du Grenelle II couvertes	GRENELLE 2 (2012) art R 225-105
	<b>Organisation, durée du travail et absentéisme</b>				
	<b>Organisation du temps de travail</b>				
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein	1 474	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel	136	PPH	Organisation du travail	a11-1-b-1
SOC31	% de collaborateurs à temps plein	92%	%		
	<b>Absentéisme et ses motifs</b>				
SOC38	Nombre total de jours d'absence en jours ouvrés	12 720	Jours ouvrés	Absentéisme	a11-1-b-1
SOC39	dont Maladies	9 331	Jours ouvrés	Absentéisme	a11-1-b-1
SOC40	dont Accidents de travail	82	Jours ouvrés	Absentéisme	a12-1-d-1
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	3	Nombre	Absentéisme	a11-1-b-1
	<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>				
SOC44	Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	3	Nombre	Accidents du travail	a12-1-d-1
	<b>Rémunérations et leur évolution</b>				
SOC73	Masse salariale brute (euros)	59 356 280,47 €	Euros		a11-1-a-3
SOC73-F	Masse salariale brute (euros)	59 356 280,47 €	Euros		a11-1-a-3
SOC107	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI	56 841 919,04 €	Euros	Rémunération et leur évolution	a11-1-a-3
SOC107-F	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) des CDI	56 841 919,04 €	Euros	Rémunération et leur évolution	a11-1-a-3
SOC108	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI non cadres	32 259 477,93 €	Euros	Rémunération et leur évolution	a11-1-a-3
SOC108-F	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI non cadres	32 259 477,93 €	Euros	Rémunération et leur évolution	a11-1-a-3
SOC109	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI cadres	24 582 441,11 €	Euros	Rémunération et leur évolution	a11-1-a-3
SOC109-F	Total des rémunérations annuelles brutes (en euros) - CDI cadres	24 582 441,11 €	Euros	Rémunération et leur évolution	a11-1-a-3
	<b>Charges sociales</b>				
SOC80	Montant global des charges sociales versées (euros)	35 128 151,29 €	Euros	Rémunération	0
	<b>Formation</b>				
SOC46	Montant de la Masse salariale investie dans la formation (euros)	2 976 638,00 €	Euros	Politique de formation	a11-1-e-2
SOC47	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,01%	%		
SOC46-F	Montant de la Masse salariale investie dans la formation (euros)	2 976 638	Euros	Politique de formation	a11-1-e-2
SOC47-F	% de la masse salariale dédiée à la formation	5,01%	%		
SOC48	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1 231	PPH	Politique de formation	a11-1-e-2
SOC48-F	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	1 231	PPH	Politique de formation	a11-1-e-2
SOC49	% de salariés formés	76%	%		
SOC49-F	% de salariés formés (France)	76%	%		
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	50 965	Heures	Heures totales de formation	a11-1-e-2
	<b>Egalité des chances</b>				
	<b>Egalité professionnelle Homme-Femme</b>				
SOC59	Nombre de femmes cadres	164	PPH	Mesures prises en faveur de l'égalité homme/femme	
SOC60	% de femmes parmi les cadres	34%	%	Mesures prises en faveur de l'égalité homme/femme	
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	58	PPH	Mesures prises en faveur de l'égalité homme/femme	
SOC62	dont nombre de femmes	20	PPH	Mesures prises en faveur de l'égalité homme/femme	
SOC63	% de femmes parmi les promotions cadres	34,48%	%	Mesures prises en faveur de l'égalité homme/femme	
	<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>				
SOC68	Nombre de travailleurs handicapés	38	Nombre	Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	a11-1-f-2
SOC71	% de personnes handicapées dans l'effectif total	2,36%	%	Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	
	<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>				
	<b>Dialogue social</b>				
	<b>Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail</b>				
SOC67	nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	Nombre	Respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	a12-1-g-2
SOC78	Nombre de réunions avec les représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS...)	37	Nombre	Organisation du dialogue social	a11-1-c-1
SOC79	Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DPE, DS, ...)	37	Nombre	Organisation du dialogue social	a11-1-c-1

Légende :

XXXXX

Indicateur attesté par les CAC sur l'exercice 2014

## Indicateurs : ENVIRONNEMENTAUX

Réf CNCM	Libellés	Données Chiffrées	Unité Indicateur de publication	Thématiques Grenelle II couvertes	GRENELLE 2 (2012) art R 225-105
	<b>Consommation de ressources</b>				
ENV04	CONSOMMATION D'EAU (m3)	11 800	m3	Consommation d'eau et approvisionnement en eau	al1- 2-c-1
ENV05	CONSOMMATION TOTALE D'ENERGIE (kWh)	9 957 041	kwh	Consommation d'énergie et mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique	al1 - 2-c
ENV09	CONSOMMATION DE PAPIER (Tonnes) au global (interne et externe)	393	tonnes	Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation	al1 - 2-c
ENV10	Consommation de papier en interne - Total	88,46	tonnes		
ENV11	Consommation de papier externe - Total	304,71	tonnes		
	<b>Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre</b>				
ENV15R	Consommation de papier Interne et externe recyclé	52,4	tonnes		
ENV12	Achats/Fournisseurs % de papier recyclé ou labellisé à l'achat (entrée)	13,33%	%	Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	al1- 2-d-1
ENV30	Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air)	NC	Kg de gaz frigo	Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique	al1 - 2-c
ENV32	Nombre de visio conférence	164	Nombre	Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique	al1- 2-d-1
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE	1,1	ETP	Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales	al1- 2-a-1

Légende :

XXXXX Indicateur attesté par les CAC sur l'exercice 2014