

La charte éthique



Crédit Mutuel
ARKEA

DE NOUVEAUX LIENS POUR CHANGER DEMAIN

A large, white, stylized letter 'Q' with a thick stroke and a rounded tail, set against a dark blue background.

Quels sont les principes d'action qui doivent guider nos comportements dans un groupe bancaire engagé ? Comment influent-ils sur notre quotidien, envers nos clients, nos fournisseurs, entre nous, dans les relations avec nos équipes ? C'est pour répondre à ces questions qu'a été conçue la charte éthique du Crédit Mutuel Arkéa.

En complément du code de conduite inscrit dans notre règlement intérieur et de l'ensemble des procédures applicables qui structurent la diversité de nos métiers, la charte éthique du groupe a pour objectif de définir les principes d'action qui découlent de la Raison d'être adoptée par Crédit Mutuel Arkéa et de déterminer les comportements liés.

Pensée pour et par les collaborateurs et portée au plus haut niveau de l'entreprise, cette charte est un pas supplémentaire dans notre engagement, dans le prolongement de notre choix d'obtenir la qualité de société à mission.

Si cette qualité ne concerne que la société Crédit Mutuel Arkéa, les aspirations qu'elle véhicule sont partagées par l'ensemble des entités du groupe, certaines ont d'ailleurs fait le choix de l'obtenir.

SOMMAIRE

- 04** Interview croisée
- 07** Le mot du Président
- 08** **Crédit Mutuel Arkéa :
Banque d'engagements
au service d'une mission**
-
- 12** Cinq engagements qui guident
la stratégie du groupe
- 14** **Des femmes et des hommes :
Des comportements en action**
-
- 12** Principe d'action #1 :
Engagement sociétal
et environnemental
- 16** Principe d'action #2 :
Respect, entraide et confiance
- 20** Principe d'action #3 :
Transparence, intégrité
et exemplarité

Interview croisée



Hélène Bernicot
Directrice générale



Anne Le Goff
Directrice générale
déléguée



Sabine Drujon
Experte en éthique et Présidente
du cabinet Values & Sense

L'éthique, en particulier en entreprise, pose la question de la cohérence entre les valeurs et l'activité quotidienne. C'est un enjeu complexe, mais essentiel, surtout pour une banque à mission. Afin de poser un cadre de définitions et présenter les objectifs de cette charte, nous avons interviewé Hélène Bernicot, Anne Le Goff, et Sabine Drujon, experte en éthique et Présidente du cabinet Values & Sense, qui nous a accompagnés dans la réalisation de ce document.

Pourquoi réaliser une charte éthique à l'échelle du groupe ?

HÉLÈNE BERNICOT :

« Les travaux menés sur la Raison d'être dès 2019 nous ont permis de poser un cadre d'aspiration commun à l'échelle du groupe. Par la suite, nous avons défini des engagements concrets et exigeants afin de traduire cette Raison d'être en actions au cœur de nos métiers. En 2022, Crédit Mutuel Arkéa est devenue société à mission, une qualité qui implique une responsabilité particulière vis-à-vis de l'externe, mais aussi en interne. Aujourd'hui,

l'adoption d'une charte éthique permet d'aller un cran plus loin - au sein de nos différentes activités et de nos métiers - en s'intéressant aux principes de comportements au quotidien qui doivent être les nôtres en tant que société à mission. **Il est essentiel, à mon sens, que les engagements énoncés par l'entreprise et les grandes convictions qu'elle affiche soient cohérents avec les façons d'être et de faire sur le terrain**, d'où ce référentiel commun qu'est la charte éthique. Elle est un élément important pour accompagner la transformation du groupe en jouant un rôle de guide et d'aide à la décision. »



Il est essentiel, à mon sens, que les engagements énoncés par l'entreprise et les grandes convictions qu'elle affiche soient cohérents avec les façons d'être et de faire sur le terrain. »

Hélène Bernicot

ANNE LE GOFF: « En tant que groupe bancaire, nous respectons un très haut niveau de vigilance et de transparence. Pourtant, **cette exigence réglementaire inhérente à nos métiers s'avère parfois incomplète pour répondre aux véritables "dilemmes éthiques" auxquels peuvent faire face, dans certaines circonstances, l'ensemble de nos collaborateurs.** Les engagements pris au travers de la qualité d'entreprise à mission peuvent en effet entrer en tension, notamment entre le volet environnemental et sociétal. Afin de faciliter la prise de décision individuelle, en cohérence avec nos valeurs collectives, il nous a semblé essentiel de proposer via cette charte éthique des éléments de réponses concrets applicables dans des situations quotidiennes parfois complexes. »

Comment définissez-vous l'éthique ?

SABINE DRUJON: « L'éthique, c'est ce qui gouverne vos actions lorsque personne ne vous regarde » disait Eliane Houlette, procureur national financier. Il s'agit d'une branche de la philosophie qui vise à se questionner sur la manière de vivre bien, avec et pour les autres, dans des institutions justes. Il faut pour cela s'interroger sur les valeurs auxquelles se rattachent nos actions quotidiennes. **Une discussion sur ce qui est juste, sur ce que nous devons faire ou pas, en lien avec des valeurs communes.** L'éthique regroupe ainsi un ensemble de principes qui se différencient et complètent les règles juridiques car bien plus que les règles, les comportements humains et les prises de décision sont avant tout façonnés par l'expérience des individus dans l'environnement spécifique d'une organisation à savoir sa culture. »



Une discussion sur ce qui est juste, sur ce que nous devons faire ou pas, en lien avec des valeurs communes. »

Sabine Drujon

Quelle différence entre éthique et morale ?

SABINE DRUJON: « La tradition philosophique ne distingue pas l'éthique et la morale ; éthique vient du grec *ethos* et *morale* vient du latin *mores* qui signifient tous les deux mœurs. On entend souvent que la morale n'a pas sa place dans l'entreprise, qu'il faut parler d'éthique des affaires car l'entreprise n'a pas pour vocation de définir le bien et le mal pour la société dans son ensemble. Pourtant, il me semble que les frontières entre la société civile et l'entreprise commencent à se fondre ou se confondre notamment avec l'influence des réglementations RSE qui étendent la responsabilité de l'entreprise à la société dans son ensemble. En tout cas pour moi, dire d'une entreprise qu'elle est éthique ou pas n'a pas de sens car ce sont bien les personnes qui la composent, à commencer par ses dirigeants et ses managers, qui ont ou pas des comportements éthiques et font preuve de sens moral. »



La charte éthique du groupe propose une grille de lecture sur les comportements individuels qui fondent notre collectif, que ce soit en interne comme envers nos clients et nos fournisseurs. »

À quoi ce document doit-il servir ?

ANNE LE GOFF: « La charte éthique du groupe propose une grille de lecture sur les comportements individuels qui fondent notre collectif, que ce soit en interne comme envers nos clients et nos fournisseurs. La démarche s'inscrit dans la droite ligne de notre modèle coopératif qui, dès sa constitution historique, plaçait l'humain au cœur de ses actions. Nous ne sommes pas en terrain inconnu, mais nous avons l'ambition avec cette charte éthique de participer au renforcement de nos liens et de souder cette culture d'entreprise singulière, en lien avec le haut niveau de responsabilité qu'implique la qualité de société à mission. Pour ce faire, la charte éthique du groupe a été conçue afin de ressembler à l'ensemble de nos collaborateurs, en s'appuyant sur des cas pragmatiques. **C'est un document qui a vocation à vivre, à être utilisé dans le quotidien de nos différents métiers.** La charte éthique marque également la preuve de notre engagement, en particulier pour les dirigeants et les managers qui en sont les premiers représentants. Partagée aussi bien à l'interne qu'à l'externe, elle constitue le support de notre exemplarité, en toute sincérité et transparence. Nous avons en effet conscience **qu'il s'agit d'un sujet complexe qu'il faut adresser avec humilité, en restant constamment dans l'échange.** »

— Anne Le Goff

SABINE DRUJON: « La vertu n'est pas innée, mais elle s'acquiert et nous sommes ce que nous faisons de manière répétée » disait Aristote. La charte éthique est destinée à acquérir des comportements qui à force d'être répétés, deviendront des automatismes et véhiculeront les valeurs incarnées reflet de l'ADN de votre organisation. Ces valeurs servent alors de filtres décisionnels, c'est-à-dire d'outils d'analyse concrets à la prise de décision. Elle représente donc un guide de mise en application des valeurs au travers de comportements recommandés ou non souhaités. - **Guide qui n'a pas pour vocation de répondre à tout mais qui doit encourager à se poser les bonnes questions, à s'exprimer, à discuter afin de décider de ce qu'il convient de faire ou pas.** - »

Ce document a été réalisé suivant une méthode participative, qu'en pensez-vous ?

HÉLÈNE BERNICOT: « Les travaux sur l'éthique en entreprise reviennent à nous interroger sur ce qui fait groupe, sur nos valeurs, nos engagements, comment

ces derniers s'expriment sur le terrain et quels sont les éventuels freins rencontrés. La contribution de plusieurs collaborateurs et administrateurs du groupe pour identifier les éléments structurants de cette charte éthique s'est avérée essentielle afin de proposer un texte qui correspond réellement au quotidien de l'ensemble des collaborateurs. En tant que groupe coopératif, non coté en bourse, nous sommes assez enclins à prendre le temps de la réflexion afin de nous concerter, échanger et travailler collectivement pour choisir les modèles d'actions les plus cohérents avec nos valeurs. Nous l'avons fait avec succès sur la définition de notre Raison d'être ou encore sur notre choix d'obtenir la qualité d'entreprise à mission, et je pense que la méthode collaborative a de nouveau fait ses preuves dans la rédaction de cette charte éthique à l'échelle du groupe. »

SABINE DRUJON: « L'implication des collaborateurs dès la conception de la charte éthique permet de confronter la réalité vécue par les collaborateurs avec les croyances du management afin de passer de l'incantation à l'incarnation. Une charte co-construite avec les membres de l'organisation est plus engageante et plus proche de ce que vivent réellement les collaborateurs au quotidien. Cela génère par ailleurs traditionnellement une plus forte implication de la part de tous et crée l'adhésion au sein des équipes. »



Julien Carmona

Président du Crédit Mutuel Arkéa et Président de la fédération du Crédit Mutuel de Bretagne

Quel message souhaitez-vous adresser aux personnes qui vont lire ce document ?

ANNE LE GOFF : « Cette charte éthique constitue une étape supplémentaire qui vient concrétiser notre engagement en qualité d'entreprise à mission. Je suis fier de pouvoir contribuer au sein d'un groupe qui travaille à harmoniser les valeurs individuelles et celles qui sont incarnées par notre collectif. J'espère aussi que ce document pourra s'exprimer au quotidien et servir de point de départ pour des échanges nourris sur la question de l'éthique au sein du groupe. »

HÉLÈNE BERNICOT : « L'objectif de cette charte éthique est d'inciter à passer de la parole aux actes, de la théorie à la pratique. **Ce n'est absolument pas un texte gravé dans le marbre, mais bien plutôt un support pour échanger avec ses collègues et ses managers, y compris en cas de désaccord.** Tourné aussi vers nos parties prenantes, clients et fournisseurs, **cette charte éthique vient accompagner la dynamique d'un groupe qui prend en compte son impact sur son écosystème.** Le regard qu'on nous porte est effectivement lié à la manière dont nous agissons au quotidien, que ce soit au niveau individuel ou collectif. »

Crédit Mutuel Arkéa est, avec ses fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, ses filiales et toutes ses composantes, une banque coopérative porteuse de valeurs mutualistes. Banque sans actionnaires, appartenant à ses sociétaires, notre groupe s'attache depuis toujours à la recherche du bien commun et ne réduit pas son ambition au seul profit financier.

L'adoption de notre Raison d'être puis du statut d'entreprise à mission constitue à ce titre un prolongement mais aussi un renouvellement de nos valeurs et de nos ambitions fondamentales. Être une banque sociale, territoriale, écologique ; valoriser notre collectif ; prendre nos décisions de façon équilibrée entre objectifs financiers et extra-financiers : tels sont les engagements que nous avons inscrits dans nos statuts et qui nous guident.

La charte éthique que vous tenez entre vos mains ou que vous lisez sur vos écrans en porte évidemment la marque.

Mais au-delà, notre engagement, notre éthique, sont aussi et de plus en plus interrogés par nos collaboratrices et collaborateurs, par nos clients, par nos élus, et plus largement par les citoyens et la société. Être ouverts et à l'écoute des différents points de vue et se nourrir de cette diversité afin de répondre aux défis que nous traversons collectivement : c'est justement cette approche qui permet de développer une vraie culture éthique au sein de l'entreprise. Nous avons essayé d'y répondre avec cette charte, qui pose nos valeurs et qui fait référence à des situations concrètes. Sachons la faire vivre et ne perdons jamais de vue la dimension humaine dans tout ce que nous faisons.



01

Crédit Mutuel Arkéa

**Banque
d'engagements
au service
d'une mission**

Pourquoi cette charte éthique ?

En faisant le choix de se doter d'une Raison d'être en 2019, Crédit Mutuel Arkéa a souhaité affirmer le sens profond qu'elle donne à ses métiers et redéfinir son activité en faveur d'un impact plus vertueux vis-à-vis de la société et de l'environnement. Cette Raison d'être, rédigée de manière collaborative avec nos parties prenantes, est au fondement des valeurs que nous souhaitons incarner et de notre mission et imprègne la stratégie de l'ensemble du groupe.

La culture du temps long, la prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux, l'attachement aux territoires, la coopération et la collaboration, le partage équilibré de la valeur, être une entreprise solidaire éthique et inclusive, telles sont les aspirations qui nous animent et qui doivent se retrouver dans nos comportements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes.

Afin de traduire ces ambitions en actions, le groupe Crédit Mutuel Arkéa contribue activement aux

initiatives de Place reconnues en matière de finance durable et d'engagements sociétaux. Crédit Mutuel Arkéa a également fait le choix de se doter de la qualité de société à mission en mai 2022. Cette évolution, au cœur des statuts de l'entreprise, nous pousse à agir concrètement et de manière transparente à travers 5 engagements. Portées par cette dynamique, plusieurs filiales du groupe ont également fait le choix de s'orienter vers ce cadre juridique.



R A I S

La Raison d'être

« Nous voulons être acteur d'un monde qui se conçoit sur le long terme et prend en compte les grands enjeux sociétaux et environnementaux de notre planète pour les prochaines générations. Nous y contribuons en pratiquant une finance au service des territoires et de leurs acteurs, qui s'inscrit dans la durée et aide chacun à se réaliser. À cette fin, nous avons fait le choix d'être une banque coopérative et collaborative qui favorise un partage équilibré de la valeur avec ses sociétaires, clients, salariés, partenaires et territoires. Une entreprise solidaire, éthique et inclusive, qui est attentive au respect de son environnement. Au quotidien, nous développons, en collaboration avec nos parties prenantes, des solutions innovantes pour accompagner nos sociétaires et clients dans leurs projets de vie et répondre à leurs aspirations. »

O

D

Ê

T

R

N

,

E

DANS LE CADRE DE SA MISSION, CRÉDIT MUTUEL ARKÉA A DÉFINI CINQ ENGAGEMENTS QUI GUIDENT LA STRATÉGIE DU GROUPE



1 Prendre nos décisions en visant une approche équilibrée entre performance financière et impact - sociétal et environnemental - positif, par l'exercice d'une gouvernance coopérative ancrée sur nos territoires

En 2021, Crédit Mutuel Arkéa a été la première banque à concevoir et utiliser un outil de mesure de la performance globale, mesurant en euros à la fois les résultats financiers et les impacts extra-financiers de ses activités et celles de ses clients. Véritable outil d'aide à la décision de financement et d'investissement, cette méthodologie permet d'accompagner nos clients dans leur trajectoire de transformation vers des modèles plus vertueux.

2 Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa transition environnementale

Notre groupe développe des offres de financement dédiées à l'accompagnement de la transition environnementale à destination de l'ensemble de nos clients, particuliers, professionnels, entreprises et institutionnels. Nous intégrons par ailleurs les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'ensemble de nos métiers - de financeur, d'investisseur, de gestionnaire d'actifs, d'assureur.

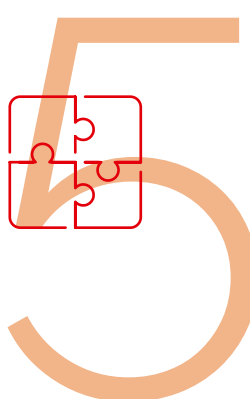
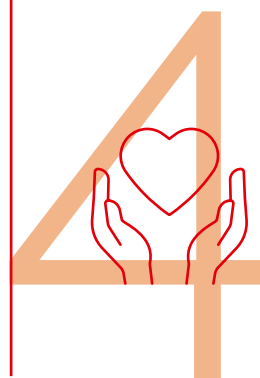


3 Développer des coopérations territoriales et s'engager en faveur de la vitalité locale

En tant que 7e banque française, Crédit Mutuel Arkéa est une entreprise de taille intermédiaire avec un fort ancrage territorial et une connaissance fine du terrain. Vecteur d'attractivité et de vitalité pour nos territoires, le groupe Crédit Mutuel Arkéa dans son ensemble est également un employeur de référence en comptant plus de 11 000 collaborateurs dont près de 9 000 sur nos territoires historiques, à savoir la Bretagne et la Nouvelle-Aquitaine.

S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles

Nous conduisons de nombreuses actions en faveur de l'inclusion bancaire et du bien-être financier de nos clients, notamment via la mobilisation de nos réseaux de caisses locales. Au sein des équipes, le groupe Crédit Mutuel Arkéa met également en œuvre des actions dédiées sur la mixité et la diversité, ainsi que sur les conditions d'une insertion durable dans l'emploi (intergénérationnel, parentalité, mission handicap).



Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes

Notre groupe croit en l'action collective pour agir concrètement et innover en faveur des entreprises, des institutions, des collectivités, des associations, des familles et des particuliers, au cœur de leur lieu de vie, au plus près de leur quotidien. Le groupe Crédit Mutuel Arkéa veille aussi au bien-être et au développement individuel de l'ensemble de ses collaborateurs, quel que soit leurs parcours, la spécificité de leur métier et leurs envies d'évolution.



C'est dans la droite ligne de ces engagements et motivés par l'exigence que nous confère la qualité de société à mission que nous avons eu à cœur de nous doter d'une charte éthique.

Conscients de la complexité des enjeux éthiques, c'est avec engagement et humilité que nous avons défini les principes d'actions devant guider les comportements répondant à nos aspirations. Les femmes et les hommes qui composent notre groupe sont les acteurs clés de leur mise en œuvre, au quotidien.

Cette charte est un outil de réflexion et d'aide à la prise de décision destiné à les guider et les accompagner dans leurs questionnements éthiques. Elle ne constitue pas en soi un référentiel exhaustif et contraignant revêtant une obligation de résultat, mais plutôt une grille de lecture pour encourager le développement des bonnes pratiques, dans une logique de mobilisation du collectif au service de l'intérêt commun.



02

Des femmes
et des hommes

**Des
comportements
en action**



Engagement sociétal et environnemental

Pourquoi ce principe ?

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa développe un modèle de banque mutualiste, coopérative et collaborative qui cherche à concilier solidité financière, ancrage territorial, culture de l'innovation, stratégie d'ouverture, croissance pérenne et responsable dans une perspective de long terme. Nous avons la conviction que cette approche collaborative constitue, aujourd'hui et demain, la meilleure réponse aux défis sociétaux, technologiques et environnementaux qui nous impactent toutes et tous au quotidien.

Notre objectif est ainsi d'accompagner nos clients, notamment via la conception d'offres qui allient enjeux financiers et exigences environnementales et sociales ou encore en mutualisant les expertises au sein de filières. Nous veillons par ailleurs au bien-être individuel de nos collaborateurs et favorisons l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, à travers des dispositifs de solidarité ou de mécénat. Enfin, nous développons une politique "Achats responsables" s'appuyant sur les principes de la charte "Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR)", dont Crédit Mutuel Arkéa est signataire depuis 2017.

Comment agissons-nous ?

Dans la relation avec nos clients

NOUS ACCOMPAGNONS NOS CLIENTS FACE AUX CHANGEMENTS SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

- Nous sommes engagés en faveur de l'orientation des investissements et des financements de nos clients vers des projets plus vertueux.
- Nous proposons des offres adaptées, comme des gammes de prêts à taux préférentiel ou encore des solutions de financements dédiées.

NOUS CONTRIBUONS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TISSU LOCAL EN ACCOMPAGNANT LES PROJETS ISSUS DE NOS TERRITOIRES ET PORTEURS DE SENS

- Nous créons et nous nous associons à des fonds qui soutiennent des entrepreneurs engagés dans la transition énergétique, maintiennent l'emploi et les centres de décision en région et contribuent à la vitalité du tissu économique local.

J'ai travaillé sur la réalisation d'un prêt PACT Carbone pour une structure de logement social. Ce financement innovant prévoit pour l'emprunteur une bonification de son taux d'intérêt en cas de réduction de son intensité carbone. On agit ainsi à définir des actions concrètes et accompagner les clients dans leur décarbonation, ce qui est très engageant, en particulier dans des secteurs tels que l'habitat. »

Stéphanie

Responsable de Clientèle Institutionnelle
Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels

NOUS SOUTENONS NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES EN ACTIONNANT LES DISPOSITIFS DE SOLIDARITÉ

- Nous nous mobilisons au quotidien en soutenant les particuliers, les créateurs et repreneurs d'entreprise notamment sous la forme d'aides financières, ou en soutenant les associations par des aides financières à l'investissement, le micro-crédit personnel, ou encore des dons de matériel, notamment informatique.

Un fonds de dotation a été initié en 2023 pour faire rayonner les dispositifs des solidarités et du mécénat.

Au sein de ma Caisse, je travaille en étroite collaboration avec le directeur qui nous expose les situations des clients et sociétaires identifiés par les équipes dans le cadre des dispositifs de Solidarité afin d'éclairer la décision du Conseil. Nous avons aussi régulièrement des retours d'expérience. Les collaborateurs, en tant qu'interlocuteurs directs des clients, sont au cœur de ces dispositifs. »

Yves

Président de Caisse et administrateur
de Crédit Mutuel Arkéa

Chez CFCAL et Financo des financements dédiés aux travaux de rénovation énergétique sont proposés. Financo, société à mission depuis mai 2023, est également engagée sur le développement de la mobilité verte à travers des financements adaptés et des partenariats ciblés.

Dans les relations avec nos fournisseurs

NOUS DÉVELOPPONS UNE STRATÉGIE "ACHATS RESPONSABLES" ET SOMMES ATTENTIFS AUX COMPORTEMENTS ET POLITIQUES DE NOS FOURNISSEURS

- Nous veillons à intégrer des critères achats responsables, à chacune des phases du processus Achat (sourcing, appel d'offres, sélection des fournisseurs...) et évaluons nos soumissionnaires et fournisseurs en fonction de ces critères.
- Nous sommes attentifs à leurs pratiques en termes d'environnement, de loyauté, d'éthique, de respect des droits de l'Homme, de santé et de sécurité et sollicitons le respect d'un Code de conduite fournisseurs.
- Nous accordons une attention particulière aux fournisseurs s'inscrivant dans une démarche RSE aboutie.

NOUS ORIENTONS NOS CHOIX VERS LES SOLUTIONS LES PLUS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

- Nous favorisons les solutions permettant de réduire notre empreinte, de limiter notre consommation d'énergie, de matières premières et de ressources naturelles, et de diminuer nos émissions de gaz à effet de serre.
- Nous encourageons nos fournisseurs dans la mise en œuvre de mesures permettant de réduire leurs impacts négatifs sur l'environnement.

NOUS PRIVILÉGIONS LES FOURNISSEURS LOCAUX ET LES CIRCUITS COURTS

- Nous veillons dès l'identification des soumissionnaires aux appels d'offres à inclure un maximum de fournisseurs locaux.
- Nous encourageons l'investissement et le développement économique au sein de nos territoires et contribuons à la maîtrise de notre impact environnemental tout en favorisant l'économie locale.

NOUS DÉVELOPPONS LE RECOURS À DES ENTREPRISES DU SECTEUR PROTÉGÉ OU ADAPTÉ

- Nous encourageons la collaboration avec les entreprises du secteur protégé et adapté qui contribuent à l'insertion et la réinsertion professionnelle.
- Nous consultons le référentiel accessible par l'ensemble des collaborateurs et mis à disposition par le service Achats.

Le groupe
Crédit Mutuel Arkéa
travaille avec
près de

2500

entreprises locales
réparties
sur nos territoires
historiques



Dans nos relations internes

320

ambassadeurs
diversité
et inclusion
répartis en
20 ambassades
représentatives
de l'ensemble
du groupe

100

fresqueurs formés

268

facilitateurs

NOUS BÉNÉFICIONS DE CADRES DE TRAVAIL ADAPTÉS PERMETTANT LE TRAVAIL COLLABORATIF ET HYBRIDE

- Le déploiement du télétravail, les temps partiels choisis, la réalisation de missions transverses nous font bénéficier d'une meilleure articulation de nos vies.
- Nous veillons à adopter de nouvelles habitudes de travail respectueuses du droit à la déconnexion, à préserver nos liens et à conserver une relation de qualité dans la relation managériale et entre pairs.

NOUS SOMMES ACTEURS DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

- Nous faisons preuve d'ouverture et respectons les différences de nos collègues et collaborateurs
- Nous sommes attentifs à l'impact de nos biais sur nos prises de décisions professionnelles.
- Nous participons aux formations et aux actions de sensibilisation proposées sur le sujet afin de faire progresser nos comportements.
- Nous signalons tout acte malveillant ou revêtant un caractère discriminatoire et n'hésitons pas à solliciter la communauté des ambassadeurs.
- Nous partageons nos bonnes pratiques avec d'autres acteurs de notre écosystème et sommes attentifs et concernés par l'ensemble des temps forts menés en interne.



J'ai été formée aux méthodes d'intelligence collective grâce à la communauté des facilitateurs déployée au sein du groupe, et à la "Promo des 10", une expérimentation RH visant à favoriser la montée en compétences sur ces outils. L'opportunité de se mettre au service du groupe via l'intelligence collective est l'une des expériences les plus apprenantes de mon parcours au Crédit Mutuel Arkéa, tant sur les relations humaines, que sur nos organisations et nos métiers. »

Marie

Responsable de l'animation des Ecosystèmes
Direction Croissance Externe Partenariats et Digital

NOUS SOMMES ACCOMPAGNÉS DANS NOTRE ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL

- Nous disposons de formations et de dispositifs favorisant la mobilité ou l'ouverture vers l'extérieur.
- Nous bénéficions d'opportunités de développement personnel nous permettant d'exprimer nos idées, de développer notre engagement, et d'acquérir des expériences nouvelles au service de la transformation du groupe et de la société.
- Nous sommes sollicités afin d'exprimer nos ressentis et de faire évoluer les pratiques du groupe en matière de ressources humaines (baromètre annuel de l'expérience, diagnostics).
- Nous nous efforçons de saisir ces opportunités pour devenir acteurs de nos parcours et nous inscrivons dans l'engagement du groupe.

CONSCIENTS DE NOS IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT, NOUS ADOPTONS UNE ATTITUDE RESPONSABLE

- Nous prenons soin des locaux, du matériel et des équipements mis à notre disposition afin d'optimiser leur durabilité.
- Nous respectons les directives relatives à la sobriété énergétique.
- Nous participons aux initiatives mises en place par le groupe afin de réduire notre empreinte environnementale.



Chacun d'entre nous peut apporter concrètement et durablement sa contribution à la réduction de notre empreinte environnementale directe. 5 leviers d'actions ont été identifiés: les déplacements domicile-travail, les déplacements professionnels, le numérique responsable, l'immobilier et les fournitures à impact. C'est tous ensemble que nous pouvons réussir, soyons co-acteurs! »

Dominique

Responsable initiative Co2Acteur
Direction de l'Organisation et des Moyens




Respect, entraide et confiance

Pourquoi ce principe ?

Héritière d'un modèle mutualiste et solidaire défendu par des agriculteurs et des ouvriers au début du XX^e siècle, Crédit Mutuel Arkéa a toujours pris soin de favoriser des processus de décision collective. Cette culture d'entreprise, notamment illustrée par le principe de gouvernance coopératif "1 personne = 1 voix", favorise l'écoute et le dialogue, aussi bien en interne qu'avec nos parties prenantes. L'ensemble des entités du groupe est également animé par cette vision. Non coté en bourse, ancré dans l'économie réelle, notre groupe s'inscrit dans le temps long. C'est ce qui nous permet de tisser des relations durables, solides et basées sur la confiance avec nos sociétaires, nos clients, nos fournisseurs et nos collaborateurs, en comprenant et en respectant leurs singularités et leurs besoins.

Comment agissons-nous ?

Dans la relation avec nos clients




Lors des Conseils, nous échangeons avec le directeur sur les solutions proposées à nos sociétaires en difficulté. Une attention particulière est portée aux frais bancaires et à la mise en place de l'offre budget'équilibre. Le Directeur et les collaborateurs rencontrent les sociétaires et un accompagnement au suivi de leur budget est proposé. Cette proximité incarne concrètement notre rôle de banque au plus près de chacun. »

Anne-Gaëlle
Présidente de Caisse et administratrice de Crédit Mutuel Arkéa

NOUS DÉVELOPONS UNE RELATION CLIENT PERSONNALISÉE EN FAVORISANT L'ÉCOUTE, LA PÉDAGOGIE ET LA COMPRÉHENSION DES BESOINS

- Nous proposons une offre de produits pertinente et respectueuse des intérêts de nos clients.
- Nous sommes attentifs aux conseils délivrés et à la présentation réalisée lors de la commercialisation de tout nouveau produit.

La confiance au centre du contact, telle est la devise de Nextalk qui intervient auprès de nombreuses entités du groupe en apportant son savoir-faire sur les métiers de la relation clients.



La satisfaction des sociétaires et clients est au cœur des préoccupations des fédérations qui déploient plusieurs dispositifs pour mieux répondre à leurs attentes et besoins. »

Philippe
Directeur général de la fédération du CMB

NOUS VEILLONS À PRÉSERVER L'ÉQUILIBRE FINANCIER DE NOS CLIENTS LORSQUE CELUI-CI SE TROUVE FRAGILISÉ

- Nous nous efforçons de prévenir l'aggravation des situations sensibles en proposant une offre réduisant les frais bancaires et supprimant les frais d'incidents pour les personnes identifiées comme financièrement fragiles.
- Nous proposons un accompagnement au suivi budgétaire lorsque le besoin est identifié.

NOUS SOIGNONS L'EXPÉRIENCE PROPOSÉE À NOS CLIENTS

- Nous adoptons une posture relationnelle définie par le groupe autour de 5 axes : simplicité, réactivité, clarté, proximité, attention sincère.
- Nous collaborons avec nos clients en les associant via des questionnaires, tests ou des projets participatifs permettant de faire évoluer nos solutions.
- Nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos clients et déclinons des plans d'actions permettant d'améliorer de façon continue la relation.

Côté BtoB : Arkéa Banking Services organise des club Utilisateurs réunissant les clients BtoB, des collaborateurs ABS et du groupe. L'objectif est de maintenir et stimuler le lien avec les clients, partager les expériences et travailler sur les axes d'amélioration en mode collaboratif.

Dans les relations avec nos fournisseurs

NOUS FAVORISONS LA COLLABORATION AVEC NOS FOURNISSEURS DANS UNE LOGIQUE DE CO-DÉVELOPPEMENT

- Nous organisons des échanges réguliers permettant de s'inscrire dans une démarche réciproque d'amélioration continue.
- Nous recherchons le développement d'une relation de confiance et de partenariat.



Nous avons répondu favorablement à la demande de certains de nos prestataires d'ouvrir la possibilité de télétravailler à leurs collaborateurs lorsqu'ils sont en mission au sein du groupe et leur avons donc fourni l'équipement nécessaire tout en garantissant le niveau de sécurité exigé par le groupe. »

Hermione
Responsable du département Achats

NOUS ACCOMPAGNONS NOS FOURNISSEURS POUR SURMONTER LES ÉVENTUELLES DIFFICULTÉS

- Nous privilégions le dialogue et la recherche de solutions constructives ou encore le recours à la médiation si nécessaire.

NOUS METTONS EN PLACE DES RELATIONS CONTRACTUELLES ÉQUILBRÉES

- Dans la limite des exigences législatives et réglementaires applicables, nous n'imposons pas nos dispositions contractuelles de manière unilatérale et sommes ouvert à la négociation afin de trouver un consensus.
- Nous veillons au respect mutuel de nos engagements.



Dans nos relations internes

60

bienveilleurs

88 %

des collaborateurs soulignent les relations de confiance avec leur manager

92 %

de collaborateurs soulignent la solidarité au sein de leurs équipes

NOUS FAISONS PREUVE DE BIENVEILLANCE, QUELLE QUE SOIT LA SITUATION DE NOS COLLABORATEURS OU DE NOS COLLÈGUES

- Nous veillons à rester à l'écoute de nos collègues et contribuons à l'ambition du groupe d'instaurer le bien-vivre au travail.
- En cas de besoin nous n'hésitons pas à solliciter les interlocuteurs dédiés et les outils appropriés : communauté de salariés "bienveilleurs", ambassadeurs, outil d'aide à la santé psychologique.
- En tant que managers nous prêtons une attention sincère aux situations de nos collaborateurs et les accompagnons dans leur évolution.
- Nous nous efforçons d'adopter une posture managériale basée sur la confiance et sommes attentifs aux formations nous permettant de progresser dans notre rôle.

NOUS VEILLONS À SOIGNER L'INTÉGRATION DES COLLABORATEURS

- Nous pensons à anticiper les démarches nécessaires au bon fonctionnement du poste de travail.
- Nous proposons des parcours d'intégration ou des modules de formation permettant une meilleure connaissance de l'entreprise et du groupe.
- Nous valorisons la transmission des savoirs en développant des initiatives de parrainage ou de tutorat.
- Nous veillons à associer nos nouveaux collègues et à diffuser les informations permettant une appropriation plus sereine des fonctions et de l'environnement de travail.

NOUS NOUS EFFORÇONS D'ADOPTER UNE ATTITUDE POSITIVE ET CONSTRUCTIVE

- Entre collègues nous favorisons les échanges directs et ouverts, le partage des bonnes pratiques et des expériences, le maintien du lien relationnel quel que soit le mode de travail utilisé, présentiel ou distanciel.
- En tant que manager nous partageons régulièrement les informations dont nous disposons, nous faisons preuve de transparence sur les réussites comme sur les difficultés, nous veillons à animer nos équipes en vue d'instaurer une dynamique collective.
- Ensemble nous cultivons la vision du collectif et faisons preuve de solidarité lorsqu'une situation le nécessite.

Pour renforcer le sens du collectif, Suravenir a lancé Teamstarter, une plateforme collaborative permettant à chaque collaborateur de proposer et de porter des projets et initiatives au sein de l'entreprise, sur des thématiques liées aux enjeux environnementaux, solidaires ou à la qualité de vie au travail. D'autres entités telles que Financo ou le CMSO ont également développé cette initiative.

Le programme Arkéa Passeport Manager proposé aux collaborateurs accédant à cette fonction prévoit 6 thématiques déployées sur la durée pour favoriser la compréhension et l'appropriation du rôle et permettre ainsi une progression continue.



Transparence, intégrité et exemplarité

Pourquoi ce principe ?

En tant que groupe bancaire et établissement financier, le groupe Crédit Mutuel Arkéa place naturellement la conformité au cœur de ses métiers. Le groupe met en œuvre des dispositifs de déontologie exigeants notamment en matière de lutte contre la corruption et de trafic d'influence ou de prévention des situations de conflits d'intérêts. Le groupe est également pleinement mobilisé dans la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et déploie des moyens adaptés à cet effet. Les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés et formés sur l'ensemble de ces sujets.

C'est dans la droite ligne de cette culture d'exigence et de transparence que nous avons développé sur l'ensemble de nos activités notre méthodologie de calcul de la performance globale et que Crédit Mutuel Arkéa s'est dotée de la qualité de société à mission qui implique de rendre des comptes sur nos engagements à l'échelle de l'entreprise mais aussi du groupe. C'est en disant ce que l'on fait et en faisant ce que l'on dit que l'on pourra être à la hauteur, humblement mais résolument, de nos ambitions - être le partenaire financier agile des transitions d'avenir.

Comment agissons-nous ?

Dans la relation avec nos clients



Notre ambition, bien au-delà du simple respect de la réglementation, est de diffuser une culture conformité c'est-à-dire l'adoption par nous tous de réflexes et de comportements naturellement éthiques. C'est par nos actes au quotidien que nous gagnons la confiance de nos parties prenantes. »

Antoine

Directeur de la Conformité et du Contrôle Permanent

9 déc. 2021

Signature d'une déclaration anti corruption par les dirigeants de Crédit Mutuel Arkéa lors de la journée mondiale des Nations Unies de lutte contre la corruption.

NOUS METTONS EN ŒUVRE DES DISPOSITIFS DE DÉONTOLOGIE EXIGEANTS ET NOUS FIXONS DES RÈGLES DE BONNE CONDUITE AFIN DE PROTÉGER LES INTÉRÊTS DE NOS CLIENTS

- Nous participons ainsi chaque année aux actions de sensibilisation permettant la mise à jour de nos connaissances dans ce domaine.
- Nous menons nos actions dans le respect des dispositions légales et réglementaires et des principes posés par le règlement intérieur de nos entités respectives.
- Nous appliquons une tolérance zéro en matière de lutte contre la corruption.
- Nous avons connaissance des possibilités de signalement dont nous disposons à travers le droit d'alerte.

NOUS FAISONS PASSER L'INTÉRÊT DU CLIENT AVANT NOS INTÉRÊTS PERSONNELS EN RESPECTANT LA POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

- Nous conservons un pouvoir d'appréciation et de décision objectif.
- En cas de doute sur une situation nous consultons les procédures applicables et mettons en œuvre les démarches nécessaires le cas échéant.

NOUS PRATIQUONS UN USAGE TRANSPARENT ET RESPONSABLE DES DONNÉES DE NOS CLIENTS

- Nous assurons un usage adapté des données, le maintien du contrôle par le client, l'interdiction de revente ou encore la sécurité des données.
- Nous mettons à jour nos connaissances en suivant les sessions de formation sur lesquelles nous sommes inscrits.

NOUS FAVORISONS LA TRANSPARENCE À TOUS LES STADES DE LA RELATION CLIENT, DANS LES PROPOSITIONS, LES DÉCISIONS ET DANS LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- Nous veillons à faire preuve de transparence sur l'ensemble de nos décisions qu'il s'agisse d'acceptations ou de refus.
- Nous répondons dans les meilleurs délais aux réclamations qui sont formulées auprès de nos services en apportant une réponse claire, adaptée au cas d'espèce et argumentée.
- Nous permettons à nos clients de faire appel au médiateur en cas d'insatisfaction de la réponse que nous lui avons apportée.

Une Communauté de pratiques du traitement des réclamations réunit chaque année depuis 2014 les responsables des services relations clients des entités du groupe pour partager les bonnes pratiques et les outils dans l'objectif d'améliorer la satisfaction de nos clients.

Dans les relations avec nos fournisseurs

NOUS PRATIQUONS UN TRAITEMENT ÉQUITABLE, IMPARTIAL ET OBJECTIF DE NOS FOURNISSEURS

- Lors d'un processus de sélection, nous veillons à ce que les mêmes informations soient communiquées à l'ensemble des soumissionnaires sollicités.
- Nous analysons de manière objective les propositions et communiquons avec transparence auprès des candidats non retenus.
- Nous faisons une stricte application des dispositifs encadrant la relation fournisseurs, notamment la lutte contre la corruption et le trafic d'influence et la prévention des situations de conflits d'intérêts.

NOUS APPLIQUONS UN PROCESSUS DE "DILIGENCE RAISONNABLE" CONFORMÉMENT À LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR ET AUX DISPOSITIFS GROUPE

- Nous procédons à la vérification et l'évaluation de la situation financière, de l'intégrité et de l'honorabilité de nos fournisseurs.
- Nous pensons à exercer le devoir de vigilance en identifiant les risques portés par nos prestataires et fournisseurs et en prévenant les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que sur l'environnement via la mise en place d'actions de remédiation.
- Nous faisons preuve de vigilance en sollicitant les documents légaux.

NOUS ADOPTONS UN COMPORTEMENT FINANCIER RESPONSABLE

- Nous sommes attentifs à l'équité financière dès le processus de sélection.
- Nous veillons à respecter les délais de paiement.
- Nous informons le fournisseur de toute situation susceptible d'occasionner un retard.

NOUS SOMMES ATTENTIFS AU POIDS FINANCIER QUE NOUS REPRÉSENTONS VIS-À-VIS DE NOS FOURNISSEURS AFIN D'ÉVITER TOUTE SITUATION DE DÉPENDANCE

- Nous anticipons, dès que possible, les fluctuations éventuelles de nos demandes, à la hausse comme à la baisse.
- Nous les encourageons dans la mise en œuvre de projets de diversification de leurs activités ou de leur clientèle.
- Nous nous efforçons d'adapter nos pratiques en fonction du poids que nous représentons auprès du fournisseur ou du prestataire.

La notion de
**« diligence
raisonnable »**
s'entend des vérifications
réalisées au moyen
des questionnaires
mis en place par le groupe,
de recherches internet,
ou d'utilisation des bases
de données groupe.





Dans nos relations **internes**

Reconnaître les signes précurseurs, rester à l'écoute, conseiller, sont bien là les qualités que j'essaie de garder dans mon quotidien professionnel et qui m'animent dans mon rôle de "bienveilleur". Il faut par ailleurs savoir faire preuve d'empathie et de disponibilité. Nous sommes également sensibilisés et soumis à une obligation de confidentialité. »

Willy
Ingénieur étude système,
Direction de l'Exploitation
et des Technologies

NOUS VEILLONS À RECHERCHER L'ÉQUITÉ DANS L'APPRÉCIATION DE LA PERFORMANCE ET LA MISE EN ŒUVRE DES DISPOSITIFS DE RÉMUNÉRATION

- En tant que managers, nous sommes attentifs à la qualité du travail effectué, à l'implication du collaborateur et aux engagements dont il peut faire preuve au sein du groupe.
- Nous adoptons une politique de rémunération axée sur l'appréciation équitable et objective des performances individuelles et/ou collectives.
- Nous portons une attention particulière à la question de l'égalité professionnelle entre les genres en mettant en œuvre des dispositifs visant, notamment, à supprimer les écarts de rémunération.

NOUS GARANTISSONS UN CADRE DE TRAVAIL RESPECTUEUX DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DE CHACUN, COLLÈGUES ET COLLABORATEURS

- Nous respectons les dispositions du règlement intérieur et recourons aux dispositifs d'alerte permettant de faire remonter les situations constitutives de faits de harcèlement et d'agissements sexistes.
- Nous menons des actions de prévention et de sensibilisation.

NOUS RESPECTONS ET PROTÉGEONS LES DONNÉES DE NOS COLLÈGUES ET COLLABORATEURS

- Nous veillons à encadrer la collecte des données à caractère personnel de nos collaborateurs en la limitant à des finalités déterminées avec un souci constant de minimisation et de sécurisation.
- Nous nous référons à la charte Informéthique reprenant l'ensemble des droits et des obligations mise à notre disposition pour nous guider dans nos pratiques.

Crédit Mutuel **ARKEA**

1, rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq-Kerhuon
Tél. : 02 98 00 22 22

cm-arkea.com

@cmarkea

Crédit Mutuel Arkéa, société anonyme coopérative de crédit à capital variable et de courtage d'assurances.
Siège social : 1 Rue Louis Lichou 29480 Le Relecq-Kerhuon - SIREN : 775 577 018 RCS BREST.

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa est composé du Crédit Mutuel Arkéa, des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et de leurs caisses locales adhérentes, ainsi que d'une quarantaine de filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services, Suravenir, Suravenir Assurances..).

