

RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE



2017

RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE

1.1	GOUVERNANCE RSE	4
1.1.1	Renforcer le pilotage des actions RSE.....	4
1.1.2	Articuler nos actions au sein du Groupe	6
1.1.3	Approfondir nos relations avec les parties prenantes	7
1.2	NOS ENGAGEMENTS ECONOMIQUES	10
1.2.1	Pratiquer notre éthique de manière responsable	10
1.2.2	Placer la satisfaction de nos clients au cœur de la relation	12
1.2.3	Proposer une offre responsable	14
1.3	NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX	16
1.3.1	Informations sociales	16
1.3.2	Agir pour l'égalité et pour la diversité.....	19
1.3.3	Promouvoir un management responsable.....	23
1.3.4	Favoriser la qualité de vie au travail	27
1.4	NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX	33
1.4.1	Optimiser nos consommations d'énergie	33
1.4.2	Agir pour une utilisation raisonnée du papier	36
1.4.3	Promouvoir autant que possible le recyclage	40
1.5	NOS ENGAGEMENTS CIVIQUES	41
1.5.1	Renforcer notre responsabilité citoyenne	41
1.5.2	Etre acteur d'une société plus solidaire	42
1.5.3	Approfondir notre engagement dans la vie locale	44
1.5.4	Table de concordance	Erreur ! Signet non défini.
1.6	RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LA RESPONSABILITE SOCIALE DE L'ENTREPRISE	49

A PROPOS DE LCL

LCL, filiale de Crédit Agricole SA, est l'une des plus grandes banques de détail en France majoritairement implantée en zone urbaine.

LCL se consacre exclusivement aux activités de banque et d'assurance de proximité sur l'ensemble du territoire métropolitain et aux Antilles Guyane.

Ses 18 000 collaborateurs accompagnent 6 000 000 clients particuliers, 337 000 professionnels, et 29 000 entreprises et institutionnels.

LCL offre à ses clients une relation qui conjugue humain et digital avec près de 1 900 implantations, une agence 100 % en ligne e.lcl, des conseillers disponibles par téléphone de 8h à 22h, 6j /7, des sites Internet et des applications mobile.

LCL c'est aussi LCL Banque Privée et LCL Banque des Entreprises et des Institutionnels (Banque commerciale et Corporate finance).

LCL Banque des Entreprises et des Institutionnels compte 69 implantations géographiques dédiées aux entreprises françaises (CA > 7 millions euros), institutionnels et aux filiales de groupes étrangers en France. Elle est présente sur deux grands métiers : la banque commerciale (flux domestiques et internationaux, financements à court, moyen et long terme, placements) et le corporate finance, activité spécialisée notamment dans les opérations de transmission et de reprise d'entreprises.

1. RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE

L'ambition de LCL est de devenir la banque relationnelle et digitale de référence au service de ses clients. LCL est une banque de réseau national axé principalement sur une clientèle urbaine de particuliers, de professionnels, de gestion privée, d'entreprises et institutionnels.

En France, LCL est la seule banque à réseau national qui se consacre exclusivement aux activités de banque et assurance de proximité. En tant que banquier et assureur universel, LCL apporte à ses clients des offres et des solutions qui répondent à leurs besoins, en s'appuyant sur ses expertises et sur la richesse des savoir-faire du Groupe Crédit Agricole. Les unités de *back-office*, de gestion de la monétique et des flux ainsi que les fonctions supports interviennent au service de l'ensemble des clients pour contribuer activement à l'excellence opérationnelle.

Leader en ville, elle vise l'excellence de la relation client, dans une dynamique collective de développement. L'objectif pour LCL est de démontrer ses utilités en matière économique, sociale et environnementale.

1.1 Gouvernance RSE

1.1.1 Renforcer le pilotage des actions RSE

1.1.1.1 Structure des engagements RSE de LCL

LCL développe sa responsabilité sociale d'entreprise (RSE) par une démarche de progrès continu, qui prend en compte ses enjeux et ses multiples interactions.

Rassemblant les différents acteurs de la RSE, la réflexion lancée en 2014 a permis d'identifier les axes porteurs chez LCL et de structurer la politique RSE de la banque autour des engagements présentés dans le triptyque ci-dessous. Cette démarche dynamise et améliore la diffusion des actions qui s'y réfèrent.

NOTRE GOUVERNANCE RSE		
RENFORCER LE PILOTAGE DE NOS ACTIONS RSE	ARTICULER NOS ACTIONS AU SEIN DU GROUPE	APPROFONDIR NOS RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES
NOS ENGAGEMENTS ÉCONOMIQUES		
PRATIQUER NOTRE METIER DE MANIERE ETHIQUE	PLACER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS AU CŒUR DE LA RELATION	PROPOSER UNE OFFRE RESPONSABLE
NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX		
AGIR POUR L'ÉGALITÉ ET POUR LA DIVERSITÉ	PROMOUVOIR UN MANAGEMENT RESPONSABLE	FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX		
OPTIMISER NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE	AGIR POUR UNE UTILISATION RAISONNÉE DU PAPIER	PROMOUVOIR AUTANT QUE POSSIBLE LE RECYCLAGE
NOS ENGAGEMENTS CIVIQUES		
RENFORCER NOTRE RESPONSABILITÉ CITOYENNE	ÊTRE ACTEUR D'UNE SOCIÉTÉ PLUS SOLIDAIRE	APPROFONDIR NOTRE ENGAGEMENT DANS LA VIE LOCALE

Des informations plus détaillées peuvent être consultées sur le site institutionnel de LCL, en particulier dans les rubriques "Satisfaction client", "Nos activités", "Guide pratique ISR et épargne solidaire", "Fondation LCL".

En annexe, en fin de chapitre, est reprise une table de concordance avec les rubriques du décret n°2012-557 du 24 avril 2012 enrichies des modifications du décret n°2016-1138 du 19 août 2016, relatives aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale (article R.225-105-1 du Code de commerce).

1.1.1.2 Mettre en place une organisation pour faire vivre les engagements RSE de LCL

Réseau de contributeurs

Depuis 2016, une entité RSE spécifique est rattachée au pôle Développement collectif de la Direction des ressources humaines. En lien avec la Direction développement durable du groupe Crédit agricole S.A, elle a pour mission de développer la démarche RSE de LCL avec les directions métier et de coordonner la communauté des contributeurs.

Un grand nombre de collaborateurs est impliqué dans des projets informatiques et logistiques qui intègrent les valeurs RSE de LCL tant au niveau économique que social et environnemental. Des relais sont identifiés dans les différentes directions pour identifier et gérer les actions dans le cadre de la responsabilité économique, sociale ou environnementale de LCL :

- à la Direction développement immobilier, achats, maintenance et services pour les enjeux environnementaux et une politique d'achats responsables,
- à la Direction fonctionnement pour une gestion des *back offices*, de l'informatique et du réseau d'agences au service du client et de la qualité,
- à la Direction stratégie, transformation et innovation pour suivre la "voix du client",
- à la Direction de la conformité pour garantir le respect de la déontologie et des obligations réglementaires,
- à la Direction ressources humaines et secrétariat général pour dynamiser les actions liées au développement des salariés, à la diversité et au handicap,
- au sein des entités Engagements, Recouvrement et Conseil et régularisation crédits pour l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière,
- à la Direction développement *retail* pour la satisfaction des besoins d'offres et de services des Particuliers et Professionnels,
- à la Direction entreprises, institutionnels, gestion de fortune et banque privée pour être à l'écoute des attentes de ses clients et promouvoir auprès d'eux l'investissement socialement responsable,
- au sein de la filiale Interfimo, spécialisée dans le financement des professions libérales, dont la contribution RSE est intégrée.

Communautés LCL

Le réseau collaboratif LCL a été déployé progressivement depuis mai 2014. Il a pour but de permettre aux collaborateurs d'interagir au travers de communautés (pérennes ou provisoires) au service de l'innovation, de l'initiative et de la performance de l'entreprise, et permet de faciliter le quotidien des collaborateurs.

Une communauté permet à chaque collaborateur d'obtenir des réponses de ses pairs ou d'experts aux problématiques rencontrées sur les pratiques commerciales, managériales, sur les produits, les process ou encore sur des aspects juridiques et fiscaux. Au travers de leur communauté, les collaborateurs partagent également leurs connaissances, expériences et meilleures pratiques avec ceux qui partagent les mêmes défis. Grâce au réseau collaboratif, les connaissances sont ainsi capitalisées et accessibles par tous. Les échanges sont plus rapides et les réponses fiables.

100 % des collaborateurs LCL accèdent au réseau collaboratif, et participent à des échanges sur des communautés, selon leur métier ou leur Direction. Près de 160 communautés sont ouvertes dans toute l'entreprise pour favoriser le travail transverse et collectif.

La Fondation LCL

La Fondation LCL, fondation d'entreprise, a été renouvelée en septembre 2017 pour cinq nouvelles années après avoir achevé son premier programme pluri-annuel sur lequel LCL s'était engagé en 2012.

Elle souhaite privilégier les projets de solidarité portés par les salariés bénévoles dans des associations. Elle se concentrera aussi sur les actions en faveur de l'insertion des jeunes en difficulté, notamment par le sport, quelle que soit la nature de cette difficulté.

1.1.2 Articuler nos actions au sein du Groupe

1.1.2.1 Contribuer aux objectifs du groupe en matière de RSE

La Direction du développement durable de Crédit Agricole S.A. anime et donne les orientations de la politique RSE du Groupe. LCL participe aux différentes actions, et contribue ainsi à l'image et au classement extra-financier du groupe Crédit Agricole S.A. en matière RSE.

Les salariés de LCL ont également été interviewés lors de l'enquête "Baromètre RSE" réalisée par la Direction du développement durable afin d'évaluer leur perception de la responsabilité sociétale d'entreprise et leur connaissance de la politique menée en ce domaine par le Groupe.

Les données de LCL alimentent les indicateurs ESG (environnement, social et gouvernance) de Crédit Agricole S.A., dont résultent les notations extra-financières. Ainsi, Crédit Agricole S.A. figure dans 7 indices extra-financiers et obtient la position *d'Industry Leader*, qui le place parmi les 5 % de sociétés les mieux cotées et la 17ème entreprise dans le Global 100 (5ème banque au monde et 1ère française).

Focus :

En 2017, grâce au progrès de ses entités et filiales, les notes de Crédit Agricole S.A. ont progressé sur 2 indices : de BBB à A pour MSCI (*Morgan Stanley Capital International*) ; de B à A- pour le CDP (*Carbon Disclosure Project*).

LCL mène des actions pour suivre et réduire ses consommations d'énergie en vue de limiter les émissions de gaz à effet de serre du Groupe. La banque participe également aux objectifs de la politique de papier responsable (Grenelle papier).

En 2017, Crédit Agricole S.A. a obtenu le renouvellement du label de la "Charte relations fournisseur responsables". Seul remis en ce domaine par les autorités publiques, ce label récompense les bonnes pratiques des entreprises du Groupe dans le cadre de leurs relations fournisseurs. LCL contribue à la réalisation des engagements pris en participant au programme Must Achats responsables organisé par la Direction des achats du Groupe. L'un des objectifs est de déployer, sur l'ensemble des entités du Groupe, des contrats de fournitures et de prestations intégrant des clauses RSE, respectueuses de l'éthique, des réglementations du travail et de la protection de l'environnement. Les options retenues comportent des choix de réduction des consommations et de recyclage, le recours au secteur du travail adapté et l'engagement de respecter les règles en vigueur.



1.1.2.2 Prendre une part active à la démarche du Groupe en matière de RSE

L'ensemble de la responsabilité sociale d'entreprise de LCL s'inscrit dans la démarche de progrès conduite par la Direction du développement durable de Crédit Agricole S.A. Elle permet de structurer les actions en 3 piliers (F, Re, D), une nouvelle action devant être lancée dès lors qu'une autre est réalisée :

- F/FIDES incarne le volet économique, un ensemble de règles qui formalisent les responsabilités de l'entité à l'égard de ses clients
- Re/RESPECT traduit les engagements sociaux et l'implication dans la société
- D/ DEMETER correspond au volet pour préserver l'environnement

LCL décline la démarche au sein de l'ensemble de la banque et de ses différentes directions.

Dans le cadre de FIDES, le projet moyen terme fixe les objectifs concrets de la démarche commerciale qui place le client et la qualité de la relation au cœur des priorités de LCL, dans le respect des obligations réglementaires.

Au titre de RESPECT, la gestion des ressources humaines met l'accent sur la formation, le développement professionnel des collaborateurs dans le cadre de parcours de carrière, le rôle du management de proximité dans l'accompagnement des équipes, l'égalité de traitement, le bien-être au travail et la sécurité des collaborateurs ; la Fondation LCL coordonnant la politique de mécénat.

Focus :

En 2017, LCL a remporté le FReD Awards, qui récompense les initiatives des entités du Groupe, pour son application "Solidar'box" de gestion des dons de jours solidaires entre collègues.

Pour DEMETER, des engagements en matière d'économies d'énergies et de ressources naturelles sont pris dans le cadre de différents projets ; ils concernent plus particulièrement la gestion des immeubles, la rénovation des agences, le Grenelle papier et le *reporting* énergie.

Trois actions Groupe sont désormais intégrées au plan d'actions FReD LCL. Au total, les 12 actions FReD prioritaires de LCL marquent les axes principaux de préoccupations de la banque en matière de RSE ; leurs plans de mise en œuvre s'appuient sur des objectifs quantifiés, pilotés et suivis au sein d'une gouvernance propre à la démarche FReD. Les résultats de chaque campagne annuelle sont validés par le Comité exécutif et un audit annuel externe s'assure de l'avancement et des progrès réalisés. Un correspondant FReD coordonne, au sein de LCL, le comité de pilotage constitué des directeurs de la Conformité, du Patrimoine et de la logistique, ainsi que des Ressources humaines. Il anime les responsables de plans d'actions, managers des différentes entités de LCL et assure également le relais auprès du Groupe.

L'indice de progrès calculé pour LCL, ainsi que pour l'ensemble des entités du Groupe, fait partie des critères qui conditionnent le déclenchement de la rémunération variable long terme des cadres dirigeants du Groupe. Ainsi, la performance RSE est intégrée au niveau stratégique.

1.1.3 Approfondir nos relations avec les parties prenantes

LCL porte son attention sur le développement de relations responsables avec ses clients, salariés et fournisseurs afin de répondre à leurs attentes d'écoute et aux enjeux sociétaux et environnementaux.

LCL s'emploie à mettre en œuvre les engagements signés par Crédit Agricole S.A. pour le Groupe, en appliquant les principes du Pacte mondial des Nations Unies et en respectant les obligations réglementaires et légales françaises résultant des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Nouveau concept agence

Un nouveau concept d'agence a été élaboré pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus mobile et adepte de services multicanaux et à l'ambition de LCL d'intensifier la relation entre les clients et les commerciaux. Ce nouveau concept a d'abord été élaboré en réponse aux besoins et attentes identifiés lors des ateliers clients réalisés en ligne avec les ambitions stratégiques de LCL. Une deuxième phase de co-construction a permis d'affiner les paramètres du concept en intégrant dans la réflexion différentes parties prenantes : équipe projet, collaborateurs, représentants du personnel, ergonomes. Ces échanges ont conduit à la réalisation de deux sites pilotes pour tester et adapter le concept.

Ce nouveau concept d'agences réinvente la promesse de service en agence dans un réseau rénové pour répondre aux nouveaux modes de consommation des clients de LCL et permet :

- de s'adapter à la nouvelle relation client en étant plus ouvert,
- de faire de nos agences un lieu transformé, convivial et visible,
- d'intégrer le digital au service du conseil et de la relation dans une agence collaborative,
- de favoriser le partage d'expérience et de valoriser l'expertise des conseillers.

1.1.3.1 Mettre nos clients au cœur de nos stratégies

Le projet d'entreprise au service de la satisfaction Clients

Le plan à moyen terme Clients a pour ambition de mettre le client au centre d'une banque relationnelle et digitale. Il répond aux attentes croissantes des clients de bénéficier des services de LCL où qu'ils se trouvent, avec une continuité géographique et temporelle, davantage d'interaction et des échanges de plus en plus à distance. Plusieurs grands chantiers sont ainsi lancés pour moderniser le modèle de distribution et adapter les pratiques commerciales aux changements de comportement des clients, liés notamment aux usages digitaux.

L'accent est ainsi mis sur le développement des applications sur le mobile qui est devenu un vecteur majeur d'utilisation de la banque. En effet fin 2016, le taux de connexion des clients à LCL sur mobile a dépassé celui sur ordinateur personnel, en particulier pour la consultation de leurs comptes via l'application "LCL mes comptes". Le développement de nouvelles fonctionnalités sur le mobile est aussi en cours pour le marché des professionnels et des entreprises.

Focus :

Pour la troisième année consécutive, le comparateur "meilleure banque.com" a organisé les "Trophées Qualité" afin d'évaluer la satisfaction des Français par rapport à la qualité de service de leur banque. "LCL Mes comptes" est arrivée

sur la première marche du podium de la catégorie "Appli mobile" avec 91 % de taux de satisfaction globale auprès de ses clients, en progrès de 3 points par rapport à 2017. Une douzaine de points ont été étudiés et notamment la fréquence d'usage de l'application, la facilité d'utilisation et de navigation.

LCL figure également en 3e position du secteur bancaire en terme d'e-réputation dans le baromètre social média publié par *Brandwatch*, spécialiste de veille et d'analyse des médias sociaux. Cette analyse met en avant plusieurs critères tels que la visibilité sociale et générale, le sentiment net (commentaires positifs/négatifs), la croissance du nombre de *followers*, l'engagement social et le contenu. Avec ce positionnement, LCL répond à son ambition d'accompagner au mieux ses clients dans leurs nouveaux comportements vis-à-vis de leur banque.

Le plan Clients est également décliné auprès de la clientèle des entreprises, où l'ambition est de s'imposer durablement comme une banque de référence des entreprises en France. Il s'agit pour LCL :

- d'être la banque relationnelle de proximité du quotidien, offrant simplicité et modernité,
- de répondre à l'exceptionnel avec le niveau d'expertise adapté,
- de proposer une offre globale répondant aux besoins professionnels et patrimoniaux,
- d'avoir des objectifs orientés sur la digitalisation et la simplification des process pour donner de l'autonomie aux clients et favoriser la réactivité des conseillers.

Echanges et observations avec les clients

Le client particulier peut s'adresser à LCL selon différents canaux : son agence ou toute autre agence, en face à face ou à distance (téléphone et mail), les centres de relation clients, la banque en ligne par internet ou mobile, les réseaux sociaux. Sa demande, ainsi prise en charge, trouve une réponse rapidement. Le plan Digital prévoit la transformation relationnelle et le déploiement des outils qui permettent cette dématérialisation : tablette en agence, parcours de souscription en ligne ou avec un conseiller à distance, et signature électronique.

LCL organise également des événements permettant à ses clients et prospects de rencontrer les collaborateurs de la banque tout en répondant à leurs préoccupations. Ainsi, la banque des entreprises a organisé la 1ère journée de l'International qui a permis à leurs clients et prospects de rencontrer les experts de LCL et du groupe Crédit Agricole et d'assister à des conférences sur des thématiques propices à la réussite d'un développement à l'international.

Sensibilisation des clients aux enjeux de la RSE

Concernant la protection de l'environnement, LCL encourage ses clients à utiliser les canaux à distance, évitant ainsi les déplacements et les échanges de documents papier. De nouvelles fonctionnalités, plus conviviales et mieux sécurisées, leur sont ainsi régulièrement offertes sur les sites internet. Les clients sont notamment invités à consulter exclusivement en ligne leurs avis et relevés de compte, selon l'option gratuite qui leur est proposée, ainsi qu'à traiter leurs opérations via les sites de gestion des comptes. LCL accompagne également les nouveaux usages sur le mobile et les tablettes ainsi que le développement des échanges sur internet via les différents réseaux.

LCL a mis en ligne sur son site institutionnel le logo "Triman" sensibilisant ainsi clients, prospects et collaborateurs à la nécessité du recyclage. Avec la boucle papier Ecofolio "tous les papiers se recyclent" apposée sur ses imprimés, LCL incite également à adopter une démarche de tri et à recycler les documents qu'elle remet. Ecofolio est l'organisme chargé de développer le recyclage du papier, au financement duquel LCL contribue au travers de son adhésion ; en 2017, il a pris le nom de CITEO.

La banque mène des actions auprès de ses clients pour développer l'investissement socialement responsable. Les sites internet relaient régulièrement cette offre et des interventions sont organisées, en interne comme en externe. LCL soutient par ailleurs la commercialisation de la SICAV *Danone Communities*, créée par IDEAM, filiale ISR de Amundi auprès de ses clients Banque Privée. Son objectif principal est d'accompagner financièrement des projets de la *Grameen Danone Foods* initiés conjointement par Danone et le Pr Muhammad Yunus, prix Nobel de la paix.

Les clients de LCL ont la possibilité de soutenir l'association Mécénat Chirurgie Cardiaque au travers de deux services :

- "Sytèm'cœur", service gratuit, résiliable à tout moment, a donné la possibilité à chaque utilisateur de carte bancaire LCL, d'effectuer un don mensuel au profit de Mécénat Chirurgie Cardiaque, par versement d'un montant de son achat arrondi à l'euro ou aux 5 euros supérieurs,
- la personnalisation de la carte bancaire aux couleurs de Mécénat Chirurgie Cardiaque, offre qui a été proposée au client moyennant une commission unique intégralement reversée par LCL à l'association.

Grâce aux dons des clients de LCL depuis la mise en place de ces services, 16 enfants qui ne pouvaient être soignés dans leur pays ont pu venir se faire soigner en France.

1.1.3.2 Favoriser l'esprit collaboratif des salariés



Co-construire l'avenir de LCL avec les clients et les collaborateurs

Afin d'accélérer collectivement la transformation de LCL et de répondre aux aspirations des collaborateurs, LCL a lancé une démarche participative à mi-parcours du Plan à Moyen Terme.

La première étape a consisté à prendre conscience des mutations de l'environnement afin de les partager et d'établir un diagnostic sur la situation de LCL face aux enjeux. Une réflexion a été engagée pour adapter la stratégie de LCL et tirer parti de l'appartenance au groupe Crédit Agricole. Toute l'entreprise a été associée à la réflexion via la collecte d'idées, avec le relais des managers pour la stratégie et la mise en œuvre de la transformation. Un état d'esprit a été maintenu tout au long de la démarche : transparence, proximité, transversalité et mobilisation. Cette mobilisation a été importante : 30 visites d'entreprise, dans le Groupe et hors Groupe ont contribué au diagnostic ainsi que 13 ateliers de coconstruction à Paris et province. 2 500 contributeurs d'idées, dont 1 800 dans des ateliers présentiels ont donné lieu à l'émergence de plus de 500 idées, regroupées et priorisées plus tard en 100 macro-idées.

Les valeurs, les ambitions et les axes de développement visés ont été partagés avec les managers et l'ensemble des collaborateurs de LCL, au cours de *roadshows* ou lors de séances de démultiplication. Ces travaux ont permis d'affirmer une ambition partagée et des valeurs pour LCL, parmi lesquelles on trouve la confiance, la responsabilité, l'initiative et l'innovation. Ces valeurs ont été testées auprès de clients et de conseillers et répondent bien à leurs attentes. Enfin, un partage avec plus de 18 000 collaborateurs a permis des échanges directs dans toute l'entreprise, sur l'ambition et les valeurs et tous les projets qui les concrétisent.

Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux RSE

L'ensemble des salariés est sensibilisé au développement durable et au respect de l'environnement à travers les communications sur la démarche de progrès du Groupe (FReD) et sur les orientations RSE de LCL. Les collaborateurs ont un rôle actif responsable, pour le respect des réglementations et pour la réalisation des différents projets de réduction des consommations de ressources naturelles.

De plus, par l'adoption de nouvelles pratiques au sein de l'entreprise, les collaborateurs modifient leur comportement au quotidien.

Focus :

Fin 2017, les poubelles individuelles ont été supprimées sur le site central de Villejuif afin de favoriser le tri des déchets par un apport volontaire des 2 500 collaborateurs dans les bacs sélectifs par type d'objets à jeter, optimisant ainsi leur envoi vers la filière de recyclage adaptée.

Début octobre, Interfimo a convié Engie à animer un atelier sur le développement durable afin de sensibiliser ses collaborateurs à consommer en préservant l'environnement (eau, électricité...). A cette occasion, une collecte des téléphones portables et accessoires obsolètes était également organisée.

1.1.3.3 Amener nos fournisseurs et sous-traitants à partager nos enjeux RSE

LCL met en place une politique d'achats responsables selon les principes de la procédure achats RSE Groupe. La démarche RSE de la Direction des achats est précisée dans ses "règles d'achats" au sein d'une note de procédure.

Action FReD :

L'ensemble des règles RSE définies en commun avec la Direction des achats du Groupe ont été mises en place sur le process Achats. Ainsi :

- des annexes RSE Groupes ont été intégrées aux appels d'offre,
- tous les acheteurs sont formés à la notation RSE des fournisseurs par EcoVadis et suivent le module de formation "Acheter responsable",
- les fournisseurs pour lesquels LCL souhaite connaître leur notation RSE ont été identifiés,
- un tableau d'indicateurs "Achats responsables" a été mis en place.

Ainsi, lors des appels d'offres, la Direction des achats a demandé d'intégrer, selon le domaine, des facteurs environnementaux et sociétaux, tels que degré d'écoconception des produits et/ou prestations, règles de recyclage, recours au secteur protégé ou performances RSE du fournisseur. Les offres portant sur la plate-forme d'impressions, le service de navette par car, les machines d'affranchissement du courrier et le recours au secteur protégé en sont des exemples. Des demandes relatives aux labels, certifications et engagement sociétal sont également inscrites dans le

dossier de consultation. Ces éléments RSE, intégrés dans la grille d'analyse des réponses, font partie de l'appréciation finale des offres.

LCL a listé 456 de ses principaux fournisseurs pour lesquels elle souhaite connaître leur notation responsable évaluée par l'organisme EcoVadis. Parmi eux, 127 se sont déjà fait noter, un plan sur 2017 a permis d'en faire noter 85 supplémentaires par EcoVadis.

Les contrats précisent les obligations et les engagements des fournisseurs et de leurs sous-traitants, afférents aux normes et aux règles impératives dans le domaine de l'environnement, de la sécurité, du travail et, en particulier, celles de l'OIT relatives au travail forcé et au travail des enfants. Par ailleurs, en cas d'impacts RSE de la prestation, un *reporting* est demandé pour suivre leur prise en compte.

1.2 Nos engagements économiques

1.2.1 Pratiquer notre éthique de manière responsable

Le respect des obligations légales et réglementaires de LCL est animé et contrôlé par la Direction de la conformité, dont l'objectif est de renforcer la confiance des parties prenantes à l'égard de la banque en garantissant la loyauté des pratiques chez LCL et le respect de ses clients. Elle le décline dans les normes, définit la politique de prévention des risques de non-conformité et délivre des avis de conformité sur les processus de commercialisation des produits.

L'accent est mis sur la formation des collaborateurs pour la diffusion d'une culture Conformité propre à l'entreprise et leur accompagnement par la mise en place d'outils de suivi et de contrôle des opérations traitées, notamment dans les domaines de la protection de la clientèle et des données, de la fraude, du blanchiment d'argent, du financement du terrorisme, de l'intégrité des marchés et du respect de la réglementation fiscale.

Focus :

Chaque mois, la Direction de la conformité met à disposition de l'ensemble des collaborateurs un nouveau kit Conformité dans lequel sont abordés ces différents thèmes. Le kit mensuel s'articule en trois parties : le dossier du mois qui aborde l'actualité conformité, le plus du mois qui présente une nouveauté, le cas du mois qui détaille des situations concrètes, des bonnes pratiques ou des thématiques conformité sous forme de quiz ou de FAQ. Le kit de décembre a repris les thématiques abordées dans l'année sous la forme d'un quiz afin de tester les connaissances 2017 de chacun.

1.2.1.1 Garantir la loyauté de nos pratiques et le respect de la déontologie

Respecter les principes déontologiques

L'attachement de LCL au respect des principes déontologiques se traduit par la nécessité, pour les collaborateurs, d'être attentifs à la bonne application des valeurs communes. Le socle de règles intègre notamment : le respect du secret professionnel, la limitation des cadeaux et avantages, l'intégrité des transactions personnelles, la vigilance quant aux situations de conflits d'intérêts potentiels, le respect de l'image de la banque et l'adoption d'un comportement non discriminant.

Action FReD :

Un module global de sensibilisation des managers commerciaux à la Conformité a été intégré au cursus de formation des directeurs régionaux.

LCL a également travaillé en 2017 sur d'autres volets complétant son approche éthique des affaires à travers la surveillance de la bonne application de la loi Informatique et Libertés, la mise en conformité progressive avec le Règlement Européen sur la Protection des données personnelles des clients, collaborateurs et relations, le respect des réglementations fiscales.

Participer à l'équilibre des marchés

Le respect de la réglementation MAD2/MAR, en vigueur depuis le 3 juillet 2016, concourt à préserver l'intégrité des marchés et la confiance du public. Une nouvelle formation destinée à prévenir les risques d'abus de marché a été déployée auprès des collaborateurs en 2017 afin de mieux responsabiliser chacun et d'assurer l'égalité de l'information entre les investisseurs.

1.2.1.2 Lutter contre la fraude et contre la corruption

Prévenir et agir contre la fraude

En matière de prévention, les travaux ont surtout concerné la formation de l'ensemble des collaborateurs, l'information régulière de la clientèle, la mise à jour des outils et procédures ainsi que les communications régulières à l'intérieur de LCL.

Focus :

La sécurité du système d'information est un enjeu majeur pour LCL, tiers de confiance pour ses clients. Une formation obligatoire *Surfclean* a été mise en ligne pour permettre à tous les collaborateurs d'acquérir les connaissances de base en matière de cybersécurité.

La sécurisation des dispositifs a encore été améliorée en 2017. A titre d'exemples : des alertes sont adressées aux clients lorsqu'un risque d'intrusion est détecté ; les sites de gestion de compte en ligne ont été sécurisés afin de préserver la confidentialité des informations par l'envoi de codes à usage unique ou de certificats.

Dans le domaine de la détection et du traitement de la fraude, le dispositif d'alerte s'est affiné afin d'identifier notamment les mouvements atypiques sur les comptes clients susceptibles de révéler une fraude ou de faux documents.

La lutte contre la corruption constitue pour LCL une composante majeure de la bonne pratique des affaires. Définie comme le fait de solliciter, offrir, donner ou accepter, une commission illicite, un avantage indu ou la promesse d'un avantage, la corruption va à l'encontre du comportement requis du bénéficiaire.

Le dispositif de lutte contre la corruption de LCL a obtenu - comme Crédit Agricole SA - la certification BS 10500 décernée par un cabinet indépendant habilité. Cette certification atteste de la qualité du dispositif de détection et de l'efficacité du traitement du risque de corruption, sur l'ensemble des métiers de la banque.

LCL met en œuvre la Loi Sapin 2, qui vise notamment à améliorer le dispositif de lutte contre la corruption.

Se mobiliser en faveur de la Sécurité financière

Très impliquée dans la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, LCL s'attache également au respect des programmes de sanctions internationales prononcées à l'encontre de pays, territoires ou personnes. En ce sens, LCL a fait évoluer en 2017 l'ensemble de ses procédures de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme tout en s'assurant du niveau élevé de formation des collaborateurs à ces problématiques. Les outils de détection d'opérations suspectes ont continué à s'élaborer et à s'affiner afin de mieux identifier les situations à risques dans le cadre d'un environnement technologique et réglementaire de plus en plus complexe.

1.2.1.3 Respecter l'Intérêt du client

Assurer notre devoir de conseil

LCL veille à assurer son devoir de conseil et s'attache à ce titre à la fois à la meilleure connaissance commerciale de sa clientèle et à la mise en œuvre des réglementations destinées à assurer un conseil adapté. Les actions engagées portent particulièrement sur la formation des collaborateurs, la qualification des clients, l'évolution des outils (notamment de conseil), la gouvernance des produits, les informations communiquées aux clients et la traçabilité des échanges. L'ensemble de ces travaux s'inscrit dans le cadre des réglementations MIF 2 et IDD (*Insurance Distribution Directive*) pour des mises en œuvre allant jusqu'en 2018.

Actions FReD :

- L'accompagnement du client est renforcé par la démarche formalisée "Parcours conseil en investissement" qui guide les conseillers de LCL. En 2017, son actualisation au regard de la réglementation MIF2 a été lancée afin d'adapter les règles de conseil apporté par les commerciaux et de faire évoluer les outils de vente, en particulier procéder à la révision des approches thématiques de l'application "Bilan conseil" pour mise en œuvre en 2018.
- En 2017, l'attention a également été portée à la révision des diligences vis à vis des clients mineurs afin d'exercer au mieux notre devoir de conseil à leur égard. Les guides donnés au conseiller lui permettent de mieux intégrer la compétence, la connaissance/expérience et les objectifs d'investissement des administrateurs légaux pour le compte des enfants et de proposer ainsi les produits et placements les plus adaptés à leurs attentes.

Par ailleurs, la procédure de suivi des activités nouvelles et des produits nouvellement proposés à la clientèle a fait l'objet fin 2017 d'une mise à jour approfondie afin de mieux assurer le respect de la satisfaction client par un processus de décision et de suivi plus formalisé.

Le dispositif lié à la mobilité entre établissements bancaire, déployé en 2016 pour faciliter les ouvertures et fermetures de comptes chez LCL, a été enrichi en 2017 dans le cadre de la loi Macron. La fluidification des échanges d'informations entre banques permet d'accéder plus rapidement et mieux aux attentes de la clientèle. Dans le même esprit, le changement d'assurance liée aux prêts immobiliers contractés est facilité en cohérence avec les lois Lagarde, Moscovici et Hamon.

Accompagner les situations de fragilité financière

Attachée à la protection des publics vulnérables, LCL a poursuivi en 2017 ses actions en faveur des clients présentant une fragilité financière ou nécessitant une protection particulière.

L'appui de LCL aux clients présentant une difficulté financière se matérialise par un dispositif gradué visant l'émergence de solutions protectrices des clients permettant, autant que faire se peut, le maintien de la relation commerciale. La détection des situations délicates susceptibles de traduire une fragilité financière avérée ou potentielle pourra après un diagnostic personnalisé donner lieu à l'offre "LCL Initial" qui donne accès à un ensemble de services bancaires pour 3€ par mois. La cellule nationale "LCL parenthèse - Conseil et accompagnement client" peut également accompagner certaines situations complexes ou nécessitant des échanges avec des associations de lutte contre le surendettement comme "Points Conseils Budget" avec laquelle LCL a signé une convention.

1.2.2 Placer la satisfaction de nos clients au cœur de la relation

En plaçant le client au cœur des préoccupations de tous les collaborateurs de la banque, LCL accorde la plus grande importance à la qualité de ses services pour l'ensemble des marchés de la clientèle, qu'il s'agisse des particuliers, des professionnels, de la Banque privée ou des entreprises, concerne tous les collaborateurs de la banque.

1.2.2.1 Promouvoir l'écoute du client dans notre organisation

Ecoute clients

LCL donne la parole à ses clients pour connaître leurs appréciations et leurs attentes vis-à-vis de leur banque.

Les clients particuliers et professionnels sont contactés par mail ou par un conseiller en ligne, faisant partie d'une équipe spécifiquement dédiée à la satisfaction client. Un "bilan efficacité" en trois questions leur est proposé pour connaître leur propension à recommander LCL et leurs suggestions d'améliorations. Cette démarche est également proposée aux clients appelant un centre de relation client et à ceux visitant le site internet. Enfin, les clients peuvent également s'exprimer via les applications LCL sur mobile et tablette. Si le client expose une forte insatisfaction, un process de rappel est déclenché pour lui apporter une réponse personnalisée.

En 2017, LCL a ainsi donné la parole à près de 3,3 millions de clients sur l'ensemble des marchés et recueilli près de 300 000 questionnaires dont 1 100 pour les entreprises.

Les éléments de la Voix du client issus des "bilans efficacité", des réclamations et des remontées des conseillers, sont fournis aux différentes directions, les aidant à identifier les causes d'insatisfaction et à prioriser les améliorations.

La filiale Interfimo adresse systématiquement un questionnaire qualitatif par mail à tous ses clients, professions libérales, après la mise en place de crédits et prend contact avec ceux qui expriment des critiques.

Traitement des réclamations clients

Le traitement des réclamations de la clientèle des particuliers, des professionnels et des entreprises est organisé autour de plusieurs niveaux distincts et successifs.

Le client est informé en détail de ce dispositif via les relevés de compte, le site internet de LCL, ainsi que les guides tarifaires et les dispositions générales de banque qui lui sont remis, notamment lors de l'entrée en relation.

Focus :

En 2017 une formation obligatoire sur le traitement des réclamations a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs au contact de la clientèle. Élaborée à la suite d'une enquête menée auprès des collaborateurs du réseau, cette formation apporte les éléments pour bien traiter les réclamations dans le contexte réglementaire actuel. Avec 3 films d'animation ludiques et interactifs, cette formation rappelle les fondamentaux du traitement des réclamations tout en mettant en avant les enjeux de satisfaction pour nos clients et pour LCL.

En 2017, LCL a particulièrement travaillé le dispositif afin de réduire le délai de traitement des réclamations pour une meilleure satisfaction des clients.

En premier niveau de recours chez LCL, l'agence, les Centres de Relation Client (CRC) et les Centres d'Affaires Entreprises accueillent les remarques et réclamations des clients : le conseiller enregistre la réclamation et collecte les informations pour y répondre. LCL propose également un SAV sur internet et sur les réseaux sociaux pour traiter les demandes ou les réclamations de ses clients.

Le second niveau est constitué par le Service Relations Clientèle (SRC) : le client insatisfait de la réponse apportée par son agence ou le CRC peut saisir le SRC par courrier ou sur le formulaire en ligne.

Le recours auprès de la Médiation peut être exercé après les recours au sein de LCL si le différend persiste : les clients particuliers peuvent saisir le médiateur auprès de LCL sur son site internet qui apportera alors une réponse en toute indépendance et équité conformément à la charte de la médiation disponible sur lcl.fr et lcl.com.

La procédure de médiation est en place dans la banque depuis 1996.

Un outil informatique permet :

- de recenser l'ensemble des réclamations des clients particuliers et professionnels, sur les différents canaux de distribution (agence, internet, téléphone...), afin de les qualifier et de les tracer,
- de gérer leur traitement : workflow entre acteurs, suivi des délais, préparation des courriers de réponse.

Pour la clientèle des entreprises, les réclamations sont suivies au niveau de la Direction entreprise régionale concernée. Une consolidation est réalisée chaque trimestre pour permettre une vision nationale.

1.2.2.2 Développer et améliorer la qualité de service

LCL s'attache également à répondre aux attentes diversifiées de ses clients aux différents moments de la vie : détecter ses besoins et bien les accompagner sont des enjeux clé pour maintenir une relation positive de confiance et de compréhension. Des SAV spécifiques, animés par des unités spécialisées, ont été mis au service des clients pour les accompagner dans leurs démarches complexes. Ce dispositif concerne par exemple les successions, la monétique, les prêts immobiliers, la gestion des comptes des majeurs protégés, les valeurs mobilières et les crédits aux entreprises.

Qualité de service et transformation

Afin de servir au mieux ses clients, LCL est engagée dans une démarche de qualité et de simplification.

Les Directions qualité de service et transformation, créées dans les directions de réseau, ont pour mission d'accompagner le réseau sur des enjeux essentiels de la transformation :

- les pratiques managériales,
- la qualité et la conformité de l'expérience client.

A ce titre, elles mettent en œuvre des actions pour pérenniser les normes de qualité de service et s'assurent de la satisfaction des clients et de sa bonne prise en compte dans l'animation des équipes. Elles organisent la conduite du changement, s'agissant des grands projets de la banque, favorisent le partage des bonnes pratiques via les modes collaboratifs et veillent à l'identification et à la résolution des dysfonctionnements. Enfin, elles ont en charge le pilotage des actions de corrections liées à la Conformité.

La mise en place de ce dispositif en région vise à accélérer la transformation de la banque et à ancrer localement les principes de qualité de l'expérience client.

Facilit'

Démarche collective lancée début 2017, a pour objectif de redonner du temps commercial aux collaborateurs des réseaux en simplifiant certaines actions ou traitements. Tout au long de l'année, l'ensemble des directions LCL s'est mobilisé pour améliorer la qualité et le quotidien des réseaux commerciaux.

La première étape est l'identification à partir des remontées des collaborateurs, d'idées, de problématiques, de dispositifs, qui mériteraient d'évoluer pour simplifier le quotidien en agence ou en *back-office*. Ainsi, des idées d'amélioration émergent régulièrement lors des comités dédiés comme "les clubs utilisateurs", les revues de processus, sur les communautés du réseau collaboratif ou encore grâce à la Voix du client. Les idées sont alors étudiées et priorisées par un comité pluridisciplinaire de fonctions support et de représentants des réseaux, qui se réunit tous les mois.

Depuis le lancement de Facilit', 161 actions ont été prises en charge et 64 réalisées au bénéfice du réseau *Retail*. Côté Entreprises, la démarche est également très bien engagée : 200 irritants ont été identifiés et déjà 68 sont résolus.

Qualité processus

LCL fonctionne par processus client depuis 2005. Les pilotes ont pour mission de suivre et d'optimiser la qualité des prestations de bout en bout du processus. LCL a structuré sa démarche qualité en *back office* dans plusieurs domaines selon la norme ISO : ont été ainsi certifiés ISO 9001 la gestion des successions, des crédits documentaires, les moyens de paiement des entreprises, l'ensemble des plates-formes téléphoniques dédiées à la clientèle du *retail* ainsi que l'unité de *back office* de Valence dédiée à la gestion des assurances IARD.

Uniquement la gestion des crédits documentaires et le traitement des moyens de paiement Entreprises ont fait l'objet d'un suivi courant de leur certification. Ainsi en 2016, LCL a obtenu de nouveau, via AFNOR Certification, leader français dans ce domaine, la certification ISO 9001 pour ces 2 activités. Le renouvellement régulier depuis 12 ans de ce label traduit l'engagement LCL au service de ses clients. En effet, basée sur huit principes, dont l'orientation client, l'implication de la Direction et des collaborateurs, l'approche processus, cette norme internationale définit un modèle d'organisation et de management capable de fournir une prestation conforme aux attentes des clients et aux exigences réglementaires.

1.2.3 Proposer une offre responsable

1.2.3.1 Promouvoir les offres éthiques et responsables

Proposer une gestion responsable de patrimoine

L'investissement socialement responsable (ISR) se caractérise par l'intégration de critères "extra-financiers" environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de placements, la construction et la gestion de portefeuilles. Tous les fonds solidaires (fonds de partage et fonds solidaires) proposés par LCL ont bénéficié du label Novethic, créé pour favoriser la diffusion des fonds ISR auprès des épargnants.

LCL a rassemblé l'ensemble de sa gamme ISR et investissements à impact social sous la bannière "Investir autrement". Cette offre permet à ses clients d'investir dans une sélection de fonds respectant des valeurs d'ordre éthique, social mais aussi environnemental qui concilie finance et développement durable.

L'offre proposée est constituée de fonds Amundi et de fonds externes qui couvrent l'ensemble des classes d'actifs, du monétaire aux actions internationales thématiques. Cette gamme, accessible sur les sites Internet de LCL, fait l'objet de communications régulières auprès de la clientèle de la Banque privée.

Les fonds ISR et à impact social se déclinent autour de 4 orientations :

- Fonds socialement responsables ou de développement durable, composés de titres sélectionnés selon des critères extra-financiers ESG : Amundi Actions Euro ISR, Amundi Actions France ISR, LCL Actions USA ISR, Sycomore Selection Responsable, *Petercam Bonds Gov Sustainable*, Allianz Credit Euro ISR, BFT Convertibles ISR,
- Fonds éthiques, participant à la croissance de sociétés à composante éthique humaniste : *Hymnos*,
- Fonds de partage : Habitat & Humanisme, CCFD Terre solidaire,
- Fonds thématiques agissant sur un secteur donné en vue de développer les bonnes pratiques (AXA *Human Capital*) ou à vocation solidaire de financement de projets d'économie solidaire (SICAV *Danone Communities*).

Pour les fonds de partage, une partie des intérêts des fonds est reversée à des organismes de solidarité :

- 50 % des revenus du FCP Solidarité-CCFD-Terre solidaire sont donnés par les porteurs au CCFD-terre solidaire (Comité catholique contre la faim et pour le développement) qui peut ainsi financer des initiatives de développement économique en faveur de populations des pays les plus pauvres. LCL, de son côté reverse 100 % des droits d'entrée perçus à cette ONG.
- Le FCP solidarité Habitat et Humanisme verse à Habitat et Humanisme le quart des intérêts produits par les parts détenues par les clients. En complément, le distributeur et la société de gestion reversent également à Habitat et Humanisme respectivement 80 % des droits d'entrée et 40 % des frais de gestion.

Sont également présentées aux clients des offres de *private equity* gérées par Omnes Capital (précédemment Crédit Agricole *Private Equity*). Cette société a signé les "*Principles of Responsible Investment*", s'engageant ainsi à formaliser ses actions environnementales, sociales et de gouvernance. Cette démarche RSE implique la société de gestion en tant qu'entreprise (bilan carbone, bilan social, etc.) tout autant que dans ses processus d'investissement (section ESG dans les notes d'investissement, clause ESG dans les pactes d'actionnaires, *reporting* ESG adressé aux participations majoritaires). Concernant les fonds Omnes Croissance 4 et Mezzanis n°3 PI commercialisés en 2016, Omnes Capital s'efforce dans le cadre de son processus de sélection des investissements envisagés à prendre en compte des critères d'ordre environnemental, social ou sociétal et de gouvernance. Au niveau de chaque participation, la Société de gestion a vocation à inclure un volet ESG dans sa due diligence initiale afin d'identifier les principaux risques ESG et proposer des axes d'amélioration.

Pour les placements immobiliers et fonciers, LCL propose une offre gérée par Amundi Immobilier, société de gestion d'actifs immobiliers, filiale du groupe Crédit Agricole. Amundi est signataire des Principes de l'Investissement Responsable depuis 2006 et Amundi PEF, signataire de la charte des investisseurs pour la croissance (AFIC) applique les principes méthodologiques ESG pour la gestion du fonds.

LCL propose également aux clients qui en font la demande des parts de groupements fonciers forestiers (GFF) contribuant à la préservation et au développement du patrimoine français forestier. Les forêts détenues par ces groupements sont gérées selon un plan agréé.

1.2.3.2 Appuyer l'économie sociale et solidaire

Le réseau des particuliers/professionnels et la Banque privée proposent le PEA PME. Composés de titres à faible capitalisation, il soutient le financement d'entreprises de taille intermédiaire.

Par ailleurs, un grand nombre de clients de la Banque des institutionnels de LCL font partie de l'économie sociale et solidaire. Associations, fondations, mutuelles, coopératives, société à finalité sociale, leurs statuts et leurs activités sont divers, mais tous partagent les valeurs de l'intérêt collectif et des objectifs lucratifs limités. Grâce à son entité dédiée, LCL leur apporte la compétence de spécialistes, pour répondre avec efficacité à leurs besoins bancaires particuliers, et depuis 2 ans leur propose une offre de contrat de capitalisation Institutionnels.

LCL Banque privée - via la compagnie d'assurance Predica - commercialise les contrats d'assurance-vie "Vie Génération" institués par la Loi de finances 2014. Ces contrats d'assurance-vie offrent un régime fiscal privilégié, en matière de transmission, en contrepartie du placement des capitaux sur des fonds investis dans des secteurs clés de l'économie, notamment dans les PME et les entreprises de taille intermédiaire investissant dans l'économie sociale, solidaire ou dans le secteur du logement social. LCL Transmission Vie offre à ce jour la possibilité d'investir sur les fonds AXA *World Funds*, Amundi Transmission Actions, Amundi Actions PME, Amundi Transmission Patrimoine et Amundi Transmission Immobilier.

La filiale Interfimo a constitué une équipe d'experts en financement de maisons pluridisciplinaires de santé, dont l'implantation permet de lutter contre la désertification médicale. Elle intervient également pour répondre aux besoins du Privé Non Lucratif (associations et cultuel), qui agit pour rendre accessible les soins à toute catégorie de personnes.

1.2.3.3 Accompagner les projets d'éco-efficacité de nos clients

En lien avec le livret développement durable, LCL a enrichi la gamme "Solution Conso" pour répondre aux besoins de financements des projets d'équipement dédiés aux économies d'énergie. LCL commercialise également l'ECO PTZ pour le financement des travaux destinés à améliorer la performance énergétique du logement.

LCL a par ailleurs lancé, en association avec Crédit Agricole S.A., de nouvelles garanties d'assurances à caractère social ou environnemental, pour les clients souhaitant s'inscrire dans une démarche RSE :

- l'assurance auto qui prévoit une réduction tarifaire pour les petits "rouleurs" qui parcourent moins de 5 000 kms/an, et qui prévoit également à partir de décembre 2016 un cadeau de franchise, offre verte, pour la souscription de véhicules électriques, hybrides ou assimilés,
- l'assurance Habitation qui propose à la fois un accompagnement personnalisé, adapté au statut du client, en cas de situation sociale difficile et des garanties innovantes favorisant le rééquipement ou la reconstruction avec des matériaux plus respectueux de l'environnement (volet environnemental).

Ainsi, le remplacement à neuf des biens électroménagers garantis se fera par des appareils moins consommateurs d'énergie (au minimum classe énergétique A) avec l'engagement des partenaires de LCL de recycler les appareils repris. Il est possible également sans surcoût de prime de souscrire la garantie de responsabilité civile de producteur d'énergie et la garantie dommages pour les équipements de production d'énergies nouvelles.

De plus, dans le cadre de la garantie Immo+, la prise en charge des frais de mise en conformité est passée de 5 % à 10 % pour accompagner le client dans l'application des nouvelles réglementations thermiques et acoustiques.

Lors des entrées en relation ou des demandes de crédit de professionnels ou d'entreprise, LCL reste vigilant quant à la politique sectorielle du Groupe : tout dossier s'y rapportant fait l'objet d'un double regard entre les directions de réseau et la Direction centrale des engagements. LCL Entreprises a inscrit comme axe stratégique de développement, le co-financement des énergies renouvelables en partenariat avec les entités du Groupe Unifergie (CALF) et CACIB.

Dans le cadre des activités *Corporate finance*, LCL est investi dans des obligations cotées *greens* (EDF 2021 et EDF 2026) et dans un *Schuldschein green (Friedsland Campina NV)*. LCL a souscrit en 2017 à un EuroPP *loan green* émis par Quadran.

LCL a une part de fonds propres dans le fonds institutionnel dédié aux énergies renouvelables, Capenergie, créé par Omnes Capital, favorisant ainsi le développement de sociétés principalement non cotées spécialisées dans les marchés des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique en France et dans le reste de l'Europe. Les investissements sont répartis entre les différents secteurs des énergies renouvelables suivants : éolien, biomasse, solaire photovoltaïque, géothermie, hydraulique et biogaz. Ces opérations de capital investissement ont notamment permis la réalisation de projets tels que la construction de centrales solaires, le développement de parc éoliens ou bien la construction et l'exploitation de barrages hydrauliques.

1.3 NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX

LCL manifeste la volonté de conduire une politique de gestion des ressources humaines et une politique sociale soucieuses de valoriser le capital humain de l'entreprise et agissant pour :

- l'équité de traitement et le respect des différences,
- le développement des personnes tout au long de leur parcours professionnel,
- la qualité de vie au travail.

L'ambition est également d'affirmer une culture managériale commune à toute l'entreprise pour permettre la mise en œuvre du plan stratégique LCL par une démarche d'accompagnement du changement et de soutien de la professionnalisation, qui favorise la mobilisation des équipes dans la durée.

1.3.1 Informations sociales

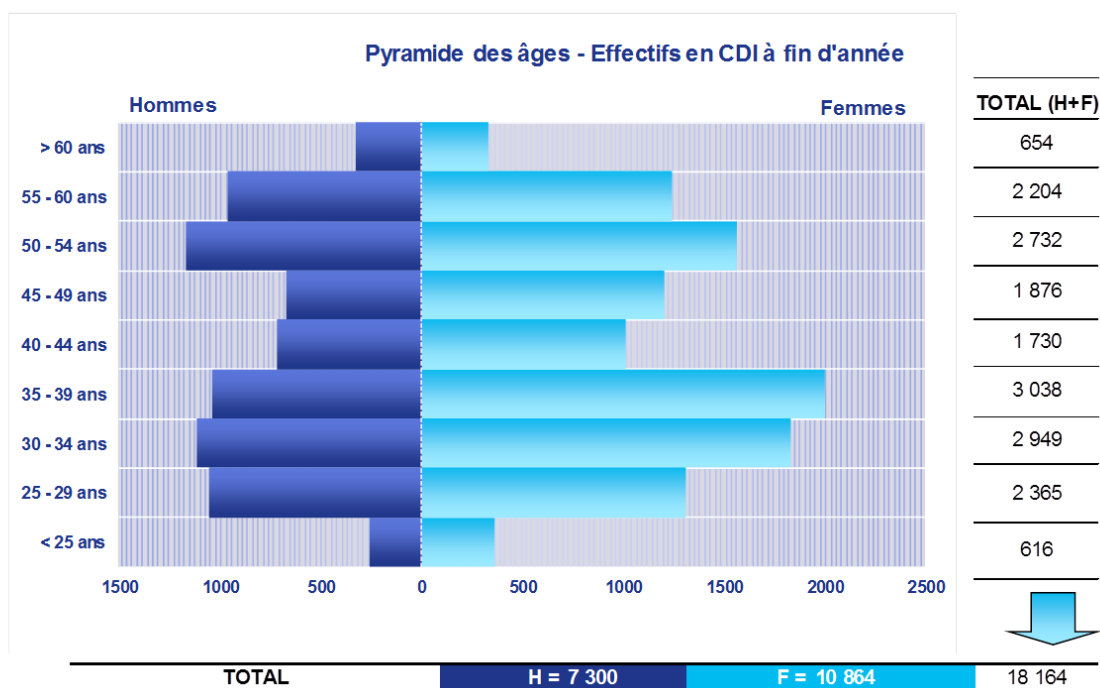
Les informations chiffrées des tableaux sont les données sociales au 31/12/2017, consolidées LCL, dont la Direction de réseau Antilles Guyane (DDR AG), Interfimo et Thémis. Elles couvrent les effectifs travaillant en CDD et CDI sur le territoire français, y compris les DROM-COM. Les effectifs de la filiale Angle Neuf et de Monaco n'y sont pas intégrés.

Concernant ces rubriques, les mesures et actions mises en œuvre dans le cadre de la politique de responsabilité sociale de LCL sont reprises dans les chapitres ci-après, traitant les différents thèmes des engagements sociaux.

Effectif total

	2017			2016		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
CDI	10 864	7 300	18 164	11 372	7 606	18 978
CDD	127	62	189	184	76	260
TOTAL	10 991	7 362	18 353	11 556	7 682	19 238

Effectifs payés en fin de période (en nombre de personnes)

Egalité des âges

Répartition de l'effectif total par zone géographique (CDI et CDD)

Libellé CE	Au 31 décembre 2017			Au 31 décembre 2016		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
CE SIEGE OPERATIONNEL	1 756	1 380	3 136	1 872	1 459	3 331
CE EST	648	444	1 092	667	486	1 153
CE RHONE ALPES AUVERGNE	1 010	750	1 760	1 032	784	1 816
CE MEDITERRANEE	963	658	1 621	994	678	1 672
CE MIDI	625	424	1 049	641	428	1 069
CE SUD OUEST	650	452	1 102	649	482	1 131
CE OUEST	832	576	1 408	926	601	1 527
CE NORD OUEST	752	503	1 255	780	526	1 306
CE IDF NORD	1 111	554	1 665	1 155	559	1 714
CE IDF SUD	1 196	621	1 817	1 292	658	1 950
CE IDF OUEST	1 175	781	1 956	1 277	809	2 086
CE ANTILLE GUYANE	145	81	226	154	88	242
Total LCL	10 863	7 224	18 087	11 439	7 558	18 997
INTERFIMO	87	95	182	84	91	175
THEMIS	41	43	84	33	33	66
Total CDI + CDD	10 991	7 362	18 353	11 556	7 682	19 238

Recrutements

(Nombre de personnes)		2017			2016		
		Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
CDI	Cadres	184	241	425	204	255	459
	Techniciens	477	340	817	464	337	801
	Total	661	581	1 242	668	592	1 260
CDD	Cadres	4	9	13	8	8	16
	Techniciens	469	199	668	459	210	669
	Total	473	208	681	467	218	685
TOTAL		1 134	789	1 923	1 135	810	1 945

Sorties de l'effectif payé par motif (sorties définitives et provisoires)

(Nombre de personnes)	2017			2016		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Démissions	355	349	704	247	257	504
Retraites et pré-retraites	452	236	688	587	334	921
Licenciements	50	46	96	77	64	141
Autres motifs	157	145	302	124	141	265
TOTAL	1 014	776	1 790	1 035	796	1 831

Formation

(Nombre de personnes)	2017			2016		
	Cadres	Techniciens	Total	Cadres	Techniciens	Total
Nombre de stagiaires*	9 268	12 310	21 578	9 173	14 138	23 311
Nombre d'heures**	154 398	228 035	382 433	226 690	361 934	588 625
Nombre d'heure / stagiaire	17	19	18	25	26	25

* en nombre de salariés ayant au moins participé à une action de formation

** sur le temps de travail

Absentéisme

	2 017	2 016
Maladie	226 819	221 821
Accidents de trajet ou de travail	9 370	11 140
Maternité-allaitement-paternité	141 339	144 105
Congés autorisés (événements familiaux, congés spéciaux ...)	22 812	23 260
Autres causes	4 081	2 381
TOTAL	404 421	402 707

Nombre d'accidents ayant entraîné ou non un arrêt de travail

(en nombre)	2 017	2016
Accidents de travail ou de trajet constatés sur l'année	310	716

accidents ayant entraîné ou non un arrêt de travail

Organisation du temps de travail

	31/12/2017	31/12/2016
Effectif actif à temps partiel (nb)	2 930	3 120
Effectif actif à temps partiel (%)	16%	16%

Rémunération fixe théorique annuelle de l'effectif CDI actif présent en fin d'année

(en euros)	2017			2016		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	2016	Total
RBA annuel moyen	34 727	40 098	36 885	34 179	39 549	36 331

Rémunération collective

(En euros)	2017			2016		
	Montant	Nombre de bénéficiaires	Montant moyen perçu par bénéficiaire	Montant	Nombre de bénéficiaires	Montant moyen perçu par bénéficiaire
Participation	987 051	252	3 917	31 815 939	24 395	1 304
Intéressement	72 298 036	23 302	3 103	60 282 635	24 395	2 471
Abondement	9 125 026	20 902	437	9 801 123	21 483	456

1.3.2 Agir pour l'égalité et pour la diversité

1.3.2.1 S'engager en faveur de la diversité

LCL est signataire, depuis 2008, de la Charte de la diversité. Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales.

La Charte de la diversité a pour objet de témoigner de l'engagement de LCL en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale. En vertu de cette charte, LCL s'engage à :

- respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs,
- chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique, aux différents niveaux de qualification,
- communiquer auprès de l'ensemble des collaborateurs sur l'engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité,
- faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants du personnel.

Dans ce cadre, diverses mesures sont mises en place pour garantir l'égalité des parcours et contribuer à la mixité et à la diversité de ses collaborateurs.

Favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

LCL est engagé depuis plusieurs années dans une démarche visant à faire progresser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle a été signé pour la période 2017-2019. Il s'inscrit dans la continuité des accords précédents et vise notamment à :

- encourager l'accès des femmes aux fonctions d'encadrement,
- encadrer la gestion des départs et des retours de congé maternité,
- veiller à l'équilibre des mesures salariales individuelles et des promotions entre les femmes et les hommes, avec un point d'attention sur les absences liées à la parentalité, ainsi que sur les salariés à temps partiel/réduit.

Recrutement et évolution professionnelle

Les critères de sélection et de recrutement chez LCL sont strictement fondés sur les compétences, l'expérience professionnelle et les qualifications des candidats, et sont identiques pour les hommes et pour les femmes.

LCL considère que l'équilibre entre les femmes et les hommes dans les recrutements constitue un facteur fondamental de mixité des emplois. Dans cet esprit, LCL recherche l'équilibre et la mixité dans les recrutements pour l'ensemble des métiers de l'entreprise et s'efforce à ce que la part des femmes et des hommes dans les embauches reflète les candidatures reçues, à profils, compétences et expériences équivalents.

LCL souhaite favoriser l'accès des femmes à des niveaux de responsabilité élevés, notamment aux postes d'encadrement. Pour cela, une attention particulière y est accordée dès le recrutement, y compris pour celui des stagiaires et des jeunes en alternance susceptibles de bénéficier à l'issue de leur formation d'une proposition de poste en CDI, afin de faire progresser l'embauche de femmes cadres.

L'objectif est de tendre ainsi vers un équilibre des recrutements femmes et hommes dans chaque catégorie professionnelle (cadres et techniciens).

En matière de promotion professionnelle, la Direction des ressources humaines identifie régulièrement les collaboratrices susceptibles d'occuper des postes à responsabilité, y compris dans des métiers d'expertise à dimension managériale dont le taux de féminisation est souvent plus faible. LCL veille également chaque année à ce que le taux de promotion des femmes soit au moins égal à celui des hommes.

Action FReD :

Afin de suivre la féminisation des cercles de cadres dirigeants, un tableau de bord d'évolution jusqu'en 2018 de l'indicateur Groupe Mixité des cercles Dirigeants a été lancé. Il s'applique chez LCL sur une population d'une centaine de personnes, membres du comité exécutif et des cercles 1 et 2.

Conciliation vie professionnelle et familiale

L'égalité professionnelle repose également sur un équilibre, au sein du couple, des responsabilités liées à la parentalité. Afin de favoriser cet équilibre, LCL maintient le salaire des collaborateurs bénéficiant du congé légal de paternité et d'accueil de l'enfant.

Les femmes de retour de congé maternité retrouvent par principe le poste qu'elles occupaient avant leur départ, ou en tout état de cause un poste s'inscrivant dans la continuité de leur parcours professionnel et tenant compte de l'expérience acquise avant leur départ. Elles bénéficient également à leur retour d'une garantie d'évolution salariale leur permettant de ne pas subir de retard de salaire du fait de leur absence, ainsi que des formations nécessaires à la reprise de leur activité. Les personnes ayant connu des interruptions d'activité bénéficient à cet égard d'une attention particulière si elles souhaitent s'inscrire à l'un des cursus de formation professionnelle proposés par l'entreprise.

Par ailleurs, des dispositifs d'aide financière ont été mis en place par LCL pour faciliter l'accès à la formation et prendre en compte les contraintes familiales. Pour les formations nécessitant un déplacement géographique important, les éventuels frais supplémentaires engagés pour la garde des enfants peuvent être remboursés ; les autres difficultés occasionnées par l'éloignement de la formation peuvent être soumises au manager ou au responsable de développement individuel pour examen et recherche de solution.

Les collaborateurs à temps partiel inscrits à une formation se déroulant un jour habituellement non travaillé peuvent également se faire rembourser les frais supplémentaires engagés pour la garde de leurs enfants. Ces remboursements viennent s'ajouter à l'indemnité de crèche ou de garde existant par ailleurs.

Rémunération

LCL réaffirme son attachement au respect de l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes et, pour y parvenir, veille au sein de chaque catégorie (techniciens et cadres) à ce que :

- le taux de bénéficiaires femmes de mesures salariales individuelles soit au moins égal à celui des hommes,
- le niveau moyen des mesures salariales individuelles (en % de la RBA) femmes soit au moins égal à celui des hommes.

Des indicateurs chiffrés permettent également de vérifier qu'il y a bien une équité de traitement entre salariés à temps partiel (essentiellement des femmes) et salariés à temps plein. Par ailleurs, LCL a renouvelé son engagement à supprimer les écarts de rémunération non justifiés par des éléments objectifs, en attribuant une enveloppe d'un million d'euros, sur la période 2017-2019, à des rattrapages en cas d'écarts salariaux injustifiés.

Sensibilisation, formation

Un module de formation en *e-learning* sur l'égalité professionnelle a été mis en place en octobre 2014. Il est automatiquement proposé à l'ensemble des managers et des responsables de développement individuel dans leur parcours de formation à la prise de poste.

Composé de 2 séquences, "le cadre légal et les engagements de LCL" et "appliquer la démarche au quotidien", l'objectif de cette formation est de leur donner :

- quelques repères sur l'évolution du dispositif légal et de la démarche suivie par LCL depuis 2008 en faveur de l'égalité professionnelle,
- les leviers leur permettant de mettre en œuvre ou de relayer les actions favorisant l'égalité professionnelle au sein de LCL.

Cette formation leur permet d'adopter les bonnes pratiques, notamment en matière de temps partiel et de congé maternité. En 2017, 79 collaborateurs ont suivi le *e-learning* "Egalité professionnelle hommes femmes".

1.3.2.2 Faciliter l'intégration des collaborateurs en situation de handicap

Dans le cadre du 5ème accord de groupe signé avec les organisations syndicales pour les années 2017 à 2019, LCL poursuit son engagement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. A fin 2016, le taux d'emploi de personnes handicapées chez LCL (hors filiales) atteignait 5,9 % pour un taux légal imposé par la loi de 2005 de 6 %.

Recrutement

Constatant qu'un frein à l'embauche est souvent le manque de compétences bancaires, LCL a fondé en 2007, avec d'autres établissements de la Place, l'association "HandiFormaBanques", qui met en œuvre des actions pour recruter des candidats en situation de handicap. En 2016, afin de s'adapter aux transformations des banques, l'association a créé un programme "Handiformabanque Sup", permettant de recruter des candidats de niveau Licence. Dans ce cadre, 6 opérations de recrutement ont été menées en 2017, permettant à ces personnes en situation de handicap de suivre une formation en alternance pour accéder aux métiers bancaires.

Par ailleurs, pour la 7ème année consécutive, LCL a participé au forum de recrutement en ligne Handi2day, le plus grand forum en ligne dédié aux candidats en situation de handicap. A cette occasion, 19 collaborateurs des services RH se sont mobilisés sur 4 jours, afin de procéder aux sélections sur CV et aux entretiens téléphoniques des candidats retenus. 6 candidats ont ainsi pu poursuivre le processus de recrutement LCL à la suite de ce forum.

Au total, en 2017, plus de 20 collaborateurs en situation de handicap ont été embauchés.

Maintien dans l'emploi

LCL assure le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap en leur permettant de bénéficier d'aménagements spécifiques (logiciel et/ou matériel) ou de modalités de travail particulières. Les responsables intégration handicap et les services de santé au travail les aident à organiser leur mobilité fonctionnelle ou géographique en collaborant par exemple avec des sociétés de taxi ou en étudiant la possibilité du télétravail. Les collaborateurs en difficulté font ainsi l'objet d'un suivi personnalisé.

Le partenariat noué avec Tadeo permet aux personnes sourdes ou malentendantes de téléphoner, d'être appelées, de participer aux réunions et aux formations en toute autonomie. Cette plate-forme de services délivre des prestations de transcription et de visio-interprétation en langue des signes à distance et en temps réel, via un ordinateur bénéficiant d'une connexion internet, d'une webcam et d'un micro haut-parleur.

Le *e-learning* "Accueillir un collaborateur handicapé", accessible à tous les collaborateurs dans l'intranet LCL, favorise par ailleurs la bonne intégration du salarié en sensibilisant le manager aux problématiques liées au handicap.

En outre, LCL permet aux parents ou aux conjoints de personnes en situation de handicap d'adapter leur temps de travail. La prise de congés pour enfant malade, le passage à un régime de travail à temps partiel ou la demande d'aménagements d'horaires leur est ainsi facilitée.

1.3.2.3 Promouvoir l'égalité des chances

LCL est engagé dans une démarche volontariste qui vise à la diversité des profils des salariés, dans le but de contribuer à l'égalité des chances. Partagés au sein de la ligne métier Ressources humaines, les principes de non-discrimination, d'une part, et de sélection sur les compétences, d'autre part, sont déclinés dans la procédure de recrutement qui s'applique à garantir l'équité de traitement entre les candidats.

Diversité des parcours

Pour permettre aux diplômés n'ayant pas d'expérience en banque d'intégrer LCL sur des fonctions de conseillers spécialisés (conseiller clientèle professionnels et conseiller privé), et répondre aux besoins de recrutement sur ces métiers, LCL a construit un parcours de formation de 8 mois. Celui-ci alterne des périodes de formation théorique et des périodes de formation pratique en situation. L'objectif pour LCL est de recruter des profils issus d'horizons différents (dont les compétences, personnalités et parcours diffèrent de ceux des candidats attirés naturellement) et de diversifier les sources classiques de candidatures.

Ainsi, le programme "Point de rencontre", initié en 2015 par LCL et l'association Apels (Agence pour l'éducation par le sport) permet de proposer à de jeunes adultes peu diplômés, engagés dans une pratique sportive et motivés à l'idée d'exercer un métier du domaine bancaire, d'intégrer un dispositif de formation pour devenir conseiller clientèle Particulier en agence ou en ligne.

Dans ce cadre ce sont 3 promotions qui ont été lancées en deux ans soit 90 jeunes qui ont signé un contrat de professionnalisation pour une durée d'un an avec LCL, dont 28 pour la promotion de septembre 2017. En 2017, des groupes ont été constitués en Ile de France, à Lyon, Bordeaux et Nice, dont deux en collaboration avec les caisses régionales du groupe CA. 34 recrutements en CDI ou en CDD ont d'ores et déjà été réalisés (dont 19 en 2017) et 36 participants poursuivent leur contrat de professionnalisation. Depuis octobre 2017, LCL participe aussi à la première promotion interbancaire lancée sous l'égide de l'Association Française des Banques.

Focus :

LCL a reçu le trophée "1ère chance" pour cette initiative d'insertion professionnelle de jeunes, basée sur la reconnaissance de leur sens des responsabilités, leur engagement et leur esprit d'équipe.

En 2017, LCL a noué un partenariat avec Mozaïk RH, cabinet de recrutement spécialisé dans la promotion de la diversité. Son action vise à réussir le recrutement de jeunes diplômés des quartiers populaires tout en privilégiant la compétence pour favoriser leur emploi et leur intégration dans la société. Le partenariat conclu a pour objectif de favoriser la diversité des profils dans les recrutements de collaborateurs du réseau *retail*, notamment sur les postes de Conseiller d'Accueil et de Conseiller Clientèle Particuliers.

Diversité des âges

Dans le cadre de l'accord relatif au contrat de génération signé en octobre 2016 pour une période de 3 ans, LCL développe une politique volontariste de recrutement des jeunes et des personnes "seniors", et s'engage notamment sur l'insertion durable des jeunes dans l'entreprise, et le maintien dans l'emploi des seniors. Ainsi, en 2017 :

Concernant le recrutement :

Les jeunes de moins de 30 ans ont représenté 70 % des embauches en CDI, pour un objectif fixé à 50 %

Les collaborateurs de 45 ans et plus en CDI ont représenté 3% des embauches en CDI en externe, répondant ainsi à l'objectif fixé dans l'accord

Concernant l'insertion durable des jeunes :

- le dispositif d'attribution d'un référent-formateur pour chaque nouvel embauché en stage ou en alternance a été poursuivi,
- un nouveau processus de désignation d'un référent-accompagnateur a été mis en place depuis fin 2016 pour accompagner les nouveaux embauchés en CDI ou les jeunes salariés LCL ayant changé de ligne métier. Depuis octobre 2016, 183 binômes (réfèrent/nouvel embauché) ont été constitués.

Concernant le maintien dans l'emploi des seniors :

En 2017, 24 collaborateurs de 58 ans et plus ont pu bénéficier d'un nouveau temps partiel aidé, portant le nombre total à 92 collaborateurs en temps partiel aidé sur l'année (temps partiel à 80 % ou 90 % avec prise en charge des cotisations et compensation de 5 %). Par ailleurs, les seniors de 58 ans et plus qui souhaitent effectuer un bilan santé gratuit dans l'un des centres agréés de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie peuvent bénéficier d'une journée d'absence rémunérée. En 2017, 6 collaborateurs ont bénéficié de cette journée d'absence.

1.3.3 Promouvoir un management responsable

1.3.3.1 Faciliter le dialogue social

Bilan des accords

LCL poursuit ses engagements sociaux sur le long terme dans le cadre d'une politique concertée avec les organisations syndicales.

L'année 2017 a donné lieu à 11 séances plénières de Comité Central d'Entreprise. Les sujets des transformations de l'entreprise y ont notamment été présentés et ont été déclinés dans les Instances représentatives locales (CE / CHSCT) dans le respect des dispositions légales.

Dans le cadre des négociations d'entreprise, trois accords importants en termes de droits et de garanties pour les salariés de l'entreprise ont été signés avec les organisations syndicales représentatives de LCL.

L'accord relatif à la Couverture santé des salariés de LCL du 21 juin 2017, signé par la CFDT, FO et le SNB, a pris effet le 1er janvier 2018. La renégociation du dispositif de complémentaire santé au bénéfice des salariés de l'entreprise s'est inscrite dans le cadre du nouveau contexte législatif et réglementaire des contrats responsables. Afin de tenir compte de l'évolution de la réglementation applicable mais aussi des attentes des salariés en termes de remboursement de frais de soins de santé, la nouvelle couverture sera constituée de trois régimes distincts, organisés comme suit :

- un régime de base, à adhésion obligatoire, conforme à la réglementation des "contrats responsables",
- un régime complémentaire, à adhésion obligatoire, prenant en charge certaines garanties considérées comme incontournables par les parties signataires, notamment pour les actes médicaux graves et coûteux tels que les interventions chirurgicales,
- un régime supplémentaire à adhésion facultative permettant - au choix du salarié - de compléter sa couverture santé.

Les enfants à charge ne sont plus affiliés obligatoirement et deviennent ayants droit à titre facultatif de la couverture santé ainsi mise en place. Cette évolution s'accompagne d'une hausse des garanties.

L'accord relatif au don de jours de repos, a été signé le 30 novembre 2017 par la CGT, FO et le SNB. La loi du 9 mai 2014 a ouvert aux salariés la possibilité, à leur demande et en accord avec leur employeur, de donner des jours de repos au profit d'un autre salarié qui assume la charge d'un enfant de moins de vingt ans atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensables une présence soutenue et des soins contraignants. L'accord d'entreprise vise à mettre en place un process facilitant ces gestes de solidarité dans l'entreprise et à préciser les critères d'octroi. Il ouvre également le bénéfice de ce dispositif d'accompagnement aux salariés parents d'enfants de plus de 20 ans ou dont le conjoint est gravement malade.

Un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a également été signé le 29 juin 2017 par la CFDT, FO et le SNB. A la suite des accords précédents, il vise à poursuivre les actions menées depuis 10 ans pour réduire les écarts hommes-femmes chez LCL.

De plus, un accord de révision partielle de l'accord relatif à l'instance de coordination des CHSCT du 23 juin 2014 et sur le processus de consultation des instances représentatives du personnel a été signé le 9 mai 2017 par FO et le SNB.

Formations pour les salariés titulaires de mandats sociaux

Pour l'année 2016-2017, cinq collaborateurs de LCL ont obtenu leur certification dans le cadre du parcours Sciences Po mis en place par le groupe Crédit Agricole SA.

Cinq autres collaborateurs LCL suivent à nouveau ce parcours dans le cadre de l'année scolaire 2017-2018.

1.3.3.2 Favoriser l'implication des collaborateurs

La politique salariale

Les orientations de la politique salariale visent à garantir :

- l'équité interne et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes,
- l'équité interne entre un collaborateur à temps partiel et un collaborateur à temps plein, à métier et performance équivalente, avec une attention forte sur le taux de bénéficiaires et l'écart en pourcentage d'attribution de mesures salariales, entre les temps pleins et les temps partiels,

- le respect dans l'attribution des mesures salariales individuelles de l'équité de traitement, quel que soit l'âge des collaborateurs,
- une attention particulière aux collaborateurs non bénéficiaires de mesure salariale (collective ou individuelle) depuis au moins 3 ans ainsi qu'aux salaires les moins élevés.

La rémunération variable

Les rémunérations variables individuelles représentent une part sensible dans la rémunération globale des collaborateurs, essentiellement du fait de leur vocation commerciale, et illustrent ainsi leur implication dans la réussite et l'atteinte des objectifs. L'ensemble des collaborateurs est concerné par un type de rémunération variable individuelle, sachant que différents systèmes coexistent afin de refléter la diversité des métiers et des attentes. La rémunération variable individuelle représente en moyenne environ 9 % de la rémunération globale.

S'agissant de la rémunération variable collective, LCL a signé en 2016 un nouvel accord d'intéressement couvrant les exercices 2016 à 2018. Cet accord prévoit que le montant global de la rémunération variable collective, sous réserve de l'atteinte d'un niveau minimum de bénéfice, représente 9,7 % du résultat net avant impôt de la banque de proximité. Par ailleurs, les montants distribués sont calculés pour moitié sur le temps de présence des collaborateurs, et pour moitié sur la rémunération globale. Pour l'exercice 2016, la rémunération variable collective représente en moyenne environ 8 % de la rémunération globale.

Focus :

En mars 2017, dans le cadre de la 1^{ère} semaine de l'épargne salariale, en association avec Amundi, une conférence a été organisée sur Villejuif et un guide a été diffusé pour présenter le dispositif d'épargne salariale ainsi que les choix de placement adaptés aux objectifs de chacun, en particulier en terme de préparation financière à la retraite et de sensibilité aux marchés.

Les avantages sociaux

Nombreux chez LCL, les avantages sociaux comprennent les indemnités de crèches et de garde, les absences pour enfants malades ou hospitalisés, pour événements familiaux, les allocations annuelles de rentrée scolaire, la gratification pour la médaille d'honneur du travail, la complémentaire santé et le dispositif de prévoyance.

Concernant la complémentaire santé, LCL prend en charge, depuis le 1^{er} janvier 2016 et conformément à l'évolution de la réglementation, 50 % du coût total de la couverture obligatoire de remboursement de frais de santé, ou complémentaire santé.

La nouvelle couverture santé négociée avec les organisations syndicales en 2017 prend effet au 1^{er} janvier 2018. Elle se caractérise par une hausse des garanties, notamment pour la consultation de médecins spécialistes, l'hospitalisation ou les prothèses dentaires. Pour les dépenses d'optique, l'entrée dans le réseau Itelis permet aux salariés choisissant un opticien de ce réseau d'être intégralement remboursés.

1.3.3.3 Conduire le changement dans une démarche participative

Enquête Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)

En 2016, LCL a participé à une enquête Groupe lancée auprès de l'ensemble des collaborateurs. Le questionnaire diffusé comprend 12 questions sur l'engagement durable envers son entreprise, 9 questions sur l'engagement Groupe Crédit Agricole et une question ouverte "si vous aviez la possibilité d'améliorer quoi que ce soit au sein de votre entreprise : qu'est-ce que ce serait ? Comment procéderiez-vous ?" Les objectifs recherchés sont, d'une part de mesurer l'engagement des collaborateurs pour l'ensemble du groupe Crédit Agricole et d'autre part d'être à l'écoute de ses collaborateurs pour travailler sur les leviers d'engagement, gage d'une amélioration des performances à moyen et long terme.

Courant 2017, l'analyse des réponses et surtout des verbatim a permis d'alimenter les projets en cours et à venir dans le cadre de la démarche LCL Demain, démarche collaborative lancée en avril 2017 pour poursuivre la transformation de l'entreprise. En septembre 2017, cette enquête a été réitérée. A l'instar de 2016, de nombreux verbatim ont été exprimés par les collaborateurs : 4 438, soit plus de 48 % des répondants. Ceci permettra d'enrichir les plans d'actions en cours et/ou d'identifier de nouveaux chantiers à mener.

Culture managériale

Afin de permettre le déploiement du plan Centricité Client, l'élaboration d'une culture managériale commune a été réalisée avec pour objectifs :

- la mise en œuvre d'un dispositif d'échanges entre managers sur la culture et les postures managériales,
- l'accompagnement individuel et collectif des managers dans leurs missions.

Ainsi en 2017, l'offre de formation managériale en ligne et de coaching par téléphone, testée en pilote en 2016, a été déployée. Ce dispositif est proposé aux managers des réseaux et 157 inscriptions ont déjà été enregistrées.

La démarche participative "LCL Demain" initiée sur l'année 2017 par la Direction générale, a contribué à faire émerger et officialiser nos valeurs et les valeurs managériales à partager chez LCL. Des travaux d'intégration de ces nouvelles valeurs et de prise en compte des réflexions et idées remontées vont être engagés pour faire évoluer le modèle managérial.

Gestion individualisée et partagée

La gestion des collaborateurs chez LCL est une gestion individualisée et partagée entre le manager et le responsable de développement individuel, le collaborateur étant l'acteur principal de sa gestion.

La performance couvre 4 domaines :

- représenter LCL sur son périmètre et domaine d'activité
- contribuer à l'efficacité de son dispositif
- développer la satisfaction des clients et la culture de service.
- développer sa capacité d'initiative, ses compétences, celles de l'équipe ainsi que les synergies

Action FReD :

Compte tenu des évolutions des attentes de ses salariés et des nouveaux embauchés, LCL a souhaité mieux formaliser sa politique de reconnaissance individuelle. Un groupe de travail a fait un état des lieux des bonnes pratiques au sein du Groupe et a proposé des solutions concrètes susceptibles d'être implantées chez LCL. Ainsi, fin 2017, a été définie la position de "DA recruteurs" et élaboré le guide "Recruteur de proximité" à destination des directeurs d'agence afin d'optimiser en synergie avec la RH, les recrutements et leur intégration au sein de LCL : une première expérimentation est lancée sur la Direction régionale de Aulnay Rosny.

L'évaluation annuelle du collaborateur est réalisée par ailleurs sous la forme de deux entretiens d'échanges constructifs aux objectifs clairement précisés :

- l'entretien d'évaluation de la performance du collaborateur dans la tenue de son poste par le manager. Il s'agit d'établir un bilan sur l'année écoulée et d'aborder les priorités de l'année à venir ;
- l'entretien professionnel, qui permet au collaborateur d'échanger avec son manager sur sa situation professionnelle, de faire le point sur ses besoins et souhaits de formation et d'avoir de la visibilité sur son parcours professionnel. Le collaborateur, accompagné par son manager, peut ainsi préparer et être acteur de son évolution professionnelle.

Concernant la gestion des talents, l'enjeu essentiel du dispositif est d'assurer la fidélisation des collaborateurs en assurant une progression de carrière bénéfique, tant au collaborateur qu'à l'entreprise. La détection des talents repose principalement sur les comités Talents, pierre angulaire du dispositif, qui permet de détecter et de fidéliser les collaborateurs à potentiel en :

- identifiant les ressources clés de LCL, en veillant à la mixité hommes/femmes,
- définissant les plans d'actions associés (développement, formation, parcours, mobilité) et leur délai de mise en œuvre,
- nourrissant les plans de succession, le cas échéant,
- repérant les collaborateurs pouvant intégrer les comités mobilité talents Groupe réalisés conjointement avec les caisses régionales et Crédit Agricole S.A.

Ces comités se réunissent une fois par an dans chaque direction, en présence de la Direction des ressources humaines qui apporte une vision globale.

Une fois validé, le collaborateur est suivi par un responsable développement individuel de niveau national ou en bassin d'emploi, selon le choix de mobilité du collaborateur. Cet accompagnement consiste à donner au collaborateur des signes de reconnaissance, notamment par :

- l'accès à des formations valorisantes de développement personnel (IFCAM/LCL/Groupe),
- l'intégration à des groupes de travail, notamment à des chantiers sous sponsoring des directions de réseau,

- la gestion ouverte sur le Groupe (participations aux comités mobilité talents Groupe),
- un accompagnement financier différenciant,
- un accès aux revues de collaborateurs Talents Groupe,
- la participation à l'identification des futurs cadres supérieurs et au parcours Directeur.

Développement des compétences managériales

Le dispositif de développement managérial en 2017 s'organise autour de plusieurs actions pour les différents publics de managers.

Pour les ressources clés et les collaborateurs à potentiel, des cursus pilotés par l'IFCAM et par Crédit Agricole SA, sont proposés :

- Programme International Perspective (ressources clés) : développement des capacités managériales et approfondissement de la connaissance de l'organisation, des enjeux et de la culture internationale du Groupe : 1 participant,
- Senior HR programme développement des compétences des acteurs clés de la ligne métier RH pour la transformation et la performance du groupe : 2 participants,
- Trois cursus dont les finalités sont de permettre de décliner les enjeux de la banque universelle et d'enrichir la connaissance du Groupe :
 - o Cursus national jeunes managers : 15 participants,
 - o Cursus national manager : 20 participants,
 - o Cursus manager Groupe : 17 participants.

Pour les managers de proximité et managers de managers, des programmes adaptés à leurs niveaux et profils de managers sont proposés dans le cadre de parcours de prise de poste ou bien à la demande dans notre catalogue de formations. Il s'agit des formations :

- maîtriser les fondamentaux de l'animation d'équipe : pour 19 managers en prise de poste,
- managers des managers : 1 manager formé,
- managérial externe : 7 managers de managers expérimentés formés.

1.3.3.4 Encourager et accompagner la mobilité

LCL encourage et favorise le développement et l'employabilité des collaborateurs dans la durée.

La mobilité est animée par les responsables de développement individuels (RDI) dédiés à chaque collaborateur. Au travers d'entretiens de carrières et de revues annuelles avec les managers, les RDI encouragent le développement des compétences, l'acquisition de nouvelles dimensions professionnelles et l'ouverture aux autres métiers pour favoriser la mobilité.

Par ailleurs, au sein de chacun des huit bassins d'emploi en France, la mobilité fonctionnelle est favorisée par les comités "passerelles" qui réunissent deux fois par an les managers et acteurs RH de toutes les directions. En complément, LCL participe aux instances du groupe Crédit Agricole, notamment les journées *Mobilijobs*. Les comités de carrière détectent également les collaborateurs LCL à potentiel susceptibles d'être présentés aux comités mobilité talents de CAsa et de bénéficier ainsi d'une ouverture au groupe Crédit Agricole.

Acteur de leur mobilité, les collaborateurs, grâce à l'application *MyJobs*, ont un accès direct à l'ensemble des offres d'emploi publiées par LCL et le Groupe, et peuvent postuler en ligne. En parallèle, LCL a élaboré une cartographie des métiers et formalisé des passerelles entre eux ; ces informations sont disponibles depuis 2016 sur le site "mespasserelles.lcl.com".

Focus :

"Mes passerelles" est une application qui donne la possibilité au collaborateur, à partir de son profil, de ses goûts et de son emploi, de découvrir ce qui lui conviendrait le mieux au sein de la banque. Cela permet d'élargir la connaissance des emplois existants chez LCL et d'alimenter la réflexion du collaborateur pour l'aider à élaborer son projet de mobilité. Concrètement, la bibliothèque de près de 177 emplois, précisément décrits (missions, activités, conditions d'exercice) donne de la visibilité sur les postes de la banque. A partir des réponses au questionnaire et de la situation du collaborateur, deux listes de suggestions d'emploi sont présentées.

En 2017, LCL a créé et déployé un dispositif dédié à l'accompagnement des mobilités pour les équipes des fonctions support avec :

- une implantation physique située au siège de Villejuif pour informer et accompagner les collaborateurs dans leur démarche de mobilité interne. Des permanences quotidiennes y sont assurées par les équipes RH et des ateliers sont animés pour aider les collaborateurs à construire leur projet professionnel, rédiger leur CV, préparer un entretien ou développer leurs connaissances des outils mobilité (*MyJobs*, Mes Passerelles, Carrières des Caisses régionales, Intranet RH). Depuis mi-septembre, 80 collaborateurs ont participé aux ateliers et ont suivi en moyenne 4,5 ateliers chacun.
- une communauté sur le réseau collaboratif pour informer des événements mobilité organisés par le groupe Crédit Agricole SA et des opportunités de postes dans les réseaux commerciaux, en parallèle des annonces publiées dans *MyJobs*. Depuis le lancement, 150 postes ont été présentés par les équipes RH sur l'ensemble du périmètre géographique.
- des comités de gestion spécifiques pour faciliter les mobilités sur le bassin d'emploi de l'Île de France et la création du Comité Passerelles du siège opérationnel, avec la présence des managers des directions des fonctions supports et des acteurs RH.

La culture de promotion interne, au cœur de la politique RH de LCL, est soutenue par un effort de formation constant, et le cas échéant, par un accompagnement de la mobilité géographique, avec le versement de prime ou d'aide au logement.

Formation

Si la modalité la plus utilisée reste la formation en salle, le plus souvent au centre de formation de Villejuif, le *e-learning* se développe toujours, sous des formes de plus en plus variées allant jusqu'au jeu ou à l'utilisation de la bande dessinée pour faciliter l'appropriation. De même, le téléphone et la vidéo s'intègrent dans les programmes et le mix-formation devient plus fréquent.

En 2017 pour accompagner les transformations dans l'entreprise, une politique de formation basée sur la personnalisation des parcours "prise de poste" a été mise en place. Elle repose sur la création de parcours individualisés à l'appui de nouvelles modalités pédagogiques tel que le quiz de positionnement à la prise de poste.

Les modalités de formations se sont également enrichies avec le lancement des "Web formation" pour répondre à de nouveaux besoins : la souplesse (inscription "à la carte"), la réactivité (dès la prise de poste du collaborateur ou face à un besoin ponctuel), le gain de temps (suivi depuis le poste de travail).

Des formations nouvelles sont venues renforcer l'offre à disposition des collaborateurs afin de leur permettre de développer ou renforcer leurs compétences sur des thèmes comme la négociation, la réclamation, la fiscalité ou les nouveaux parcours clients.

Par ailleurs pour accompagner les changements et les évolutions du Digital, une nouvelle formation à distance "le Parcours Multicanal conseiller" a suppléé aux formations déjà existantes en 2016, en présentant à l'ensemble des collaborateurs de LCL, les offres multicanales en vision client et en vision conseiller. Plus de 10 000 collaborateurs ont suivi cet *e-learning* en 2017, leur permettant de mieux connaître les services à disposition de notre clientèle et de comprendre le rôle des collaborateurs dans le parcours client. A noter aussi qu'un nouveau portail Groupe a été déployé "DigitAll" qui offre la possibilité à les collaborateurs de s'accoutumer au Digital dans leur quotidien et d'obtenir un "Visa Digital".

En 2017, près de 5 860 conseillers ont été formés et environ 1 540 managers.

1.3.4 Favoriser la qualité de vie au travail

1.3.4.1 Lancement d'une démarche de qualité de vie au travail

En 2017, LCL a participé à un groupe de travail réunissant des représentants d'entreprises bancaires les plus importantes et organisé par l'AFB. L'objectif était de dresser un état des lieux sur la QVT, qualité de vie au travail. Ce dernier a été publié par l'AFB à l'été 2017.

Les réflexions menées sur la QVT placent le travail au centre des préoccupations. Et comme "les projets d'aujourd'hui font les conditions de travail de demain", LCL a choisi de travailler avec l'ANACT, Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, pour l'accompagner dans la mise en œuvre de la méthodologie "Evaluation Embarquée" en mode expérimental dans le cadre du projet de simplification de la Banque.

Les objectifs de cette méthode sont de :

- renforcer la capacité collective à maîtriser le changement, c'est-à-dire à s'engager, de manière critique et constructive, dans les projets de transformation (produit, process, technologie, métiers)
- être en capacité de nourrir des projets de transformation en intégrant les enjeux de qualité de vie au travail en alimentant les échanges entre partenaires sociaux, les instances, les unités de travail et les directions de projet et en plaçant les différents protagonistes dans une dynamique d'action
- piloter des transformations pour les ancrer dans le travail.

Action FReD :

A partir de janvier 2017, la première expérimentation a été organisée sur un projet d'assistants automatisés mis en œuvre pour automatiser des tâches sans valeur ajoutée réalisées en *back-office* avec :

- la mise en place d'un comité de pilotage paritaire ainsi que de groupes de travail avec les collaborateurs concernés pour évaluer les impacts du projet de transformation selon trois prismes, économique, technique et social.
- l'établissement d'un retour sur expérience autour notamment d'une enquête auprès des collaborateurs participants.

Cette démarche d'apprentissage et cette évaluation collective ont été très appréciées par tous les participants. Afin de conforter les conditions de déploiement chez LCL, il a été décidé de mener une 2^{ème} expérimentation début 2018.

Pour compléter l'approche "conditions de travail" sous un angle de fonctionnement, LCL a sollicité l'ANACT pour l'accompagner dans une autre expérimentation : "mise en place d'espaces de discussion" qui devrait avoir lieu début 2018.

1.3.4.2 Prévenir les risques professionnels

Prévention des risques psycho-sociaux

Les grands projets de transformation ont un impact sur l'ensemble des collaborateurs, aussi il est important d'anticiper et d'accompagner les changements. Un plan d'action en faveur de la prévention des risques psycho-sociaux (RPS) a ainsi été mis en œuvre à partir de 2015 suite à une étude d'impact humain sur le projet Moyen Terme, afin de renforcer les facteurs de protection de l'ensemble des collaborateurs dans l'accompagnement de la gestion du changement.

La formation des acteurs clés, préalable fondamental, a été effectuée par un consultant spécialisé, le cabinet Sémaphores. A la suite d'une première vague de formation en 2015, et en vue du déploiement du plan de simplification de la banque, la DRH Formation a adapté ces formations en 2016 afin de former les managers des fonctions support : 330 managers ont été formés en 2017 ainsi que 11 Responsables de Développement Individuel.

Afin de renforcer l'efficacité du dispositif existant chez LCL (Cf. les paragraphes suivants), un groupe de travail pluridisciplinaire (RH, Service Social du Travail, Médecine du Travail, IPRP) a été constitué en avril 2017 pour identifier des actions de prévention et établir un plan de sensibilisation auprès des collaborateurs. Dans ce cadre, un courrier d'information sur le dispositif LCL (n° vert et CASR) a été envoyé aux quelques 850 médecins du travail inter-entreprises par le médecin coordonnateur de LCL. De plus, une table ronde paritaire s'est réunie en juillet et novembre 2017, animée par le DRH LCL. L'objectif est de proposer et valider des actions afin d'améliorer la prévention des RPS chez LCL.

Mise en place d'un numéro vert

Depuis mai 2015, LCL a mis à la disposition des collaborateurs et des managers un numéro vert gratuit, accessible 24 H / 24 et 7 jours sur 7. Il s'agit d'une cellule d'écoute psychologique gérée par l'IAPR (Institut d'accompagnement psychologique et de ressources). Ce numéro vert est destiné à l'ensemble des collaborateurs, qu'ils soient concernés ou non par les projets d'entreprise issus du Plan Moyen Terme, que leur appel concerne une problématique afférente à la vie privée ou bien à la sphère professionnelle. Tous les collaborateurs peuvent ainsi bénéficier, en toute confidentialité, de l'écoute et de l'accompagnement d'un psychologue indépendant dans le cadre d'entretiens téléphoniques se complétant au besoin d'échanges en face à face.

En 2017, l'IAPR a ainsi pu accompagner 94 collaborateurs, ce qui représente 100 entretiens téléphoniques et 162 entretiens en face à face.

Coaching

Cette cellule d'écoute a également pour mission d'accompagner individuellement de façon plus spécifique les managers dans l'analyse et la gestion d'une situation difficile (conseils managériaux). En 2017, 2 managers ont sollicité les conseils de l'IAPR.

Mise en place de cellules d'alerte et de soutien

Des cellules d'alerte et de soutien régionales (CASR), instituées depuis juillet 2015, ont pour rôle de capter et de prendre en charge les situations sensibles dont elles sont saisies. Pluridisciplinaires (RH, médecin du travail, assistante sociale), elles complètent le dispositif d'accompagnement à la gestion des changements lorsque le manager, avec l'appui du RDI, ne peut résoudre seul une situation individuelle complexe d'un collaborateur. Elles peuvent être saisies par la ligne métier RH, les représentants du personnel, l'assistante sociale ou le médecin du travail.

Lorsque la situation n'aura pas trouvé de solution au niveau de la CASR ou nécessite une prise de décision dépassant son niveau de compétences, une cellule nationale CASN, composée d'un membre du Comex, d'un représentant du Codir RH, du médecin coordinateur, du responsable du service social et d'un représentant Relations Sociales, pourra être saisie par le responsable RH. L'objectif est de mettre en place un dispositif favorisant l'efficacité de la gestion des situations complexes et atypiques ainsi que leur suivi.

En 2017, une formation/action a organisée et déployée sur 2 CASR, celle du périmètre Nord-Ouest et celle du Campus de Villejuif avec l'appui de Sémaphores. Une formation pour les Responsables de Développement Individuel est en cours de finalisation : elle a pour objet des méthodes de traitement, d'analyse et d'investigation dans le cadre de la prévention. Le pilote devrait avoir lieu courant du 1^{er} trimestre 2018.

A fin 2017, la cellule de la région IDF s'est ainsi réunie quatre fois, celle du Campus de Villejuif et du Nord-Ouest deux fois. Les autres CASR se tiennent de façon informelle.

Lutte contre le harcèlement (moral ou sexuel) et le sexisme

Harcèlement moral ou sexuel, sexisme, violence au travail, discrimination... Autant d'agissements qui sont inacceptables au sein de l'entreprise et contre lesquels LCL s'engage avec fermeté.

Parce qu'il faut oser en parler, que l'on soit victime ou témoin d'une telle situation, une charte d'information et de sensibilisation a été publiée sur l'Intranet RH en juin 2017.

Cette charte fournit une procédure de signalement et répond aux questions essentielles qui peuvent se poser :

- Vers qui me tourner, comment agir ?
- Par qui et comment la situation sera-t-elle traitée ?
- Mon nom sera-t-il communiqué, et à qui ?

En complément, une formation en *e-learning* intitulée "Harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes et violence au travail" a été mise à la disposition des collaborateurs sur la plate-forme Form@tan en octobre 2017.

Les managers sont invités à suivre le *e-learning* spécifique qui leur est dédié, dans l'espace manager.

Cette formation, composée de 4 modules de 15 minutes chacun, a pour objectif :

- de permettre à chacun d'identifier les faits susceptibles de constituer une situation de harcèlement moral ou sexuel, de violence au travail, ou d'agissement sexiste,
- de rappeler les recours dont bénéficie le salarié qui en est victime,
- de mettre en évidence les comportements ou les bonnes pratiques préconisées pour prévenir ou faire cesser ce type de situation, notamment pour les managers.

Prévention des risques physiques

L'Ergonome-IPRP de LCL a pour objectif que les collaborateurs travaillent dans des conditions optimales, pour être en bonne santé physique, psychologique et sociale. En 2017, elle a mené diverses actions de prévention et d'adaptation.

Au niveau national, elle a participé, avec le service de santé au travail (SST), à des réunions sur le nouveau concept agence et a rendu ses préconisations. Elle a également été sollicitée par différentes directions sur des sujets variés et a rendu son avis.

L'ergonome-IPRP contacte également les collaborateurs et leur donne des conseils par téléphone ou messagerie électronique, leur adresse des brochures et se déplace sur site lorsque la situation le nécessite.

Elle se déplace dans les directions pour mener conjointement des actions de communication, d'information et de maintien dans l'emploi. Elle est ainsi intervenue en soutien logistique et en tant qu'expert auprès de plusieurs RIH, logisticiens de proximité, adjoints de fonctionnement pour aider au maintien dans l'emploi.

Ses visites sur site permettent de:

- évaluer une situation et apporter des solutions de remédiation,
- mettre en application la prescription médicale, en tenant compte des contraintes de l'entreprise, de l'activité du collaborateur et du budget,
- communiquer auprès des collaborateurs LCL sur les postures à adopter lors de l'activité professionnelle.

Ces informations sont également consultables en ligne sous l'onglet RH de l'Intranet, rubrique Santé / Les actualités.

Prévention des risques sanitaires et sociaux

Comme les années précédentes, une campagne de vaccination a été organisée en novembre 2017 (deux séances de vaccinations) sur le site de Villejuif. 240 collaborateurs ont été vaccinés au cours de ces séances.

La sensibilisation des salariés aux gestes d'urgences FO.UR.MI : Formation à l'urgence minimum se poursuit. Diverses manifestations ont été organisées en 2017 :

- une opération de sensibilisation dans le hall de l'immeuble Loire à Villejuif, en collaboration avec le service sécurité,
- deux séances de formation par le SST à HDI : 67 salariés formés,
- deux séances de formation par le SST à Clichy : 39 salariés formés,
- deux séances de formation par le SST auprès des partenaires sociaux des DR Paris Est et Paris Nord : 22 salariés formés.

Le SST organise par ailleurs des séances de don du sang avec l'Etablissement français du sang. Quatre collectes ont été réalisées, une centaine de donateurs a participé à chacune de ces séances.

Ces informations sont également consultables en ligne sous l'onglet RH de l'Intranet, rubrique Santé / Les actualités.

Un service social du travail dynamique, composé de 16 assistantes sociales LCL réparties en région, place l'humain au cœur de ses actions et s'inscrit dans l'écoute et l'accompagnement des collaborateurs. L'équipe est disponible et présente lors des moments clés ou difficiles de la vie des collaborateurs, tant dans la sphère professionnelle que personnelle et toujours dans un cadre du partage de valeurs communes.

1.3.4.3 Renforcer la sécurité et la sûreté des collaborateurs

Automatisation des agences

Dans le cadre de la rénovation et de la sécurisation du réseau d'agences, LCL a poursuivi son plan d'automatisation de ses agences bancaires, permettant ainsi aux collaborateurs travaillant à l'accueil de ne plus manipuler d'espèces. Cette sécurisation des agences permet de diminuer de façon très importante les tentatives d'agressions. Le taux d'agences automatisées est en 2017 de 98 % du parc total.

Formations à la sécurité des personnes et des biens :

LCL dispose d'une offre complète de formations à la sécurité des personnes et des biens, aussi bien pour les agences automatisées que pour les agences traditionnelles.

Incivilités

L'accord signé avec les organisations syndicales le 11 mars 2011 a renforcé la démarche de prévention, par le biais d'une meilleure communication sur le phénomène des incivilités. Le nombre d'incivilités déclarées en 2017 est en progression (1 275 au 30/09/2017 vs 1 010 au 30/09/2016).

Dans l'Intranet LCL, des modes opératoires et des conseils pour prévenir et désamorcer ces phénomènes sont accessibles, via la rubrique/Ressources Humaines/Informations sociales/Accords d'entreprise, dans la Base de connaissances. La plaquette AFB "Agir ensemble" y est également diffusée.

Un volet formation important est par ailleurs mis en œuvre. Les parcours de formation présentielle "prise de poste" et le *e-learning* "les relations du travail" pour les directeurs d'agence contiennent un module sur les incivilités et deux modules spécifiques de *e-learning* complètent en libre-service : "gestion et prévention des incivilités au téléphone" (suivi en 2017 par 178 collaborateurs) et "gestion et prévention des incivilités au téléphone et en face à face" (suivi par 928 collaborateurs). Un stage de formation présentielle sur la gestion des incivilités "Gérer les incivilités" est également inscrit au catalogue de formation LCL et en 2017, 32 collaborateurs l'ont suivi.

1.3.4.4 Développer l'innovation sociale

Organisation du temps de travail

Les contrats de travail sont régis soit en régime jour (Cadres en forfait jours), soit en régime heure (Techniciens et Cadres intégrés). Les Techniciens et Cadres intégrés représentent 82,4% des effectifs au 31 décembre 2017. L'organisation du temps de travail s'inscrit dans le cadre de l'accord d'entreprise relatif aux 35 heures du 13 septembre 2000 et se traduit par plusieurs modalités d'application en fonction des contraintes propres aux unités :

- dans les directions fonctionnelles, la réduction du temps de travail s'exerce principalement sous la forme d'attribution de journées entières ou de demi-journées supplémentaires de repos, contrepartie d'une durée hebdomadaire de 39 heures,
- dans les agences du réseau commercial, des formes particulières de réduction du temps de travail en deçà de 39 heures hebdomadaires, plus adaptées aux impératifs de fonctionnement des agences et à leur rythme d'ouverture, ont également été mises en place sur certains périmètres.

Le temps partiel fait partie intégrante de la gestion du travail au sein de LCL. Les salariés peuvent bénéficier de plusieurs formules d'aménagement du temps de travail selon les dispositions prévues par l'accord du 08/1/2002 et du 16 décembre 2013 (de 50 à 90 % du temps plein) et ainsi aménager leurs horaires pour concilier vie professionnelle et vie personnelle. En application de ces accords, 16,3% des salariés étaient à temps partiel / temps réduit en application au 31 décembre 2017. Le temps partiel est largement demandé, surtout par les femmes (22,8 % de la population féminine est à temps partiel) quand les enfants sont en bas âge, la reprise du travail à temps complet pouvant se faire à tout moment.

Vie privée/ vie professionnelle

Le télétravail est ouvert depuis le 1er juin 2014. Depuis octobre 2016 il est ouvert aux 50 ans et plus dans le cadre de l'accord relatif au contrat de génération. Cette disposition leur permet de travailler chez eux un jour par semaine, avec l'accord de leur manager. Sont éligibles les salariés de 50 ans et plus, à temps plein ou à temps partiel 90 % et 80 %, travaillant dans certaines unités du siège opérationnel ou dans les états-majors des directions de réseaux ou des directions régionales. En 2017, 238 collaborateurs sont passés ou en cours de passage en télétravail à raison d'un jour par semaine, portant à 288 le nombre total de télétravailleurs présents dans l'entreprise (contre 34 fin 2016).

Par ailleurs, la prise en compte des contraintes familiales est officialisée à travers la signature de 2 chartes dont les principes visent à améliorer l'accompagnement de la parentalité :

- la charte de la parentalité, au titre de laquelle les managers s'efforcent de tenir les réunions durant l'horaire collectif de travail. Plus généralement, il convient de s'assurer, lorsqu'une réunion est programmée, que l'horaire et le jour prévus sont compatibles, dans toute la mesure du possible, avec les horaires et jours de travail des personnes concernées ;
- la charte de la monoparentalité, signée le 2 juin 2014, qui marque l'engagement d'être attentif aux salariés en situation de monoparentalité pour, notamment, les aider à concilier leurs contraintes familiales et professionnelles. En cas de difficultés vis-à-vis de la garde de jeunes enfants, les collaborateurs soumis à des contraintes fortes, liées aux horaires de travail, peuvent rechercher des solutions avec leur Responsable de développement individuel, sous la forme, par exemple et selon les possibilités, d'un rapprochement du domicile ou d'un aménagement d'horaires.

Pour les collaborateurs travaillant dans les fonctions supports du siège opérationnel (à l'exception des unités de traitement) ou en état-major des réseaux commerciaux, une solution de télétravail un jour par semaine peut également être envisagée avec le Responsable de développement individuel pour les salariés monoparentaux, au regard de la situation familiale et des contraintes exprimées.

De plus, afin de favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, l'avenant n°2 à l'accord relatif au Compte Epargne temps, signé le 9 novembre 2015 et d'application immédiate, met en œuvre une nouvelle modalité d'utilisation : le congé programmé et régulier. Cette forme d'utilisation des droits épargnés permet aux collaborateurs, avec l'accord de leur manager, de travailler à 80 % ou 90 % jusqu'à épuisement des droits épargnés, tout en conservant leur statut et leur rémunération sur la base du temps plein. A l'issue de ce congé, une demande de passage à temps partiel peut être faite dans les conditions habituelles.

Enfin, des dispositifs d'aide financière (remboursement de frais de garde sur justificatifs) ont été mis en place pour faciliter l'accès à la formation et prendre en compte les contraintes familiales.

Faciliter la transition vers la retraite

LCL a placé en 2017 le sujet de la retraite au cœur d'un dispositif d'information et de conseil auprès de ses collaborateurs, en poursuivant plusieurs objectifs :

- anticiper et faciliter la prise de décision des salariés,
- inciter les générations plus jeunes à préparer dès maintenant une épargne individuelle pour leur avenir (individuellement et au sein de l'entreprise),
- disposer de l'état de l'art en matière de retraite (les dernières mesures légales, les démarches en externe),
- rappeler les modalités d'accompagnement du salarié dans sa prise de décision.

Les collaborateurs ont ainsi pu bénéficier :

- de conférences thématiques à Villejuif préparées avec des professionnels de la retraite et relayées dans toute la France (550 collaborateurs en présentiel). De plus, la conférence du 5 décembre organisée avec Amundi portait sur la préparation financière de sa retraite ;
- d'entretiens individuels personnalisés et gratuits (EIR), organisés sur le site de Villejuif, avec des conseillers retraite de l'institution de retraite complémentaire LCL. Près de 400 collaborateurs ont ainsi pu faire le point sur leurs situation et conditions de départ en retraite ;
- pour la ligne RH, de sessions de formation dédiées aux professionnels de la DRH (Siège et régions),
- de la création d'une rubrique dédiée à la retraite dans l'intranet RH,
- d'animations régulières dans l'intranet, et de la mise à disposition de tous les supports.

De plus, afin d'accompagner les collaborateurs seniors dans les 12 mois précédant leur départ en retraite, ceux-ci peuvent bénéficier d'une formation intitulée "Bien vivre sa retraite". En 2017, 109 collaborateurs en ont bénéficié.

Par ailleurs, les formules de temps partiel financièrement aidé, ouvertes depuis le 1er juin 2014 aux salariés de 58 ans et plus, ont été reconduites lors de la signature de l'accord Contrat de génération en octobre 2016. Ainsi, sous réserve de travailler à temps plein depuis au moins 12 mois et de s'engager à partir à la retraite dans les 2 ans, les collaborateurs de 58 ans et plus peuvent demander :

- un passage à temps partiel / réduit 80 % aidé : pour un temps de travail de 80 %, les salariés perçoivent une rémunération fixe annuelle (RBA) représentant 85 % de leur RBA temps plein.
- Un passage à temps partiel / réduit 90 % aidé : pour un temps de travail de 90 %, les salariés perçoivent une RBA représentant 95 % de leur RBA temps plein.

Ainsi, 24 collaborateurs ont pu bénéficier d'un nouveau temps partiel aidé en 2017, portant à 92 le nombre total de collaborateurs de l'entreprise bénéficiant de ce système sur l'année.

Un congé de fin de carrière est également ouvert aux salariés souhaitant anticiper leur cessation d'activité grâce à leur compte épargne temps : l'épargne utilisée par le salarié pour financer ce congé de fin de carrière est abondée de 15% par l'entreprise.

Tradition sociale

LCL est une entreprise qui a une forte tradition sociale, notamment envers les familles. La Banque propose ainsi aux collaborateurs travaillant sur le site de Villejuif une crèche d'entreprise de 60 berceaux, et verse une allocation de garde d'enfant modulable selon l'âge des enfants, jusqu'à 13 ans. Les collaborateurs peuvent profiter par ailleurs, sur le campus de Villejuif, d'une salle de sport et de locaux pour les activités culturelles mis à la disposition du comité d'entreprise, éléments qui favorisent leur bien-être. Les salariés bénéficient également d'un régime de prévoyance obligatoire et d'un régime de retraite supplémentaire facultatif.

Ainsi, le montant global alloué par l'entreprise à sa politique sociale est équivalent au coût de la rémunération variable individuelle, à savoir environ 10 % de la masse salariale fixe.

1.4 NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

LCL manifeste la volonté du Groupe de conduire une politique respectant la planète en cherchant à limiter son empreinte indirecte sur l'environnement et en participant à la préservation des ressources naturelles notamment par la réduction de ses consommations en énergie et papier.

Une évaluation des risques liés aux changements climatiques est suivie dans le cadre du plan de continuité des activités. Le principal risque identifié est lié aux intempéries (crues, tempêtes). Aussi, différents scénarios ont été mis en place pour les zones sensibles en région et l'hypothèse d'une crue centennale à Paris. Le dispositif permettant de réagir aux besoins d'aide financière d'urgence des clients sinistrés lors d'intempéries majeures peut être déployé comme en juin 2016 dans le Sud de la France : deux numéros d'appel spécifiques sont mis à leur disposition pour leur présenter l'offre dédiée à leurs difficultés de trésorerie immédiates, répondre à leurs questions bancaires et faciliter leurs déclarations de sinistres auprès de Pacifica, la filiale assurance du Groupe. Début septembre 2017, à l'annonce des ouragans Irma et Maria aux Antilles, des mesures préventives ont été prises par la Direction de DDR-AG : libération du personnel, calfeutrage des agences, protection des matériels.

Focus :

Face à l'ampleur des dégâts dans les différentes îles, une cellule de crise a été lancée au sein de la Direction de réseau Antilles Guyane avec utilisation du pack crise et des documentations du PCA - plan de continuité des activités, afin de répondre aux besoins urgents des collaborateurs et des clients, en particulier de l'île Saint Martin. Pour faire face aux pertes de leurs biens et à l'arrêt des activités, le COMEX a annoncé des mesures d'accompagnement en faveur des clients sinistrés et du personnel en impliquant tous les secteurs de la banque en métropole. La cellule de crise en Guadeloupe a pris les appels des agences sinistrées, traité les messageries des conseillers et les demandes de report d'échéances, répondu aux besoins liés aux moyens de paiement. Tous les collaborateurs ont été joints, une liste de matériels d'urgence a été établie localement et envoyée par bateau aux sinistrés, une aide psychologique a été proposée. Les agences ont progressivement pu être ré-ouvertes après quelques travaux essentiellement de remise en marche de l'électricité et redémarrage des transports commerciaux et fiduciaires.

Par la suite, l'unité métier de Toulouse a pris en charge les demandes liées au remboursement des assurances en liaison avec la Direction des affaires juridiques ; la Direction des ressources humaines, accompagnée de l'assistante sociale et d'un psychologue, a eu des entretiens avec les collaborateurs sinistrés. Après un mois, les situations ayant été maîtrisées grâce à une forte implication à tous les niveaux de l'entreprise, la sortie du mode crise a pu être décidée. L'apport de fonds fait par le comité d'entreprise, les dons de collaborateurs abondés par LCL, les aides proposées par l'assistante sociale permettront d'aider rapidement les collaborateurs les plus sinistrés. Ce phénomène climatique a montré l'importance des mesures préventives et de la complétude du plan de crise ; mais surtout l'élan positif et essentiel pour les clients et les collègues de la mobilisation et de la solidarité de l'ensemble des collaborateurs de LCL. En terme de pertes opérationnelles, les dégâts des installations concentrés sur 3 agences sont limités ; par contre une provision a été passée dans les comptes pour la perte potentielle concernant les risques de défaut de paiement, de non remboursement de crédits, de perte de moyens de paiement du fait de l'arrêt d'activités économiques (tourisme, bananeraies). Au vu de l'évaluation des risques climatiques, LCL n'a pas à ce jour enregistré dans ses comptes d'autres provisions ou garanties pour risque en matière d'environnement.

Les activités de LCL, par leur nature tertiaire, ne génèrent pas de risques environnementaux et de pollution qui nécessitent la mobilisation de moyens spécifiques en matière de prévention.

Le plan d'entreprise Clients, par son programme consacré au digital, favorise les relations à distance dématérialisées. L'ambition est de développer une offre, où le client, peut être en relation en ligne avec un conseiller et peut à distance accéder à un service ou souscrire un produit de LCL. Le conseiller dépose la proposition commerciale dans l'espace internet sécurisé du client où ce dernier valide et signe électroniquement son contrat. Le contrat est conservé dans la contrathèque du client. Tout en favorisant une relation entre le client et son conseiller, cette démarche a des impacts favorables sur les consommations de papier, les déplacements clients et les composantes de l'agence physique.

1.4.1 Optimiser nos consommations d'énergie

Pour répondre aux obligations de déclaration de l'article 75 de la loi Grenelle 2, LCL a réalisé en 2015 son deuxième bilan GES, consultable sur son site institutionnel. Celui-ci a montré une baisse d'environ 30 % des émissions de gaz à effet de serre de LCL, dont environ la moitié est due à la réduction des surfaces occupées résultant du regroupement de sites.

Conformément à l'ordonnance et au décret sur les émissions de gaz à effet de serre publiés le 24 décembre 2015, LCL a mis en ligne son dernier rapport GES sur la plate-forme unique administrée par l'ADEME et appliquera la nouvelle fréquence de 4 ans pour son prochain bilan GES qui sera réalisé en 2019.

Le bilan carbone réalisé en 2014, réactualisé en 2016 a permis de mettre en évidence les principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre liées à l'activité de LCL, à savoir : 45 % sont dues aux déplacements des collaborateurs, 23 % aux immobilisations, 18 % aux intrants consommables et 10 % à l'énergie.

Action FReD :

Dans le cadre des efforts du Groupe, LCL suivra l'impact à la baisse des évolutions de la Banque sur ces différents postes et mesurera à nouveau ses émissions de gaz à effet de serre pour l'année 2018.

LCL bénéficie d'une électricité "verte", après la signature fin 2015 d'un contrat cadre CAsa de fourniture d'électricité 100 % Energie renouvelable. Selon les termes de celui-ci, LCL a ainsi choisi d'acheter de l'Electricité kWh Equilibre produite par EDF à partir d'installations utilisant des sources d'énergie renouvelables situées en France continentale. La production issue de ces installations est certifiée par Powernext.

1.4.1.1 Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments

LCL a réalisé le bilan énergétique réglementaire de ses bâtiments en 2015 ; afin de mieux maîtriser les consommations, des actions de sensibilisation et de vérifications sont menées.

La filiale Interfimo s'est conformée également à la réglementation et a réalisé un audit énergétique de ses bureaux.

Réseau d'agences

Lors des rénovations des installations de production d'énergie destinées au chauffage et au rafraîchissement des locaux, la mise en œuvre de système thermodynamique est favorisée afin de pouvoir bénéficier du COP (Coefficient de Performance) de ce type d'installation. En effet ces systèmes offrent la particularité de restituer environ 3 fois plus d'énergie dans les locaux que celle consommée en électricité.

Lors des rénovations d'agences, la totalité des éclairages, y compris celles des enseignes, est assurée par des sources lumineuses de type LED permettant ainsi, pour la même quantité de lumière diffusée, de réduire l'énergie électrique consommée par rapport aux tubes fluorescents des premières générations.

Pour les enseignes, un automatisme est mis en place afin de n'autoriser la mise en lumière des enseignes qu'entre 6h00 du matin et 23h00 le soir, et dans le cas où il fait nuit. Pour l'éclairage des agences un automatisme raccordé sur les installations de sécurité bancaire interdit l'allumage des appareils d'éclairage lorsque l'agence est fermée.

Immeubles centraux/ bâtiments tertiaires

Le siège central de LCL implanté sur le campus de Villejuif regroupe 3 000 collaborateurs. Il est composé de 5 bâtiments dont 4 ont le label HQE/THPE et sont dotés d'équipements en faveur de l'environnement et visant à limiter la consommation de ressources. Le chauffage de l'eau des sanitaires sur les 5 immeubles de Villejuif est réalisé à partir de panneaux photovoltaïques. A Nantes et à Toulouse, les 2 centres de relations clients (CRC) sont également installés dans des immeubles HQE.

Dans le cadre des accords internationaux et du Grenelle de l'environnement concernant la réduction des gaz à effet de serre, LCL a mis en place depuis début 2015 un plan pluri annuel de remplacement progressif des installations de climatisation utilisant du gaz R22 afin de réduire son impact sur l'environnement. En 2017, ce plan a concerné 6 agences.

Afin de réduire ses consommations d'électricité, Interfimo a posé des détecteurs de présence dans l'immeuble du siège. Tous ses bureaux (hors locaux LCL) ont été équipés d'ampoules LED.

Data center

Les équipements informatiques centraux sont regroupés sur le site *Greenfield* du groupe Crédit Agricole ; la consommation électrique y est optimisée, grâce à des systèmes de climatisation économiques.

Certifié ISO 50 001 en 2015, le data center valorise aujourd'hui ses actions d'efficacité énergétique au travers des certificats d'économie d'énergie (CEE), après d'importants travaux sur les réseaux de refroidissement. L'opération a été menée conjointement par Crédit Agricole Immobilier, le bureau d'études Cap Ingélec et ENR'CERT, société de services en efficacité énergétique.

LCL poursuit ses actions en faveur du respect de la planète en mettant en œuvre des solutions de fonctionnement informatique réduisant les consommations de ressources, telles que le recyclage des matériels obsolètes et la suppression, dans la mesure du possible, des imprimantes individuelles.

Suivi des consommations

LCL a souscrit un abonnement à l'outil SIC (Suivi Internet de Consommation) d'EDF, qui permet d'analyser le détail des consommations électriques des sites alimentés par EDF et de renégocier les contrats d'abonnements ainsi que leurs tarifications.

LCL réalise chaque année un *reporting* énergétique à l'attention de la Direction du développement durable de Crédit Agricole S.A. Il couvre les consommations en électricité et en gaz de la quasi-totalité des agences du réseau et les immeubles centraux occupés par des collaborateurs LCL. Ainsi, il est possible de détecter les anomalies, puis de procéder à des audits d'installations pour remédier à terme aux surconsommations liées aux installations défectueuses.

De plus, plusieurs immeubles centraux disposent de la prestation de télésuivi des courbes de charges des consommations (TCC) fournie par EDF, qui donne aux équipes multi-techniques une vision en temps réel des consommations et leur permet ainsi de mieux les piloter. Le Campus de Villejuif, l'Hôtel des Italiens, les immeubles de Lyon et de Bayeux en bénéficient.

Le contrat national de maintenance des installations techniques des immeubles centraux LCL en Ile-de-France comprend par ailleurs une clause d'optimisation énergétique intégrant un engagement de réduction des consommations d'énergie.

1.4.1.2 Réduire les consommations d'énergie liées aux transports

Le groupe Crédit Agricole a élaboré et met à jour annuellement une politique voyage amenant à maîtriser les aspects environnementaux notamment par :

- une restriction des déplacements en avion en faveur du train,
- une limitation des autorisations de trajets en taxi au profit de trajets en transports collectifs.

Action FReD :

LCL a préparé en 2017 la déclaration réglementaire des plans de déplacement de ses sites de plus de 100 collaborateurs. Une première analyse montre que 2/3 des collaborateurs utilisent leur véhicule pour effectuer le trajet domicile-travail émettant ainsi un fort volume de CO₂. Des solutions alternatives à cet auto-solisme sont à l'étude pour réduire les trajets et modifier le mode de déplacement : élargissement du télétravail, co-voiturage, sensibilisation aux transports collectifs ou non motorisés.

Véhicules professionnels

LCL poursuit ses actions pour rationaliser sa flotte automobile (97 véhicules en moins en 2017, soit une baisse de 5,49 %) en veillant notamment à la rationalisation et au partage des véhicules de service.

Le campus de Villejuif est équipé de bornes de rechargement pour les véhicules électriques des collaborateurs et des visiteurs. Cinq autres sites de LCL sur Paris et la région parisienne en sont également équipés.

Visioconférence

L'ensemble des états-majors, en particulier sur le site de Villejuif, a été équipé de dispositifs de visioconférence afin de limiter les déplacements entre sites LCL. L'organisation d'événements internes impliquant un grand nombre de collaborateurs s'effectue désormais sans les déplacer vers un lieu de conférence unique, tout en conservant l'aspect vivant et participatif de la communication nécessaire pour animer et dynamiser les équipes.

LCL compte ainsi 80 salles équipées de visioconférence permettant de mener une réunion à distance et à des intervenants extérieurs, le cas échéant, d'y accéder. Elles contribuent ainsi à la réduction souhaitée des déplacements professionnels (hors ceux commerciaux).

Focus :

Un item du guide "Bien communiquer" diffusé par la Communication, rappelle de privilégier les conférences téléphoniques ou les visioconférences en alternative aux réunions physiques.

Optimisation des circuits

L'optimisation des circuits, vers et entre les sites de LCL, est également recherchée. La réduction des tournées entre ces sites, en regroupant et en limitant les transports administratifs, les livraisons et les transports de fonds, y contribue. Le regroupement de 155 sites agence avec traitement fiduciaire a également permis de baisser le nombre de dessertes (projet @gence+ lot 1).

Le process de réutilisation des billets en interne a pu être généralisé à l'ensemble des agences automatisées de LCL, compte tenu du volume de leur flux. Il offre à l'agence une plus grande autonomie, en diminuant le nombre d'approvisionnements externes, et réduit de ce fait les transports de fonds.

L'optimisation des circuits entre les centres forts et les agences se poursuit au travers de la mise en place de la Gestion Déléguée : maintenance externe qui permet au transporteur de fonds d'optimiser ses dessertes en lui laissant le choix du jour de passage.

En 2017, le nombre d'agences ainsi "recyclantes" est de 1030, soit environ 60 % des agences, permettant d'établir un nombre moyen de dessertes, par agence et par semaine, de l'ordre de de l'ordre de 1,18 (vs 1,27 en 2016).

Plate-forme logistique

Une plate-forme logistique automates et coffres a par ailleurs été mise en place, en banlieue parisienne, afin de mener une gestion par lot. Ainsi, elle livre les agences automatisées de LCL, pour les évolutions et changements d'automates et de coffres, en une seule tournée (lot agence de plusieurs automates en un seul camion), ce qui diminue les transports routiers. De même, les livraisons d'automates provenant des usines des constructeurs en Europe s'effectuent par camions complets, contribuant à limiter les transports routiers internationaux.

1.4.2 Agir pour une utilisation raisonnée du papier

Compte tenu de ses activités bancaires et d'assurance, fortement réglementées, le papier représente, pour LCL, la principale ressource naturelle consommée.

Aussi, chaque année l'accent est mis sur les projets de réduction de consommation de papier, qui couvre trois grandes natures d'impressions :

- bureautique : ramettes de papier utilisées en agence pour les documents remis directement au client ou chargées dans les imprimantes des fonctions centrales de LCL,
- éditique : relevés et avis clients ou éditions internes émises par la production informatique,
- commerciale : impressions commandées pour les besoins de communication commerciale avec les clients.

1.4.2.1 Promouvoir la dématérialisation

LCL porte l'attention, de manière constante, sur les documents commerciaux et de marketing afin de réduire leur nombre et leur taille. La documentation commerciale de la clientèle des entreprises est désormais consultable en ligne.

LCL a confirmé en 2017 sa volonté de réduire sa production de papier par différentes actions d'optimisation de ses productions mais aussi en poursuivant auprès de ses clients la promotion et le développement de son offre de dématérialisation de ses courriers de gestion produits en industriel.

Dématérialisation des nouveaux documents

En 2017, LCL a encore accru son offre de documents dématérialisés en maintenant sa volonté de dématérialisation native systématique pour tous les nouveaux documents lorsqu'ils sont éligibles à ce mode de diffusion mais aussi en poursuivant l'intégration de documents complémentaires sur le stock des documents existants.

Ainsi, ont été dématérialisés en 2017 :

Pour les documents produits par LCL,

- l'information annuelle réglementaire sur le Fonds de garantie des dépôts et de résolution,
- le nouveau document 'Déclaration Echange Automatique d'Informations' dans le cadre de la réglementation fiscale internationale
- 3 courriers émis dans le cadre de la nouvelle loi sur la mobilité bancaire :
 - * Opérations communiquées par la banque de départ
 - * Nouvelles coordonnées bancaires de l'un de vos débiteurs
 - * Nouvelle coordonnées bancaires de l'un de vos bénéficiaires,
- un courrier de confirmation de clôture de compte suite à la mise en place d'un nouveau processus de clôture de compte,
- pour la filière Chèque : l'avis de remise de chèque, l'attestation de régularisation et l'information sur le crédit après encaissement des chèques,
- pour les Engagements par signature : l'avis de situation, le décompte des commissions, l'avis de mise en place et l'état des engagements par signature,
- pour la Monétique : les relevés annuels et mensuels des frais d'encaissement Cartes Bancaires, l'avis de réception d'opposition sur carte
- pour l'Epargne : le certificat de transfert PEP

Pour les documents produits directement par les Producteurs du groupe Crédit Agricole,

- Dématérialisation des avis assurances PREDICA : un lot de 13 nouveaux documents supplémentaires en provenance de PREDICA a été diffusé au format électronique aux clients LCL depuis avril 2017 sur leur espace de gestion de compte LCL.
- Dématérialisation des avis crédit consommation CACF : un projet de dématérialisation de documents émis par CACF a été lancé en 2017 pour un 1er lot intégrant une vingtaine de courriers liés au crédit renouvelable dont notamment les relevés Solution Crédit Renouvelable (ce projet mené en 2017 doit être généralisé début 2018) faisant espérer d'importantes réduction de production papier pour 2018.

Adhésion des clients à l'option "documents en ligne"

LCL a poursuivi en 2017 avec succès auprès de ses clients ses campagnes d'adhésion au "service documents en ligne" bien que le taux de pénétration à ce service soit déjà très élevé :

- Campagne d'août 2017 sur les clients des Antilles Guyane auprès des clients de la Direction de réseau DDRAG : elle a concerné une clientèle majoritairement appétente à ce mode de distribution en raison des délais d'acheminement postaux importants sur cette destination. 19 596 périmètres de comptes ont été dématérialisés en août 2017 (soit 16 968 clients) présentant à fin décembre 2017 un taux de retour au papier relativement faible (2,96 % de la cible, soit 580 périmètres de comptes ou 509 clients).
- Campagne de septembre 2017 sur les clients e.lcl qui n'avaient pas encore opté pour ce service alors que cette clientèle nativement "en ligne" semblait potentiellement favorable à ce mode de diffusion : 4 080 périmètres (représentant 3 290 clients) ont été dématérialisés en septembre 2017, seuls 65 périmètres (soit 46 clients) étaient revenus papier à fin décembre 2017 (soit 1,59% de la cible).

Pour ces deux campagnes, l'information des clients sur l'opération a été réalisée par le biais d'un encart diffusé dans les relevés de compte du mois précédent. Les résiliations éventuelles du service suite aux adhésions devaient se faire par en agence ou par action directe du client depuis son espace de gestion de compte en ligne. Les très faibles taux de résiliation constatés montrent à la fois le succès de ce type de démarche mais confirme aussi le besoin de maintenir des opérations actives vis-à-vis de clients qui peuvent manifester de l'inertie à adopter de nouvelles pratiques tout en étant majoritairement favorables au maintien du service lorsque celui-ci est finalement proposé.

Focus :

En conséquence, l'année 2017 a été particulièrement marquante pour la dématérialisation car le 3ème trimestre a présenté pour la 1ère fois un volume de documents produits en version électronique supérieur au volume de documents produits en papier (pour la part des documents de gestion produits par LCL hors courriers recommandés ou lettre code sécurisé non éligibles à l'envoi électronique) : 74,9 millions de documents dématérialisés ont été réalisés sur l'année pour 67,5 millions de documents produits en papier.

A ces chiffres s'ajoutent un volume de 1,6 millions de documents produits en électronique en 2017 pour Predica et 0,7 millions de documents pour Pacifica.

Dématérialisation des offres produits et services

Début 2017, les objectifs de la gouvernance de la transformation digitale et relationnelle ont été reprécisés en vue de planifier la délivrance des projets digitaux prioritaires et de faciliter la relation du client avec LCL à distance et en agence.

Les actions reposent sur :

- le développement de la vente de produits à distance,
- la mise à disposition d'un espace d'échange sécurisé de documents numériques entre le client et LCL,
- l'utilisation de la messagerie sécurisée entre le client et son conseiller,
- la signature électronique en agence sur Tablette,
- la numérisation à la source (photo tablette et scan en agence via les imprimantes multi-fonctions),
- la possibilité de joindre électroniquement des pièces lors de la souscription à distance (ex : crédit à la consommation),
- le mobile,
- la simplification des parcours.

Cinq parcours clients majeurs ont été retenus pour répondre à la promesse faite au client de consommer LCL comme il veut et quand il veut : entrée en relation, prêt immobilier, crédit consommation, assurances et démarche conseil épargne et patrimoine. Ces parcours sont disponibles en ligne pour tous les clients/prospects mais aussi mis à la disposition des conseillers en agence

Il est désormais ainsi possible pour les clients LCL de signer directement sur des tablettes leurs souscriptions ou avenants de contrat d'assurance IARD, ou bien des actes de gestion sur leurs contrats d'assurance vie (mise en place ou modification de versements, arbitrage). Pour les collaborateurs en agence, la signature électronique simplifie les tâches administratives (pas d'impression papier, mise à disposition immédiate du contrat signé dans le classeur client) et contribue à une meilleure conformité (pas d'oubli de signature). Les clients peuvent consulter leurs documents directement sur leur espace sécurisé LCL, réduisant ainsi les archives papiers à conserver chez soi.

Avec la complétude de la gamme de produits en vente à distance dématérialisée proposée par le conseiller, les centres de relation clients (CRC) et la souscription en ligne, 80 % des produits vendus par LCL sont disponibles à distance.

Sur le marché des professionnels, la première offre digitalisée est le crédit en ligne qui vient compléter la gamme de crédits moyen terme sur ce marché.

Sur le site de Banque en Ligne eLCL, un service gratuit "demandes numérisées" est proposé aux clients Entreprise. Il permet aux clients de transmettre des instructions aux *back office* et de répondre aux demandes d'informations et de recevoir des notifications initiées par LCL.

La baisse de consommation de chèques par les clients LCL continue sur le même trend annuel, environ moins 9 % en 2017.

Interfimo a mis en place la signature électronique auprès de ses clients (ex : crédit Flash) afin d'encourager la transmission des documents par voie dématérialisée.

Réduction des éditions pour les services LCL

En interne, la politique de mise en consultation des informations et l'utilisation de *work flow* sur le poste de travail des collaborateurs a pour objectif de limiter le volume des états et des échanges papier entre services. LCL continue ses actions d'optimisation du papier sur le périmètre des états internes qui ont été de nouveau passés en revue pour actualisation des besoins réels des services en termes d'éditions papier.

Le volume produit annuel en nombre de pages sur les états internes a baissé en 2017 de 1,31 millions de pages (en 2016 : 6 558 786 ; en 2017 : 5 246 568), soit une baisse significative de 20 % sur un an.

Cette baisse s'explique principalement par deux actions :

- La transformation en états consultables des états produisant le plus de volume papier (ex : état de contrôle des ventes de cartes, états des engagements par signature, listing des levées et nouvelles interdictions signalées par la Banque de France)
- L'arrêt de la production d'états n'ayant plus d'intérêt ou d'utilisation (ex : extraits comptabilité auxiliaire interne et divers)

Ces actions devront s'intensifier en 2018 dans le cadre du projet de rationalisation de cette production.

La circulation de papier est fortement réduite grâce à la numérisation des documents en entrée des *back offices* et à la dématérialisation des échanges papier avec les réseaux. La numérisation des documents clients consultables par différents services réduit la circulation papier et les volumes utilisés en supprimant les diverses impressions et copies. Le plan de numérisation des dossiers client est achevé pour tous les réseaux. Plus de 5 millions de dossiers de particuliers stockés en agence ont ainsi été envoyés à des archivistes pour conservation. Le flux des nouveaux documents est dorénavant numérisé et intégré dans un classeur électronique consultable sur le poste de travail.

Action FReD :

Depuis novembre, tous les documents papier sont dématérialisés au sein de la Direction de réseau Antilles Guyane et échangés numériquement vers toutes les Unités métiers de *back office* de LCL et des assureurs, mais aussi vers les fonctions supports (règlements factures, gestion des notes de frais). Cette transformation vers une DdR Antilles Guyane 100 % dématérialisée permet de supprimer le temps d'envoi postal et ainsi de réduire le délai de traitement des documents clients et supports, tout en réduisant les émissions de CO2 induits par les acheminements transatlantiques (pont aérien, navettes inter et intraterritoires).

Un nouveau canal d'échanges dématérialisés *Front to back* a également démarré entre les directions entreprises et l'unité métier de *back office* Entreprise. Les instructions peuvent être envoyées en ligne. Elles seront horodatées avec conservation de l'émetteur. Après traitement, l'ensemble des fichiers et informations sera conservé dans le dossier en ligne du client (CEC) pour traçabilité, consultation et conservation.

L'outil "AZOTE" permet la dématérialisation des documents de certaines fonctions support du siège pour réaliser progressivement un fonctionnement sans papier sur le siège central de Villejuif. Les factures fournisseurs et les documents internes de certaines directions circulent pour validation par *work flow* entre les unités LCL. Pour les achats, la plupart des appels d'offres et consultations sont opérés via des systèmes de messagerie évitant ainsi l'envoi de documents papiers.

Action FReD :

En 2017, a été lancé le projet de dématérialisation des échanges administratifs et contractuels entre les collaborateurs et les ressources humaines. L'objectif est que le salarié puisse recevoir et transmettre via un *work flow* tous contrats et avenants, éléments déclaratifs et courriers, signer via la signature électronique si besoin et consulter dans un coffre numérique tous les documents conservés. A la suite du choix de la solution technique, un pilote est organisé pour les contrats de recrutement.

En terme de communication interne, les échanges internes et externes via les messageries ou les sites intranet et internet se généralisent avec la suppression des supports papier (journaux, rapport, actions commerciales). Le développement des sites collaboratifs limitent également les envois internes : les membres d'une même communauté peuvent avoir accès aux messages et aux documents stockés sur le site sans échanges de mail ni de documents papier.

1.4.2.2 Promouvoir une utilisation responsable du papier

Consommation responsable

LCL est également associé au programme "Grenelle papier" mené par la Direction des achats de Crédit Agricole S.A. en vue de réduire les consommations papier et d'augmenter au maximum la part de papier responsable utilisée. Dans ce cadre, LCL réalise un *reporting* complet de ses consommations papier exprimées en tonnage et réparties selon la labellisation des papiers utilisés.

Le contrat signé avec la plate-forme d'impression Altavia a pour objectif de centraliser les demandes des donneurs d'ordre LCL auprès d'Altavia, à charge pour elle de trouver l'imprimeur le plus apte pour répondre aux spécificités du document à réaliser, tout en respectant les conditions de prix et de délais, mais aussi les exigences d'une impression responsable telle que stipulée dans les clauses de développement durable du contrat signé entre LCL et Altavia.

Afin de supprimer la consommation d'enveloppes et de papier, le remplacement des automates de dépôt enveloppe a été initié en 2014 et arrive à son terme. Depuis cette date, 435 automates Cinéo 4080 ont été installés permettant le traitement des dépôts valorisés de billets et de pièces ; il ne reste plus que 6 automates dotés de la seule fonction "enveloppes" en parc LCL.

Focus :

Entre 2017 et 2016, la consommation totale de papier (communication commerciale clients, courriers de gestion éditique, ramettes bureautique) a diminué d'environ 15 %, soit une réduction de 600 tonnes.

Papier responsable

La diminution de consommation de papier s'accompagne d'une politique de papier responsable. Les relevés de compte et avis à la clientèle sont désormais produits sur du papier certifié PEFC et la Direction des achats veille à la qualité responsable des impressions commandées par les donneurs d'ordre des entités de LCL et des imprimeurs qui les réalisent.

Le papier en ramettes référencé dans le catalogue de l'économat et utilisé par tous les collaborateurs de LCL, est labélisé (FSC ou PEFC) ; son grammage est réduit à 75 gr.

Focus :

Tous les chèques sont dorénavant imprimés par LCL sur du papier certifié PEFC. Cela répond aux attentes des clients puisque plus d'un quart souhaitait avoir un chéquier respectueux de l'environnement.

1.4.3 Promouvoir autant que possible le recyclage

LCL s'attache à produire et à consommer de manière responsable en encourageant une gestion des impacts indirects de son activité, respectueuse des personnes et de la planète, en étant attentif à la qualité et à l'utilisation des consommables.

1.4.3.1 S'assurer du comportement éco-responsable

Les travaux de rénovation et les acquisitions de locaux respectent les normes et la réglementation en vigueur, en particulier en matière d'urbanisme, d'assainissement des sols, de recherche et retrait des produits toxiques ou dangereux (amiante, plomb, etc.). Les sites ne font pas l'objet de contraintes environnementales particulières ; l'approvisionnement en eau est effectué via les réseaux locaux.

Les activités de LCL ne génèrent pas de rejet dans l'eau ou le sol affectant gravement l'environnement. L'utilisation de l'eau sur les sites est uniquement à but sanitaire avec raccordement au réseau d'assainissement local.

LCL a optimisé le catalogue de l'économat en favorisant les produits recyclés ou éco-conçus, notamment sur les fournitures de bureau (cahiers, blocs, post-it, scotch) et en réduisant les grammages papier et les emballages.

Notons que les articles publicitaires sélectionnés par LCL pour être distribués par la caravane au passage du Tour de France sont "auto emballés" et ne génèrent pas de déchets (suppression des polybags et des renforts cartons dans les casquettes).

Des actions sont également menées pour réduire l'utilisation d'emballages au sein de LCL. Ainsi, la mise sous film des impressions informatiques pour envoi aux différentes entités de LCL a été supprimée, seul l'emballage carton est conservé.

1.4.3.2 S'assurer du traitement éco-responsable par les sous-traitants

Préservation de l'environnement

La Direction des achats privilégie les imprimeurs ayant au moins un des trois labels : PEFC, FSC, Imprim'Vert. Certains contrats font également mention d'obligations eco-responsables, requises par LCL lors de l'appel d'offres. Les contrats de nettoyage insistent en particulier sur le respect des règles d'hygiène et de sécurité ainsi que sur l'utilisation de produits verts.

1.4.3.3 Recycler les équipements

Recyclage des postes de travail et téléphonie

Les anciens postes informatiques sont recyclés en collaboration avec un nouveau partenaire travaillant avec le secteur adapté, qui les restaure ou les démonte pour trier les déchets. Les éléments désassemblés sont soit recyclés, soit orientés vers des filières de dépollution agréées en vue d'un traitement adapté.

Les anciens téléphones ont été récupérés et donnés aux Ateliers du bocage d'Emmaüs. Après l'effacement des données, les salariés handicapés de cette entreprise adaptée effectuent le recyclage des appareils ou leur réemploi dans le cadre d'une économie solidaire.

Recyclage des DAB-GAB (automates distributeurs de billets)

Les automates LCL obsolètes sont pré stockés sur les emplacements réservés à LCL, puis détruits selon la réglementation en vigueur relative à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements.

Récupération des déchets

LCL a pris en compte la nouvelle réglementation du décret du 10 mars 2016 sur l'obligation de tri des déchets par filière et met progressivement en œuvre les moyens de la respecter.

Ainsi, la réalisation des prestations est soumise à obligation de résultat pour :

- l'enlèvement des déchets papier des locaux du client,
- la destruction et la revalorisation respectant les procédures de sécurité proposées par le prestataire
- la fourniture des documents et le respect des fréquences de leur remise telle que mentionné à l'article *Reporting*.

L'ensemble des agences et sites (hors campus de Villejuif) sont pourvus de poubelles individuelles à double tri permettant la récupération du papier et des autres déchets à part.

Focus :

Au cours du dernier trimestre 2017, les poubelles individuelles du campus de Villejuif ont été retirées et remplacées par des containers de tri sélectif. Cette action s'inscrit dans le cadre réglementaire du Tri Apport Volontaire (TAV) visant à améliorer la qualité du recyclage des déchets.

La récupération des cartouches d'encre usagées a été déployée sur le campus de Villejuif en partenariat avec Office dépôt et Les Ateliers du bocage d'Emmaüs, assurant ainsi un circuit de collecte pour la re-manufacturation des cartouches avec également un volet social.

La récupération des déchets d'équipements électriques et électroniques est effectuée par les prestataires de maintenance ; leurs contrats prévoient l'opération de collecte mais aussi l'obligation de *reporting* et de traitement des éléments récupérés.

Action FReD :

Dans les clauses de l'appel d'offres Multi-technique, il a été demandé impérativement aux prestataires de s'inscrire dans la démarche RSE Groupe. En ce qui concerne le domaine environnemental, les prestataires devront assurer un suivi des déchets issus de leurs activités et devront adresser périodiquement à LCL des *reportings* sur la collecte de ceux-ci et leur orientation vers une filière de recyclage selon leur nature.

LCL a installé, en 2016, dans les trois restaurants d'entreprises de son campus de Villejuif, des bacs de tri. Ainsi les métaux, plastiques et autres déchets sont triés puis recyclés. Les restes alimentaires sont récupérés par une filière de tri spécifique permettant la fabrication de compost ou la méthanisation à partir des déchets. Concernant le gaspillage alimentaire, LCL n'a pas d'intervention à réaliser dans la mesure où les restaurants d'entreprise sont gérés par le Comité central d'entreprise avec leurs propres salariés.

Chez Interfimo, des conteneurs permettent de trier et de récupérer le papier et les cartons usagés, et également de collecter les piles et les cartouches, ainsi que de récupérer des bouteilles en verre et en plastique. La récupération de bouchons permet de financer l'éducation de chiens d'aveugles.

1.5 NOS ENGAGEMENTS CIVIQUES

1.5.1 Renforcer notre responsabilité citoyenne

1.5.1.1 Aider les jeunes en situation difficile

Au cours de l'année 2017, la Fondation a continué de soutenir des associations de proximité œuvrant dans le domaine de l'éducation :

- à Paris, "Les Enfants de la Goutte d'Or", association implantée dans le 18ème arrondissement depuis près de quarante ans, propose soutien scolaire, activités culturelles et sportives, accompagnement à la parentalité. Le

soutien de la Fondation LCL pour la 4^{ème} année consécutive a permis à deux groupes de jeunes bénéficiant de l'accompagnement à la scolarité de partir à la découverte l'un de la Bretagne, l'autre de Lisbonne.

- à Toulouse, l'association Mediapitchounes se donne pour mission de développer chez les jeunes les valeurs du sport et de les sensibiliser à la question de la citoyenneté. La Fondation LCL a accompagné pour la 5^{ème} année le projet "Le Tour au pied des tours" en amont, pendant et en aval du Tour de France lors duquel les jeunes se transforment en journalistes.

1.5.1.2 Contribuer à l'insertion des jeunes de milieux défavorisés

L'association Frateli développe et encadre le parrainage par de jeunes actifs de jeunes étudiants à haut potentiel issus de milieu modeste et s'engageant dans des études Bac+5 après avoir obtenu une mention au Bac. La Fondation LCL a accompagné Frateli quatre années de suite. LCL prolonge ce soutien en permettant aux jeunes intégrant une grande école (telle que définie par LCL) de bénéficier d'un prêt sans caution.

Dans cet objectif de contribuer à l'insertion des jeunes, la Fondation LCL a financé pour la troisième année consécutive du matériel pour l'association "Regards vers l'autre" qui, par le biais de stages d'initiation aux techniques audio-visuelles et cinématographiques aide des jeunes en difficulté scolaire ou sociale à reprendre confiance, à travailler ensemble. L'association leur apporte ensuite un suivi personnalisé.

1.5.1.3 Financer des programmes de recherche médicale

Engagée également dans le domaine de la santé, la Fondation LCL a renouvelé son soutien à l'Institut de la vision, l'un des plus importants centres de recherche intégrée en Europe sur la vision. Le programme de recherche auquel elle contribue est mené par le Dr Deniz Delkara et concerne les "thérapies géniques pour prévenir et restaurer la perte de vision de patients atteints de maladies dégénératives".

1.5.2 Etre acteur d'une société plus solidaire

1.5.2.1 Rendre notre réseau accueillant au handicap

Accessibilité des agences et des locaux LCL

En 2015, LCL a déposé son AD'ap (agenda d'accessibilité programmée) et a été la première entreprise nationale à en obtenir la validation par la préfecture du Rhône. Il définit un programme sur 6 ans, visant à rendre accessibles aux personnes en situation de handicap 953 agences et locaux de LCL recevant du public. Les aménagements varient selon les contraintes des sites. Ils comprennent l'aménagement de places de parking réservées, l'installation de rampes d'accès et d'élévateurs, le montage de bornes podotactiles, l'équipement en mobilier spécifique et les signalétiques. A ce jour, 71 % des agences ont été aménagées.

Le programme "Intégration des clients LCL présentant un handicap" prévoit ainsi d'adapter les DAB-GAB aux normes internationales en matière de hauteur d'accès et les automates sont peu à peu équipés de prise casque pour les mal voyants.

LCL propose depuis 2 ans la solution Acceo à ses clients et prospects ayant une baisse ou absence d'audition ; ce service, gratuit et facile d'utilisation, rend possible la communication entre le client et son conseiller par l'intermédiaire d'un opérateur spécialisé opérant depuis une plate-forme d'appels et accessible via les sites internet de LCL. Les personnes malentendantes peuvent ainsi contacter sans rendez-vous un interlocuteur de la banque pendant les heures d'ouverture du service via un clic sur le site internet qui les mettra en relation avec l'opérateur Acceo. Deux modes de communication sont proposés : la transcription instantanée de la parole (TIP) pour les personnes malentendantes pouvant s'exprimer oralement et la visio-interprétation en langue des signes française (LSF).

En 2017, le registre numérique d'accessibilité, dit "Portail documentaire" a été mis dans toutes les agences à disposition des collaborateurs, des clients et des prospects. Il contient, tel que le prévoit la réglementation, les pièces administratives et techniques en terme d'accessibilité, notamment aux personnes en situation de handicap.

Interfimo soutient l'action de l'UNAPL pour promouvoir l'adaptation des locaux des professionnels libéraux selon les normes de la loi du 11 mai 2005.

Sensibilisation des salariés au handicap

Tout au long de l'année 2017, LCL a poursuivi la sensibilisation des collaborateurs au handicap en leur permettant de participer à des événements sportifs et solidaires. Ainsi, les collaborateurs ont pu participer à des courses en faveur du handicap mental (4 équipes LCL inscrites à Bordeaux et Nantes), de la recherche contre le cancer du sein (250 collaborateurs inscrits à la course Odyssea en octobre), ou du Téléthon (122 inscrits à la course du Téléthon de la communauté financière en décembre).

Lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, organisée sur le thème de l'innovation, LCL a organisé des ateliers "handicap et innovation" en partenariat avec l'entreprise *Goods to know*. Les collaborateurs ont ainsi pu découvrir des applications et logiciels au service du handicap et tester des lunettes de réalité virtuelle utilisées dans le traitement de troubles psychiques. Par ailleurs, un quiz sur la même thématique était proposé à l'ensemble des collaborateurs et 45 d'entre eux ont pu remporter une "*Handi'box*", boîte contenant des produits conçus par des entreprises employant des personnes handicapées. Interfimo a participé également à la semaine du handicap LCL ainsi qu'au quiz : 10 collaborateurs ont gagné une *Handi Box*.

LCL a également pris part au challenge intra groupe Crédit Agricole, organisé sur la thématique de l'accessibilité, en partenariat avec l'association Jaccede. L'objectif était d'inciter les collaborateurs à renseigner l'accessibilité des lieux accueillant du public, sur la plateforme internet et mobile de Jaccede, afin de permettre à toute personne en recherche d'accessibilité de connaître les lieux adaptés à son handicap.

En décembre au siège de Villejuif, un "Marché de Noël des ESAT" a permis à des établissements et services d'aide par le travail employant des personnes handicapées, de présenter et vendre des produits qu'ils confectionnent (objets décoratifs en bois recyclés, infusions bio, bougies, etc...) et d'échanger avec les collaborateurs de LCL.

1.5.2.2 Agir pour une société bienveillante

Dons de jours aux salariés aidants

En 2017, LCL a signé un accord relatif au don de jours de repos avec la CGT, FO et le SNB. Celui-ci permet aux collaborateurs de LCL de donner des jours au profit d'un collègue assumant la charge d'un enfant ou d'un conjoint gravement malade. L'accord vise à mettre en place un process facilitant ces gestes de solidarité dans l'entreprise et à préciser les critères d'octroi.

Dans ce cadre, un outil dédié à la gestion des dons de jours a été développé par les équipes informatiques de LCL. Celui-ci vise à rendre le processus d'offre de congés plus rapide et plus accessible, afin de faciliter ces actes de solidarité. L'application Solidar'box a remporté en juin 2017 le "FReD Awards", prix du meilleur projet RSE du Groupe dans la catégorie "Respect".

En 2017, l'ensemble des demandes des collaborateurs souhaitant bénéficier de dons de jours pour rester auprès de leur enfant gravement malade ont pu être satisfaites très rapidement, grâce à la mobilisation des collaborateurs et des équipes Ressources Humaines.

Soutenir l'emploi des personnes en situation de handicap

LCL est engagé dans une politique volontariste d'achats responsables en confiant des prestations externes à des entreprises du secteur du travail protégé et adapté (STPA). Ce secteur regroupe les EA (entreprises adaptées) et les ESAT (établissements et services d'aide par le travail), qui emploient des personnes en situation de handicap.

Le chiffre d'affaires consacré par LCL à ce secteur a fortement progressé depuis 5 ans, avec une multiplication par 5. Pour 2017, le montant a atteint plus d'un million d'euros. L'implication active de la Direction des ressources humaines, des Achats et des prescripteurs contribue à ce succès.

L'engagement de LCL se traduit également par l'introduction dans les appels d'offre, d'une clause en faveur du recours au secteur adapté ou protégé, soit en co-traitance soit en direct.

Les principales prestations confiées sont :

- une co-traitance avec l'Association des paralysés de France (APF), au niveau national pour 5 salles de tri du courrier interne,
- le conditionnement des produits d'entretien avec l'EA SAM AIDE filiale de SAMSIC, dont LCL a appuyé la création auprès de la DIRECTTE,
- la numérisation des factures et des documents RH,

- des prestations informatiques.

Deux nouvelles prestations ont débuté en 2017 :

- assistance pour la gestion du parc d'imprimantes multifonctions du Campus de Villejuif,
- entretien avec ELISE dans plusieurs régions.

Constatant qu'un frein à l'embauche est souvent le manque de compétences bancaires, LCL a fondé en 2007 avec d'autres établissements de la Place, l'association "HandiFormaBanques", qui met en œuvre des actions pour recruter des candidats et amener à suivre des formations aux métiers bancaires.

1.5.2.3 Encourager et accompagner l'engagement de nos collaborateurs

Appel à bénévolat et à la générosité

A l'instar des différentes entités du groupe Crédit Agricole SA, la Fondation LCL a proposé aux collaborateurs de Villejuif des journées solidaires qui se sont déroulées du 12 au 16 juin 2017. L'objectif était de permettre aux salariés engagés dans des associations de les faire connaître et ainsi de susciter l'engagement de leurs collègues. Des animations ont été proposées pendant la semaine : forum des associations, vente de jus d'oranges au profit de Chaïnon Manquant, association qui lutte contre le gaspillage alimentaire, kilomètres parcourus à vélo en faveur d'une association, collecte de vêtements d'enfants et d'adultes. Ces différentes actions ont permis à la Fondation de reverser 6 000 € aux associations participantes.

Accompagnement

LCL est représenté dans des conseils d'administration de centres de formation d'apprentis (CFA) et dans des comités d'orientation. L'implication des collaborateurs LCL se traduit également dans le tutorat des alternants en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage. En 2017, LCL accueille et a formé plus de 600 alternants.

LCL développe une politique de relations écoles et participe activement au déploiement de la politique de relations enseignement supérieur du groupe Crédit Agricole. Dans ce cadre, LCL a participé à plus de 120 actions écoles (forums, présentations métier au sein des écoles et universités, *coaching* RH). Lors de ces interventions, les équipes LCL consacrent toujours une partie à la présentation du Groupe.

Par ailleurs, des collaborateurs participent à des événements professionnels valorisant les métiers et compétences de la banque et l'image de LCL.

À l'occasion de la semaine de la Mixité, le groupe Crédit Agricole S.A. a convié de futures professionnelles au 5^e grand prix Étudiantes "Louise Tallier". Ce concours, ouvert aux étudiantes de niveau licence 3 ou master, vise à favoriser l'émergence de futures dirigeantes et le développement des carrières des femmes. Il promeut également la prise d'initiative, bouscule les idées reçues et stimule la créativité. Une directrice de groupe d'agences et une responsable adjointe de pôle Banque privée chez LCL ont participé à ce concours en tant que *coach*. Elles ont mis leur expérience et leurs compétences au service des "Louisettes" et fait accéder une équipe à la finale. Les étudiantes ont montré un fort intérêt pour les différentes entités et la multitude de métiers qui existent au sein du Groupe. Elles n'ont pas hésité à nous interroger sur la place des femmes dans l'entreprise, sur l'articulation vie professionnelle / vie privée, etc. Cette expérience est l'occasion de valoriser les métiers de la banque et de montrer son engagement en faveur des femmes.

LCL a fait travailler des étudiants lors de la compétition nationale de la Nuit de l'Info sur le défi technologique : "développer un chatbot permettant la simplification des processus internes". 54 équipes ont relevé le défi et un jury d'une dizaine de collaborateurs LCL a sélectionné 3 équipes gagnantes.

L'association "De l'eau pour le Sahel", créée à l'initiative des salariés du Crédit Agricole, collecte des dons auprès des salariés, retraités, entreprises et comités d'entreprise du Groupe. Les fonds sont reversés à l'ONG "Eau vive" qui accompagne des hommes et des femmes en Afrique, tant financièrement qu'en animation, dans différents projets (accès à l'eau, santé, assainissement, microfinance, ...) afin d'améliorer leurs conditions de vie.

1.5.3 Approfondir notre engagement dans la vie locale

1.5.3.1 Soutenir notre environnement économique local

LCL a une organisation délocalisée de sa gestion des ressources humaines : des recruteurs sont donc actifs dans chaque région et sont en contact avec des organismes locaux, comme les agences Pôle emploi, Cap emploi et les

Chambres de commerce et d'industrie. Chaque année, de nombreuses initiatives en matière d'emploi local sont menées.

En Ile-de-France, LCL a organisé avec Pôle emploi 7 *speed recruiting* et 2 salons virtuels, et échange régulièrement avec les missions locales. LCL contribue également à l'emploi des seniors au travers d'un partenariat avec les pôles emploi locaux.

Au travers de deux manifestations organisées les 27 avril et 10 mai dernier au Parc OL, LCL s'est associé à la démarche RSE du club de football de l'Olympique Lyonnais en matière de développement de l'emploi. Par l'intermédiaire de sa fondation et de sa cité des entreprises pour l'emploi, l'Olympique Lyonnais souhaite être un catalyseur du développement de l'emploi sur le territoire en relation étroite avec pôle emploi. Le Parc OL offre une multitude d'outils pour agir concrètement sur l'insertion professionnelle et l'emploi (*jobs-dating*, séances de *coaching*, accompagnement des candidats...). C'est ainsi que LCL et les équipes RH de la Direction de région Rhône Alpes Auvergne se sont associés aux côtés de cette "institution" régionale et ont participé au forum de l'emploi et au forum de l'alternance avec un réel succès en termes de *sourcing*.

Interfimo contribue à l'excellence de la formation des experts-comptables, des pharmaciens, des kinésithérapeutes et des ingénieurs auto, en récompensant les meilleurs mémoires et thèses.

BEIGF en partenariat avec Early Metrics promeut les *start-up* et de PME innovantes. Pour accompagner ses clients dans leurs prises de décision et leurs projets de développement digital, LCL Banque des Entreprises signe un partenariat avec Early Metrics, une agence de notation des jeunes sociétés prometteuses. L'objectif de cette collaboration est d'aider les clients dans leur engagement et leur collaboration future avec des partenaires *start-up* (fournisseur, partenariat industriel ou fusion-acquisition). Deux types de service sont proposés :

- l'offre "détection/veille" partant des besoins exprimés par le client et donnant accès à un *sourcing* mensuel régulier de *start-up* notées (plus de 1 000 à date),
- l'offre "notation à la demande" où le client mandate Early Metrics pour noter une *start-up* déjà identifiée.

Acteur clé de l'économie sociale et du développement économique des territoires, France Active Garantie facilite l'accès au crédit bancaire des créateurs d'entreprise demandeurs d'emploi, des structures d'insertion par l'activité économique et des entreprises solidaires. LCL participe à 5 % du capital de France Active Garantie et poursuit l'accompagnement des créateurs dans le cadre de son partenariat avec l'association France Active. Cette association, dont la mission principale est l'aide à la création de micro-entreprises, conseille les créateurs d'entreprise dans l'approche financière de leur projet et facilite leur accès au crédit en contre-garantisant les prêts bancaires d'accompagnement grâce à sa filiale France Active Garantie (FAG). LCL a pour rôle d'accueillir les porteurs de projets et de les orienter vers les fonds territoriaux du réseau France Active, qui instruisent et expertisent les demandes de financement puis valident la contre-garantie FAG. Les conseillers des clients professionnels disposent désormais de fiches d'accompagnement métiers, un outil de professionnalisation et de préparation des entretiens prospects et clients. En 2017 LCL a ainsi procédé à 152 financements pour 5 M€.

En poursuivant son partenariat avec Réseau Entreprendre®, LCL conforte son engagement auprès des entrepreneurs et des jeunes entreprises en développement. Ce partenariat national comporte également un volet local favorisant l'accompagnement des différentes associations régionales de Réseau Entreprendre®. LCL Banque des entreprises confirme ainsi son souhait de devenir un acteur de proximité aux côtés des bénévoles du réseau et des futurs lauréats du programme. Les collaborateurs de LCL participent au jury, et développent leur réseau avec les autres membres du jury, souvent Entrepreneurs locaux. Ils détectent ainsi les lauréats et leur proposent les services de LCL pour les aider dans leur croissance.

Focus :

Ainsi, la TPE Mécalor, spécialisée dans le montage et la maintenance des systèmes automatique embarqués, a été lauréate du Programme Ambition du Réseau Aquitaine. Essentiellement présente sur le marché agricole, Mecalor a pu développer une nouvelle gamme de produits adaptée au marché des Travaux Publics grâce à un prêt innovation BPI et un financement LCL.

La Banque des entreprises est également un acteur majeur du Prix Image Entreprises qui récompense depuis 30 ans en Pays de Loire, et plus récemment en Méditerranée, des entreprises locales qui ont su conjuguer sur l'année croissance, rayonnement et ambition. Cette initiative permet des rencontres entre chefs d'entreprises et donne l'occasion de nouer des contacts pour les directions Entreprise en région.

1.5.3.2 Partager notre patrimoine architectural

LCL s'attache à faire partager le prestige de ses agences et de ses bâtiments historiques. Ainsi LCL souhaite transformer en lieu attractif ses grandes agences historiques implantées en cœur de ville, en innovant des espaces connectés permettant de partager des événements et de nouvelles modalités de relations avec ses clients.

Le bâtiment historique de LCL, situé 19 boulevard des Italiens à Paris, devenu le "19 LCL", est ouvert la fois aux visiteurs, aux activités commerciales et à l'événementiel. LCL a souhaité y accueillir une création artistique pérenne. Alice Anderson, jeune artiste contemporaine, a été choisie pour créer "*Share*" & "*Wires*"; deux sculptures monumentales "en dialogue", montées en 2016. La première est composée de cinq tours géométriques de 5 mètres, dialoguant avec les pilastres de l'Atrium du 19 LCL. La seconde est aérienne et suspendue à la hauteur du premier étage du Forum. Elle est réalisée d'une quinzaine de câbles formant une sorte de nuage de fils souples entrelacés évoquant de multiples connexions.

Régulièrement des événements (séminaires, conférence de presse) ont lieu dans les espaces du 19 LCL. En mars, le 19 LCL recevait le Groupe hospitalier des Diaconesses Croix Saint Simon et 500 de ses collaborateurs. En avril, les champagnes Castelnau ont choisi le 19 LCL pour lancer leur nouvelle signature lors d'une grande soirée de prestige où étaient conviés 500 clients et journalistes de la presse gastronomique, œnologique et du luxe. En juin, LCL y a organisé les 30 ans du Maillot Jaune.

En 2016, c'est le siège social de LCL modernisé et rebaptisé "Le 18 LCL", situé rue de la République à Lyon, qui a ouvert ses portes au public. Connecté et conçu autour d'espaces partagés, clients, visiteurs et professionnels ont accès librement à des "corners projets", organisés selon différentes thématiques (étudiants, habitat, business ...).

En juin 2017, après 2 ans de travaux LCL a inauguré sa nouvelle agence monégasque implantée au cœur du prestigieux Hôtel de Paris. 80 clients et plusieurs prospects ont participé à cet événement.

1.5.3.3 Promouvoir la pratique sportive

Le cyclisme

LCL a conclu de longue date un partenariat avec le cyclisme, discipline sportive rassemblant un large public. LCL a engagé voici 36 ans son partenariat avec le Tour de France, source de notoriété et de sympathie du public envers la marque LCL. Il est depuis 1987 le partenaire officiel du Maillot Jaune.

LCL est également partenaire d'autres courses cyclistes organisées par Amaury Sports Organisation (ASO), telles que Paris-Nice, Paris-Roubaix, le Critérium du Dauphiné et Paris Tours.

LCL et le Maillot Jaune

Les agences LCL placées sur le parcours et leurs clients sont invités à suivre les étapes du Tour. Plus de 300 clients et prospects ont été reçus, fin juin, dans l'espace du 19 LCL pour fêter les 30 ans du Maillot Jaune, occasion de réaffirmer les liens de LCL avec le Tour de France.

Focus :

A l'occasion des 30 ans de partenariat avec le Maillot Jaune, LCL a permis de gagner 1 vélo par jour à ses clients et prospects ; au total, 400 000 personnes ont participé. Les gagnants, 12 clients et 11 prospects ont été invités dans l'agence LCL la plus proche pour recevoir leur vélo électrique et échanger avec les équipes LCL.

Sur le Tour de France également, LCL accompagne les écoles de cyclisme. Sur chaque départ d'étape un coureur professionnel remet des casques à 8 enfants du club local afin de sensibiliser à la sécurité à vélo. C'est l'occasion, pour ces cyclistes en herbe de rencontrer des cyclistes professionnels qui leur remettent en mains propres un casque LCL et de monter en public sur le podium protocolaire, comme de vrais "pro".

1.5.4 Table de concordance

Rapport LCL Responsabilité sociale d'entreprise / Décret n°202-557 du 24 avril 2012 enrichi des modifications du décret n°2016-1138 du 19 août 2016, relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale – art R. 225-105-1 du Code de commerce

1) Informations sociales

a) Emploi	
• L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, âge, zone géographique	1.3.1
• Les embauches et les licenciements	1.3.1
• Les rémunérations et leur évolution	1.3.1
b) Organisation du travail	1.3.4.4
• L'organisation du temps de travail	1.3.1
• L'absentéisme	1.3.1
c) Relations sociales	
• L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	1.3.3.1
• Le bilan des accords collectifs	1.3.3.1
• Santé et sécurité	1.3.4.2 & 3
• Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et sécurité au travail	1.3.3.1
• Les accidents du travail notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	1.3.1
d) Formation	
• Les politiques mises en œuvre en matière de formation	1.3.3.4
• Le nombre total d'heures de formation	1.3.1
e) Egalité de traitement	
• Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	1.3.2.1
• Les mesures prises en faveur de l'égalité de l'emploi et de l'insertion des handicapés	1.3.2.2 / 1.5.2.1
• La politique de lutte contre les discriminations	1.3.2.3/1.5.1.2
f) Promotion et respect des stipulations des conventions de l'Organisation internationale du travail relatives :	1.1.3.3
• Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	
• A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	
• A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	
• A l'abolition effective du travail des enfants	

2) Informations environnementales

a) Politique générale en matière environnementale	
• L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	1.1.3.3
• Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	1.1.3.2
• Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et de pollutions	1.4.3
• Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	1.4
b) Pollution et gestion des déchets	
• Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air,	1.4.1

<ul style="list-style-type: none"> • l'eau et le sol affectant gravement l'environnement • La prise en compte des nuisances sonores et de toute forme de pollution propre à l'activité 	NA*
c) Economie circulaire	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Prévention et gestion des déchets • Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets • Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire ◦ Utilisation durable des ressources • La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales • La consommation des matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation • La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables 	<p>1.4.3.2</p> <p>1.4.3.2</p> <p>1.4.3.1</p> <p>1.4.2/1.4.3.1</p> <p>1.4.1</p>
d) Changement climatique	
<ul style="list-style-type: none"> • Les postes significatifs d'émissions des gaz à effets de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit Les rejets de gaz à effets de serre 	1.4.1
e) Protection de la biodiversité	
<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité 	NA*
3) Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable	
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	
<ul style="list-style-type: none"> • En matière d'emploi et de développement régional • Sur les populations riveraines et locales 	<p>1.1.1.1</p> <p>1.5.3.1</p>
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	
<ul style="list-style-type: none"> • Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organismes • Les actions de partenariat ou de mécénat 	1.5.1
c) Sous-traitance et fournisseurs	
<ul style="list-style-type: none"> • La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux • L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale 	<p>1.1.3.3</p> <p>1.1.2.1</p>
d) Loyauté des pratiques	
<ul style="list-style-type: none"> • Les actions engagées pour prévenir la corruption • Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs 	<p>1.2.1.1/1.2.1.2</p> <p>1.2.1.3/1.2.2</p>
e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme	
	**

* LCL en tant que banque n'a pas une activité affectant gravement l'environnement mais respecte la législation en vigueur, en particulier pour la gestion de son parc immobilier et des transports .

** LCL a une activité uniquement sur le territoire français dans le respect de la législation protectrice des droits de l'homme. LCL met en place une politique envers ses fournisseurs pour inclure dans les contrats certaines clauses de l'OIT. Aucune action complémentaire n'a été menée cette année.

1.6 Rapport des commissaires aux comptes sur la responsabilité sociale de l'entreprise

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Crédit Lyonnais S.A. (dont le nom commercial est LCL), désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les "Informations RSE"), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au "Protocole de Collecte" et au "Cahier des charges" utilisés par la société (ci-après les "Référentiels") et disponibles sur demande au Secrétariat général de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

¹ Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 7 personnes et se sont déroulés entre décembre 2017 et début février 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base de ces travaux nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec douze personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

² ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes (précisées en annexe) :

- au niveau de l'entité consolidante nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau de la société mère, société Crédit Lyonnais S.A., que nous avons sélectionnée en fonction de son activité, de sa contribution aux indicateurs consolidés, de son implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 99 % des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social et près de 100 % des données environnementales considérées comme grandeur caractéristique du volet environnemental.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Neuilly sur Seine, le 21 mars 2018

L'un des Commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

Emmanuel Benoist
Associé

Sylvain Lambert
Associé du Département Développement Durable