

**RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 19 MAI 2016**

RAPPORT FINANCIER 2015

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

- **Entité consolidante**

L'entité consolidante du Groupe Crédit Mutuel Océan est constituée de la Fédération du Crédit Mutuel Océan, de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan (CFCMO) et de l'ensemble des Caisses Locales à vocation générale affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel Océan.

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
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 2015 :

Néant.

2 – EVENEMENTS IMPORTANTS

2.1 Evénements impactant significativement le PNB ou les frais généraux

L'exercice 2015 a été marqué principalement par :

- La baisse des taux de marché, apparition de taux négatifs sur le court terme ;
- Un volume important de renégociations de crédits clientèle (28% de l'encours Habitat) et des remboursements anticipés ;
- Etalement de ces frais d'avenants sur la durée de vie du prêt ;
- Poursuite du rééquilibrage Dépôts / Crédits – Baisse du coefficient d'engagement ;
- Dans la cadre de la réglementation Bâle 3, poursuite de la constitution d'un coussin de liquidité ;

- Contribution à la mise en place du Fonds de Résolution Unique ;
- Participation à l'augmentation de capital de la BFCM à hauteur de 50 M€ Un remboursement anticipé de billets CRH pour un montant de 30 M€ ayant généré une pénalité de 4.14 M€.

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

L'année 2015 aura été une année éprouvante tant les tensions politiques auront été fortes (Grèce, Russie, Iran, Syrie...) et les menaces terroristes omniprésentes. Les points qui auront caractérisé l'année écoulée : ralentissement de l'économie chinoise, des taux courts durablement en territoire négatif, appréciation plus forte du dollar, escalade des tensions géopolitiques actuelles dans plusieurs régions... et notamment au Moyen Orient. La crise des réfugiés venus d'Irak et de Syrie a mis à rude épreuve les systèmes politiques de l'Union Européenne.

La croissance mondiale aura progressé de 3,1% en moyenne annuelle en 2015, chiffre légèrement supérieur à celui de 2014 mais qui reste plus que modeste. En 2015, certains pays ont vu leur situation économique s'affermir, tandis que d'autres — notamment les pays émergents et en développement — ont subi la pression de la dégringolade des cours des matières premières et du durcissement des conditions de financement. Les pays émergents ont subi des dégagements de capitaux importants amenant les devises sur des points bas préoccupants.

L'économie américaine a continué à croître à un rythme solide et à créer des emplois. Elle devrait afficher une croissance de 2,5% en moyenne. La phase de « Quantitative Easing » passée, la gestion des taux par la banque centrale américaine (FED) reste un enjeu majeur. La première hausse des taux a été annoncée le 16 décembre dernier. Le dollar est resté fort.

La reprise s'est en général affermie en Europe. Dans la zone euro, l'augmentation de la consommation privée attribuable à la baisse des prix du pétrole et aux conditions financières accommodantes fait plus que compenser un fléchissement des exportations nettes.

L'année a commencé avec deux événements majeurs en réponse à la crise des dettes européennes. Mario Draghi, le président de la BCE, a annoncé un plan massif de rachat de titres de dettes, essentiellement publiques. 1 000 milliards d'euros, et une majorité de citoyens grecs confiait les clés du pouvoir à Alexis Tsipras, avec pour mandat clair de sortir le pays d'une spirale récessive nourrie par un endettement et des niveaux de remboursement insoutenables.

La croissance française a résisté malgré les attentats. Elle est ressortie à +1,1% pour 2015. L'investissement aussi bien des entreprises que des ménages s'est nettement amélioré, permettant de

compenser la faiblesse de la consommation des ménages. La dynamique reste cependant décevante par rapport à celle de l'Allemagne (+1,7%) ou même de l'Espagne (+3,2%).

Le marché du travail reste dégradé en 2015 malgré un léger retournement à la baisse du taux de chômage qui est passé de 11,5% en début d'année à 11,0% en décembre. Le taux de chômage a baissé pratiquement dans tous les pays de l'Union Européenne.

L'Etat fédéral allemand a enregistré son plus gros excédent budgétaire jamais connu : 12 milliards d'euros. L'Allemagne profite davantage de la reprise américaine et de la baisse de l'euro qui dope ses exportations.

Par ailleurs, l'inflation de la zone Euro a continué sa diminution en 2015 (pour atteindre 0,0% en moyenne annuelle), effet collatéral de la diminution des prix des matières premières et surtout du prix du pétrole.

La politique monétaire de la BCE a accentué la baisse de l'euro face au dollar tout au long de l'année 2015. L'euro ayant perdu 9,6% de sa valeur par rapport au 1^{er} janvier 2015. Il a atteint des niveaux plus vus depuis 2003 (1,2043 en début d'année, 1,0887 en fin d'année).

Sur les marchés actions, l'année 2015 aura été marquée par un retour de la volatilité. En effet, les marchés boursiers ont présenté durant l'année écoulée un comportement en dents de scie, avec un début d'année euphorique, un premier trimestre record et un point haut de +23% au mois d'avril 2015. Puis une douche froide sur la deuxième partie de l'été, et les deux trimestres suivants cumulant un recul de -12,8%.

De fait, les marchés n'ont cessé d'être partagés entre le scénario de baisse des taux d'intérêt et d'une politique monétaire accommodante, et le scénario d'une croissance économique un peu anémiée. En définitive et sur l'année, la performance du CAC 40, aura été de 8,53%.

La dynamique commerciale du Crédit Mutuel Océan s'est traduite par :

- l'arrivée de plus de 31 000 nouveaux clients au cours de l'année,
- une activité crédits soutenue renégociations de contrats et ceci dans un contexte économique moins favorable,
- une croissance des dépôts,
- un maintien d'un niveau certain des commissions.

L'encours d'épargne bancaire hors compte-chèques connaît une croissance de 3,1% portée par l'épargne logement et au détriment des livrets.

L'encours de crédits a progressé de 1,3% en lien avec une conjugaison de deux facteurs :

- augmentation des crédits Habitat,
- recul des crédits Investissement,
- augmentation des crédits consommation.

Il est à noter que l'encours de crédit habitat a enregistré une progression de 3,1% (comme en 2014), malgré :

- une production de crédit Habitat plus importante dans un contexte de renégociations,
- beaucoup de remboursements anticipés liés aux rachats de nos prêts par la concurrence.

Le Produit Net Bancaire (P.N.B.) consolidé du Groupe, généré essentiellement par la banque de détail clientèle, s'est contracté légèrement (-1,67%). Ainsi cette évolution s'explique par :

- l'évolution défavorable de la marge d'intérêts (-19,4 M€),

- la hausse des commissions nets (+8.5M€),
- des pertes nets moindre sur instruments financiers à la juste valeur par résultat (-5,9 M€).

Les charges de fonctionnement, dont les frais de personnel représentent 60,1%, progressent de 0,9%.

Dans un contexte économique difficile, le coût du risque diminue malgré tout de -14,7% par rapport à 2014. Les créances douteuses et litigieuses ne représentent que 2,7% des encours de crédits bruts. Le taux de couverture s'établit à 52%.

Conséquence des éléments précédents, le résultat net consolidé atteint 45,5 M€ en 2015 contre 52,8 M€ en 2014.

3 – L'ACTIVITE DU CREDIT MUTUEL OCEAN EN 2015

3.1 – L'EPARGNE

La collecte de l'épargne bancaire, financière et assurance sur l'année s'est élevée à 553 M€.

Fin 2015, l'encours de l'épargne confiée par la clientèle dépasse 13,2 Md€.

1. **Compte-courant clientèle créditeurs (+214.3 M€)**, soit un accroissement de 14% pour l'année 2015.
2. **Epargne bancaire, (+220,4 M€)** : Le contexte économique a conduit les pouvoirs publics à baisser les taux de l'épargne réglementée au 1^{er} août 2015. A fin décembre, l'encours d'épargne bancaire atteint 7,4 Md€ en progression de 3,1% comparativement à 2014. Les encours d'épargne logement ont fortement évolué en 2015 (12,3%). La part de marché dépôts bancaires se situe à 25,10% contre 24,79% au 31/12/2014.
3. **Epargne financière et épargne salariale (-14,9 M€)** : L'encours d'épargne financière (831,2 M€) est resté stable. L'encours de l'épargne salariale (112,1 M€) continue de progresser à hauteur de 10,1% suite à l'ouverture de nouveaux contrats.
4. **Epargne assurance (+103,7 M€)** : L'assurance-vie continue de progresser en 2015 (3,4% contre 4,9% en 2014), tirée essentiellement par les contrats multisupports (+8,3%). L'encours atteint 3.144,4 M€ contre 3.040,7 M€ fin 2014.

3.2 – Les CREDITS

3.2.1 – Production

Dans un contexte de baisse des taux, nos clients ont renégocié massivement et pour 2 208,7 M€ de crédit, soit plus de 27.000 dossiers.

Toutes clientèles confondues, les crédits débloqués ont fortement augmenté de 22,1% à 2.439 M€, l'habitat représentant 61,8% des concours ; le taux de production annuel moyen 2015 ressort à 2,32%, contre 3,06% en 2014.

La production de crédits à l'habitat a très fortement augmenté (+38,5%) comparativement à 2014. Celle-ci a été fortement dynamisée par la production de crédit à l'habitat dans un contexte de renégociations.

Concernant le crédit à la consommation, sur son territoire, le Crédit Mutuel Océan a accordé 255 M€ (+3%).

Pour le financement professionnel, (crédits, crédit-bail mobilier et immobilier), les opérations mises en place en 2015 s'élèvent à 715 M€ contre 752 M€ l'an passé, évolution traduisant le niveau d'activité et les perspectives des entreprises.

Toutes clientèles confondues, les crédits débloqués progressent de 22,1% à 2.439 M€, l'habitat représentant 62% des concours ; le taux de production annuel moyen 2015 ressort à 2,32%, contre 3,06% en 2014.

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

3.2.2 – Encours

Après une progression en 2014 de 2,2%, l'encours des crédits bancaires 2015 progresse à nouveau de 1,3% pour atteindre 10,7 Md€. L'habitat représente 67,1% et progresse de 1,2%.

Ce niveau de production a ainsi permis au Crédit Mutuel Océan de progresser sur son territoire et d'atteindre 28,77% de parts de marché crédits sur ses trois départements de compétence contre 28,63% en décembre 2014.

A fin décembre 2015, le coefficient d'engagement se situe à 117,3% contre 121,6% un an plus tôt.

3.2.3 – Risques sur crédits

Après des années de forte production, et malgré un environnement économique incertain, le taux des créances douteuses et litigieuses par rapport aux encours de crédits globaux reste modéré à 2,7% contre 2,6% fin 2014.

Au cours de l'exercice, la dépréciation collective basée sur les paramètres Bâle 2 a fait l'objet d'un ajustement de -1,5 M€. Elle atteint 6,8 M€ au 31 décembre 2015. La provision sectorielle représente 1 M€ contre 1,3 M€ au 31 décembre 2014.

L'actualisation des dépréciations a été ajustée de +0,95 M€ pour atteindre 13,9 M€ au 31 décembre 2015 (12,9 M€ au 31 décembre 2014).

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 2015 s'établit à 791.000 contrats, en augmentation de 3,5%.

Plus de 303 065 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 376 055 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 2.890 M€ au 31 décembre 2015 contre 3.119 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 734 M€ au 31 décembre 2015 (871 M€ au 31 décembre 2014).

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 2015, le portefeuille titres et dérivés de la Caisse Fédérale est ainsi réparti :

- actifs financiers à la juste valeur par résultat (swaps valorisés, obligations et autres titres à revenu fixes) : 30,3 M€ contre 33,1 M€ fin 2014.
- portefeuille de titres (effets publics et obligations) inclus sous les rubriques des comptes consolidés IFRS *Actifs financiers disponibles à la vente* pour un montant de 1 238 M€.

En 2015, le Groupe a continué de procéder 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 31/12/2015 : 178 M€).

- parts du FCT Zéphyr Home Loans pour 500 M€
- OPCVM pour 96,7 M€. Les plus-values latentes sur OPCVM s'élèvent à 29,5 M€ (32,5 M€ à fin 2014).

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 1.331 M€ contre 1.422 M€ fin 2014.

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 81,2 M€ en augmentation de 0,4 M€ sur 2015.
- 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	271,7 M€
BFCM	:	les titres acquis pour	100,0 M€	sont valorisés (IFRS) à	106,5 M€
CIC	:	les titres acquis pour	33,6 M€	sont valorisés (IFRS) à	78,0 M€
Euro Informations	:	les titres acquis pour	14,6 M€	sont valorisés (IFRS) à	24,5 M€
Caisse Centrale CM	:	les titres acquis pour	7,2 M€	sont valorisés (IFRS) à	7,2 M€

4.2 – INTERETS DES MINORITAIRES

Au passif du bilan, pour 9,6 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 2015 a été de 2,32%, contre 3,06% en 2014. Les taux de production ont décliné tout au long de l'année, atteignant 2,23% en décembre.

Le coût de la ressource clientèle a connu un recul de 0,19 point, s'établissant désormais à 1,65% sous l'effet de la baisse des taux réglementés et de marché.

Cependant, l'amélioration du coût de refinancement n'a pas permis de compenser pleinement la baisse des intérêts sur les crédits à la clientèle (fortement impactés par les renégociations et les remboursements anticipés sur les prêts). Ceci a conduit à une dégradation de la **marge financière** (-19,5 M€).

Avec l'appui des commissions (8,5 M€), ceci a généré un **Produit Net Bancaire consolidé IFRS** de 271,2 M€ (275,7 M€ en 2014), incluant les revenus de l'activité capital-risque.

Les **frais généraux consolidés IFRS** à 174,5 M€ progressent légèrement de 0,89% par rapport à 2014. Le contrat d'intéressement-participation directement indexé sur la Marge Nette d'Autofinancement génère pour 2015 une enveloppe globale intéressement et participation de 10,2 M€, charge à majorer du forfait social et de la taxe sur les salaires.

Le coefficient d'exploitation 64,3% s'améliore ainsi et se situe en deçà du niveau objectif du Groupe.

Le **résultat brut d'exploitation consolidé IFRS** atteint ainsi 96,7 M€ (102,8 M€ en 2014).

Après prise en compte du coût du risque (23,3 M€) – contre 27,3 M€ en 2014, des impôts sur les bénéfices de 27,8 M€ (22,6 M€ en 2014), le résultat net consolidé IFRS du Groupe Crédit Mutuel Océan s'élève à 45,5 M€ contre 52,7 M€ en 2014.

La contribution de la société mère au résultat consolidé est de 39,5 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 2,1% 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 160,3 M€ en progression de 15,3 M€ par rapport à 2014.

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 2015 se traduit par une reprise nette de 1,5 M€ et le total de ladite provision au 31 décembre 2015 atteint 6,8 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 2015 est de 0,2 M€ pour un total de 1 M€.

4.4.2 – Provisions figurant au passif

Les provisions (18,7 M€) diminuent de 0,4 M€ sous l'effet notamment :

- d'une reprise nette de 3,4 M€ sur créances clientèle,
- d'une dotation nette de 2,9 M€ sur la provision pour risque « Epargne Logement ». Le total de cette provision au 31 décembre 2015 est de 8,4 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 44,7 M€ après une dotation nette de 0,8 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 2015, s'élèvent à 1 303 M€, en augmentation de 70,6 M€ par rapport à fin 2014 grâce à la mise en réserve des résultats des exercices antérieurs. Les parts B représentatives du capital des Caisses Locales atteignent 241 M€.

La rémunération à servir au capital B est de 0,025 € par part ancienne de 1 euro et de 0,018 € par part nouvelle de 1 euro pour l'exercice 2015.

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 2015, les fonds propres nets consolidés prudentiels atteignent 842 M€.

(en millions d'euros)	31.12.2015 (IFRS)	31.12.2014 (IFRS)
Fonds propres de base (Tier One)	842	817
Fonds propres complémentaires	0	0
Fonds propres surcomplémentaires	0	0
Exigence de fonds propres	274	253
Ratio de solvabilité	24,6%	25,9%

Au 31 décembre 2015, 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.

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 *Suivi 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 sous le contrôle de la Structure Conformité et Contrôle permanent, anime le Comité Financier.

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

La Structure 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 Comité des Risques approuve les différentes limites de risque avant leur validation par le Conseil d'Administration. Le suivi des risques du Groupe fait l'objet d'une information trimestrielle à ce Comité.

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 *Suivi opérationnel du risque de crédit 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 au Comité des Risques, émanation de l'organe de surveillance, par la structure Conformité Contrôle Permanent Coordination des dispositifs Risques.

▪ **Eléments 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 réglementaires 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 Comité des Risques, 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

Exposition	2015	2014
Prêts et créances		
Etablissements de crédit	1 821 759	1 976 055
Clientèle	10 911 235	10 741 424
Exposition brute	12 732 994	12 717 479
Dépréciations		
Etablissements de crédit	-160 373	-145 051
Clientèle	-160 373	-145 051
Exposition nette	12 572 621	12 572 428

Exposition	2015	2014
Engagements de financements donnés		
Etablissements de crédit	35 959	42 709
Clientèle	1 472 217	1 386 218
Engagements de garantie donnés		
Etablissements de crédit	287 593	252 900
Clientèle	158 411	160 085
Provisions sur engagements donnés	4 487	3 878

	Valeur comptable	
	2015	2014
Titres de créances		
Effets publics	172 585	149 807
Obligations	1 076 435	961 408
Instruments dérivés	7 215	9 627
Pensions & prêts de titres		0
Exposition brute	1 256 235	1 120 842
Dépréciation des titres		
Exposition nette	1 256 235	1 120 842

	%	
	2015	2014
Structure des encours interbancaires par note		
AAA et AA+	46,77	55,90
AA et AA-	20,95	13,33
A+ et A	13,09	11,91
A- et BBB+	0,08	0,08
BBB et en-dessous	19,11	18,78

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				8,92	
Actifs détenus jusqu'à l'échéance					
Total	0	0	0	8,92	0
Plus/moins values constatées en capitaux propres				-0,04	

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

	%	
	2015	2014
Répartition des crédits par type de clientèle		
Grand Public	69,6	72,0
Entreprises	14,3	14,5
Grandes entreprises	10,9	10,9
Financement spécialisés	0,7	0,8
Autres	4,6	1,9

	2015	2014
	Concentration des risques clientèle	
Engagements dépassant 300 M€		
nombre prêts en M€		
hors bilan en M€		
titres en M€		
Engagements compris entre 200 M€ et 300 M€		
nombre prêts en M€	1	1
hors bilan en M€		
titres en M€	271,7	254,3

	2015	2014
	Qualité des risques	
Créances dépréciées individuellement	295 135	274 602
Dépréciation individuelle	-152 527	-135 433
Dépréciation collective des créances	-7 846	-9 618
Taux de couverture global	54,3%	52,8%
Taux de couverture (dépréciation individuelle seulement)	51,7%	49,3%

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		
Instruments de dette							
Administrations centrales							
Etablissements de crédit							
Institutions non établissement de crédit							
Grandes entreprises							
Clientèle de détail							
Prêts et avances	44 903	1 582	3 528	0	50 013	142 608	192 621
Administrations centrales							
Etablissements de crédit							
Institutions non établissement de crédit	329				329		329
Grandes entreprises	2 114		8		2 122	19 863	21 985
Clientèle de détail	42 448	1 582	3 520		47 550	115 785	163 335
Autres actifs financiers	12				12	6 960	6 972
Total	44 903	1 582	3 528	0	50 013	142 608	192 621

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 au Comité des risques qui en fait le compte rendu au Conseil d'Administration. Le Conseil d'Administration a défini des limites pour les risques de taux et de liquidité. La situation du Groupe par rapport aux limites nationales ou réglementaires est communiquée 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 LCR (Liquidity Coverage Ratio) ainsi qu'un indicateur de liquidité à moyen terme, déterminé suivant une procédure nationale Crédit Mutuel. Le *ratio L.C.R.* au 31 décembre 2015 est de 144.4 % pour un minimum de 100 % et *l'indicateur de liquidité à moyen terme* ressort à la même date à 121,7 % 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
Actif								
Actifs fin. détenus à des fins de transaction		5	38	148	386	6 638		7 215
Atifs fin. désignés à la JV par le biais du cpte de résultat						23 108		23 108
Actifs financiers disponibles à la vente	30 035	66 416	218 264	153 950	504 483	279 377	152 130	1 404 655
Prêts et créances (yc les contrats de LF)	726 325	260 392	933 977	1 097 386	2 470 610	6 790 482		12 279 172
Placements détenus jusqu'à leur échéance								0
Passif								
Dépôts de banques centrales								
Passifs fin. détenus à des fins de transaction	39	881	2 497	1 821	4 275	25 108		34 621
Passifs fin. désignés à la JV par le biais du cpte de résultat								
Passifs fin. évalués au coût amorti	6 056 691	491 777	909 541	1 063 917	3 316 349	1 558 156		13 396 431

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. 50 M€ de swaps de macro couverture sont en cours au 31/12/2015.

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 MARCHÉ

La gestion de la trésorerie fait l'objet d'un rapport transmis trimestriellement au Comité des Risques et mensuellement 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 Comité Financier et validée par le Comité des risques. 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

Afin de renforcer les missions de surveillance dévolues au Conseil d'Administration de la Caisse Fédérale, celui-ci s'appuie sur trois **Comités** et sur la **Commission Audit et Contrôle** à savoir :

- le Comité des Nominations,
- le Comité des Rémunérations,
- le Comité des Risques.

L'organe de surveillance, et le cas échéant chacun des Comités spécialisés, détermine la nature, le volume, la forme et la fréquence des informations qui lui sont transmises.

Par ailleurs, les travaux et délibérations des Conseils d'Administration de la Fédération et de la Caisse Fédérale sont préparés dans certains domaines par des **Commissions** (au nombre de 4) :

- Commission Marketing et Communication,
- Commission de Suivi et de Contrôle du Plan,
- Commission Formation des Elus,
- Commission Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).

Composées d'Administrateurs, de Censeurs et de membres du Comité de Direction désignés par les Conseils d'Administration, elles instruisent les dossiers pour lesquels ces derniers les ont mandatées. Elles rendent compte régulièrement aux Conseils d'Administration de leurs travaux et leur soumettent leurs observations, avis, propositions ou recommandations.

Pour les besoins de l'exercice de leurs attributions, les Commissions peuvent demander la réalisation d'études auprès de techniciens de la banque ou s'appuyer sur des groupes de travail constitués pour traiter, à leur demande, un sujet particulier.

La composition et le mandat de ces Commissions sont revus tous les deux ans avec validation du Comité des nominations.

Le Comité de Direction peut déléguer à des **Comités opérationnels** des activités spécifiques ou des travaux de réflexion, utiles à sa prise de décision. Il en détermine la composition et la mission.

Tous travaux réalisés par ces Comités opérationnels exigent des reportings précis aux organes exécutifs.

Ces Comités opérationnels sont au nombre de 3 :

- Comité de Crédit fédéral,
- Comité Financier,
- Comité de Tarification.

7 – Information sur l'ACTIVITE et les RESULTATS des FILIALES en 2015

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 73 M€ pour 107 entreprises ou groupes d'entreprises. Le bénéfice net s'établit à 2,8 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 0,3 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 2015 conforte une situation financière solide, qui se traduit par un ratio de solvabilité Bâle 2 à

24,6 %. 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 2015 du Groupe s'élève à 0,30% (bénéfice net/total de bilan).

LA RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE

Dans un contexte national fortement perturbé par des attentats meurtriers et des incertitudes économiques et sociales, la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise s'attache à rassembler et mettre en osmose les fondamentaux coopératifs du Crédit Mutuel tels que l'entraide, la solidarité ou la responsabilité.

Sensible aux préoccupations internationales en matière de changement climatique et dernièrement aux travaux de la 21ème Conférence des Parties (COP21) qui s'est déroulée à Paris en décembre dernier, elle est un acteur important dans la démarche de développement durable de l'entreprise et contribue à la réduction de notre impact environnemental par les actions qu'elle propose et orchestre.

Parallèlement, l'inclusion bancaire, la croissance solidaire et la réduction de notre empreinte carbone constituent des priorités importantes pour l'ensemble des groupes régionaux et filiales du Crédit Mutuel.

Préserver notre identité, promouvoir notre originalité, c'est développer une RSE coopérative. La forte présence du Crédit mutuel dans les régions, sa proximité avec les différents acteurs permettent de répondre au mieux aux attentes de nos clients et de nos 7,6 millions de sociétaires dont 423 424 (à fin 2015) sur la Fédération du Crédit Mutuel Océan.

Le Crédit Mutuel Océan puise les sources de son dynamisme dans ses racines régionales. Attentif au développement des territoires et de ses populations, le Crédit Mutuel Océan s'engage pour l'avenir en appliquant au quotidien les principes du développement durable.

Le Crédit Mutuel Océan conduit depuis plusieurs années des réflexions sur la façon dont il peut agir pour limiter les effets de son activité sur son environnement et sur la société.

En complément des reportings réglementaires qui répondent aux obligations de la loi Grenelle 2, il mobilise tous ses acteurs pour fiabiliser, fixer des objectifs de progrès et s'impliquer au niveau des quatre volets suivants :

- **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.

Ainsi, le Crédit Mutuel Océan a choisi de donner une autre dimension à son approche RSE et de l'intégrer avec force dans sa stratégie d'entreprise en en faisant un réel enjeu et un « fil rouge » de son plan à moyen terme 2016-2020 « Cap Avenir Océan ».

Ce rapport RSE 2015 présente

- une illustration partielle de la diversité des actions menées,
- 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,

des tableaux chiffrés consolidant les indicateurs quantitatifs extra-financiers retenus par le groupe national.

1 – LE CREDIT MUTUEL OCEAN : UNE GOUVERNANCE DEMOCRATIQUE ET COOPERATIVE

Le Crédit Mutuel est une banque coopérative. Son modèle coopératif participe à l’ancrage des activités et des emplois sur son territoire.

Tout client des caisses locales peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales.

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 qu’un simple consommateur, la caisse locale constitue le maillon fort et le socle premier de la gouvernance coopérative. Les sociétaires orientent la stratégie de l’entreprise dans le cadre d’une gouvernance démocratique.

Chaque année le Crédit Mutuel Océan renforce l’interactivité des assemblées générales (spectacles, temps forts, implication du tissu associatif...) pour améliorer la participation des sociétaires à la vie démocratique de l’entreprise. L’implication effective varie toutefois selon le lieu d’implantation de la caisse locale (zone rurale, urbaine, ancienneté, dynamisme associatif environnant). Le taux de participation aux assemblées générales avoisine les 5 %.

Les Assemblées Générales 2015 des caisses locales du Crédit Mutuel Océan ont donné la possibilité à plus de 415 815 sociétaires (à fin 2014), selon le principe «un homme - une voix », d’élire leurs représentants.

Suite à ces Assemblées Générales, le Crédit Mutuel Océan a accueilli, en 2015, 51 nouveaux administrateurs, dont 50 % sont des femmes et 54 % ont moins de 49 ans.

Ces 1 224 administrateurs bénévoles élus (36 % sont des femmes et l’âge moyen est de 56 ans) contribuent à la vie du groupe dans le respect des règles d’indépendance, d’éthique et d’intégrité. Ils représentent les sociétaires, sont à l’écoute de leurs besoins et de leurs projets. Sociétaires actifs, ils témoignent d’un engagement fort en participant aux côtés des salariés à l’administration de la caisse locale. Intégrés à la vie locale, ils sont porteurs et garants des valeurs du Crédit Mutuel.

Afin d’aider les administrateurs à développer leurs compétences et à mieux exercer leur rôle sur leur territoire, près de 3 624 heures de formation ont été dispensées. 79,3 % des administrateurs ont participé à au moins une des formations mises en place au cours de l’année 2015. Outre les parcours d’intégration destinés aux nouveaux administrateurs, le plan de formation des élus a pour ambition de :

- faire découvrir les nouveaux produits ou processus liés à l’évolution technologique,
- consolider le savoir-être et la capacité à représenter l’entreprise.

Deux conférences, socio-économique et environnement bancaire ont été proposées aux élus en 2015.

Ethique et 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 est applicable à tous les salariés selon les responsabilités exercées. Il 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 document via le site intranet de l'entreprise et sont formés tous les 2 ans.

De même pour les élus, le code de déontologie des 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 envoyées et régulièrement mises à disposition des sociétaires et clients et accessibles directement sous www.cmocean.fr.

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. Par ailleurs ses collaborateurs sont sensibilisés au travail dissimulé et sont susceptibles de mettre en garde les clients qui pourraient y avoir recours ou seraient tentés d'y avoir recours.

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, elle 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 CREDIT MUTUEL OCEAN PRESENT : UN ACTEUR DE L'ECONOMIE DE SON TERRITOIRE

La proximité au service de l'économie de son territoire

Ancré sur ses trois départements, banque de proximité, le maillage territorial des implantations des différents guichets bancaires du CMO reste diversifié. Véritable acteur de cohésion sociale et économique de son territoire, le Crédit Mutuel Océan propose ainsi des produits et services dans 181 points de vente renforcés par le réseau de ses 121 points relais¹. Le CMO est bien présent dans les

¹ Services Crédit Mutuel chez les commerçants de proximité (retraits d'espèces par carte bancaire CM)

zones péri-urbaines et rurales avec près de 80 % des points de présence implantés dans des communes de moins de 5000 habitants.

Son ancrage local, sa stratégie clairement tournée vers la banque de détail – cœur de métier du groupe, sa gestion coopérative prudente et sa solidité financière ont permis de développer les crédits aux professionnels notamment envers les TPE dont l'encours des prêts d'équipement est de plus de un milliard d'euros.

La banque de détail est un véritable soutien au 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 création et préservation de l'emploi et de l'outil de production sur le territoire :

- avec des outils de financement : prêts d'honneur Avenir Océan, 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 principaux réseaux d'aide à la création d'entreprise : 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.

D'autre part, avec plus de 17 197 clients parmi les Organismes à But Non Lucratif, le Crédit Mutuel Océan est un partenaire prépondérant auprès des associations locales qui sont facteurs de lien social ou agissent en faveur de toute forme de solidarité.

Une offre bancaire spécifique leur est réservée, un accompagnement et des conseils leur sont apportés au travers du site internet « Associ@thèque.fr », mais aussi des événements « rencontres associatives » à la main des caisses locales.

Le Crédit Mutuel Océan est également acteur de son territoire sur le logement social avec une expertise reconnue. En 2015, l'encours des prêts pour la construction de logements sociaux est de plus de 11,3 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 plus de 4 800 personnes majeures sous tutelles qui sont accompagnées par le Crédit Mutuel Océan.

Une éthique commerciale : la satisfaction des clients comme priorité absolue

Le Crédit Mutuel Océan s'attache à poursuivre ses efforts vers une qualité de service toujours plus grande par la pertinence de ses offres et outils adaptés à la diversité de ses clients.

Acteur impliqué dans les domaines du développement durable, et au-delà de son activité de financement de l'économie locale, Le Crédit Mutuel propose différents produits d'investissement

socialement responsable (ISR) afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit d'une gamme de placements responsables gérée notamment par CM-CIC Asset Management.

Dans le domaine de l'accessibilité, il a été décidé de mettre à disposition des clients malentendants, le service spécifique gratuit qui leur permettra de contacter leur conseiller de manière autonome sans accompagnement d'une tierce personne. La mise en œuvre est prévue pour 2016.

Pour permettre de mesurer les évolutions et définir des plans d'actions correctives, la satisfaction de la clientèle fait l'objet d'études ou d'enquêtes sur les principaux marchés du groupe (banque, téléphonie...) et sur des sujets divers comme les agences, leur conseiller, le site internet, les supports de communication. Profitant du lancement du nouveau plan à moyen terme, une remise à plat les différentes enquêtes existantes et une réflexion sur les moyens d'interroger au mieux nos clients sur leurs attentes sont en cours.

Le CMO souhaite en outre faire des réclamations clients un levier d'optimisation de ses processus, une source d'opportunité commerciale. Il veut renforcer les liens avec ses clients-sociétaires et améliorer la fidélisation à travers ce processus et augmenter la satisfaction de la clientèle.

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 : 62,7 % des recommandations du médiateur ont été favorables totalement ou partiellement aux clients.

En développant les réponses faites à toutes ses clientèles au bénéfice des économies régionales, le groupe Crédit Mutuel se classe aux premiers rangs des banques françaises et européennes les plus sûres :

- en mars, il est élu meilleur groupe bancaire français par le magazine Global Finance en se plaçant à la première place des banques françaises du classement « The world's best developed markets banks 2015 ».
- en septembre, il obtient le titre de « Best ESG (Environnemental, Social, Governance) risk management team » par le magazine britannique Capital Finance International, un titre attestant de la bonne maîtrise des risques en matière de responsabilité sociale.

3 – LE CREDIT MUTUEL OCEAN SOLIDAIRE : LE SOUTIEN A SES CLIENTS-SOCIETAIRES

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

L'exclusion n'est pas une fatalité sociale. Le Crédit Mutuel Océan agit pour lutter contre la marginalisation financière et aider les populations fragilisées à rester dans le circuit économique.

Au travers du microcrédit social d'abord, il vise à prévenir ou à remédier à des situations de précarité et à permettre l'accès ou le retour à l'emploi.

C'est une démarche partenariale : le Crédit Mutuel Océan s'implique aux côtés des associations et des organismes sociaux. Des conventions de partenariats ont été signées. Elles favorisent la mobilisation des élus et des salariés aux côtés des bénévoles associatifs et des travailleurs sociaux.

En 2015, 94 microcrédits ont été accordés à nos clients/sociétaires en difficulté pour un montant total de 227 170 €.

Grâce à l'octroi de microcrédits puis à l'accompagnement par des sociétaires volontaires de la Banque, les clients concernés peuvent recouvrer et pérenniser leur santé financière avant de réintégrer le système bancaire classique.

Les enjeux liés à l'inclusion bancaire et à la lutte contre le surendettement font l'objet d'une attention croissante notamment au travers de packages comme Facil'Accès, qui permet à une population de personnes interdites de chèques ou en difficultés financières, de rester « bancarisées » grâce notamment à des cartes de paiement/retrait spécifiques, à des alertes gratuites, à un accès à la banque à distance...

Le Crédit Mutuel Océan, fidèle à ses engagements en matière de solidarité, a mis en place depuis plusieurs années, un système de « coups de pouce ». Chaque caisse locale se voit attribuer en début d'année un montant global d'enveloppes « nouvelles solidarités ». Ces enveloppes sont distribuées localement, sous forme de dons, à des clients-sociétaires en grande difficulté ou à des associations qui luttent contre toute forme d'exclusion.

Ainsi l'enveloppe utilisée dans le cadre de ces « nouvelles solidarités », a été de 133 000 € en 2015.

Engagé depuis plusieurs années aux côtés de l'association Petits Princes qui aide les enfants gravement malades à réaliser leurs rêves, le Crédit Mutuel Océan a renouvelé son engagement pour 2015 pour la dernière année.

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).

Ainsi, le CMO confie, entre autres, aux ESAT, l'installation de ses stands dans le cadre des salons, le conditionnement et l'envoi des documents commerciaux dans les agences, 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 ; outre l'accès à une certaine citoyenneté, elles participent au travail sur la confiance en soi des personnes en situation de handicap, le respect d'eux-mêmes, leur capacité à savoir faire...

Avec la modification des statuts de sa fondation, le Crédit Mutuel Océan a complété son dispositif en matière d'aides financières à but social, sociétal ou humanitaire avec la création de « coups de cœur ». En 2015, la Fondation a aidé trois associations pour un montant total de 53 000 €.

Enfin, acteur de son territoire et fier d'afficher ses différences, le Crédit Mutuel Océan s'investi dans "Les Saisonnières" avec 2 autres partenaires : le groupe 3H et ARIDEV.

Ces structures d'hébergement temporaire à l'attention des personnes âgées peu ou moyennement dépendantes permettent une réelle complémentarité avec les offres de services et les possibilités de prise en charge existantes.

En 2015, 239 personnes ont été accueillies au sein des unités d'Olonne-sur-Mer et de Saint-Fulgent. L'ouverture de deux nouvelles unités en Vendée est prévue à Commequiers et Grosbreuil au cours du second semestre 2016.

Le Crédit Mutuel Océan soutient les associations de son territoire

Exemple concret de son ancrage dans la vie locale, le Crédit Mutuel Océan s'investit auprès de nombreuses associations. En 2015, le CMO les a soutenues dans leurs actions en participant pour plus

de 3,4 M€ de subventions. Au-delà du soutien financier, de nombreux élus et salariés se mobilisent pour les aider et les accompagner.

4 – LE CREDIT MUTUEL OCEAN ENGAGE : LE DEVELOPPEMENT DE LA POLITIQUE SOCIALE

Avec 1 439 salariés², le Crédit Mutuel Océan est un des principaux employeurs sur son territoire. Il considère que les hommes et les femmes (57,68 %³) du Groupe représentent l'atout essentiel de son développement. C'est une entreprise où la fierté d'appartenance est importante.

La dimension sociale est un pilier de son identité et de sa performance ; le développement durable, c'est aussi s'engager dans la durée pour le bien-être et l'épanouissement des salariés.

Le Crédit Mutuel Océan est soucieux de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel : en 2015, 7,45 % des collaborateurs ont opté pour un temps partiel.

Rémunérations, formation, carrière des salariés, transfert des compétences et avantages sociaux sont autant de données prises en compte. Le partage de la culture de l'entreprise, des pratiques et savoir-faire font également l'objet d'efforts collectifs pour intégrer les nouveaux salariés.

Malgré un contexte tendu, le Crédit Mutuel Océan se positionne parmi les recruteurs les plus dynamiques de son territoire ; il garantit et crée des emplois. Ainsi, en 2015, 467 personnes ont été embauchées dont 97 en CDI.

De même, l'ingénierie sociale, fondée sur la communication et la formation, tient un rôle essentiel dans le management de notre entreprise. Le développement des compétences, axe majeur d'une politique de ressources humaines attachée au bien-être de ses collaborateurs, passe par l'échange, le transfert des savoir-faire et le partage des expériences (journée d'intégration, actions de formations, intranet, tutorat, etc.). La formation des collaborateurs constitue un investissement prioritaire tout au long de leur parcours professionnel.

En 2015, 1 287 salariés soit 89%⁴ ont suivi au moins une 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.

Le bénéfice individuel pour chaque collaborateur et son épanouissement professionnel participent également à accroître la qualité du travail, l'autonomie et la polyvalence de chacun.

Le plan de formation a complété son offre en 2015 avec, entre autres, deux formations stratégiques sur la dynamique commerciale et la gestion de la crise de trésorerie dans les entreprises. Les salariés ont également pu intégrer des parcours d'intégration ou de perfectionnement métier, des sessions de développement personnel. Des modules d'autoformation sont également disponibles en permanence sur l'intranet.

A l'image des 87 stagiaires et 94 alternants dont 80 en contrats de professionnalisation accueillis en 2015 et en tant qu'acteur économique majeur de sa région, le Crédit Mutuel Océan a choisi de développer son rôle dans la formation des jeunes, en réalisant des partenariats avec plusieurs établissements régionaux et pour des formations de niveau Bac +3. Ainsi ces partenariats, comme celui

² Nombre de salariés banque présents en CDI au 31/12/2015

³ Pourcentage du nombre de salariés banque présents en CDI au 31/12/2015

⁴ Calcul effectué en tenant compte du nb de salariés CDI banques présent au 31/12/2015

avec l'IUT de Niort, permettent une collaboration en synergie et au bénéfice des apprenants et de l'entreprise : ces étudiants constituent un vivier de recrutement potentiel.

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. Le système de rémunération non commissionnée est un élément de différenciation vis-à-vis de la clientèle et de motivation des salariés.

Tous bénéficient d'accords salariaux favorables et plus particulièrement de formation continue et de protection sociale.

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 2015, 4 accords ont été signés : intéressement, don de congés, avenant à la Convention Collective sur les congés exceptionnels pour événements familiaux, accord sur les salaires 2015.

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

En 2015, le groupe de travail sur l'intégration des personnes en situation de handicap a continué son plan d'action pour mieux comprendre et accompagner ces salariés. Le plan de communication a été réalisé. 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

Le Crédit Mutuel, implanté localement, 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 Compact⁵ et s'interdit de recourir au travail des enfants comme au travail forcé, au sens des conventions de l'OIT⁶.

⁵ *Global Compact – 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 normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption*

⁶ *Organisation Internationale du Travail*

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).

5 - LE CREDIT MUTUEL OCEAN RESPONSABLE : LA MAITRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

De la gestion des consommations d'énergie, de papier ou d'eau...

Le CMO encourage la mise en place de comportements responsables en matière de consommation d'énergie ou de papier. La dématérialisation des relevés de compte, la diffusion de Documents Via Internet (DVI), le développement de la Gestion Électronique des Documents (GED), l'impression de supports internes de communication sur du papier recyclé, le bulletin de paie électronique en interne sont autant d'exemples de comportements plus écologiques.

Les actions de sensibilisation sur les consommations d'énergie, de papier, sur les déplacements effectués, sur les travaux d'amélioration thermiques des bâtiments, a conduit à faire évoluer l'approche de certains fonctionnements du CMO en 2015. Pour exemple, notre consommation d'électricité, sans doute impactée également par des températures moins basses, a baissé de près de 4,5 %.

Parmi toutes les actions, on peut noter la :

- Mise en place d'un plan de communication
Au travers de quizz, les salariés ont été informés sur les principaux chiffres de la RSE et sensibilisés aux bonnes pratiques
- Dématérialisation de documents
- Impression recto/verso et sur du papier recyclé ou labellisé de tout document produit par le CMO
- Intégration de l'approche RSE à la stratégie du Plan à Moyen Terme en tant qu'un des axes prioritaires
- Sensibilisation RSE des salariés et élus en réunion : conseil d'administration, formation élus, managers, distribution et publication des rapports RSE à disposition chaque salarié et élus
- Fourniture d'une tasse à chaque salarié, en vue de diminuer la fourniture de gobelets par les distributeurs de boissons
- Travaux de rénovation au siège de la Fédération

En outre, plusieurs initiatives ont été prises en matière de maîtrise des déplacements : de manière générale, et afin d'économiser les déplacements, les collaborateurs ont à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion : conférence téléphonique par « Lync », visioconférence...

- Incitation à l'utilisation des transports collectifs et maîtrise des déplacements par une incitation au co-voiturage
L'entreprise prend en charge 50% des frais de transports collectifs et met à disposition des véhicules de location pour les déplacements professionnels (en 2015, 16 collaborateurs ont bénéficié de la prise en charge de 50 %). Elle privilégie avant tout les voyages en train.

A l'occasion des formations ou des manifestations internes, le co-voiturage est préconisé et des services de cars sont mis à disposition des collaborateurs et des élus.

- Incitation à l'usage de la Visio-conférence
En 2015, 164 visioconférences ont été réalisées permettant ainsi d'éviter des déplacements à hauteur de 40 384 km. Le nombre d'heures de visioconférence augmente et limite les déplacements donc les émissions de gaz à effet de serre.
- Critères plus restrictifs sur le choix des véhicules de la flotte automobile
Dans le cadre du plan d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre, les flottes automobiles sont revues avec des critères de plus en plus restrictifs notamment la réduction du taux de CO2 des véhicules selon les critères de la directive européenne du 13 mai 1999.

L'eau fait partie des ressources précieuses, et nous nous devons, comme tout un chacun, d'en faire un usage responsable afin de respecter son cycle naturel. La diversité des fournisseurs, des modes de gestion et de facturation complexifient le travail de recensement des consommations. En 2016, le CMO veillera donc à poursuivre ce travail d'investigation et de mobilisation auprès des partenaires de distribution et à sensibiliser ses acteurs à l'importance d'un usage responsable de cette ressource.

... à la gestion des déchets ...

Le Crédit Mutuel Océan est également sensible en matière de collecte et de recyclage du papier. Les croc-feuilles mis à disposition des collaborateurs contribuent à la protection de l'environnement et agissent pour l'économie de la région.

Ainsi, plus de 78,6 tonnes de papiers ont été collectés en 2015 soit une récolte supérieure de près de 9 % par rapport à celle de 2014.

D'autres actions en faveur du recyclage ont été mises en place ou poursuivies en 2015 :

- recyclage dans toutes les structures : services du siège et agences, des consommables bureautiques et des téléphones portables
- recyclage des gobelets utilisés au siège de la fédération
- sensibilisation au travers du plan de communication RSE

... en passant par la politique d'achat

Là aussi, les politiques d'achat constituent un levier important pour faire évoluer les pratiques de l'entreprise et de ses fournisseurs dans un sens plus respectueux de l'environnement.

Les Fédérations du Crédit Mutuel sont de plus en plus attentives à la RSE de leurs fournisseurs et sous-traitants. De son côté, le Crédit Mutuel Océan fournit déjà des cahiers des charges très précis pour toute la partie événementielle et des propositions sont en cours pour les entreprises de restauration, de maintenance des espaces verts ou de propreté.

- 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 ont des impacts environnementaux limités. Cependant, il est conscient des enjeux que présente le Développement Durable.

Note méthodologique

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 la diffusion d'une lettre d'information 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 2015 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 adoptée en 2010⁷,
- 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),
- 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.

⁷ 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.

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

Par ailleurs, du fait de la fourniture tardive des informations concernant les microcrédits professionnels intermédiés (en nombre et en montant), ces données sont publiées dans ce rapport au 31 décembre 2014.

De par 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 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. Le Crédit Mutuel Océan n'est pas non plus directement concerné par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière.

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 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 (OTI).

Indicateurs : GOUVERNANCE

Indicateur publication	Libellé	2015	2014	Ecart	Unité d'expression
D1 - Les Coopératives					
GOUV03	NOMBRE DE CAISSES LOCALES	111	111	0,0%	Numérique entier
D2 - Les sociétaires - clients					
GOUV61	NOMBRE DE CLIENTS CAISSES DE CRÉDIT MUTUEL	600 139	591 895	1,4%	Numérique entier
GOUV62	NOMBRE DE CLIENTS CAISSES DE CRÉDIT MUTUEL PARTICULIERS MAJEURS ET PERS MORALES	506 318	499 313	1,4%	Numérique entier
GOUV63	NOMBRE TOTAL DE SOCIÉTAIRES	423 424	415 815	1,8%	Numérique entier
GOUV63BIS	NOMBRE TOTAL DE SOCIÉTAIRES ANNÉE N-1	415 815	415 532	0,1%	Numérique entier
D3 - Vie coopérative : les assemblées générales des Caisses Locales					
GOUV68	AG CAISSES LOCALES - NOMBRE DE SOCIÉTAIRES PRÉSENTS ET REPRÉSENTÉS	20 388	19 598	4,0%	Numérique entier
D4 - Les administrateurs					
GOUV04	NOMBRE D'ÉLUS DANS LES CAISSES LOCALES	1 224	1 236	-1,0%	Numérique entier
GOUV05	NOMBRE D'ÉLUS DANS LES FÉDÉRATIONS	33	33	0,0%	Numérique entier
D5 - Vie coopérative : les conseils des Caisses Locales					
GOUV06	NOMBRE DE CONSEILS DE CAISSES LOCALES	999	999	0,0%	Numérique entier
GOUV07	NOMBRE D'ADMINISTRATEURS CONVOQUÉS AUX CONSEILS DE CAISSES LOCALES	11 043	11 124	-0,7%	Numérique entier
GOUV08	NOMBRE D'ADMINISTRATEURS PRÉSENTS AUX CONSEILS DE CAISSES LOCALES	8 831	8 899	-0,8%	Numérique entier
D6 - Les administrateurs des Caisses Locales : diversité et parité					
GOUV29	NOMBRE D'ÉLUS FEMMES DANS LES CAISSES LOCALES	446	451	-1,1%	Numérique entier
GOUV31	NOMBRE DE PRÉSIDENTS FEMMES DANS LES CAISSES LOCALES	25	27	-7,4%	Numérique entier
GOUV36	NOMBRE D'ÉLUS DES CAISSES LOCALES PAR TRANCHE D'ÂGE				
GOUV37	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE <40 ANS NIVEAU CAISSE LOCALES.	79	83	-4,8%	Numérique entier
GOUV38	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE 40/49 ANS NIVEAU CAISSES LOCALES.	235	203	15,8%	Numérique entier
GOUV39	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE 50/59 ANS NIVEAU CAISSES LOCALES.	391	358	9,2%	Numérique entier
GOUV40	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE >60 ANS NIVEAU CAISSES LOCALES.	519	592	-12,3%	Numérique entier
GOUV46	NOMBRE D'ÉLUS DES CAISSES LOCALES PAR CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE				
GOUV47	CSP AGRICULTEURS	112	111	0,9%	Numérique entier
GOUV48	CSP ARTISANS	218	228	-4,4%	Numérique entier
GOUV49	CSP CADRES	165	163	1,2%	Numérique entier
GOUV50	CSP PROFESSIONS INTERMÉDIAIRES	129	128	0,8%	Numérique entier
GOUV51	CSP EMPLOYÉS	249	250	-0,4%	Numérique entier
GOUV52	CSP OUVRIERS	69	71	-2,8%	Numérique entier
GOUV53	CSP RETRAITÉS	235	234	0,4%	Numérique entier
GOUV54	CSP AUTRES (INACTIFS)	47	51	-7,8%	Numérique entier
D7 - Les administrateurs des Fédérations : diversité et parité					
GOUV30	NOMBRE D'ÉLUS FEMMES DANS LES FÉDÉRATIONS	7	8	-12,5%	Numérique entier
GOUV41	NOMBRE D'ADMINISTRATEURS DES FÉDÉRATIONS PAR TRANCHE D'ÂGE				
GOUV42	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE <40 ANS NIVEAU FÉDÉRAL	1	1	0,0%	Numérique entier
GOUV43	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE 40/49 ANS - NIVEAU FÉDÉRAL	1	1	0,0%	Numérique entier
GOUV44	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE 50/59 ANS - NIVEAU FÉDÉRAL	12	13	-7,7%	Numérique entier
GOUV45	NOMBRE D'ÉLUS PAR TRANCHE D'ÂGE >60 ANS - NIVEAU FÉDÉRAL	19	18	5,6%	Numérique entier
D8 - Les administrateurs des Caisses Locales : renouvellement					
GOUV14	NOMBRE DE NOUVEAUX ÉLUS EN CAISSE LOCALE	51	162	-68,5%	Numérique entier
GOUV15	NOMBRE DE NOUVEAUX ÉLUS FEMMES EN CAISSE LOCALE	25	61	-59,0%	Numérique entier
GOUV18	NOMBRE DE NOUVEAUX PRÉSIDENTS EN CAISSES LOCALES	5	17	-70,6%	Numérique entier
GOUV19	NOMBRE DE NOUVEAUX PRÉSIDENTS FEMMES EN CAISSES LOCALES	2	7	-71,4%	Numérique entier
D9 - Les administrateurs des Fédérations : renouvellement					
GOUV16	NOMBRE DE NOUVEAUX ÉLUS EN FÉDÉRATIONS	4	2	100,0%	Numérique entier
GOUV17	NOMBRE DE NOUVEAUX ÉLUS FEMMES EN FÉDÉRATIONS	1	0		Numérique entier
GOUV20	NOMBRE DE NOUVEAUX PRÉSIDENTS NIVEAU FÉDÉRATION	1	0		Numérique entier
GOUV21 GOUV20 F	NOMBRE DE NOUVEAUX PRÉSIDENTS FEMMES EN FÉDÉRATIONS	0	0		Numérique entier
D10 - Les administrateurs des Caisses Locales : formation					
GOUV55	NOMBRE D'ADMINISTRATEURS AYANT SUIVI AU MOINS UNE FORMATION DANS L'ANNÉE	971	764	27,1%	Numérique entier
GOUV56	NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION DES ADMINISTRATEURS DISPENSÉES	3 624	3 183	13,9%	heures centésimales
D11 - Les administrateurs des Fédérations : formation					
GOUV55_F	Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (cœur coopératif)	27	25	8,0%	Numérique entier
GOUV56_F	Nombre total d'heures de formation des administrateurs dispensées	113	118	-4,2%	heures centésimales
D12 - Filiales hors du monde coopératif					
GOUV01	NOMBRE TOTAL DE MEMBRES DANS LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA STRUCTURE (AU SENS SOCIÉTÉ CAPITALISTIQUE)	14	14	0,0%	Numérique entier
GOUV02	NOMBRE DE FEMMES DANS LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA STRUCTURE (AU SENS SOCIÉTÉ CAPITALISTIQUE)	3	4	-25,0%	Numérique entier
GOUV9-01	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance par tranche d'âge				
GOUV9-02	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance - < 40 ans	0	0	0,0%	Numérique entier
GOUV9-03	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance - 40/49 ans	2	2	0,0%	Numérique entier
GOUV9-04	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance - 50/59 ans	6	5	20,0%	Numérique entier
GOUV9-05	Nombre d'administrateurs dans le conseil d'administration ou conseil de surveillance - > 60 ans	6	7	-14,3%	Numérique entier

Indicateurs : SOCIETAUX

Indicateur publication	Libellé	2015	2014	Ecart	Unité d'expression	
01 - Impact territorial						
SOT01	NOMBRE DE POINTS DE VENTE DU GROUPE CM - DISTINCTION PAR RESEAU	181	180	0,6%	Numérique entier	
SOT01A	NOMBRE D'AUTRES POINTS DE VENTES	121	124	-2,4%	Numérique entier	
SOT01B	Nombre de points de vente à l'étranger	0	0		Numérique entier	
SOT01C	Points de vente périodiques	8	NC		Numérique entier	
02 - Marché des associations		415532				
SOT40	NOMBRE D'OBNL CLIENTS (ASSOCIATIONS, SYNDICATS, COMITÉS D'ENTREPRISES)	17 197	16 702	3,0%	Numérique entier	
03 - Mécénat et sponsoring		19598				
SOT49	BUDGET DE LA FONDATION DU CRÉDIT MUTUEL NIVEAU NATIONAL	127 180	114 985	10,6%	Euros	
SOT52	BUDGET GLOBAL DÉDIÉ AU MÉCENAT ET AU SPONSORING	3 619 740	3 279 439	10,4%	Euros	
04 - Impact environnemental						
SOT63	ECOPRÊT - NOMBRE DE PRÊTS ACCORDÉS DANS L'ANNEE	390	371	5,1%	Numérique entier	
SOT65	MONTANT TOTAL DES PRÊTS ECO-PRÊT À TAUX ZÉRO SUR L'ANNEE	6 244 262	6 082 406	2,7%	Euros	
SOT69	NOMBRE DE PROJETS FINANCÉS DANS LES ENERGIES RENOUVELABLES (PROFESSIONNELS ET AGRICULTEURS)	72	47	53,2%	Numérique entier	
05 - Microcrédit personnel accompagné (partenariat)						
SOT10	NOMBRE DE MICROCRÉDITS AU SENS LÉGAL ACCORDÉS DURANT L'ANNÉE	94	91	3,3%	Numérique entier	
SOT13	MONTANT DES MICROCRÉDITS FINANCÉS SUR L'ANNÉE (EUROS)	227 170	233 110	-2,5%	Euros	
06 - Microcrédit professionnel intermédiaire -ADIE						
SOT16	SOUTIEN À L'ADIE - NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS	0	0		Numérique entier	Chiffres 2014
SOT17	MONTANT DES LIGNES DE CRÉDITS MISES À DISPOSITION (EUROS)	0	0		Euros	Chiffres 2014
07 - Microcrédit professionnel intermédiaire - France Active (Garantie)						
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits financés - France Active (Garantie)	38	38		Numérique entier	Chiffres 2014
SOT20A	Nouveaux Microcrédits financés - Montants garantis - France Active (Garantie)	768 000	768 000		Euros	Chiffres 2014
08 - Microcrédit professionnel intermédiaire - France Active (Nacre)						
SOT19B	Nombre de prêts NACRE décaissés avec un prêt complémentaire du groupe - France Active (Nacre)	0	0		Numérique entier	Chiffres 2014
SOT20B	Prêts NACRE décaissés - Montants prêts - France Active (Nacre)	0	0		Euros	Chiffres 2014
09 - Microcrédit professionnel intermédiaire - Initiative France						
SOT22	Soutien à France Initiative réseau (FIR) - Montant de prêts bancaires complémentaires accordés	0	0		Euros	Chiffres 2014
SOT23	SOUTIEN À FRANCE INITIATIVE RESEAU (FIR) - MONTANT DES PRÊTS BANCAIRES COMPLÉMENTAIRES ACCORDÉS	0	0		Euros	Chiffres 2014
10 - Autres microcrédits professionnels accompagnés						
SOT201	Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	175	94	86,2%	Numérique entier	
SOT202	Montant de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	1 098 060	564 808	94,4%	Euros	
11 - Microcrédits de proximité						
SOT26	NOMBRE DE CREDITS HORS LABEL MICROCREDIT ASSIMILABLES SUR LA BASE DES CREDITS < 3,000 € ACCORDES DANS L'ANNEE	0	0		Numérique entier	
SOT27	ENCOURS DE CREDITS HORS LABEL MICROCREDIT ASSIMILABLES SUR LA BASE DES CREDITS < 3,000 € ACCORDES DANS L'ANNEE	0	0		Numérique entier	
12 - ISR et ESG						
SOT28	ENCOURS ISR AU 31/12	353 236 000	NC		Euros	
SOT28BASE	Encours gérés par la société de gestion	CM CIC AM	CM CIC AM		Euros	
SOT28LNO V-ISR	Encours ISR - Avec Label ISR Novethic	CM CIC AM	CM CIC AM		Euros	
SOT28LNO V-VERT	Encours ISR - Avec Label Novethic Fonds verts	CM CIC AM	CM CIC AM		Euros	
SOT29	ISR - POLITIQUE DE VOTES - TAUX D'APPROBATION DES RÉOLUTIONS	CM CIC AM	CM CIC AM		Pourcentage taux	
SOT30	ISR - POLITIQUE DE VOTES - NOMBRE D'AG AUXQUELLES LA SOCIÉTÉ A PARTICIPÉ	CM CIC AM	CM CIC AM		Numérique entier	
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG (euros)	CM CIC AM	CM CIC AM		Euros	
13 - Épargne solidaire						
SOT31	FONDS COMMUN DE PLACEMENT FRANCE EMPLOI - ENCOURS	109 141	NC		Euros	
SOT32	FONDS COMMUN DE PLACEMENT FRANCE EMPLOI - DONT REVERSÉ AUX ASSOCIATIONS				Euros	
SOT33	ENCOURS HORS CAPITALISATION DES LIVRETS D'ÉPARGNE POUR LES AUTRES	1 326 460	1 219 035	8,8%	Euros	
SOT33Finansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL	1 326 460	1 219 035	8,8%	Euros	
SOT35	MONTANT REVERSÉ AUX ASSOCIATIONS VENANT DES PRODUITS SOLIDAIRES	7 303	NC		Euros	
SOT37	ENCOURS (EUROS) DE L'ÉPARGNE SALARIALE SOLIDAIRE	CM CIC AM	CM CIC AM		Euros	
SOT37LCIES	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	CM CIC AM	CM CIC AM		Euros	
14 - Produits et services à caractère social						
SOT71	ENCOURS DE PRÊTS SOCIAUX RÉGLEMENTÉS (PLS, PSLA)	11 324 060	9 650 145	17,3%	Euros	
15 - Qualité de service						
SOT75	MÉDIATION - NOMBRE DE DOSSIERS RÉELLEMENT ÉLIGIBLES	59	54	9,3%	Numérique entier	
SOT77	MÉDIATION - NOMBRE DE DÉCISIONS FAVORABLES AU CLIENT ET APPLIQUÉES SYSTÉMATIQUEMENT	37	32	15,6%	Numérique entier	
16 - Indicateurs d'impact économique disponibles dans les rapports de gestion						
SOT83	ENCOURS ET ENGAGEMENTS DE CREDITS A LA CLIENTELE	12 810 793 789	12 552 609 462	2,1%	Euros	
SOT84	CREDIT A L'HABITAT	7 281 254 084	7 054 399 604	3,2%	Euros	
SOT85	CREDIT A LA CONSOMMATION	495 540 403	464 933 729	6,6%	Euros	
SOT86	PRET D'EQUIPEMENT (TPE)	1 062 854 174	1 084 925 000	-2,0%	Euros	

Indicateurs : SOCIAUX

Indicateur publication	Libellé	2015	2014	Ecart	Unité d'expression
01 - Effectif - description de la population salariée (données en PPH)					
SOC01_BIS	EFFECTIF INSCRIT PPH	1 624	1 610	0,9%	Personnes Physiques
SOC01-F201	Effectif : femmes cadres en CDI - France	161	164	-1,8%	Personnes Physiques
SOC01-F202	Effectif : femmes non cadres en CDI - France	729	705	3,4%	Personnes Physiques
SOC01-F203	Effectif : femmes cadres en CDD - France	0	0		Personnes Physiques
SOC01-F204	Effectif : femmes non cadres en CDD - France	63	67	-6,0%	Personnes Physiques
SOC01-F205	Effectif : femmes à l'étranger	0	0		Personnes Physiques
SOC01-H211	Effectif : hommes cadres en CDI - France	293	312	-6,1%	Personnes Physiques
SOC01-H212	Effectif : hommes non cadres en CDI - France	330	319	3,4%	Personnes Physiques
SOC01-H213	Effectif : hommes cadres en CDD - France	0	0		Personnes Physiques
SOC01-H214	Effectif : hommes non cadres en CDD - France	48	43	11,6%	Personnes Physiques
SOC01-H215	Effectif : hommes à l'étranger	0	0		Personnes Physiques
SOC02	EFFECTIF TOTAL CDD+CDI FRANCE ETP	1 586	1 567	1,2%	Equivalent Temps Plein
SOC05	EFFECTIF TOTAL CDD+CDI NON CADRES	1 170	1 134	3,2%	Personnes Physiques
SOC07	EFFECTIF PPH - FEMMES	953	936	1,8%	Personnes Physiques
02 - Pyramide des âges - effectif CDI au 31/12					
SOC88	EFFECTIFS < 25 ANS	165	153	7,8%	Personnes Physiques
SOC89	FEMMES < 25 ANS	94	90	4,4%	Personnes Physiques
SOC90	EFFECTIFS 25 - 29 ANS	201	203	-1,0%	Personnes Physiques
SOC91	FEMMES 25 - 29 ANS	116	126	-7,9%	Personnes Physiques
SOC92	EFFECTIFS 30 - 34 ANS	206	192	7,3%	Personnes Physiques
SOC93	FEMMES 30 - 34 ANS	133	111	19,8%	Personnes Physiques
SOC94	EFFECTIFS 35 - 39 ANS	190	173	9,8%	Personnes Physiques
SOC95	FEMMES 35 - 39 ANS	112	103	8,7%	Personnes Physiques
SOC96	EFFECTIFS 40 - 44 ANS	198	192	3,1%	Personnes Physiques
SOC97	FEMMES 40 - 44 ANS	108	102	5,9%	Personnes Physiques
SOC98	EFFECTIFS 45 - 49 ANS	149	164	-9,1%	Personnes Physiques
SOC99	FEMMES 45 - 49 ANS	95	109	-12,8%	Personnes Physiques
SOC100	EFFECTIFS 50 - 54 ANS	232	236	-1,7%	Personnes Physiques
SOC101	FEMMES 50 - 54 ANS	153	147	4,1%	Personnes Physiques
SOC102	EFFECTIFS 55 - 59 ANS	214	222	-3,6%	Personnes Physiques
SOC103	FEMMES 55 - 59 ANS	114	115	-0,9%	Personnes Physiques
SOC104	EFFECTIFS 60 ANS ET +	69	75	-8,0%	Personnes Physiques
SOC105	FEMMES 60 ANS ET +	28	33	-15,2%	Personnes Physiques
03 - Effectif CDI - données en ETP					
SOC01	EFFECTIF - TOTAL	1 585,78	1 610	-1,5%	Equivalent Temps Plein
SOC08	EFFECTIF CDI	1 474,77	1 500	-1,7%	Equivalent Temps Plein
SOC08_NCA DRE	EFFECTIF CDI NON CADRES	1 022,79	1 024	-0,1%	Equivalent Temps Plein
04 - Effectif - mouvements - entrées - recrutement					
SOC13	NOMBRE TOTAL D'EMBAUCHES	467	440	6,1%	Personnes Physiques
SOC15	EMBAUCHES FEMMES	304	285	6,7%	Personnes Physiques
SOC16	EMBAUCHES EN CDI	97	73	32,9%	Personnes Physiques
05 - Licenciements et leur motifs					
SOC19	NOMBRE DE SALARIÉS EN CDI AYANT QUITTÉ L'ORGANISATION	87	76	14,5%	Personnes Physiques
SOC20	NOMBRE DE SALARIÉS EN CDI AYANT QUITTÉ L'ORGANISATION SUR LICENCIEMENT	4	3	33,3%	Personnes Physiques
06 - Organisation du temps de travail					
SOC29	NOMBRE DE COLLABORATEURS A TEMPS PLEIN CDI CDD (Y COMPRIS CONGE PARENTAL A TEMPS PLEIN)	1 503	1 474	2,0%	Personnes Physiques
SOC30	NOMBRE DE COLLABORATEURS A TEMPS PARTIEL CDI CDD ET CADRES À FORFAIT JOUR RÉDUIT	121	136	-11,0%	Personnes Physiques
07 - Absentéisme et ses motifs					
SOC38	NOMBRE TOTAL DE JOURS D'ABSENCE	13 881	12 721	9,1%	Jours ouvrés
SOC39	NOMBRE DE JOURS D'ABSENCE POUR MALADIE	10 149	9 331	8,8%	Jours ouvrés
SOC40	NOMBRE DE JOURS D'ABSENCE POUR ACCIDENTS DU TRAVAIL	30	82	-63,4%	Jours ouvrés
SOC43	NOMBRE DE MALADIES PROFESSIONNELLES	3	3	0,0%	Numérique entier
08 - Conditions d'hygiène et de sécurité					
SOC44	NOMBRE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL DÉCLARÉS AVEC ARRÊT DE TRAVAIL	2	9	-77,8%	Numérique entier
09 - Rémunérations et leur évolution					
SOC107	RÉMUNÉRATION ANNUELLE TOTALE BRUTE (EN EUROS) DES CDI	58 439 036	56 841 919	2,8%	Euros
SOC108	RÉMUNÉRATION ANNUELLE TOTALE BRUTE (EN EUROS) DES CDI NON CADRES	34 485 456	32 259 478	6,9%	Euros
SOC109	RÉMUNÉRATION ANNUELLE TOTALE BRUTE (EN EUROS) DES CDI CADRES	23 953 581	24 582 441	-2,6%	Euros
SOC73	MASSE SALARIALE BRUTE NON CHARGÉE (EUROS)	60 372 002	59 356 280	1,7%	Euros
10 - Charges sociales					
SOC80	MONTANT GLOBAL DES CHARGES SOCIALES VERSÉES	35 829 154	35 128 151	2,0%	Euros
11 - Formation					
SOC46	MASSE SALARIALE INVESTIE DANS LA FORMATION	3 532 474	2 976 639	18,7%	Euros
SOC47	% MASSE SALARIALE INVESTIE DANS LA FORMATION	6	5	16,8%	Pourcentage taux
SOC48	NB DE SALARIÉS AYANT SUIVI AU MOINS UNE FORMATION	1 287	1 231	4,5%	Numérique entier
SOC49	% DE SALARIÉS FORMÉS	79	76	3,6%	Pourcentage taux
SOC50	NOMBRE D'HEURES TOTALES CONSACRÉES À LA FORMATION DES SALARIÉS	51 440	50 965	0,9%	heures centésimales
12 - Egalité professionnelle Homme-Femme					
SOC59	NB DE FEMMES PARMİ LES CADRES	161	164	-1,8%	Numérique entier
SOC60	% DE FEMMES PARMİ LES CADRES	36	34	4,8%	Pourcentage taux
SOC61	NOMBRE DE CADRES PROMUS DANS L'ANNEE	6	58	-89,7%	Personnes Physiques
SOC62	NB DE FEMMES PARMİ LES PROMOTIONS CADRES	4	20	-80,0%	Numérique entier
SOC63	% DE FEMMES PARMİ LES PROMOTIONS CADRES	67	34	93,3%	Pourcentage taux
13 - Emploi et insertion des travailleurs handicapés					
SOC68	NB DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS DANS L'EFFECTIF TOTAL	32	38	-15,8%	Numérique entier
SOC71	% DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS DANS L'EFFECTIF TOTAL	2	2	-16,5%	Pourcentage taux
14 - Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT					
SOC57	NOMBRE DE CONDAMNATIONS POUR DÉLIT D'ENTRAVE (EN FRANCE)	0	0		Numérique entier
SOC78	NOMBRE DE REUNIONS DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL (CE, CHSCT, DP)	30	37	-18,9%	Numérique entier
SOC79	NOMBRE DE PROCEDURES D'INFORMATION DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL (CE, CHSCT)	40	37	8,1%	Numérique entier

Indicateurs : ENVIRONNEMENTAUX

Indicateur publication	Libellé	2015	2014	Ecart	Unité d'expression
D1 - Consommation de ressources					
ENV04	CONSOMMATION D'EAU	12 260,00	11 800,00	3,9%	Mètres cube
ENV05	CONSOMMATION TOTALE D'ENERGIE	9 481 022,80	9 957 041,00	-4,8%	Kilo Watt Heure
ENV09	CONSOMMATION TOTALE DE PAPIER	401,21	394,44	1,7%	Tonnes
ENV10	CONSOMMATION TOTALE DE PAPIER A USAGE INTERNE	106,24	90,20	17,8%	Tonnes
ENV11	CONSOMMATION TOTALE DE PAPIER A USAGE EXTERNE	294,97	304,24	-3,0%	Tonnes
D2 - Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre					
ENV15R	TOTAL PAPIER RECYCLE ACHETE	116,70	68,06	71,5%	Tonnes
ENV30	EMISSIONS FUGITIVES DE GAZ FRIGORIFIQUES	NC	NC		Kilogrammes
ENV32	NOMBRE DE VISIO CONFERENCES	197	164	20,1%	Numérique entier
ENV44	MOYENS HUMAINS CONSACRES A LA RSE	1,08	1,10	-2,1%	Equivalent Temps Plein

