

**RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 18 MAI 2017**

RAPPORT FINANCIER 2016

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 également 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 2016 :

Néant.

2 – EVENEMENTS IMPORTANTS

2.1 Evénements impactant significativement le PNB ou les frais généraux

L'exercice 2016 a été marqué principalement par :

- Une forte progression des dépôts bancaires notamment des comptes de chèques et une progression moindre des crédits clientèle : ces 2 éléments entraînant une diminution des besoins de refinancement
- Des taux courts durablement négatifs
- Un volume important de renégociations de crédits clientèle (1,5 Md€) qui ont contribué à la baisse du taux du stock de crédits et de la marge d'intérêt

- Une baisse sensible du coût du risque
- Une contribution au fonds de garantie des dépôts et de résolution pour un montant de 3,5 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 2016 aura été l'une des années les moins conventionnelles depuis 2008 et constitue sans aucun doute une année de transition tant sur le plan économique que politique. Cette année marque aussi le début de divergence des politiques monétaires entre l'Europe et les Etats-Unis.

De nombreuses tensions politico-économiques ont été observées : la crise boursière en Chine due à son changement de modèle économique, l'effondrement du cours du pétrole en janvier puis son fort rebond, la destitution présidentielle au Brésil, le vote au Royaume-Uni en faveur du Brexit, la tentative de coup d'Etat avortée en Turquie, le résultat du référendum constitutionnel en Italie ainsi que les élections américaines.

Alors qu'en 2016 la BCE a assoupli sa politique monétaire, la FED a continué d'augmenter ses taux avec modération. En effet, en mars, la BCE a baissé ses taux directeurs et mis en œuvre une nouvelle série de TLTRO en vue d'apporter des liquidités à l'économie via les banques et augmenté son programme d'achat d'actifs. A contrario, prudente face aux retombées potentielles de l'environnement international, la FED n'a finalement remonté ses taux qu'en décembre.

Sur le plan économique, un rééquilibrage entre économies émergentes et développées a débuté. La croissance mondiale a connu un ralentissement sur les trois premiers trimestres de l'année 2016. Le rebond des matières premières, notamment du pétrole, a fortement pénalisé les échanges mondiaux qui n'ont progressé que de +0.6% sur un an contre +2.1% en 2015. La croissance a donc été essentiellement portée par les marchés domestiques. L'Inde a connu une croissance de l'ordre de +7.2% sur 2016 et vole ainsi la place de la Chine en tant que locomotive des pays émergents. La Chine a, quant à elle, maintenu son niveau de croissance grâce à un nouveau plan de relance.

Les résultats du référendum, favorables à une sortie du Royaume-Uni de l'Union Européenne à 52% le 23 Juin 2016, marquent un tournant de l'année 2016. Le choc sur les marchés financiers (-11% pour le CAC 40 sur une journée) s'est vite résorbé (le CAC 40 a retrouvé son niveau d'avant référendum en trois semaines) mais les incertitudes générées par ce vote prévalent toujours : quels seront les accords commerciaux ? Dans quels délais ? L'économie britannique a bien résisté et la confiance des consommateurs est restée bonne. Cependant, le cours de la Livre Sterling a perdu 20%, ce qui a eu pour effet une augmentation des prix à la consommation outre-Manche.

En vue d'enrayer la baisse des cours du pétrole, liée entre autres à une moindre demande chinoise, un accord de réduction de production a été conclu entre les pays membres de l'OPEP et des pays non-membres, notamment la Russie. Dans l'attente de son entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2017, les cours ont déjà progressé de 15% et se sont stabilisés autour de 55 \$ le baril.

L'élection surprise de Donald Trump aux Etats-Unis a été vécue comme un choc par les marchés financiers qui n'avaient pas anticipé cette issue électorale. Soutenus par les différentes annonces et le futur programme de l'administration de D. Trump, potentiellement très favorables à la croissance, les indices boursiers américains ont battu de nouveaux records. A contrario, les craintes de risques inflationnistes liés à la mise en œuvre de ce programme ont entraîné une hausse des taux qui s'est fortement répercutée en Europe et en France.

Globalement, cette année a été particulièrement favorable aux actifs risqués, dans des marchés très volatiles mais singuliers dans la mesure où les surprises ont été très rapidement absorbées.

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

- l'arrivée de plus de 32 000 nouveaux clients au cours de l'année,
- une activité crédits soutenue renégociations de contrats et ceci dans un contexte économique moins favorable,
- une stabilité des dépôts,
- un maintien d'un niveau certain des commissions.

L'encours d'épargne bancaire hors compte-chèques est restée relativement stable (à l'exception des comptes à terme et bons dont l'encours a sensiblement baissé).

L'encours de crédits a progressé de 2,8% en lien avec une conjugaison de deux facteurs :

- augmentation des crédits Habitat,
- stabilité des crédits Investissement,
- augmentation des crédits Consommation.

Il est à noter que l'encours de crédit habitat a enregistré une progression de 3,9% (+3,1% en 2015), malgré :

- une production de crédit Habitat 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 (-1,4%). Ainsi cette évolution s'explique par :

- l'évolution défavorable de la marge d'intérêts (-17,2 M€),
- la hausse des commissions nets (+2,6 M€),
- des gains nets sur les actifs financiers disponible à la vente (+6,9 M€),
- des produits nets des autres activités (+3,9 M€).

Les charges de fonctionnement, dont les frais de personnel représentent 60,2%, progressent de 3,9%.

Dans un contexte économique difficile, le coût du risque diminue significativement de -48,2% par rapport à 2015. Les créances douteuses et litigieuses ne représentent que 2,89% des encours de crédits bruts.

Le taux de couverture s'établit à 48%.

Conséquence des éléments précédents, le résultat net consolidé atteint 54,4 M€ en 2016 contre 45,5 M€ en 2015.
--

3 – L'ACTIVITE DU CREDIT MUTUEL OCEAN EN 2016

3.1 – L'EPARGNE

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

Fin 2016, l'encours de l'épargne confiée par la clientèle dépasse 13,8 Md€.

1. **Compte-courant clientèle créditeurs (+508,3 M€)**, soit un accroissement de 29,5% pour l'année 2016.
2. **Epargne bancaire, (+40 M€) :**
A fin décembre, l'encours d'épargne bancaire atteint 7,4 Md€ et demeure stable (+0,5% comparativement à 2015). Les évolutions sont contrastées selon les familles d'épargne. Ainsi, les encours d'épargne logement ont progressé de +6,4% en 2015 et celui des livrets de +5%. En raison du non renouvellement des CAT arrivés à échéance dans l'année, l'encours des CAT et bons de caisse est en net recul de -16,1%.
La part de marché dépôts bancaires reste stable à 25,18% contre 25,10% au 31/12/2015.
3. **Epargne financière et épargne salariale (-144 M€) :** L'encours d'épargne financière (676,7 M€) est en repli, compte tenu de l'attractivité moindre des OPCVM monétaires. L'encours de l'épargne salariale (122,5 M€) continue de progresser à hauteur de 9,2%.
4. **Epargne assurance (+159,4 M€) :** L'assurance-vie continue de progresser en 2016 (5,1% contre 3,4% en 2015), tirée essentiellement par les contrats multisupports (+10,7%). L'encours atteint 3 303,8 M€ contre 3 144,4 M€ fin 2015.

3.2 – Les CREDITS

3.2.1 – Production

Dans un contexte de taux bas, nos clients ont renégocié massivement et pour 1 495,8 M€ de crédit, soit plus de 18 000 dossiers.

Toutes clientèles confondues, les crédits débloqués (2 478 M€) demeurent à un niveau élevé, l'habitat représentant 59% des concours ; le taux de production annuel moyen 2016 ressort à 1,81%, contre 2,32% en 2015.

La production de crédits à l'habitat s'est stabilisé (-3%) comparativement à 2015.

Concernant le crédit à la consommation, sur son territoire, le Crédit Mutuel Océan a accordé 237 M€.

Pour le financement professionnel, (crédits, crédit-bail mobilier et immobilier), les opérations mises en place en 2016 s'élèvent à 807 M€ contre 715 M€ l'an passé, évolution traduisant le niveau d'activité et les perspectives des entreprises.

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 2015 de 1,3%, l'encours des crédits bancaires 2016 progresse à nouveau de 2,8% pour atteindre 11 Md€. L'habitat représente 67,8% et progresse de 0,7%.

Ce niveau de production a ainsi permis au Crédit Mutuel Océan de maintenir sur son territoire un bon taux de parts de marché (28,54%) crédits contre 28,77% en décembre 2015.

A fin décembre 2016, le coefficient d'engagement se situe à 113,7% contre 117,3% 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 3% contre 2,8% fin 2015.

Au cours de l'exercice, la dépréciation collective basée sur les paramètres Bâle 2 a fait l'objet d'un ajustement de -1,05 M€. Elle atteint 5,8 M€ au 31 décembre 2016. La provision sectorielle représente 0,8 M€ contre 1 M€ au 31 décembre 2015.

L'actualisation des dépréciations a été ajustée de +1,67 M€ pour atteindre 15,6 M€ au 31 décembre 2016 (13,9 M€ au 31 décembre 2015).

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 2016 s'établit à 819 350 contrats, en augmentation de 3,6%.

Plus de 313 470 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 391 510 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 2.563 M€ au 31 décembre 2016 contre 2.890 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 2016 (734 M€ au 31 décembre 2015).

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 2016, 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) : 28,6 M€ contre 30,3 M€ fin 2015.
- 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 1 140 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 91,3 M€. Les plus-values latentes sur OPCVM s'élèvent à 27,6 M€ (29,5 M€ à fin 2015).

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 1 151 M€ contre 1 331 M€ fin 2015.

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 77 M€ en diminution de 4,1 M€ sur 2016.
- 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	288,7 M€
BFCM	:	les titres acquis pour	100,0 M€	sont valorisés (IFRS) à	113,4 M€
CIC	:	les titres acquis pour	33,6 M€	sont valorisés (IFRS) à	83,0 M€
Euro Informations	:	les titres acquis pour	14,6 M€	sont valorisés (IFRS) à	26,7 M€
Caisse Centrale CM	:	les titres acquis pour	7,3 M€	sont valorisés (IFRS) à	7,3 M€

4.2 – INTERETS DES MINORITAIRES

Au passif du bilan, pour 10,3 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 2016 a été de 1,81%, contre 2,32% en 2015. Les taux de production ont décliné tout au long de l'année, atteignant 1,39% en décembre.

Le coût de la ressource clientèle a connu un recul de 0,22 point, s'établissant désormais à 1,43%. Cette économie de charges provient essentiellement des baisses de taux successives sur l'épargne non réglementée, de l'effet année pleine concernant la baisse sur l'épargne réglementée d'août 2015 et d'une réduction du coût et du volume d'emprunts de trésorerie et TCN émis.

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** (-17,2 M€).

Avec l'appui des commissions (+2,6 M€), des gains sur les actifs disponibles à la vente (+6,9M€), ceci a généré un **Produit Net Bancaire consolidé IFRS** de 267,3 M€ (271,2 M€ en 2015), incluant les revenus de l'activité capital-risque.

Les **frais généraux consolidés IFRS** à 180,9 M€ progressent légèrement de 3,7% par rapport à 2015. Le contrat d'intéressement-participation directement indexé sur la Marge Nette d'Autofinancement génère pour 2016 une enveloppe globale intéressement et participation de 11,7 M€, charge à majorer du forfait social et de la taxe sur les salaires.

Le coefficient d'exploitation s'établit à 67,7% et se situe en deçà du niveau objectif du Groupe.

Le **résultat brut d'exploitation consolidé IFRS** atteint ainsi 86,5 M€ (96,7 M€ en 2015).

Après prise en compte du coût du risque (12,1 M€) – contre 23,3 M€ en 2015, des impôts sur les bénéfices de 19,5 M€ (27,8 M€ en 2015), le résultat net consolidé IFRS du Groupe Crédit Mutuel Océan s'élève à 54,4 M€ contre 45,5 M€ en 2015.

La contribution de la société mère au résultat consolidé est de 46,6 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 2,8% 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 160,8 M€ en progression de 0,4 M€ par rapport à 2015.

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 2016 se traduit par une reprise nette de 1,01 M€ et le total de ladite provision au 31 décembre 2016 atteint 5,8 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 2016 est de 0,2 M€ pour un total de 0,8 M€.

4.4.2 – Provisions figurant au passif

Les provisions (21,8 M€) augmentent de 3 M€ sous l'effet notamment :

- d'une dotation nette de 1,7 M€ sur les engagements par signature,
- d'une dotation nette de 1,8 M€ sur la provision pour risque « Epargne Logement ». Le total de cette provision au 31 décembre 2016 est de 10,2 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 44,8 M€ après une dotation nette de 0,02 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 2016, s'élèvent à 1 372 M€, en augmentation de 69,2 M€ par rapport à fin 2015 grâce à la mise en réserve des résultats des exercices antérieurs. Les parts B représentatives du capital des Caisses Locales atteignent 233 M€. La rémunération à servir au capital B est de 0,075 € par part ancienne de 1 euro et de 0,012 € par part nouvelle de 1 euro pour l'exercice 2016.

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 2016, les fonds propres nets consolidés prudentiels atteignent 882 M€.

(en millions d'euros)	31.12.2016 (IFRS)	31.12.2015 (IFRS)
Fonds propres de base (Tier One)	882	842
Fonds propres complémentaires	0	0
Fonds propres surcomplémentaires	0	0
Exigence de fonds propres	277	274
Ratio de solvabilité	25,4%	24,6%

Au 31 décembre 2016, 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 5% 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 règlementaires, 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 règlementaires Bâle 2, notamment pour la banque de détail. Développé à partir d'études statistiques et tenant compte des particularités du Groupe, il repose sur des algorithmes spécifiques aux différents marchés de rattachement de la clientèle. Le calcul automatisé permet d'obtenir une cotation unique, au sein du Groupe, pour chaque tiers. Dans le cas d'un ensemble de tiers liés, une cote commune est attribuée. Les notes obtenues doivent être liées à la probabilité de défaut.

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

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

- *Un traitement des dossiers non centralisé*

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

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

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

Un suivi est réalisé au travers de contrôles à distance et de statistiques régulières. La qualité des montages est évaluée sur pièce, d'une part lors des interventions de la Direction Audit Contrôle

Périodique, sur sélection de dossier, et d'autre part au niveau du service Engagements, lors de la prise de décision ou en contrôle à posteriori.

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

Des outils de restitution et de pilotage ont été créés, avec reporting à la Direction des Engagements et à la Direction Générale, afin d'obtenir une mesure fiable du risque (données internes ou externes). Des règles ont été définies au niveau du Groupe Crédit Mutuel Océan, afin d'harmoniser la notion de défaut et de respecter les nouvelles normes résultant de l'adoption des dispositions Bâle 2.

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

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

Au-delà des limites prudentielles très larges par rapport au niveau de fonds propres et de résultat du Groupe, le 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 règlementaires de division des risques sont respectés.

SUIVI DU RISQUE DE CREDIT

Exposition	2016	2015
Prêts et créances		
Etablissements de crédit	1 894 520	1 821 759
Clientèle	11 154 304	10 911 235
Exposition brute	13 048 824	12 732 994
Dépréciations	-160 803	-160 373
Etablissements de crédit		
Clientèle	-160 803	-160 373
Exposition nette	12 888 021	12 572 621

Exposition	2016	2015
Engagements de financements donnés		
Etablissements de crédit	35 959	35 959
Clientèle	1 686 169	1 488 518
Engagements de garantie donnés		
Etablissements de crédit	306 917	287 593
Clientèle	156 235	158 411
Provisions sur engagements donnés	6 228	4 487

	Valeur comptable	
	2016	2015
Titres de créances		
Effets publics	137 841	172 585
Obligations	1 011 475	1 076 435
Instruments dérivés	4 553	7 215
Pensions & prêts de titres		
Exposition brute	1 153 869	1 256 235
Dépréciation des titres		
Exposition nette	1 153 869	1 256 235

	%	
	2016	2015
Structure des encours interbancaires par note		
AAA et AA+	44,54	46,77
AA et AA-	22,76	20,95
A+ et A	14,20	13,09
A- et BBB+	0,91	0,08
BBB et en-dessous	17,59	19,11

- 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				9,05	
Actifs détenus jusqu'à l'échéance					
Total	0	0	0	9,05	0
Plus/moins values constatées en capitaux propres				0,09	

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 auprès de la clientèle

	%	
	2016	2015
Répartition des crédits par type de clientèle		
Grand Public	70,5	69,6
Entreprises	14,0	14,28
Grandes entreprises	10,5	10,93
Financement spécialisés	0,6	0,7
Autres	4,4	4,6

	2016	2015
	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€	288,7	271,7

	2016	2015
Qualité des risques		
Créances dépréciées individuellement	322 721	295 135
Dépréciation individuelle	-154 229	-152 527
Dépréciation collective des créances	-6 574	-7 846
Taux de couverture global	49,8%	54,3%
Taux de couverture (dépréciation individuelle seulement)	47,8%	51,7%

- Actifs financiers ayant des arriérés de paiement et encours dépréciés

	Actifs financiers ayant des arriérés de paiement				Total	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			
Instruments de dette							
Administrations centrales							
Etablissements de crédit							
Institutions non établissement de crédit							
Grandes entreprises							
Clientèle de détail							
Prêts et avances	58 447	3 036	10 452	0	71 935	168 492	240 427
Administrations centrales							
Etablissements de crédit							
Institutions non établissement de crédit	10 751	921	246		11 918	163	12 081
Grandes entreprises	2 522				2 522	29 373	31 895
Clientèle de détail	45 174	2 115	4 066		51 355	130 450	181 805
Autres actifs financiers			6 140		6 140	8 506	14 646
Total	58 447	3 036	10 452	0	71 935	168 492	240 427

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 2016 est de 99,61 % pour un minimum de 80 % et *l'indicateur de liquidité à moyen terme* ressort à la même date à 127,6 % pour 100 % 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					184	4 369		4 553
Actifs fin. désignés à la JV par le biais du cpte de résultat					24 027			24 027
Actifs financiers disponibles à la vente	61 230	59 001	148 508	100 967	527 514	257 083	672 049	1 826 352
Prêts et créances (yc les contrats de LF)	665 998	263 378	964 687	1 151 193	2 563 006	6 740 851		12 349 113
Placements détenus jusqu'à leur échéance								0
Passif								
Dépôts de banques centrales								
Passifs fin. détenus à des fins de transaction	84	1 228	280	2 872	3 699	22 519		30 682
Passifs fin. désignés à la JV par le biais du cpte de résultat								
Passifs fin. évalués au coût amorti	6 713 061	868 571	1 775 422	626 019	2 127 771	1 397 335		13 508 179

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 31/12/2016.

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 2016

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 70 M€ pour 104 entreprises ou groupes d'entreprises. Le bénéfice net s'établit à 3,8 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 2016 conforte une situation financière solide, qui se traduit par un ratio de solvabilité Bâle 2 à 25,4%. 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 2016 du Groupe s'élève à 0,36% (bénéfice net/total de bilan).

LA RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE

(Conformément aux obligations de l'article 225 de la loi n° 2010-788 du 12/07/2010 - Grenelle II)

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise rend compte de la façon dont les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités.

La RSE est un acteur important dans la démarche de développement durable de l'entreprise et elle contribue à la réduction de l'impact environnemental par les actions qu'elle propose et orchestre.

Le Crédit Mutuel, banque coopérative et mutualiste, s'attache à se développer dans une logique de fidélité à ses valeurs fondatrices : proximité, entraide, solidarité, où la responsabilité est prépondérante, en privilégiant la clarté.

Tout en préservant son identité et en promouvant son originalité, le Crédit Mutuel cherche à développer une RSE mutualiste et coopérative. La forte présence du Crédit Mutuel dans les régions, sa proximité avec les différents acteurs permettent de répondre au mieux aux attentes de ses clients et de ses 7,7 millions de sociétaires dont 426 702 (à fin 2016) sur la Fédération du Crédit Mutuel Océan.

Le Crédit Mutuel Océan puise les sources de son dynamisme dans ses racines régionales et ses trois départements Vendée, Charente-Maritime et Deux-Sèvres. 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 mène depuis plusieurs années une réflexion sur la façon dont il peut agir pour limiter les impacts de son activité sur l'environnement et sur la société.

En complément des obligations réglementaires de la loi Grenelle 2, il mobilise les ressources nécessaires pour fiabiliser sa démarche, atteindre ses objectifs et s'impliquer sur les 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 les 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 tant que réel enjeu et « fil rouge » de son plan à moyen terme 2016-2020 « Cap Avenir Océan ».

Ce rapport RSE 2016 présente :

- une illustration partielle de la diversité des actions menées au sein du Crédit Mutuel Océan,
- une note méthodologique rappelant le dispositif mis en place pour consolider les informations tant qualitatives que quantitatives des entités du Groupe national CM-CIC, 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.

GOUVERNANCE

Le Crédit Mutuel : une gouvernance démocratique et coopérative

De par son modèle coopératif, le Crédit Mutuel participe à l'ancrage des activités et des emplois sur son territoire.

Dans la 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.

Chaque année le Crédit Mutuel Océan renforce l'interactivité des assemblées générales des caisses locales (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 des sociétaires aux assemblées générales avoisine les 5 %.

Lors des Assemblées Générales des caisses locales du Crédit Mutuel Océan, les 426 702 sociétaires disposent du même droit de vote pour élire leurs représentants, selon le principe coopératif « un homme - une voix », et quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent.

En étant membre du conseil d'administration, en votant aux assemblées générales et en élisant leurs représentants, les clients-sociétaires contribuent à la gestion de l'entreprise et à la définition des choix stratégiques.

Suite à ces Assemblées Générales, le Crédit Mutuel Océan a accueilli, en 2016, 72 nouveaux administrateurs, dont 48 sont des femmes.

Des administrateurs élus et formés

Eux-mêmes sociétaires actifs, les 1 226 administrateurs bénévoles témoignent d'un engagement fort aux côtés des salariés dans l'administration de leur Caisse locale.

Au Crédit Mutuel Océan, 38 % des administrateurs sont des femmes et l'âge moyen est de 56 ans.

Ils sont intégrés à la vie locale, sont porteurs et garants des valeurs du Crédit Mutuel et 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.

Afin d'aider les administrateurs à développer leurs compétences et à mieux exercer leur rôle sur leur territoire, près de 2 942 heures de formation ont été dispensées. Presque 54 % des administrateurs ont participé à au moins une des formations mises en place au cours de l'année 2016. 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 aux évolutions technologiques,
- consolider le savoir-être et la capacité à représenter l'entreprise.

En outre, deux conférences, « l'Économie circulaire » et « La banque coopérative, c'est quoi ? », ont été proposées aux élus en 2016.

Le conseil d'administration de la Fédération, organe de surveillance

Le Conseil d'Administration de la Fédération s'assure de l'application des valeurs caractérisant le mouvement mutualiste et coopératif et fixe les orientations du Groupe.

Il veille en outre :

- à ce que le cadre de référence qu'il détermine soit correctement mis en œuvre,
- au respect, par les salariés et les élus, du code de déontologie du Crédit Mutuel Océan.

Il est composé de 28 membres élus parmi les Administrateurs de caisses locales (dont 6 femmes) et est complété de 4 salariés administrateurs (dont 2 femmes). 2 membres du Comité d'Entreprise et 2 membres de la caisse CMO Agri assistent aux différents conseils.

La RSE, fil rouge du PMT Cap Océan 2020

La RSE est une dynamique qui va bien au-delà du rôle financier du Crédit Mutuel. À ce titre, de nombreuses structures de décision de l'entreprise intègrent la dimension RSE dans leurs pratiques.

Pour preuve, une commission dédiée à la RSE, composée de 10 administrateurs fédéraux, fonctionne depuis 6 années. Sa vocation principale concerne le reporting transverse RSE, l'orientation et le suivi des plans d'actions associés.

Axe stratégique de l'entreprise, la RSE fait partie intégrante du Plan à Moyen Terme CAP OCEAN 2020, et ce dans tous ses défis : la différence, la performance, les hommes et la gestion.

« Plus qu'une banque, l'entreprise de services, dynamique, innovante, connectée et créatrice de liens sur son territoire ».

Ce sont donc ses valeurs de responsabilité, de solidarité et d'engagement social qui doivent guider son fonctionnement au quotidien et participer à la réalisation de ses ambitions.

_

Le Crédit Mutuel Océan : un acteur responsable de l'économie 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 183 points de vente renforcés par le réseau de ses 131 points relais¹. Le CMO est bien présent dans les zones péri-urbaines et rurales avec près de 80 % des points de présence implantés dans des communes de moins de 5 000 habitants (chiffres 2015).

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 lui ont permis de développer les crédits aux professionnels notamment au profit des TPE (Très Petites Entreprises) dont l'encours des prêts d'équipement est de plus de un milliard d'euros.

En tant que banque de détail, le CMO est un véritable soutien au tissu économique local. Il participe ainsi activement à la vie des territoires et des bassins d'emploi.

Le CMO partenaire des créateurs/repreneurs d'entreprise

Lors de l'étude des dossiers de financement, dans la décision d'engagement, le Crédit Mutuel Océan ne prend pas sa décision uniquement en fonction de l'analyse bancaire. Il prend en compte la perspective de création et/ou de préservation de l'emploi et de l'outil de production sur le territoire. Plusieurs dispositifs permettent de mettre en œuvre cette politique :

- les prêts d'honneur Avenir Océan, Océan Participations... ;

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

- 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 qui pourrait être compromis par le coût d'achat du foncier ;
- les partenariats avec les principaux réseaux d'aide à la création d'entreprise : France Initiative, Réseau Entreprendre. Ils soutiennent des créateurs en rompant leur isolement, 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 de créer des emplois ;
- les soutiens à la création d'entreprise et/ou la réalisation de projets de jeunes à visée économique ou de développement professionnel en étant partenaire des Trophées Avenir ;
- le développement des partenariats avec des plateformes de financement participatif, telles que « jadopteunprojet.com ».
L'objectif est de permettre au porteur de projet de majorer le montant de son apport personnel via une collecte de dons. Cela produira un effet de levier sur le montant accordé par le CMO via le prêt d'honneur Avenir Océan. Un porteur de projet qui dispose de 7 600 € d'apport personnel peut aussi décider de lancer une campagne de collecte de dons pour garder de la trésorerie et ainsi être mieux armés pour faire face aux aléas inhérents aux premiers mois d'activité...

Une présence forte auprès des associations de son territoire

Avec plus de 16 682 clients parmi les Organismes à But Non Lucratif, le Crédit Mutuel Océan est un partenaire prépondérant des associations locales. Elles 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 », des événements « rencontres associatives » initiées directement par les caisses locales sont régulièrement organisés.

Pour renforcer cette présence et proposer des outils de financement innovants, un partenariat avec « HelloAsso », plateforme de financement participatif dédiée exclusivement aux associations, a été mis en place en 2016.

Il s'inscrit dans la démarche du Crédit Mutuel Océan d'être « Plus qu'une banque, l'entreprise de services, dynamique, innovante, connectée et créatrice de liens sur son territoire ».

Ce dispositif, lancé au cours du 1^{er} trimestre 2017, permettra aux associations de compléter leur besoins de financement, mais aussi de bénéficier de 3 offres exclusives :

- Le projet gagnant : un challenge qui récompense les meilleurs projets locaux,
- Le parrainage solidaire : un parrainage qui récompense à la fois l'association et le particulier (prospect ou client) contributeur de l'association,
- Les impressions solidaires : pour aider les associations à faire connaître leurs campagnes de Financement Participatif.

Un partenaire actif de la vie sportive, culturelle et sociale

Par ailleurs, fort de son ancrage dans la vie locale, le Crédit Mutuel Océan s'investit auprès de nombreuses associations.

En 2016, le CMO a soutenu et s'est associé aux actions des différentes associations en attribuant des subventions pour plus de 3,5 M€. Au-delà du soutien financier, de nombreux élus et salariés se mobilisent pour les aider et les accompagner.

Accompagnement de la vie culturelle

Le Crédit Mutuel participe activement à la vie culturelle et notamment musicale française.

Au niveau régional, le Crédit Mutuel Océan consacre près de 40 % de son budget Partenariat pour accompagner les événements culturels ou musicaux sur son territoire.

Outre le partenariat historique avec le Puy du Fou, mondialement connu, il s'engage auprès de nombreuses associations culturelles de son territoire comme :

- le « Festival de Poupet » en Vendée avec bientôt 30 ans de collaboration, où les groupes d'agences du Nord Vendée profitent de cet événement musical pour inviter leurs clients dans un théâtre de verdure.
- les « Francofolies de la Rochelle » qu'on ne présente plus, événement incontournable qui permet aux agences de Charente-Maritime de s'y retrouver avec leur clientèle pour vibrer durant une semaine au rythme des concerts.
- le festival « Nouvelles Scènes » de Niort, avec une nouvelle page qui va s'écrire. Une soirée pour la marque Crédit Mutuel avec des artistes prometteurs, c'est un beau défi musical pour le Crédit Mutuel Océan en Deux-Sèvres.

La Fondation Crédit Mutuel Océan

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 2016, la Fondation a aidé 11 associations ou Fondations pour un montant total de 72 500 € (dont 16 000 € versés en 2017).

Ces aides ont permis, par exemple :

- d'équiper des personnes malvoyantes d'une canne blanche électronique en collaboration avec la Fondation Visio,
- de permettre à des personnes éloignées de l'emploi d'accéder à une formation de « e- développeur » avec le Club Face Vendée,
- de mettre en place des ateliers culturels pour les personnes en situation de handicap avec un Institut Médico-Éducatif.

Une expertise en matière de logement social

Le Crédit Mutuel Océan est également actif sur son territoire sur le logement social avec une expertise reconnue. En 2016, l'encours des prêts pour la construction de logements sociaux était de plus de 18,5 M€ en progression de 63 % par rapport à 2015.

Un accompagnement des personnes en situation de fragilité

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, 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 2016, 81 microcrédits ont été accordés à ses clients/sociétaires en difficulté pour un montant total de 221 968 €.

Grâce à l'octroi de microcrédits et à l'accompagnement de structures comme SOS Familles Emmaüs, les clients concernés peuvent recouvrer leur santé financière et la pérenniser avant de réintégrer le système bancaire classique.

Avec les mesures réglementaires de la loi bancaire du 25 juillet 2013 et la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement de novembre 2015, il permet, avec le Service Bancaire de base, 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...

Avec l'évolution réglementaire de juillet 2015 concernant les assurances « santé complémentaire », les clients à faibles revenus peuvent avoir accès à la « complémentaire santé ACS » et ainsi, moyennant une réduction des cotisations (prise en charge par l'état), de bénéficier d'une couverture complète de tous les soins utiles.

Avec le droit à l'oubli et la Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), révisée en novembre 2015, l'accès à l'assurance et à l'emprunt est facilité pour les personnes ayant ou ayant eu un grave problème de santé.

Cette convention AERAS fait l'objet d'un mini-guide édité par la Fédération des Banques Françaises à disposition des salariés via la plateforme documentaire Pixis.

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... Plus de 5 200 personnes majeures protégées sont accompagnées par le Crédit Mutuel Océan.

Le Crédit Mutuel Océan solidaire : le soutien à ses clients-sociétaires

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

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 « Actions solidarité ». 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, le montant utilisé dans le cadre du dispositif « Actions solidarité » s'élève à 152 366 € en 2016 (dont 2 451 versés début 2017).

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 leur confie, entre autres : 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 matériels d'entretien... Ces relations vont au-delà du simple partenariat ; outre l'accès à une certaine citoyenneté (« être utile autant aux autres qu'à soi »), 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...

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

Ces structures d'hébergement temporaire (entre 3 jours et 3 mois) 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 ; elles constituent une parenthèse à la sortie de l'hôpital avant le retour à domicile ou une étape avant la maison de retraite.

En 2016, 284 personnes ont été accueillies au sein des unités d'Olonne-sur-Mer et de Saint-Fulgent ; les sites de Commequiens et de Grosbreuil ont ouvert leurs portes récemment, l'un en octobre 2016, l'autre en février 2017.

Deux nouvelles unités en Vendée sont prévues à Aizenay et La Roche-sur-Yon.

Le CMO s'engage auprès des jeunes

Les attentes des jeunes et de leurs parents tournent autour de l'autonomie et de la responsabilisation. Une phase d'apprentissage des outils bancaires sous liberté contrôlée est nécessaire et bienveillante pour prévenir et éviter les dérapages dans la gestion des comptes.

Des offres spécifiques

Revue en 2016, l'offre Jeunes apporte une gamme adaptée à leurs besoins et leur mode de vie :

- L'Eurocompte VIP donne accès à un compte chèques, une carte de paiement internationale, la banque à distance.
- Pour les jeunes désireux de s'expatrier, l'offre Abroad apporte un pack complet de produits et services avec une carte bancaire internationale intégrée dans un Eurocompte Jeune, un contrat d'assurance santé sur mesure « jeune à l'étranger » pour une couverture des quatre risques essentiels (couverture médicale, assistance voyage rapatriement, garanties d'assurance, responsabilité civile), un prêt Études pour financer le projet en complément des différentes bourses existantes.
- Une offre de téléphonie mobile avec ses forfaits bloqués ou libres pour appeler, envoyer des sms ou surfer en illimité.
- Le prêt permis à 1 € par jour, destiné aux jeunes de 15 à 25 ans, avec pour objectif de faciliter l'accès à une formation à la conduite de véhicules dont le coût peut représenter un obstacle fort à l'obtention d'un emploi.

Par ailleurs, la Confédération Nationale du Crédit Mutuel a signé en 2016 une nouvelle convention de partenariat avec le Ministère de l'Intérieur, afin de prendre en compte les nouveautés entrées en vigueur au 1er juillet 2016, comme l'extension du dispositif aux catégories 2 roues (A1 et A2).

- Une gamme de Prêts à la consommation pour les jeunes, des taux attractifs et sans aucun frais de dossier.
- Des assurances avec des tarifications adaptées aux portefeuilles et aux modes de vie des jeunes.

Le CMO « côté » à la Bourse des Jeunes, une valeur sûre pour l'avenir

En Vendée, depuis 1992, l'association « la Bourse des Jeunes » mène une action de proximité au service de l'emploi en réunissant l'État et les acteurs économiques locaux, dont le Crédit Mutuel Océan.

Les jeunes porteurs de projets sont invités à y présenter l'activité qu'ils souhaitent créer, face à un jury dont le CMO est l'un des membres. Si le dossier est jugé viable, son porteur peut recevoir une bourse s'élevant à 1 600 euros. Avec 10 jurys par an, la Bourse des Jeunes et le CMO concrétisent les lancements d'activités, grâce à une aide souvent investie dans les outils de communication ou dans l'équipement informatique, tout en limitant la prise de risque et en évitant les garanties bancaires.

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.

Accessibilité

Dans le domaine de l'accessibilité, il a été décidé de mettre à disposition des clients malentendants un service spécifique gratuit qui leur permettra de contacter leur conseiller de manière autonome sans accompagnement d'une tierce personne. La mise en œuvre est reportée à 2017.

Mesure de satisfaction / d'opinion

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.

L'année 2016, en tant que première année du plan à moyen terme « Cap Océan » a vu le lancement d'une enquête auprès des clients, des prospects et des salariés afin de mesurer le taux de différenciation du groupe au travers d'items tels que les valeurs, la promotion du sociétariat, l'image de la RSE...

Elle sera reconduite tous les deux ans afin de mesurer les progrès réalisés.

Médiation

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

À l'heure où la qualité de la relation client prend de plus en plus de poids dans ses pratiques et ses 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.

Les clients peuvent saisir, pour leurs réclamations, directement le médiateur. En 2016, 36 cas étaient réellement éligibles à la médiation, 17 ont obtenu une réponse favorable (totale ou partielle) pour le client.

Au total 920 dossiers de réclamations ont été recensés en 2016.

Performance

Au service de ses 23,8 millions de clients et sociétaires, le Crédit Mutuel a su concilier croissance, efficacité et maîtrise des risques. La force de son modèle coopératif, la compétence et l'implication des salariés et administrateurs, sa capacité à innover et à anticiper au service de ses clients et sociétaires lui permettent de se classer aux premiers rangs des banques françaises et européennes les plus sûres.

Le palmarès du Groupe en 2016 :

- premier prix au Podium de la Relation Client BearingPoint – TNS Sofres, dans le secteur « Banque », qui témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients.
- en tête des banques françaises du classement « The World's Best Developed Markets Banks 2016 » de Global Finance.
- trophée du meilleur groupe bancaire français par le magazine World Finance, qui souligne les performances du Crédit Mutuel, son développement équilibré et sa solidité.

Une offre de produits et services responsables et innovants

Dispositif d'accompagnement financier des entreprises qui souhaitent développer une démarche RSE

Le dispositif s'inscrit dans le cadre d'une réflexion plus large initiée dès 2013 par le Comité des Banques Pays de Loire de la Fédération des Banques Françaises, en partenariat avec la Région Pays de Loire, les réseaux de Dirigeants, l'École de Commerce Audencia, le FONDES, BPI France...

Avec « OBJECTIF RSE », le Crédit Mutuel accompagnera en 2017 le développement de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Il s'agira d'une offre de prêts pour financer :

- l'audit des actions à opérer pour atteindre le statut d'entreprise « RSE »,
- les investissements à réaliser suite aux recommandations de l'audit.

Investissements socialement responsables (ISR)

Fortement 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'investissements socialement responsables (ISR) afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit de gammes de placements responsables gérées notamment par CM-CIC Asset Management (CM-CIC AM).

L'ISR privilégie les valeurs qui affichent les meilleures pratiques sociales (création d'emplois, gestion des ressources humaines), environnementales (protection de l'environnement et économies d'énergie) et de gouvernance (respect des actionnaires, indépendance du Conseil d'Administration).

Pour constituer un portefeuille ISR, CM-CIC Asset Management procède, dans un premier temps, à des études extra-financières selon des critères environnementaux, sociaux, de gouvernance (ESG) mais aussi d'éthique et, dans un second temps, à une analyse financière « classique ».

Par ailleurs, dans son approche « Best-in-Class », CM-CIC AM complète son analyse en prenant en compte les engagements des entreprises dans leur démarche environnementale et leur politique sur le volet sociétal.

Il est signataire des PRI (Principles for Responsible Investment), de l'appel de Paris (COP 21) et membre du CDP Climat, Water and Forests (ex-Carbone Disclosure Project).

Il décline son offre ISR sous forme de deux gammes : les fonds ISR « Best in Class » avec le label Novethic et les fonds ISR « Social Active » avec le label CIES.

L'encours ISR du Crédit Mutuel Océan géré par la société de gestion est de près de 310 millions d'Euros dont 195 millions sur des fonds intégrant des critères de sélection ESG.

Épargne salariale solidaire

Elle s'inscrit dans la logique d'une démarche participative visant à rapprocher le capital des entreprises et le travail des Hommes.

Le Crédit Mutuel Océan au travers de sa société de gestion, CM-CIC Asset Management, propose à ses clients de souscrire des fonds d'épargne salariale sous le Label CIES. Ils sont assurés d'une gestion solidaire et transparente de leur épargne.

L'encours d'Épargne Salariale Solidaire du CMO, exclusivement constitué de fonds bénéficiant du label CIES, s'est élevé à plus de 3,5 millions d'euros en 2016.

Épargne solidaire

Le Livret d'Épargne pour les Autres (LEA) est un produit véritablement innovant qui permet au souscripteur, maître de l'utilisation de son épargne, de reverser tout ou partie des intérêts perçus à une ou plusieurs associations humanitaires associées à ce livret. Ce livret bénéficie du label d'épargne solidaire FINANSOL, gage de transparence et de solidarité de l'épargne solidaire. Il va pleinement dans le sens de l'éthique mutualiste du groupe.

En 2016, l'encours des LEA était de plus de 1,5 millions d'euros et les intérêts produits par ces placements ont permis de reverser près de 6 700 € à des associations.

Innovation

Conscient que ses pratiques, ses produits et ses offres doivent s'adapter au mode de vie de ses clients, le Crédit Mutuel a enrichi sa gamme avec des produits et services innovants :

- CM Auto : offre intégrant l'achat (avec prix remisé), le financement, l'assurance et l'entretien du véhicule,
- Monetico Resto : pour la version dématérialisée des chèques déjeuner,
- Paiement avec le téléphone/smartphone mobile,
- TPE mobiles,
- e-constat pour déclarer facilement et rapidement un accident matériel,
- e-dépannage,
- e-transmission des devis et factures dans le cadre de l'assurance santé,
- La signature électronique sur tablettes.

Gestion des risques

Risques d'images

Les opérations pour compte propre de la CFCMO sont essentiellement des opérations de crédits.

Ces opérations pour la majorité s'opèrent sur des crédits au sein des états européens dans le cadre du ratio LCR.

Les autres opérations sont faites sur des contreparties bancaires validées au niveau national dans le cadre du dispositif IFC et accessoirement en montant sur des Corporates.

Pour ces dernières, il n'est pas formellement procédé à une analyse au regard du risque d'image qu'ils peuvent susciter, néanmoins, la notation Bâle 3 (retenue pour la décision d'investissement) reflète en partie, ce risque.

Par ailleurs, les activités de compte propre respectent la Politique interne d'entrée en relation avec les clients du Crédit Mutuel Océan applicable pour tous les clients et intégrée au référentiel Engagements répertoriée dans le document "Politique interne d'entrée en relation avec les clients du Crédit Mutuel Océan".

Politique d'entrée en relation / risque de réputation

Banque de proximité, le Crédit Mutuel accompagne ses clients dans la réalisation de leurs projets en étant attentif à la gestion des risques, notamment de réputation. Dans cette perspective, le Crédit Mutuel refuse par principe toute relation avec des tiers dont on peut raisonnablement penser qu'ils réalisent ou font la promotion, explicite ou implicite de pratiques illégales ou contraires à ses valeurs telles que :

- L'apologie ou l'incitation au terrorisme,
- L'appel à la haine, à la violence ou les atteintes à la personne,
- La discrimination, notamment à caractère raciste ou homophobe,

- La pédophilie, le proxénétisme,
- La corruption, active ou passive, le blanchiment,
- Le travail dissimulé ou la fraude fiscale.

Un guide interne sur la politique d'entrée en relation est accessible à tous les salariés dans le référentiel des engagements sous Pixis.

Politiques sectorielles et sujets à controverse

À ce jour, il n'existe pas de document permettant de formaliser les politiques sectorielles. Un groupe de travail a été constitué pour entamer la réflexion en 2017.

Éthique et déontologie : la 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.

Codes de déontologie

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.

Lutte anti-Blanchement

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.

Tous les collaborateurs sont formés tous les ans via un module d'autoformation obligatoire.

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.

Protection des données et droit d'opposition au démarchage téléphonique

Dans le cadre de la confidentialité des données clients et pour garantir la sécurité des données clients tout au long de la relation commerciale, un module de sensibilisation est intégré dans les parcours

d'intégration des nouveaux embauchés et une formation récurrente est proposée à tous les salariés via Athéna.

La nouvelle réglementation sur le démarchage téléphonique en France, apportée par la loi HAMON du 17 mars 2014, est entrée en application le 1er juin 2016. Elle concerne toute personne physique non professionnelle.

Pour respecter l'obligation d'informer le consommateur du droit de s'inscrire sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL lors du recueil d'un numéro de téléphone et respecter l'interdiction de démarcher par téléphone une personne inscrite sur la liste BLOCTEL, les procédures de démarchage et de ciblage marketing ont été modifiées et une information a été diffusée à l'ensemble des salariés via Pixis.

Sécurité et santé des consommateurs

Système d'information

Compte-tenu du traitement des données bancaires sensibles et des nombreuses offres de service proposées par Euro-Information, une attention très particulière est portée à tous les aspects de la sécurité du Système d'Information qui évolue donc chaque année pour s'adapter aux nouveaux risques et renforcer nos défenses.

Tous les moyens sont donc mis en œuvre pour sécuriser le système communautaire du Groupe CM-CIC.

S'appuyant sur la norme ISO 27001, un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) a été déployé en 2016 sur l'ensemble des sites de production permettant ainsi à Euro-Information de viser une certification ISO27001 en 2017.

En 2016, la sécurisation de la validation des opérations de Banque à Distance assurée par l'application Safetrans pour les professionnels et par l'envoi d'un code de confirmation par SMS a connu une évolution importante par le déploiement de la solution « Confirmation mobile », solution appelée à remplacer la solution SMS et offrant une sécurité supérieure.

Des tests de charge répétés sur CM et CIC réalisés sur plusieurs milliers d'utilisateurs simultanés ont été effectués pour garantir la montée en charge du nouveau site Web, y compris en début d'année lors de la pointe annuelle.

L'ensemble des éléments de notre système de sécurité permet, notamment à notre solution de paiement commerçant connue sous les noms de CM-CIC P@iement et Monetico Paiement d'être certifiée chaque année depuis novembre 2007, PCI-DSS niveau 1 (niveau de sécurité le plus élevé). Cette certification garantit à nos Clients la qualité de l'exécution de cette solution sur notre infrastructure technologique pour stocker, traiter et transmettre des informations relatives aux cartes de paiement.

Sécurité des consommateurs

Source de nombreux cambriolages, des distributeurs de billets peuvent être également des lieux d'insécurité lors de retrait d'argent.

La vidéosurveillance, installée dans les GAB, protège non seulement les personnes qui vont retirer leur argent mais peut aussi être dissuasive pour d'éventuels agresseurs.

La limitation des points de vente avec espèces assure en outre une sécurité globale de la banque.

Pour assurer la sécurité de ses événements, le Crédit Mutuel Océan applique la loi d'urgence en recrutant, si besoin des vigiles (SSIAP : secouriste, sauveteur, incendie, aide à la personne) assurant le service d'ordre et la sécurité le temps de la manifestation.

Santé

Outre les produits liés à ses activités de Bancassurance, le Crédit Mutuel Océan complète sa gamme "Santé" par des services et produits dédiés tels que :

- La carte "Avance Santé" pour éviter aux titulaires de faire l'avance des frais de santé,
- "Réflexe Prévention Santé" pour une prise en charge d'actes de prévention et de médecines complémentaires non remboursés par un régime obligatoire d'assurance maladie,
- Des services de téléassistance pour sécuriser les personnes âgées ou vivant seules.

_

Le Crédit Mutuel Océan engagé : le développement de la politique sociale

Employeur de premier rang

Avec 1 459 salariés², et malgré une baisse de 1,2 % par rapport à 2015, le Crédit Mutuel Océan est un des principaux employeurs sur son territoire. Il considère que les hommes et les femmes (58,5 %²) 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.

Il propose des emplois stables et pérennes puisque plus de 92 % des salariés occupent des emplois en CDI.

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 2016, 6,76 % des collaborateurs ont opté pour un temps partiel.

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 2016, 409 personnes ont été embauchées dont 54 en CDI.

Un "rendez-vous avec l'emploi" sous la forme innovante d'un job-dating a été lancé en avril 2016 pour aider à pourvoir des postes de chargés de clientèle. 108 candidats ont eu 10 minutes pour convaincre lors d'entretiens d'embauche organisés à la Fédération.

Développement et partage des expertises et compétences

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.

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 2016, 1 320 salariés soit 90 %³ ont suivi au moins une formation (métier, technique bancaire, management). L'outil de formation à distance, avec ses modules d'autoformation disponibles en permanence sur l'intranet, complète le dispositif de formation présentiel et s'inscrit dans la démarche RSE de minimiser les déplacements.

² Nombre de salariés banque inscrits en CDI au 31/12/2016

³ Pourcentage du nombre de salariés banque inscrits en CDI au 31/12/2016

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

La systématisation de parcours métier pour l'ensemble des fonctions commerciales notamment avec le parcours PIBA permet aux nouveaux entrants de bénéficier de formations et de rencontres facilitant leur intégration, la compréhension de la culture d'entreprise et la maîtrise des outils.

Au travers de sa politique de formation, du budget total consacré à la formation (3,7 millions d'euros soit 6,3 % de la masse salariale), le CMO témoigne de son ambition de garantir à ses salariés employabilité et mobilité tout au long de leur parcours professionnel.

Enfin, une nouvelle rubrique bimensuelle sur le numérique pour tous les salariés et élus du CMO : « 3615 NUMÉRIK » a vu le jour en février 2016.

Évolution du Serveur Vocal Interactif, Pinterest, les avantages de la signature électronique à distance, l'univers du Conseiller nouvelle formule, la nouvelle application Crédit Mutuel, les réseaux sociaux, sont autant de thèmes abordés sous forme de petits pitch pour que le numérique n'ait plus de secret.

Intégration et formation des jeunes talents

A l'image des 72 stagiaires et 88 alternants dont 68 en contrat de professionnalisation accueillis en 2016 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 avec l'Institut Supérieur de Commerce et de Vente des Herbiers en Vendée, permettent une collaboration en synergie et au bénéfice des apprenants et de l'entreprise : ces étudiants constituent un vivier de recrutement potentiel.

L'insertion professionnelle de ces apprentis et alternants a été accompagnée durant les cycles universitaires ou grandes écoles par des « tuteurs internes ».

Un système de rémunération non commissionnée

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 pour les 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 2016, 8 accords ont été signés : accord sur les salaires 2016, avenants à l'intéressement, la participation, au PERCO, au PEG, à la représentation du personnel, protocole d'accord préélectoral, CET.

En 2016, la rémunération brute totale des salariés en CDI inscrits s'élevait à 55 millions d'euros en recul de 0,7 % par rapport à 2015. À noter que la politique salariale de l'entreprise a permis une augmentation générale de 0,5 % à laquelle se sont ajoutées les augmentations individuelles.

Véritables outils de partage, l'intéressement et participation associent les salariés du Crédit Mutuel Océan à la performance de l'entreprise. En 2016, les partenaires sociaux ont signé un nouvel accord et de nouvelles négociations ont amendé le fonctionnement des plans d'épargne (PEE et PERCO).

Les excellents résultats de l'entreprise ont permis de distribuer une enveloppe brute pour l'intéressement, l'abondement de l'employeur et la participation de plus de 10 millions d'euros au bénéfice de 1 792 salariés ou anciens salariés.

Pour préparer et aider les salariés dans l'affectation de leur prime d'intéressement, un hors-série du magazine interne « Actions » a été entièrement consacré à l'Épargne salariale.

En outre, la majorité des salariés bénéficient de plusieurs avantages, tels que :

- des « chèques déjeuner » dont plus de la moitié est prise en charge par l'entreprise.
À noter qu'en 2016, les chèques déjeuner papier ont laissé la place à la carte Monetico Resto.
- des aides du Comité d'Entreprise pour lesquelles, le Crédit Mutuel Océan a apporté sa contribution financière à hauteur de 1,2 % de sa masse salariale brute.

Une prise en compte des conditions de travail des collaborateurs

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.

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....

Pour faire face aux incivilités de la clientèle et à la gestion du stress, des formations spécifiques sont à la disposition des salariés, sur demande.

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,

Dans le cadre de la prévention des risques d'accidents du travail, un document est à disposition dans l'univers des salariés : Document Unique d'Evaluation des risques-communs (DUAR).

Un groupe « Qualité de vie au travail » a été mis en place en 2016. Il est composé de représentants métiers, de représentants de la DRH, de membres du CHSCT. Tous les salariés ont été destinataires d'un questionnaire permettant de faire un premier état des lieux. Les résultats de ce questionnaire permettront de mesurer le taux de bien-être des salariés et de proposer des plans d'actions aux membres du Comité de Direction.

Pour les personnes de plus de 55 ans, la DRH organise :

- une journée d'information pour sensibiliser aux postures sur le poste de travail.
- un « Séminaire de préparation à la retraite » pour permettre aux salariés de 55 ans et plus de comprendre la retraite, consulter leur dossier de retraite en ligne, préparer la fin de leur carrière et prendre les bonnes décisions en matière financière et fiscale.

Le dispositif de solidarité permettant de faire un don de congés pour aider un salarié confronté à une situation personnelle difficile a été maintenu.

Un accord a également été signé en 2016, concernant le dispositif Compte Épargne Temps afin de donner plus de souplesse dans l'utilisation des droits acquis notamment à des fins de congés, de dons de congés ou de financement d'un temps partiel sénior.

Égalité des chances

En 2016, le groupe de travail sur l'intégration des personnes en situation de handicap s'est étoffé pour mieux répondre au PMT Cap Océan 2020 et un plan d'actions pluriannuel est en cours d'élaboration pour mieux comprendre et accompagner ces salariés.

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.

Les objectifs principaux sont de proscrire la discrimination lors des recrutements ou des promotions. Le Crédit Mutuel Océan s'inscrit avant tout dans un objectif de non-discrimination dans les domaines du recrutement, de la formation professionnelle continue, de la rémunération et de l'évolution professionnelle.

La volonté de faire évoluer les comportements de tous les acteurs de l'entreprise est ancrée dans la politique sociale. En 2016, les femmes représentaient 36% des cadres en hausse par rapport à 2015 de 2,4%.

Pour atteindre la parité chez les cadres, le CMO doit poursuivre ses actions favorisant la mixité managériale notamment en incitant ses collaboratrices à postuler à des postes à responsabilités.

Dialogue social

Outre l'accord sur le « Compte Épargne Temps » du 20 mai 2016, 7 autres accords ont été signés par les partenaires sociaux au cours de l'année 2016 :

- Avenant 2 à l'accord sur la représentation du personnel au Crédit Mutuel Océan (23 mars 2016),
- Avenant 3 à l'accord de participation signé le 16 juin 2006 (18 février 2016),
- Avenant 1 à l'accord d'intéressement signé le 26 juin 2015 (18 février 2016),
- Avenant 3 au Plan d'Épargne Collectif signé le 16 décembre 2004 (18 février 2016),
- Avenant 1 au Plan Épargne Groupe signé le 20 novembre 2009 (18 février 2016),
- Accord sur les salaires 2016 (2 février 2016),
- Protocole d'accord préélectoral (2 février 2016).

L'ensemble des salariés a procédé au renouvellement complet (élections) en mars et avril 2016 des instances de représentation du personnel.

Véritable outil de transparence, chaque collaborateur de l'entreprise a reçu, pour la première fois par voie électronique, son « Bilan social individuel ».

Il fait état, par écrit, de l'ensemble des éléments de rémunération (directe et indirecte) reçus au titre de l'année écoulée : salaire de base, rémunérations, participations à l'intéressement, dispositifs d'épargne salariale, couvertures santé et prévoyance, actions de formation, CET, tickets restaurant, transport collectif...

Mobilité

Les offres d'emplois hebdomadaires publiées dans le journal interne « Vie de l'Entreprise », et l'application JOBS à disposition de tous, permettent d'être informé et de rechercher des offres d'emploi tant en interne qu'en externe.

Afin de favoriser l'employabilité et la mobilité de ses salariés, le CMO souhaite clarifier les passerelles emplois et les mesures d'accompagnement attachées en :

- définissant les conditions de passage d'un emploi à l'autre en matière de formation, compétences, expériences, d'accompagnements (immersions, tutorat....) ;
- identifiant et rendant visible les différents parcours possibles réseau / siège / groupe.

L'entreprise souhaite en outre :

- adapter les métiers et emplois à ses besoins et attentes en intégrant ceux des salariés (quant aux libellés, contenus, diversité, ...) et en tenant compte de son environnement ;
- proposer une nouvelle cartographie des emplois en favorisant la compréhension, la représentation et la lecture des emplois dans la perspective d'une Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) facilitée (recrutement, mobilité, parcours professionnel) ;
- et enfin, étudier les possibilités d'optimiser les processus de création des nouveaux emplois et augmenter les moyens d'anticiper ces évolutions pour les préparer au mieux pour l'entreprise.

3 groupes de travail issus des chantiers PMT RH ont été créés à cet effet en 2016 : accompagnement de la création de nouveaux emplois, cartographie des emplois et parcours et passerelles

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 Compact⁴ et s'interdit de recourir au travail des enfants comme au travail forcé, au sens des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

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

_

Le Crédit Mutuel Océan responsable : la maîtrise des impacts environnementaux

La maîtrise des impacts environnementaux est un volet essentiel du développement durable.

Le Crédit Mutuel Océan y contribue activement en déployant notamment les méthodes et moyens permettant de maîtriser les consommations d'énergie, en étroite collaboration avec le groupe de travail interfédéral sur la RSE animé par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

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 et le bulletin de paie électronique en interne sont autant d'exemples de comportements plus écologiques.

⁴ 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

Les actions de sensibilisation sur les consommations d'énergie, de papier, sur les déplacements effectués, sur les travaux d'amélioration thermiques des bâtiments, ont conduit à faire évoluer l'approche de certains fonctionnements du CMO en 2016. Pour exemple, notre consommation d'électricité, sans doute toujours impactée par des températures moins basses, a, à périmètre égal, baissé de près de 3 %.

De nombreuses actions sont donc engagées pour limiter et contrôler les consommations d'énergies et les émissions de gaz à effet de serre liés à l'activité du Groupe. Ces dernières sont principalement expliquées par les déplacements des collaborateurs et des visiteurs, les immobilisations (bâtiments, véhicules et parc informatique) ou encore l'achat de matières premières (ex. papier).

Parmi toutes les actions prises en faveur de l'environnement, on peut citer :

Informations sur la démarche RSE de l'entreprise

- Démarche RSE intégrée 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 de chaque salarié et élu ;
- Un plan de communication : au travers de la rubrique « le Rendez-vous de la RSE », les salariés ont été informés sur les principaux chiffres de la RSE et sensibilisés aux bonnes pratiques.

Réduction de la consommation d'énergie

- Inscription au budget 2017, d'une borne de rechargement pour véhicules électriques sur le parking de la Fédération et le remplacement des lampadaires actuels par des systèmes moins consommateurs en énergie.
- Rencontre avec EDF ENR pour étudier la possibilité de mettre en place une Smartflower (système de panneaux photovoltaïques mobiles). Elle aurait pu permettre, entre autres, d'alimenter des bornes de rechargement des véhicules électriques ou les éclairages extérieurs
- Organisation d'une conférence en collaboration avec le SYDEV (SYndicat d'Electrification Vendéen) pour sensibiliser les élus aux énergies vertes.
- Lors des projets de construction ou de rénovation des agences, des consignes d'utilisation de matériaux à haute performance énergétique sont données notamment en prenant en compte les préconisations de l'audit énergétique.

Limiter l'utilisation du papier

- Utilisation de scan au service Formation afin d'éviter au maximum les photocopies,
- Dématérialisation du Bulletin de paie : tous les salariés sont passés au bulletin de paie électronique en septembre 2016,
- Dématérialisation des communications des instances représentatives du personnel,
- Dématérialisation des relevés de compte de nos clients : le nombre de clients détenteurs d'un contrat « Document via internet » a augmenté de près de 20 % en 2016. Associée à l'utilisation de la signature électronique sur tablette, cette pratique a permis l'économie de plus de 150 tonnes de papier,
- Impression recto/verso et sur du papier recyclé ou labellisé de tout document produit par le CMO,
- Depuis juin, « La Lettre » document mensuel d'information à destination des clients est diffusée de façon numérique pour tous ceux qui ont choisi le relevé de compte électronique.

Limiter les déplacements professionnels

En outre, plusieurs initiatives ont été prises en matière de maîtrise des déplacements : de manière générale, et afin de limiter les déplacements, les collaborateurs ont à leur disposition plusieurs solutions pour organiser et participer à une réunion : conférence téléphonique par « Lync », visioconférence soit dans des salles dédiées soit par l'intermédiaire de l'application Skype nouvellement installée sur les postes de travail.

- 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 (en 2016, 20 collaborateurs ont bénéficié de ce dispositif) et met à disposition des véhicules de location pour les déplacements professionnels. 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.
- L'utilisation des outils de formation à distance et le "e-learning" permettent aux salariés de se former tout en restant sur leur poste de travail.
- Test de classes en réseau (avec les salariés de la structure CMP pour des formations métier).
- Au travers des projets PMT RH, un chantier "Covoiturage" a été ouvert pour mettre en place des outils permettant d'inciter les salariés à avoir recours au covoiturage. Ce chantier est une première étape vers la formalisation (chantier prévu de démarrer en 2017) d'un réel "Plan de Déplacement Entreprise".
- Incitation à l'usage de la Visio-conférence. En 2016, 725 visioconférences ont été réalisées permettant ainsi d'éviter des déplacements à hauteur de 214 800 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. En 2016, l'indice moyen des véhicules était de 139 gr de CO₂/km.

Préserver nos ressources en eau

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 a poursuivi ce travail d'investigation et de mobilisation auprès des agences et a sensibiliser ses acteurs à l'importance d'un usage responsable de cette ressource. Les back offices partagés ont permis un recensement quasi exhaustif et le signalement de consommations anormalement élevées.

Un plan d'action suite à ces travaux sera mis en place en 2017.

De même, l'entreprise poursuit l'équipement des salles de formation en fontaines à eau branchées sur le réseau. Cela contribue à l'optimisation de la consommation d'eau et permet aussi de réduire la production de déchets plastiques (bonbonnes à eau).

Enfin, les activités du Crédit Mutuel Océan sont exclusivement basées en France et les différents sites de distribution sont reliés au réseau public de distribution d'eau. En conséquence, aucune difficulté n'a été constatée en matière d'approvisionnement en eau.

... à la gestion des déchets ...

La gestion des déchets est au cœur du défi de la transition énergétique et du développement de l'économie circulaire. Le tri constitue la première étape dans le processus de réduction et de transformation des déchets.

Le Crédit Mutuel Océan est 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, près de 100 tonnes de papier ont été collectés en 2016 soit une récolte supérieure de près de 27 % par rapport à celle de 2015.

D'autres actions en faveur du recyclage ont été mises en place ou poursuivies en 2016 :

- meilleure identification (en cours) des lieux de collecte des déchets,
- 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,
- fourniture d'un « mug » à chaque salarié qui le souhaite, en vue de diminuer l'utilisation de gobelets par les distributeurs de boissons (eau chaude),
- sensibilisation au travers du plan de communication RSE,
- étude avec l'association « Circul'ère » pour le recyclage des banderoles PVC sous forme de sacs à bandoulière tendance, de sacs cabas, d'objets de déco...,
- conformément au décret de mars 2016, les déchets électroniques, électriques bénéficient d'un traitement adapté :
 - revente (par notre prestataire Euro Information) des appareils remplacés et encore en fonctionnement par l'intermédiaire d'un « broker »,
 - utilisation (toujours par Euro information) des pièces détachées des matériels informatiques hors d'usage pour la réparation de matériels anciens.
- grâce à une meilleure qualité des supports carte bancaire : elle permet de faire passer la durée de vie des cartes de deux à trois ans permettant ainsi à terme de diminuer la consommation de plastique mais aussi de papier (courriers et enveloppes).

Pour le gaspillage alimentaire, le Crédit Mutuel est peu impacté mais reste vigilant quant aux contrats passés avec ses prestataires de restauration :

- mise en place d'une procédure de commande, de confirmation à J-1 et de prise en charge du coût pour limiter les absences des convives aux repas pris au restaurant d'entreprise permettant une réduction du gaspillage à moins de 2 %,
- réduction systématique de la commande par rapport au nombre de personnes inscrites (entre 10 et 15 %) pour les événements de grande envergure (AG, vœux...).

... 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, intégrant des critères de développement durable pour toute prestation événementielle et des propositions de cahiers des charges sont toujours en cours pour les entreprises de restauration, de maintenance des espaces verts ou de propreté.

- A l'occasion des grands évènements, lors des repérages de salle, des discussions sont engagées sur les organisations mises en place pour limiter les émissions de gaz à effet de serre (mode de chauffage, réduction du débit de l'eau, isolation de la salle, collecte sélective,...).
- Dans les expressions de besoins auprès des traiteurs, nous demandons d'utiliser des matériaux recyclables.
- Dans le référentiel des fournisseurs, sont majoritairement retenues les entreprises locales.
- Concernant la prestation du traiteur, l'utilisation de vaisselle réutilisable est demandée.
- De même, lors des négociations de prestations nécessaires au service « communication externe », des renseignements sont pris sur les actions engagées par le fournisseur en matière d'environnement.

... et le financement de projets à caractère environnemental

Le Crédit Mutuel Océan accompagne ses clients dans leurs projets spécifiques en faveur de la transition énergétique et leur souhaite de diminuer leur empreinte carbone.

En 2016, il a financé un projet d'habitat participatif (au Bourg s/ la Roche) ayant comme objectif de créer un type d'habitat respectueux de l'environnement et de tendre vers une nouvelle manière de vivre ensemble.

Il a ainsi partagé les valeurs de proximité, de solidarité, tout en étant au service de son territoire en accompagnant des concepts novateurs.

Au travers des éco-prêts, le Crédit Mutuel aide ses clients à financer leurs travaux d'économie d'énergie et les éventuels frais induits par ces travaux et ainsi rendre leur logement plus économe en énergie, plus confortable et moins émetteur de gaz à effet de serre.

En 2016, 314 éco-prêts ont été accordés pour un montant total de 5,18 M€.

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 7,7 millions de sociétaires, premiers destinataires des engagements du groupe, les administrateurs du Crédit Mutuel sont également les premiers porte-paroles 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 qu'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 43 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.

31 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 et un avis de sincérité délivrés par les Commissaires aux Comptes choisis comme Organismes Tiers Indépendants (OTI).

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.

La collecte des données 2016 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.

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

- l'article 225 de la loi n° 2010-788 du 12/07/2010 - Grenelle II 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,
- 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...,
- La loi sur les Nouvelles Régulations Économiques (NRE),
- L'article 173 de la loi relative à la transition énergétique,
- Décret d'août 2016 sur l'économie circulaire et le gaspillage alimentaire,
- Décret de mars 2016 sur la prévention et gestion des déchets,

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 2010,
- Pacte mondial/Global compact (membre depuis avril 2003),
- Principes pour l'investissement responsable (PRI),
- Code de transparence Association Française de Gestion Financière - Forum pour l'Investissement Responsable (AFG-FIR),
- 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.

La collecte

Une partie des indicateurs est collectée de façon automatique, l'autre est issue du travail des différents experts métiers de l'entreprise et du système d'information.

Au cours de rendez-vous individualisés en novembre, la démarche RSE, l'importance des deux collectes (qualitative et quantitative), la nécessité des contrôles et le calendrier ont été présentées à chaque contributeur.

Deux fichiers ont été mis à disposition dans un environnement partagé pour permettre à tous de remplir les mêmes documents et limiter ainsi les risques d'erreur lors d'une éventuelle ressaisie.

Enfin, lorsque cela était nécessaire ou possible, les contributeurs ont fourni des éléments sous forme de fichiers permettant de finaliser les revues de cohérence.

À cet effet, un grand merci peut leur être adressé pour leur implication et leur professionnalisme pour fournir les éléments indispensables à la réalisation de ce rapport.

Sur le volet sociétal

- Les données concernant les budgets de partenariat et de mécénat sont issues des données enregistrées en comptabilité et vérifiées avec les outils internes de suivi.
- Les données chiffrées sur les encours et production de crédits et sur les encours d'épargne sont issues du système d'information et vérifiées par le Contrôle de Gestion.
- 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 2015.

Sur le volet social

- Les informations d'effectifs : il s'agit des salariés inscrits au 31 décembre hors stagiaires, hors intérimaires, hors prestataires extérieurs.
- 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 maladie 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.
- La masse salariale dédiée à la formation n'intègre pas les subventions Fongecif et la formation en alternance.
- Les données concernant la formation sont issues de l'applicatif spécifique national.

Sur le volet environnemental

- Les données concernant les consommations d'énergie et d'eau sont issues du recensement des factures émises par les différents fournisseurs et rapprochées de la comptabilité.
- Les volumes de consommation de papier sont mesurés à partir des éléments fournis par nos prestataires (imprimeurs, CCS, Euro Informations, SOFEDIS) et font l'objet d'une vérification de cohérence des répartitions au moyen d'une carte mentale.
- Le kilométrage parcouru par les salariés dans le cadre de leur activité professionnelle est issu du suivi des véhicules de la flotte, des notes de frais émises à l'issue des déplacements complétés des données enregistrées lors de la réservation des billets de train, d'avion ou des véhicules de location.

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

_

Indicateurs

Volet Gouvernance

Indicateur publication	Libellé	2016	2015	Evol 2015/2016
Les Coopératives				
GOUV03	Nombre de caisses locales	113	111	1,80%
Les sociétaires - clients				
GOUV61	Nombre de clients caisses de crédit mutuel	602 234	600 139	0,35%
GOUV62	Nombre de clients caisses de crédit mutuel particuliers majeurs et pers morales	507 520	506 318	0,24%
GOUV63	Nombre total de sociétaires	426 702	423 424	0,77%
GOUV63BIS	Nombre total de sociétaires - année n-1	423 424	415 815	1,83%
Vie coopérative : les assemblées générales des Caisses Locales				
GOUV68	AG caisses locales - nombre de sociétaires présents et représentés	19 232	20 388	-5,67%
Les administrateurs				
GOUV04	Nombre d'élus dans les caisses locales	1 226	1 224	0,49%
GOUV05	Nombre d'élus dans les fédérations	32	33	-3,03%
Vie coopérative : les conseils des Caisses Locales				
GOUV06	Nombre de conseils de caisses locales	999	999	0,00%
GOUV07	Nombre d'administrateurs convoqués aux conseils de caisses locales	11 016	11 043	-0,24%
GOUV08	Nombre d'administrateurs présents aux conseils de caisses locales	8 812	8 831	-0,22%
Les administrateurs des Caisses Locales : diversité et parité				
GOUV29	Nombre d'élus femmes dans les caisses locales	471	446	6,28%
GOUV31	Nombre de présidents femmes dans les caisses locales	26	25	4,00%
Les administrateurs des Fédérations : diversité et parité				
GOUV30	Nombre d'élus femmes dans les fédérations	6	7	-14,29%
Les administrateurs des Caisses Locales : renouvellement				
GOUV14	Nombre de nouveaux élus en caisse locale	72	51	41,18%
GOUV15	Nombre de nouveaux élus femmes en caisse locale	48	25	92,00%
GOUV18	Nombre de nouveaux présidents en caisses locales	5	5	0,00%
GOUV19	Nombre de nouveaux présidents femmes en caisses locales	1	2	-50,00%
Les administrateurs des Fédérations : renouvellement				
GOUV16	Nombre de nouveaux élus en fédérations	1	4	-75,00%
GOUV17	Nombre de nouveaux élus femmes en fédérations	1	1	0,00%
GOUV20	Nombre de nouveaux présidents niveau fédération	0	1	
GOUV21	Nombre de nouveaux présidents femmes en fédération	0	0	
Les administrateurs des Caisses Locales : formation				
GOUV55	Nombre d'administrateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année	660	971	-32,03%
GOUV56	Nombre total d'heures de formation des administrateurs dispensées	2 942	3 624	-18,82%
Les administrateurs des Fédérations : formation				
GOUV55_F	Nombre d'administrateurs (niveau fédération), ayant suivi au moins une formation dans l'année	28	27	3,70%
GOUV56_F	Nombre total d'heures dispensées aux administrateurs (niveau fédération)	343	113	203,54%
Filiales hors du monde coopératif				
GOUV01	Nb total de membres dans le CA de la structure (au sens société capitalistique)	14	14	0,00%
GOUV02	Nb de femmes dans le CA de la structure (au sens société capitalistique)	3	3	0,00%

Volet Sociétal

Indicateur publication	Libellé	2016	2015	Evol 2015/2016
Impact territorial				
SOT01	Nombre de points de vente du groupe cm (en France et à l'étranger)	183	181	1,10%
SOT01A	Nombre d'autres points de ventes	131	121	8,26%
SOT01B	Nombre de points de vente à l'étranger	0	0	
SOT01C	Nombre de points de vente périodiques	8	8	0,00%
Marché des associations				
SOT40	Nombre d'OBNL clients (associations, syndicats, comités d'entreprises)	16 682	17 197	-2,99%
Mécénat et sponsoring				
SOT49	Budget de la fondation du crédit mutuel niveau national	120 030,57	127 180,16	-5,62%
SOT52	Budget global dédié au mécénat et au sponsoring	3 526 422	3 619 740	-2,58%
Impact environnemental				
SOT63	Ecoprêt - nombre de prêts accordés dans l'année	314	390	-19,49%
SOT65	Montant total des prêts eco-prêt à taux zéro sur l'année	5 184 972	6 244 262	-16,96%
SOT69	Nombre de projets financés dans les énergies renouvelables (professionnels et agriculteurs)	50	72	-30,56%
Microcrédit personnel accompagné (partenariat)				
SOT10	Nombre de microcrédits au sens légal accordés durant l'année	81	94	-13,83%
SOT13	Montant des microcrédits financés sur l'année (euros)	221 968	227 170	-2,29%
Microcrédit professionnel intermédié -ADIE				
SOT16	Soutien à l'ADIE - nombre de dossiers traités			
SOT17	Montant des lignes de crédits mises à disposition (euros)			
Microcrédit professionnel intermédié - France Active Garantie (FAG)				
SOT19A	Nombre de nouveaux microcrédits finances - France active (garantie)		38	
SOT20A	Nouveaux microcrédits finances - montants garantis - France active (garantie)		768 000	
Microcrédit professionnel intermédié - France Active (Nacre)				
SOT19B	NOMBRE DE PRETS NACRE DECAISSES AVEC UN PRET COMPLEMENTAIRE DU GROUPE - FRANCE ACTIVE (NACRE)		0	
SOT20B	PRETS NACRE DECAISSES - MONTANTS PRETES - FRANCE ACTIVE (NACRE)		0	
Microcrédit professionnel intermédié - Initiative France				
SOT22	Soutien a France initiative réseau (FIR) - montant de prêts bancaires complémentaires accordés			
SOT23	Soutien à France initiative réseau (FIR) - montant des prêts bancaires complémentaires accordés			
Autres microcrédits professionnels accompagnés				
SOT201	Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	199	175	13,71%
SOT202	Montant de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	1 265 071	1 098 060	15,21%
ISR et ESG				
SOT28	Encours ISR au 31/12	309 754 032	353 235 795	-12,31%
SOT28BASE	Encours gères par la société de gestion	309 754 032	353 235 795	-12,31%
SOT87	Encours investis en intégrant des critères de sélection ESG	194 820 645	198 877 877	-2,04%
SOT29	ISR - politique de votes - taux d'approbation des résolutions	79,90%		
SOT29-R	ISR - politique de votes - nombre de résolutions présentées	14 134		

SOT29-RA	ISR - politique de votes - nombre de résolutions approuvées	11 072		
SOT30	ISR - politique de votes - nombre d'ag auxquelles la société a participé	1 071		
Epargne salariale solidaire				
SOT37	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire	3 439 167		
SOT37LCIES	Encours (euros) de l'épargne salariale solidaire bénéficiant du label CIES	3 439 167		
Epargne solidaire				
SOT33	Encours hors capitalisation des livrets d'épargne pour les autres	1 501 060	1 326 460	13,16%
SOT31	Fonds commun de placement France emploi - encours	88 579	109 141	-18,84%
SOT32	Fonds commun de placement France emploi - dos reversés aux associations	32		
SOT33LFinansol	Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label Finansol	1 589 639	1 326 460	19,84%
SOT35	Montant reversé aux associations venant des produits solidaires	6 688,80	7 302,54	-8,40%
Produits et services à caractère social				
SOT71	Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA)	18 488 662	11 324 060	63,27%
Qualité de service				
SOT75	Médiation - nombre de dossiers réellement éligibles	36	59	-38,98%
Indicateurs d'impact économique disponibles dans les rapports de gestion				
SOT83	Encours crédit à la clientèle	13 322 829 899	12 810 793 789	4,00%
SOT84	Crédit à l'habitat	7 569 136 701	7 281 254 084	3,95%
SOT85	Crédit à la consommation	520 284 106	495 540 403	4,99%
SOT86	Prêt d'équipement (TPE)	1 032 246 623	1 062 854 174	-2,88%

Volet Social

Indicateur publication	Libellé	2016	2015	Evol 2015/2016
Effectif - description de la population salariée (données en PPH)				
SOC01_BIS	Effectif Inscrit PPH	1 650	1 624	1,6%
SOC01-F201	Effectif : femmes cadres en CDI - France	159	161	-1,2%
SOC01-F202	Effectif : femmes non cadres en CDI - France	724	729	-0,7%
SOC01-F203	Effectif : femmes cadres en CDD - France	0	0	
SOC01-F204	Effectif : femmes non cadres en CDD - France	105	63	66,7%
SOC01-H211	Effectif : hommes cadres en CDI - France	279	293	-4,8%
SOC01-H212	Effectif : hommes non cadres en CDI - France	326	330	-1,2%
SOC01-H213	Effectif : hommes cadres en CDD - France	0	0	
SOC01-H214	Effectif : hommes non cadres en CDD - France	57	48	18,8%
SOC05	Effectif total CDD+CDI non cadres	1 174	1 170	0,3%
SOC07	Effectif PPH - femmes	988	953	3,7%
Pyramide des âges - effectif CDI au 31/12				
SOC88	Effectifs < 25 ans	73	165	-55,8%
SOC90	Effectifs 25 - 29 ans	186	201	-7,5%
SOC92	Effectifs 30 - 34 ans	188	206	-8,7%
SOC94	Effectifs 35 - 39 ans	204	190	7,4%
SOC96	Effectifs 40 - 44 ans	192	198	-3,0%
SOC98	Effectifs 45 - 49 ans	144	149	-3,4%
SOC100	Effectifs 50 - 54 ans	227	232	-2,2%
SOC102	Effectifs 55 - 59 ans	207	214	-3,3%

SOC104	Effectifs 60 ans et +	67	69	-2,9%
03 - Données en ETP				
SOC01	Effectif ETP - total	1 617,60	1 586,00	0,0%
SOC02	Effectif total CDD+CDI France	1 617,60	1 586,00	2,0%
Effectif - mouvements - Entrées - recrutement				
SOC13	Nombre total d'embauches	409	467	-12,4%
SOC15	Embauches femmes	268	304	-11,8%
SOC16	Embauches en CDI	54	97	-44,3%
Licenciements et leur motifs				
SOC19	Nombre de salariés en cdi ayant quitté l'organisation	74	87	-14,9%
SOC20	Nombre de salariés en cdi ayant quitté l'organisation sur licenciement	4	4	0,0%
Organisation du temps de travail				
SOC29	Nombre de collaborateurs à temps plein cdi cdd (y compris congé parental à temps plein)	1503	1 503	0,0%
SOC30	Nombre de collaborateurs à temps partiel cdi cdd et cadres à forfait jour réduit	109	121	-9,9%
Absentéisme et ses motifs				
SOC38	Nombre total de jours d'absence	15 090	13 881	8,7%
SOC39	Nombre de jours d'absence pour maladie	10 103	10 149	-0,5%
SOC40	Nombre de jours d'absence pour accidents du travail	113	30	276,7%
SOC43	Nombre de déclarations pour maladies professionnelles	1	3	-66,7%
Conditions d'hygiène et de sécurité				
SOC44	Nombre d'accidents de travail déclarés avec arrêt de travail	3	2	50,0%
Rémunérations et leur évolution				
SOC73	Masse salariale brute non chargée (euros)	59 050 925	60 372 002	-2,2%
SOC107	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des cdi	55 519 604	58 439 036	-5,0%
SOC108	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des cdi non cadres	32 154 091	34 485 456	-6,8%
SOC109	Rémunération annuelle totale brute (en euros) des cdi cadres	23 365 513	23 953 581	-2,5%
Charges sociales				
SOC80	Montant global des charges sociales versées	35 185 206	35 829 154	-1,8%
Formation				
SOC48	Nb de salariés ayant suivi au moins une formation	1 320	1 287	2,6%
SOC49	% De salariés formés	80,00	79,25	0,9%
SOC46	Masse salariale investie dans la formation	3 731 256	3 532 474	5,6%
SOC47	% Masse salariale investie dans la formation	6,32	5,85	8,0%
SOC50	Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	53 430	51 440	3,9%
Egalité professionnelle Homme-Femme				
SOC59	Nb de femmes parmi les cadres	159	161	-1,2%
SOC60	% De femmes parmi les cadres	36,30	35,46	2,4%
SOC62	Nb de femmes parmi les promotions cadres	3	4	-25,0%
SOC63	% De femmes parmi les promotions cadres	33,33	66,67	-50,0%
SOC61	Nombre de cadres promus dans l'année	9	6	50,0%
Emploi et insertion des travailleurs handicapés				
SOC68	Nb de travailleurs handicapés dans l'effectif total	31	32	-3,1%
SOC71	% de travailleurs handicapés dans l'effectif total	1,88	1,97	-4,7%
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT				
SOC67	Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0	0	
SOC78	Nombre de réunions des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)	33	27	22,2%
SOC79	Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT)	46	40	15,0%

Volet Environnemental

Indicateur publication	Libellé	2016	2015	Evol 2015/2016
Consommation de ressources				
Consommation de ressources - eau				
ENV04	Consommation d'eau	10 941,00	12 260,00	-10,76%
Consommation de ressources - énergies				
ENV05	Consommation totale d'énergie	9 825 691	9 478 068	3,67%
ENV06	Consommation d'énergie électrique	8 178 978	7 774 440	5,20%
ENV07-GN	Gaz en réseau	1 589 783	1 623 518	-2,08%
ENV07	Consommation d'énergie gaz	1 589 783	1 623 518	-2,08%
ENV08	Consommation d'énergie fioul	5 676	7 987	-28,93%
Consommation de ressources - Papier				
ENV10	Consommation totale de papier à usage interne	104,38	106,24	-1,75%
ENV11	Consommation totale de papier a usage externe	277,93	294,97	-5,78%
ENV09	Consommation totale de papier	382,31	401,21	-4,71%
Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre				
Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre - Gaz frigo				
ENV30	Emissions fugitives de gaz frigorigènes	34	6,272	0
Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre - autres				
ENV32	Nombre de visio conférences	725	197	268,02%
ENV15R	Total papier recyclé acheté	254,99	261,91	-2,64%
ENV44	Moyens humains consacrés à la RSE	1,5	1,077	39,28%

