

Responsabilité sociétale d'entreprise



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

A PROPOS DE LCL

Filiale de Crédit Agricole S.A., LCL est l'une des plus grandes banques de détail en France. Elle ambitionne d'être la banque urbaine de référence d'un urbain sur sept, d'une ETI sur deux et d'une PME sur trois.

LCL propose une gamme complète de produits de banque au quotidien, de crédits, d'assurances de personnes et de biens et d'épargne, sur l'ensemble du territoire métropolitain et aux Antilles Guyane.

LCL offre des services de "banque en continu", combinant humain et digital avec 1 700 agences au cœur des villes, des conseillers disponibles par téléphone jusqu'en début de soirée, ses sites Internet et son appli "LCL Mes Comptes", élue meilleure appli bancaire 2020*.

LCL c'est aussi LCL Banque Privée, et LCL Banque des Entreprises et des Institutionnels.

LCL compte 17 300 collaborateurs au service de la satisfaction de 6 millions de clients particuliers, dont 200 000 clients Banque privée, 354 000 professionnels et 29 900 entreprises et institutionnels.

*Prix décerné par Meilleurebanque.com, pour la 3^{ème} année consécutive.

Introduction

Le reporting annuel RSE instauré par la loi Grenelle II de 2012 a été remplacé par la publication d'une déclaration de performance extra-financière (DPEF), régie par l'ordonnance du 19 juillet 2017 et ses décrets d'application. Crédit Agricole S.A. établit une déclaration de performance extra-financière intégrant les informations de l'ensemble de ses filiales, dont LCL, et publiée dans son document de référence annuel.

En complément des éléments présents dans la DPEF consolidée de Crédit Agricole S.A., sont exposés dans ce rapport :

- ✓ le modèle d'affaires, représentant synthétiquement l'entreprise dans son écosystème, avec ses parties prenantes, ses principales ressources, ses principaux résultats et ses particularités,
- ✓ les trois piliers de sa politique RSE, partie intégrante de la stratégie de LCL, illustrés d'une sélection non-exhaustive de réalisations conduites en 2019,

Les risques liés aux thématiques de la RSE, essentiellement climatiques et de non-conformité, appréhendés selon l'organisation du suivi des risques de LCL sont repris au chapitre "Facteurs de risques" du rapport financier annuel.

MODELE D'AFFAIRES LCL



LES TROIS PILIERS DE LA RSE LCL, PARTIES PRENANTES DE SA STRATEGIE

La protection de l'environnement, ainsi que la réduction des inégalités, figurent parmi les préoccupations les plus importantes des français. En cohérence avec son territoire de marque "Ma vie, Ma ville, Ma banque", LCL s'engage à faciliter la vie de ses clients en ville, fidèle à sa stratégie de banque urbaine, innovante et ouverte aux mutations humaines et digitales.

Acteur engagé de la ville durable, LCL structure sa politique RSE autour de 3 engagements majeurs :

- ✓ **environnemental** : accompagner la transition énergétique de ses clients, ambitionner d'être exemplaire sur son périmètre propre.
- ✓ **sociétal** : être un employeur responsable, une banque responsable, un acteur du soutien à l'innovation et à l'entrepreneuriat
- ✓ **urbain** : asseoir la place de LCL en tant que partenaire de la mobilité douce, valoriser les agences en lieux de vie en ville, soutenir les initiatives urbaines.

Avec ces 3 piliers, LCL s'inscrit dans la démarche du groupe Crédit Agricole S.A., dite FReD. Cette démarche globale permettant de généraliser les pratiques RSE est organisée autour de 3 axes :

- ✓ Fides pour le volet économique,
- ✓ Respect pour le volet social,
- ✓ Demeter pour le volet environnemental.

Cette dynamique de progrès permet d'identifier chaque année 12 plans d'actions RSE prioritaires, dont 3 sont communs à l'ensemble des filiales déclinant la démarche. Celle-ci a vocation à impliquer l'ensemble des directions de LCL. L'avancée des projets LCL fait l'objet d'une auto-évaluation annuelle (indice FReD), auditée par un cabinet externe puis validée par le Comité exécutif. Une moyenne des indices FReD de l'ensemble des filiales est ensuite calculée et impacte la rémunération variable long-terme des cadres dirigeants du groupe Crédit Agricole S.A.

L'engagement environnemental

L'accompagnement de la transition énergétique

Pour aider les particuliers à réduire leur empreinte énergétique issue du transport et du logement, LCL a lancé en 2019 une offre "Ville durable",

- ✓ Le prêt "Ville durable - travaux d'économie d'énergie" permet ainsi de réaliser à des taux préférentiels les dépenses d'isolation ou d'équipement des logements destinés à les rendre moins énergivores.
- ✓ Le prêt "Ville durable - mobilité verte" est quant à lui destiné à financer l'achat de véhicules neufs ou d'occasion (y compris le préfinancement de la prime de conversion) produisant peu ou pas d'émissions polluantes lors de leur utilisation, à taux préférentiel également.

Pour sa clientèle d'entreprises, LCL a mis en place 270 M€ de financements de projets d'énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien et biomasse).

De plus, LCL intègre depuis 2019 un questionnaire ESG (critères environnementaux, sociaux, de gouvernance) à ses dossiers de crédit présentés en comité crédit par deux directions entreprises tests. Le déploiement de ce dispositif sur l'ensemble du territoire est prévu début 2020.

Les actions de LCL sur son périmètre

LCL agit pour une utilisation raisonnée du papier, en réduisant sa consommation, en utilisant un papier "responsable" et en favorisant le recyclage, en sensibilisant les clients à la dématérialisation des services.

LCL met en œuvre des solutions de fonctionnement interne visant à **réduire les consommations de ressources**, telles que :

- ✓ suppression des écrans cathodiques et recyclage des matériels obsolètes lors du renouvellement du parc informatique,
- ✓ suppression d'un maximum d'imprimantes individuelles,
- ✓ chauffage de l'eau des sanitaires des quatre immeubles de Villejuif réalisé à partir de capteurs solaires,
- ✓ récupération d'eau de pluie pour les sanitaires installés dans le dernier immeuble de Villejuif,
- ✓ développement de la visio-conférence : le siège des directions régionales, les sites de Villejuif et du 19 LCL sont équipés de dispositifs de visio-conférence.

L'engagement sociétal

Employeur responsable

Pour les jeunes adultes peu diplômés, engagés dans une pratique sportive et motivés à l'idée d'exercer un métier du domaine bancaire, LCL et l'association Apels (Agence pour l'éducation par le sport) proposent avec le programme "Point de rencontre" d'intégrer un dispositif de formation pour devenir conseiller clientèle particuliers. Plus de 130 jeunes ont été accompagnés par LCL depuis 2015. Plusieurs établissements bancaires ont rejoint le programme depuis, avec un taux de retour à l'emploi de 95 % toutes entreprises confondues.

En octobre 2019, LCL a réitéré son événement de recrutement "pas de CV entre nous". L'objectif est de recruter des profils issus d'horizons variés, dont les compétences et parcours diffèrent des candidats attirés naturellement par la banque. Près de 250 candidats ont été accueillis pour présenter en 10 minutes aux recruteurs leur candidature et leurs motivations. Plus de 30 % d'entre eux ont été sélectionnés pour poursuivre le processus de recrutement. Pour les plus jeunes, LCL mène une politique volontariste et en 2019 a accueilli 576 étudiants en apprentissage ou en alternance. Enfin, la banque a signé la "charte d'engagement francilienne" en faveur de l'inclusion et de l'insertion professionnelle qui vient formaliser les actions citoyennes de LCL telles que l'accueil de 80 stagiaires de 3ème issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QVP), la journée de recrutement sans CV (cf. supra), la mise en place de parrainages au sein de l'entreprise.

L'intégration de personnes en situation de handicap est menée depuis plus de 20 ans. Le taux d'emploi de personnes handicapées est de 5,9 %.

En ce qui concerne la mixité, le réseau LC'Elles créé en 2018 vise à favoriser les échanges entre les femmes et les hommes sur l'égalité professionnelle, et à rendre les collaboratrices et collaborateurs confiants et engagés pour leur évolution de carrière. Soucieux de lutter contre les inégalités salariales homme femme, LCL a renouvelé sur la période 2017-2019 son engagement de réduire les écarts salariaux non justifiés avec une enveloppe de rattrapage salarial s'élevant à 1 million d'euros.

En outre, afin de **redonner vie aux projets professionnels des personnes réfugiées**, LCL participe au programme *Wintegreat*. Trois personnes ont été accueillies au sein du département de la Conformité et dans le réseau bancaire, favorisant ainsi leur insertion.

Le télétravail s'étend chez LCL. Le critère d'âge a été supprimé et les modalités modulées : choix entre des jours fixes ou un quota de jours flottants. La mise en œuvre opérationnelle est prévue dès janvier 2020.

L'engagement associatif des collaborateurs est accompagné par la Fondation LCL qui leur propose chaque année de participer au programme Solidaire qui comporte :

- ✓ un appel à projets grâce auquel les collaborateurs peuvent faire bénéficier leur association d'un financement allant jusqu'à 3 000 €,
- ✓ l'arrondi solidaire par lequel chacun peut faire don de ses centimes de salaire ou plus. L'intégralité de ces dons doublée par LCL vient abonder le budget du programme Solidaire.

Grâce à ce dispositif, 28 projets ont pu être financés par la Fondation LCL, notamment en faveur de personnes malades ou handicapées, et de jeunes.

En 2019, **la sensibilisation des salariés de Villejuif aux gestes d'urgence par le service de santé au travail**, a permis de former 128 personnes.

Banque responsable

Pour les jeunes actifs urbains attentifs à leur budget, LCL propose depuis mai 2019 "LCL Essentiel", une offre conçue pour répondre à leurs besoins spécifiques, disponible en ligne et en agences.

LCL propose à ses clients en situation fragile, "LCL Initial", un accès à un ensemble de services bancaires leur permettant une meilleure gestion de leur compte. Pour les clients en état de surendettement, "LCL Parenthèse" permet d'accompagner certaines situations complexes ou nécessitant des échanges avec des associations dédiées de lutte contre le surendettement comme les "Points Conseils Budget".

Pour sa clientèle souhaitant diversifier son épargne en conciliant placement financier, responsabilité et solidarité, LCL propose des fonds éthiques, thématiques et solidaires regroupés dans une gamme appelée "Investir Autrement". Parmi eux, son fonds éthique Hymnos qui exclut les entreprises qui occasionnent des dommages à l'homme et à la société. LCL a été précurseur dès le début des années 90 en proposant des fonds solidaires et de partage, tels que Solidarité Habitat et Humanisme, ainsi que Solidarité CCFD Terres Solidaires dont une partie des dividendes (ainsi que la rétrocession de frais) sont attribués aux associations du même nom qui œuvrent, l'une à l'insertion des

mal-logés, et l'autre à l'aide internationale. LCL contribue ainsi à répondre à des enjeux cruciaux sur des thématiques sociales fortes telles que l'emploi, le logement ou encore l'environnement.

Par ailleurs, LCL a déployé une nouvelle version de l'outil de conseil "Solution Épargne". Celui-ci vise une qualification renforcée des compétences et de l'expérience du client, une meilleure prise en compte de son patrimoine.

Dans son plan stratégique "LCL Demain 2022", **LCL place la satisfaction client et collaborateur au cœur de son plan d'action**. Les délégations octroyées aux conseillers, qui étaient un sujet d'irritation fort tant pour les collaborateurs du réseau que pour les clients, a ainsi fait l'objet d'un plan d'action spécifique : la démarche "FACILIT", qui vise à simplifier les processus et les délais mais également à partager des bonnes pratiques et ainsi redonner de la marge de manœuvre et de l'autonomie aux conseillers.

Le traitement des réclamations de la clientèle des particuliers, des professionnels et des entreprises au sein de LCL se complète d'un outil informatique qui recense l'ensemble des insatisfactions des clients particuliers et professionnels, sur les différents canaux de distribution et en mesure la volumétrie. Il permet d'effectuer le suivi de chaque réclamation, d'en analyser les motifs et d'y répondre. Le dispositif d'alerte des managers du réseau commercial a été renforcé afin d'améliorer les délais de traitement des réclamations.

LCL interroge chaque année ses clients afin de connaître leur propension à recommander LCL. **En 2019, LCL a donné la parole à plus de 3 millions de clients** sur l'ensemble des marchés et recueilli près de 273 000 questionnaires.

Dans cet objectif d'excellence relationnelle, LCL a lancé en 2019 un nouveau parcours de formation à l'attention de ses directeurs d'agence. Il repose sur trois piliers : la culture financière, la négociation et le renforcement des capacités de management.

Soutien à l'innovation

En 2019, **160 financements de projets de créateurs d'entreprise** – le plus souvent en situation de recherche d'emploi – ont été réalisés pour **plus de 7 M€**, grâce au partenariat avec France Active Garantie, dont LCL détient 5 % du capital.

Le programme Smart Business, développé par LCL, permet de mettre en relation des entreprises clientes avec des start-ups qui développent des solutions répondant à leurs besoins.

Le soutien aux commerçants de proximité a également été amplifié et modernisé en 2019. Toujours basé sur des offres de *cashback* mises en avant auprès de tous les clients particuliers, le nouveau service "**LCL CityStore**" fait ainsi la promotion de plusieurs milliers de commerçants partenaires partout en France. LCL démontre ainsi sa volonté de soutenir l'économie locale et de renforcer durablement les liens entre les habitants et leurs commerces.

L'engagement pour une ville durable

Asseoir notre place de partenaire de la mobilité douce

Afin d'encourager l'acquisition de nouveaux véhicules électriques individuels, outre les prêts "Ville durable - travaux d'économie d'énergie", LCL propose un contrat d'assurance spécifique garantissant les risques liés à la propriété et à l'utilisation de véhicules de type gyropode, *monowheel*,

hoverboard ou trottinettes électriques (liste non exhaustive) dont l'utilisation en milieu urbain s'est considérablement développée.

Durant le Tour de France 2019, LCL a, pour la deuxième année consécutive, mis à disposition une offre spécifique, à 0 %, destinée à financer l'acquisition de vélos (prêt de 300 à 3000€ sur 3 à 12 mois).

L'agence bancaire lieu de vie au cœur de la ville

Le "19 LCL", bâtiment historique de LCL situé 19 boulevard des Italiens (Paris 2ème), est ouvert au grand public et aux professionnels. Il permet d'accueillir près de 500 personnes dans ses espaces 100 % connectés, pour des réunions, événements ou manifestations.

Dans le même esprit, le "18 LCL" à Lyon, 18 rue de la République, partage ses ressources physiques et digitales, et propose à ses clients et au public de passage de "s'inviter à la banque".

Renforcer le lien social

Pour accompagner leur enfant ou conjoint gravement malade, les collaborateurs disposent d'un outil spécifique, Solidar'box, qui permet de **collecter des dons de jours**. En trois ans, quatre collaborateurs ont ainsi pu s'absenter pour une durée moyenne de 40 jours ouvrés.

Dans le cadre du partenariat noué avec Mécénat chirurgie cardiaque (MCC) depuis 2010, LCL facilite la relation entre l'association et les clients souhaitant lui apporter leur soutien. Leurs dons sont effectués lors de la personnalisation de leur carte bancaire avec le visuel MCC ou lors du reversement des arrondis de leurs paiements par carte, proposé par le System'Epargne de LCL. Plus de 200 000 euros ont ainsi été versés depuis 2010 à l'association, permettant d'opérer 23 enfants.

Enfin, pour **aider à la réinsertion de personnes en difficulté**, LCL a fait appel en 2019 au studio de design "Emmaüs Les Résilientes" pour redécorer une agence de son réseau à partir de matériaux qui ne peuvent être distribués ou revendus en l'état par "Emmaüs". La créativité devient ainsi un véritable levier d'insertion professionnelle et sociale et le design un outil de revalorisation de produits et matériaux obsolètes. Fort de cette première expérience, LCL étendra cette collaboration avec "Les Résilientes" à d'autres agences en 2020.