



**DÉCLARATION DE  
PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE**

**2022**

**Crédit Mutuel  
ARKEA**

DE NOUVEAUX LIENS POUR CHANGER DEMAIN



# SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Le Crédit Mutuel Arkéa à l'heure de la performance globale</b>                                       | <b>3</b>  |
| 1.1 Interview croisée  | 4         |
| 1.2 Le profil du Groupe  | 6         |
| 1.3 La performance globale   | 9         |
| 1.4 Une entreprise à mission   | 12        |
| 1.5 Le Crédit Mutuel Arkéa en quelques dates   | 15        |
| 1.6 Les métiers du Crédit Mutuel Arkéa   | 17        |
| 1.7 La stratégie du Crédit Mutuel Arkéa  | 24        |
| 1.8 Les faits marquants de l'exercice 2022   | 27        |
| 1.9 Relations de solidarité  | 32        |
| <b>2. Déclaration de performance extra-financière</b>  | <b>35</b> |
| 2.1 Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa  | 36        |
| 2.2 Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan Transition 2024 du Crédit Mutuel Arkéa | 38        |
| 2.3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa                               | 46        |
| 2.4 Une banque territoriale engagée au service de ses clients-sociétaires                                  | 64        |
| 2.5 Une démarche responsable qui porte des résultats   | 81        |
| 2.6 Tableau consolidé des indicateurs  | 125       |
| 2.7 Tableau de concordance avec les engagements internationaux   | 133       |
| 2.8 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les sociales, environnementales et sociétales consolidées | 135       |
| 2.9 Table de concordance DPEF et URD   | 140       |

Société à mission depuis mai 2022 et pleinement engagé dans l'exécution de son plan à moyen terme Transitions 2024, Crédit Mutuel Arkéa se mobilise pour accroître sa performance globale, associant performance financière et performance extra-financière.



PLUS D'INFORMATIONS SUR  
[cm-arkea.com](https://cm-arkea.com)

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE **2022**



**11 170**  
COLLABORATEURS



**2,5 Mds€**  
REVENUS



**551 M€**  
RÉSULTAT NET  
PART DU GROUPE



**9,4 Mds€**  
DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE



Le Document d'enregistrement universel a été déposé le 13 avril 2023 auprès de l'AMF, en sa qualité d'autorité compétente au titre du règlement (UE) n°2017/1129, sans approbation préalable conformément à l'article 9 dudit règlement. Le document d'enregistrement universel peut être utilisé aux fins d'une offre au public de valeurs mobilières ou de l'admission de valeurs mobilières à la négociation sur un marché réglementé s'il est complété par une note relative aux valeurs mobilières et le cas échéant, un résumé et tous les amendements apportés au document d'enregistrement universel. L'ensemble est approuvé par l'AMF conformément au règlement (UE) n°2017/1129.





# LE CRÉDIT MUTUEL ARKÉA À L'HEURE DE LA PERFORMANCE GLOBALE

|            |   |           |            |  |           |
|------------|---|-----------|------------|--|-----------|
| <b>1.1</b> | <b>Interview croisée</b>                      | <b>4</b>  | <b>1.5</b> | <b>Le Crédit Mutuel Arkéa en quelques dates</b>    | <b>15</b> |
| <b>1.2</b> | <b>Le profil du Groupe</b>                    | <b>6</b>  | <b>1.6</b> | <b>Les métiers du Crédit Mutuel Arkéa</b>          | <b>17</b> |
| <b>1.3</b> | <b>La performance globale</b>                 | <b>9</b>  | <b>1.7</b> | <b>La stratégie du Crédit Mutuel Arkéa</b>         | <b>24</b> |
| 1.3.1      | La démarche du Crédit Mutuel Arkéa            | 9         | <b>1.8</b> | <b>Les faits marquants de l'exercice 2022</b>      | <b>27</b> |
| 1.3.2      | Approche méthodologique                       | 9         | <b>1.9</b> | <b>Relations de solidarité</b>                     | <b>32</b> |
| 1.3.3      | Présentation des indicateurs extra-financiers | 11        | 1.9.1      | Liens de solidarité au sein du Crédit Mutuel Arkéa | 32        |
| <b>1.4</b> | <b>Une entreprise à mission</b>               | <b>12</b> | 1.9.2      | Liens de solidarité au sein du Crédit Mutuel       | 32        |
|            | La raison d'être du Crédit Mutuel Arkéa       | 12        |            |  |           |

# INTERVIEW CROISÉE

**“ NOUS N'AVONS JAMAIS AUTANT PRÊTÉ. NOUS N'AVONS JAMAIS AUTANT INVESTI. NOUS N'AVONS JAMAIS AUTANT RECRUTÉ. ”**

Retour sur les résultats 2022 du Crédit Mutuel Arkéa avec Julien Carmona, Président du groupe et du Crédit Mutuel de Bretagne, Hélène Bernicot, Directrice générale, et Anne Le Goff, Directrice générale déléguée. Des résultats - et c'est une première pour la profession bancaire - présentés sous l'angle de la performance globale, financière et extra-financière.



**Justement, pourquoi faire ce choix de présenter vos résultats sous l'angle de la performance globale ?**

**Hélène Bernicot :** En agissant ainsi, notre groupe concrétise son ambition d'être une banque à impact positif sur l'environnement, la société et l'ensemble de ses parties prenantes, dans le droit fil de sa Raison d'être et de son statut d'entreprise à mission, adopté en mai 2022. La performance d'une banque coopérative et territoriale comme la nôtre ne saurait être circonscrite à la seule recherche du profit. Nous visons autre chose. La RSE - Responsabilité sociale de l'entreprise - ne constitue pas pour nous un "simple plus" que l'on agite aux quatre vents. Elle est, au contraire, pleinement intégrée à notre stratégie, à nos processus de décision. Notre approche de la RSE se veut matricielle au service de la transformation de nos métiers.

**Quel bilan dressez-vous de l'exercice écoulé ?**

**Julien Carmona :** L'année 2022 a été exceptionnelle à plus d'un titre pour l'ensemble du Crédit Mutuel Arkéa. Nous n'avons jamais autant prêté avec une production de crédits record à 20,2 milliards d'euros, en hausse de 15,2 % par rapport à 2021. Sur les sept dernières années, les encours de crédits affichent une croissance de 74 %, bien supérieure à celle du marché français (38 %). Nous n'avons jamais autant investi, notamment dans notre système d'information pour appuyer le développement de nos prestations bancaires en marque blanche ainsi que dans nos activités de capital-investissement avec 21 nouveaux investissements et plus de 1,3 milliard d'encours sous gestion. Nous n'avons jamais autant recruté, avec plus de 1 120 recrutements en CDI, à contre-courant de la tendance de la place bancaire. Nous considérons d'ailleurs que la création d'emplois dans nos territoires fait pleinement partie de nos missions.

2022 souligne une fois encore la singularité de notre groupe dans la paysage bancaire ainsi que la pertinence de son modèle de développement. Notre trajectoire de croissance s'inscrit en effet dans la durée. Depuis 2016, nos revenus\* ont crû de + 39 %, contre 17 % pour la moyenne de la profession.

Une année exceptionnelle également dans la mesure où le Crédit Mutuel Arkéa est le premier établissement bancaire en Europe à avoir présenté ses résultats annuels sous l'angle de la performance globale, à la fois financière et extra-financière, mesurée elle aussi en euros. C'est une démarche inédite qui participe à notre singularité et nous continuerons d'évaluer notre performance à laune de ce double paramètre.

**Pour quels résultats effectifs ?**

**Anne Le Goff :** Notre performance extra-financière s'élève à 9,4 milliards d'euros, en hausse de 16,3 % par rapport à 2021. Ainsi, 1 million d'euros de financements accordés par le Crédit Mutuel Arkéa génèrent en moyenne 168 000 € d'impacts socio-économiques positifs, et 18 000 € d'impacts environnementaux négatifs, soit un impact global positif de 150 000 €. Rappelons qu'il n'existait pas de méthode prête à l'emploi sur la Place. Nous avons donc développé notre propre méthodologie. On a sélectionné 25 indicateurs d'impact qui nous semblent les plus pertinents au regard de nos métiers. On a d'abord testé la méthode sur le périmètre d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels avant de la déployer à l'échelle du groupe. Désormais, nous couvrons 75 % des financements, 95 % des achats externes et 94 % des effectifs. Notre démarche est transparente : nous appliquons les mêmes niveaux d'exigence, les mêmes standards de fiabilité, de traçabilité et d'auditabilité que pour nos résultats financiers (lire aussi Chapitre 1.3 - La performance globale). En calculant notre performance globale, nous entendons agir en faveur d'un partage équilibré sur le long terme de la valeur créée, avec nos sociétaires et clients, nos salariés, partenaires, fournisseurs et territoires.

**Revenons aux indicateurs plus « traditionnels » ? Qu'en est-il du développement commercial du Crédit Mutuel Arkéa ?**

**Anne Le Goff :** Les indicateurs sont au vert. Les résultats soulignent l'agilité et la capacité d'adaptation dont le groupe a su faire preuve dans un contexte de changement profond

\* Produit net banque-assurance (PNBA) et gains sur cession ou dilution des entreprises mises en équivalence.



“ En calculant notre performance globale, nous entendons agir en faveur d'un partage équilibré sur le long terme de la valeur créée, avec nos sociétaires et clients, nos salariés, partenaires, fournisseurs et territoires. ”

ANNE LE GOFF

de paradigme, marqué par la guerre en Ukraine, l'inflation et la hausse très rapide des taux d'intérêt. Le Crédit Mutuel Arkéa continue d'étendre sa toile, avec 120 000 nouveaux clients et une conquête nette portée notamment par nos banques en ligne Fortuneo et Keytrade. Nous servons aujourd'hui plus de 5,1 millions de sociétaires et clients. Nous l'avons évoqué, 2022, c'est aussi une production record de crédits, portée par les prêts à l'habitat (+ 13 %), aux professionnels et entreprises (+ 26 %) ainsi qu'aux collectivités (+ 34 %). L'encours de crédits bruts s'élève à 81,9 milliards d'euros. Côté épargne, l'encours se stabilise à 155 milliards d'euros. L'épargne bancaire rémunérée, si précieuse pour développer le crédit et portée par la hausse des taux réglementés, représente l'essentiel de la collecte nette en 2022. En assurance-vie, notre filiale Suravenir réalise 10 % de la collecte nette du marché national alors que ses encours ne représentent qu'une part de marché de 2,7 %. Quant à l'activité d'assurance-dommages, les primes acquises en portefeuille et les primes sur affaires nouvelles progressent respectivement de 4,3 % à 475 millions d'euros et de 7,1 % à 63 millions d'euros.

### Le tableau de bord financier suit-il la même tendance ?

**Hélène Bernicot** : Notre modèle est solide et rentable. Le total de bilan gagne 5,8 % à 189,1 milliards d'euros. Les revenus, à 2,6 milliards d'euros, sont le reflet d'une croissance maîtrisée malgré les effets de l'environnement de marché instable. La marge d'intérêt progresse et les commissions enregistrent une hausse significative. Le résultat net part du groupe atteint un deuxième plus haut historique à 551 millions d'euros. Cette excellente performance est portée par l'ensemble des métiers du groupe. Enfin, le ratio de solvabilité *Common Equity Tier One* (CET1), qui fait office de juge de paix dans la profession, se maintient à 16,9 %, en dépit de la progression des encours de crédits et le contexte de marché défavorable. Les ratios de liquidité (LCR, NSFR), enfin, sont particulièrement robustes, nettement supérieurs aux exigences réglementaires

### Quels sont les ressorts de cette belle performance d'ensemble ?

**Hélène Bernicot** : Ces bons résultats, nous les devons, avant toute chose, au professionnalisme, à la rigueur et à l'engagement de nos collaborateurs et administrateurs qui s'investissent chaque jour, sur le terrain, pour accompagner nos sociétaires et nos clients. Ces performances découlent aussi du modèle équilibré et diversifié du groupe. La banque de détail et en ligne contribue à hauteur de 42 % des revenus ; 23 % proviennent des

activités assurances et gestion d'actifs et 19 % de la banque des entreprises et des institutionnels. Quant à nos activités BtoB, en pleine accélération, elles représentent 17 % de nos revenus. Dans ce domaine, 2022 a vu le transfert des activités d'Axa Banque sur notre plateforme informatique. A l'automne, le Crédit Mutuel Arkéa opérera aussi les activités informatiques de la banque de détail de HSBC dans le cadre de la reprise par My Money Group. Ces contrats de long terme témoignent de la modernité et de la qualité de notre démarche partenariale.

**Julien Carmona** : Ces performances d'ensemble illustrent une fois encore la singularité et la pertinence d'un modèle de banque coopérative et territoriale au service de l'économie réelle. Notre identité s'exprime par une forte empreinte territoriale, notamment en Bretagne et en Nouvelle-Aquitaine. Cette territorialité, cette proximité, que d'autres ont oubliées, nous donnent une légitimité naturelle pour accompagner les entrepreneurs et les collectivités locales dans leurs projets d'investissement, comme elles nous prédisposent à œuvrer au maintien des bassins d'emplois et des centres de décision en région. Elles nous engagent également à soutenir nos sociétaires et clients les plus fragiles. La solidarité constitue une composante essentielle de notre socle coopératif. Nous y consacrons 12 millions par an. Les actions de proximité pilotées par les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont bénéficié l'an dernier à plus de 6 600 particuliers, professionnels, entreprises et associations et ont permis de soutenir plus de 1 700 emplois.

J'ajouterais enfin que c'est pour préserver cette identité, et la singularité d'un modèle performant et porteur de bénéfices pour nos parties prenantes, que nous sommes si engagés dans la défense de notre autonomie stratégique.



“ La RSE – Responsabilité sociale de l'entreprise – ne constitue pas pour nous un “simple plus” que l'on agite aux quatre vents. Elle est, au contraire, pleinement intégrée à notre stratégie, à nos processus de décision. ”

HÉLÈNE BERNICOT

### Stagnation ? Croissance anémique ? Les prévisions sont assez moroses pour les prochains mois ? Comment le Crédit Mutuel Arkéa aborde-t-il cet avenir incertain ?

**Hélène Bernicot** : Nous avons fondamentalement confiance en notre modèle de développement qui est à la fois engagé, diversifié, résilient et structuré. Nous continuerons donc à exercer notre métier de partenaire financier des transitions d'avenir, au service du financement de l'économie réelle, des territoires et de leurs acteurs. Nous le ferons avec humilité et agilité, nous le ferons aussi avec la prudence et l'audace qui nous caractérisent.

## 1.2 Le profil du Groupe

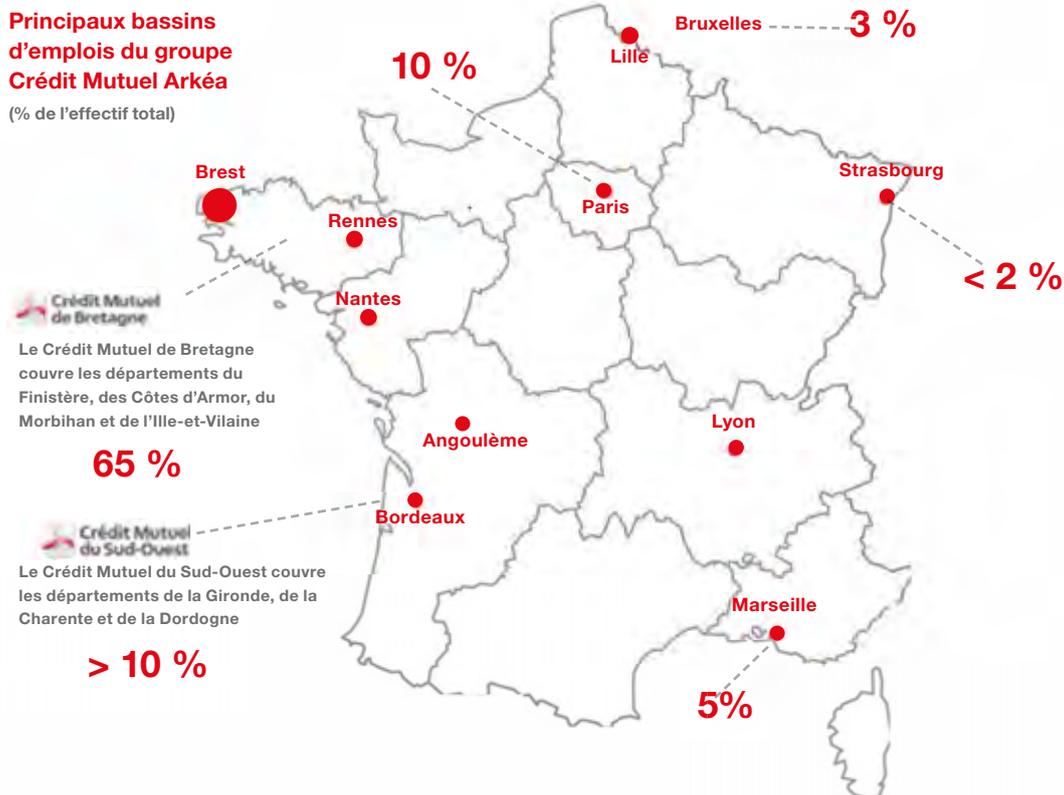
Le Crédit Mutuel Arkéa est un groupe de banque-assurance coopératif. Il est constitué des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et de leurs caisses locales adhérentes, ainsi que d'une quarantaine de filiales spécialisées. Le Crédit Mutuel Arkéa n'est pas coté en Bourse. Il appartient à ses sociétaires qui sont à la fois actionnaires et clients et qui orientent, à chaque échelon de décision, sa stratégie dans le cadre d'un fonctionnement démocratique et selon le principe « une personne = une voix ». Le Crédit Mutuel Arkéa est affilié à la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM) qui est l'organe central du réseau Crédit Mutuel, conformément à l'article L.511-30 du Code monétaire et financier.

Le Crédit Mutuel Arkéa présente un profil équilibré et diversifié. Il couvre tous les métiers de la sphère bancaire en excluant la BFI, abandonnée depuis 2009 et de l'assurance et même au-delà en occupant des positions croissantes sur les marchés des prestations immobilières et des services connectés (téléassistance, télésécurité..).

Depuis toujours, le Crédit Mutuel Arkéa cherche à concilier solidité financière, ancrage territorial, culture de l'innovation, stratégie d'ouverture, croissance pérenne et responsable dans une perspective de long terme. Il souhaite être le partenaire bancaire de confiance d'un monde engagé dans de profondes et rapides transitions en mettant sa performance globale au service du financement de l'économie réelle, des territoires et de leurs acteurs ainsi que des projets de vie de ses sociétaires et clients.

Acteur de référence sur l'ensemble de ses marchés, de la banque de détail aux prestations en marque blanche pour de grands comptes de la finance ou de la distribution, le Crédit Mutuel Arkéa développe un modèle de banque coopérative et collaborative, qui apporte la meilleure réponse aux aspirations et modes de vie. Le Crédit Mutuel Arkéa fait ainsi le choix de l'innovation ouverte, en partageant et mutualisant ses expertises avec celles de son écosystème – entreprises, start-ups de la finance et de l'assurance, collectivités, etc. – pour proposer des solutions durables qui créent de la valeur pour tous. Le Crédit Mutuel Arkéa a la conviction que cette approche collaborative constitue, aujourd'hui et demain, la principale source de progrès et la meilleure réponse aux défis sociétaux, technologiques et environnementaux.

Groupe territorial, le Crédit Mutuel Arkéa est attaché au maintien des centres de décision et des bassins d'emplois en région. C'est en déployant son modèle coopératif et collaboratif de services financiers depuis ses bases régionales que le groupe rayonne aujourd'hui sur l'ensemble du territoire national et qu'il sert des clients dans toute l'Europe grâce à ses banques et services en ligne ainsi que ses filiales spécialisées sur le marché du *business-to-business*.



- 356 points de vente (caisses locales et bureaux) en Bretagne et dans le Sud-Ouest ;
- 21 centres d'affaires régionaux pour Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels ;
- 7 bureaux régionaux pour Arkéa Capital ;
- 7 agences et 3 bureaux pour Arkéa Banque Privée ;
- 6 agences régionales pour Financo ;
- 10 agences pour le groupe Izimmo ;
- 6 bureaux et des agents présents dans 11 villes pour Liberkeys
- une présence en Belgique avec Keytrade Bank et ProCapital ;
- un rayonnement européen avec Monext, la filiale spécialisée dans les paiements électroniques.

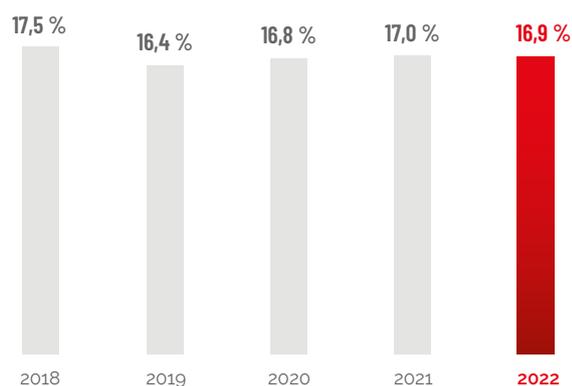
### Chiffres clés au 31 décembre 2022

|  | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Clients (en millions)                        | 4.4     | 4.7     | 4.9     | 5       | 5.1     |
| Nombre de collaborateurs                     | 10 297  | 10 560  | 10 846  | 11 190  | 11 170  |
| Encours crédits bruts (en milliards d'euros) | 56.5    | 62.9    | 67.7    | 73.8    | 81.9    |
| Encours épargne (en milliards d'euros)       | 111.2   | 124.9   | 131.7   | 155     | 155     |
| <hr/>  |         |         |         |         |         |
| (en millions d'euros)                        | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |
| Revenus *                                    | 2 146   | 2 303   | 2 158   | 2 531   | 2 569   |
| Résultat brut d'exploitation                 | 632     | 724     | 665     | 829     | 755     |
| Résultat net part du groupe                  | 437     | 511     | 356     | 574     | 551     |
| Coefficient d'exploitation                   | 70,5 %  | 68,5 %  | 69,2 %  | 67,3 %  | 70,6 %  |
| Total de bilan                               | 134 920 | 157 142 | 169 376 | 179 281 | 189 133 |
| Capitaux propres du groupe                   | 6 704   | 7 348   | 7 726   | 8 407   | 8 719   |

\* Les revenus correspondent au produit net banque-assurance (PNBA) y compris gains ou pertes sur cession – dilution des entreprises mises en équivalence.

### Solvabilité et notation financière

#### Ratio Common Equity Tier 1 (CET1)



#### Au 31/12/2022

|   | Moody's | Fitch  |
|---|---------|--------|
| Émetteur                                | Aa3     | A-     |
| Dette Court Terme (Senior Preferred)    | P-1     | F1     |
| Dette Long Terme (Senior Preferred)     | Aa3     | A      |
| Dette Long Terme (Senior Non Preferred) | A3      | A-     |
| Dette Subordonnée Tier 2                | Baa1    | BBB    |
| Perspectives                            | Stable  | Stable |

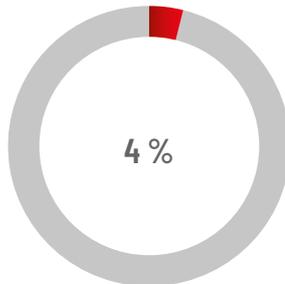
Noté par Fitch Ratings et Moody's Investors Service, le Crédit Mutuel Arkéa bénéficie de notations de qualité.

### Performance globale

La performance extra-financière du Crédit Mutuel Arkéa exprime en euros les externalités positives et négatives des actions du groupe sur ses parties prenantes ainsi que sa propre empreinte directe.

Elle s'élève à 9,4 Md€ pour l'exercice 2022, en hausse de 16,3 % par rapport à 2021 (+4,1 % à iso-périmètre).

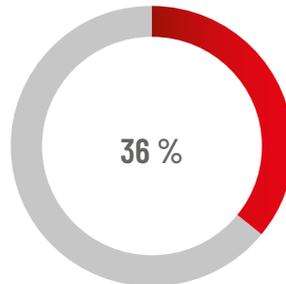
Elle se répartit comme suit selon les sphères d'influence :



**Direct : 367 M€**

= impacts que  
le groupe peut contrôler

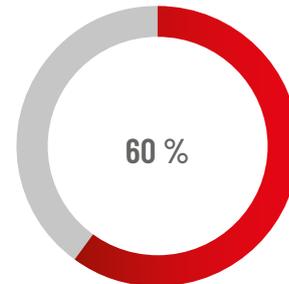
*Exemple : Le Crédit Mutuel Arkéa, par ses propres actions et la mobilisation de ses salariés, vise une réduction de son bilan carbone de 25 % à horizon 2024 (par rapport à 2019)*



**Indirect : 3 351 M€**

= impacts que  
le groupe influence

*Exemple : En favorisant au travers de sa politique Achats le recours à des fournisseurs de ses territoires, le Crédit Mutuel Arkéa concourt à la dynamique des emplois locaux.*



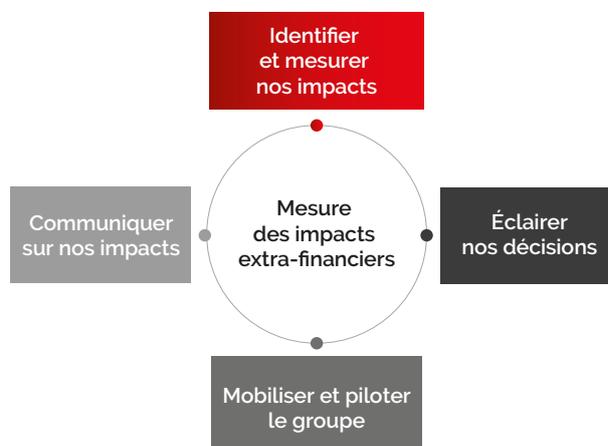
**Induit : 5 699 M€**

= impacts auxquels  
le groupe contribue

*Exemple : En finançant des médecins, des établissements de santé, des EHPAD, le Crédit Mutuel Arkéa contribue à favoriser l'accès aux soins, et a donc un impact positif en termes de qualité de vie en bonne santé.*

## 1.3 La performance globale

Le Crédit Mutuel Arkéa a conçu une méthodologie pour calculer et monétariser la performance extra-financière. Cette démarche permet au groupe de mesurer et de piloter sa performance globale associant performance financière et performance extra-financière, toutes deux exprimées en euros. La performance extra-financière exprime en euros les externalités positives et négatives des actions du Crédit Mutuel Arkéa sur ses parties prenantes et son empreinte directe sur son écosystème. La méthodologie de mesure de la performance extra-financière s'appuie sur des données internes et externes, des indicateurs d'impact et une formule générale.



### 1.3.1 La démarche du Crédit Mutuel Arkéa

#### 1.3.1.1 Mesure de la performance extra-financière au service de l'ambition du groupe

##### 1.3.1.1.1 Une ambition : piloter la performance globale du groupe

La raison d'être du groupe est « d'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 ». Le plan stratégique Transitions 2024 est au service de cette raison d'être et ambitionne de positionner le groupe sur une trajectoire de croissance pérenne.

L'objectif du groupe est de générer de la **valeur financière et extra-financière** pour ses parties prenantes (sociétaires et clients, fournisseurs, salariés), de les accompagner dans leurs transitions en contribuant à une prise en compte réussie des enjeux sociétaux et environnementaux et ainsi pérenniser les activités de tous les acteurs de la vie économique.

##### 1.3.1.1.2 Développer un nouveau dispositif pour mesurer la performance extra-financière

Afin de pouvoir mesurer et piloter la performance extra-financière, le groupe a développé une méthodologie, conçue avec un apport technique des experts du cabinet PwC, afin de sélectionner les indicateurs extra-financiers pertinents pour le groupe et ses parties prenantes.

Cette méthodologie valorise la capacité du groupe à **avoir un impact sur ses écosystèmes** à travers :

- ses choix d'investissement et de financement
- sa politique d'achats
- sa politique RH

La mesure des impacts extra-financiers des activités du Crédit Mutuel Arkéa vise à évaluer :

- son engagement conformément à **sa raison d'être** et ses initiatives inscrites dans son plan stratégique
- l'impact de ses décisions, actions et offres sur ses parties prenantes

#### 1.3.1.2 Principes généraux

Pour mesurer la performance globale du Crédit Mutuel Arkéa, il est nécessaire de disposer d'un langage commun avec **une unité de mesure commune, l'euro**, des valeurs financières et extra-financières. Le résultat financier traduit la création de valeur financière quand la mesure des impacts extra-financiers a pour vocation d'exprimer en euros **les externalités positives et négatives des actions de Crédit Mutuel Arkéa** sur ses parties prenantes au travers d'indicateurs d'impact pertinents au vu de ses activités, et de son empreinte directe.

**Une externalité** caractérise le fait que Crédit Mutuel Arkéa crée, par son activité, un effet externe en procurant à ses parties prenantes, sans contrepartie monétaire, une utilité ou un avantage de façon gratuite, ou au contraire une nuisance, un dommage sans compensation.

Ces externalités sont nombreuses et peuvent être différentes selon les parties prenantes.

### 1.3.2 Approche méthodologique

#### 1.3.2.1 Les domaines d'impact

La méthodologie développée par le groupe Crédit Mutuel Arkéa s'appuie sur des indicateurs extra-financiers pertinents des domaines d'impact environnementaux et socio-économiques. Le choix des impacts à couvrir s'est fondé sur une analyse croisée de matérialités financières et extra-financières pour mesurer les externalités pertinentes pour Crédit Mutuel Arkéa.

#### 1.3.2.2 L'enjeu de la disponibilité des données

L'approche retenue consiste à identifier les données financières et extra-financières nécessaires aux calculs de la mesure des impacts. La collecte est adaptée en fonction de la disponibilité de l'information. Ainsi, aujourd'hui, la méthodologie suit une approche top-down « sectorielle » afin de capitaliser au mieux sur l'existant et progressivement, elle évoluera vers une approche bottom-up « granulaire » afin d'affiner la mesure des impacts.

|                      | <b>TOP-DOWN « SECTEUR »</b><br><i>Données agrégées par secteur d'activité</i>  | <b>BOTTOM-UP « CLIENT ou PRODUIT »</b><br><i>Données granulaires par client ou produit</i>                         |
|----------------------|--|--|
| <b>AVANTAGES</b>     | Seule méthode possible pour intégrer la base historique à la mesure Extra-Financière (le stock)<br>Permet de minimiser la collecte des données | Permet de donner une photographie plus granulaire  |
| <b>INCONVÉNIENTS</b> | Nécessité de trouver les proxys pertinents pour donner une photographie fidèle de la réalité à date  | Nécessité de collecter des données extra-financières additionnelles, absentes à ce jour des systèmes d'information |

**1.3.2.3 Base de données externes**

Afin de fiabiliser les calculs et dans une démarche de transparence, la méthodologie s'appuie sur des bases de données de référence publiques.

Plus particulièrement, pour le choix des indices de monétarisation, deux approches principales sont retenues :

- « Calcul des dommages » ou « Valeur des bénéfices »
  - *Le bénéfice d'une mesure correspond aux dommages que celle-ci, par sa mise en œuvre, est susceptible d'éviter*
- « Coût d'évitement »
  - *Les coûts d'une mesure correspondent aux investissements qui peuvent être mis en œuvre pour éviter tout ou partie des dommages*

**Exemples de sources retenues pour la valorisation des indicateurs extra-financiers**

ADEME, l'Assurance Maladie, l'Insee, le Ministère de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, la Commission européenne, Eurostat, l'OCDE, l'Agence européenne pour l'environnement

**Exemples de sources retenues pour les indices de monétarisation**

France Stratégie, la Fédération Bancaire Française, les caisses d'allocations familiales, la Direction générale des collectivités locales, l'Insee, le Ministère des Solidarités et de la santé, le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche scientifique, Eurostat, l'OCDE...

**1.3.2.4 Mesure et monétarisation des impacts**

La valeur monétaire de l'impact de chaque indicateur extra-financier, c'est-à-dire sa monétarisation, est obtenue en multipliant :

- Sa valeur **(1)**
- Un indice de monétarisation **(2)**
- Une quote-part CM Arkéa **(3)**



### 1.3.3 Présentation des indicateurs extra-financiers

Pour l'ensemble du Crédit Mutuel Arkéa, **25 indicateurs d'impact ont été retenus** à ce stade pour la mesure des impacts extra-financiers. Parmi ces indicateurs, certains sont dits génériques car applicables à tous les secteurs d'activité et d'autres sont dits spécifiques car uniquement pertinents pour certains secteurs. Ils sont de 2 natures :

- les indicateurs **externes** (relatifs à l'activité des clients et fournisseurs)
- les indicateurs **internes** (relatifs à l'activité interne du Crédit Mutuel Arkéa)

#### Les indicateurs externes

| Thématiques  | Indicateurs d'impact  |
|--|---|
| <b>INDICATEURS GÉNÉRIQUES</b>  |   |
| Contribution à la lutte contre le changement climatique  | Émissions de GES  |
| Soutien de l'activité économique   | # emplois soutenus<br>Valeur ajoutée sur les territoires                          |
| <b>INDICATEURS SPÉCIFIQUES</b><br><i>(applicables pour certains produits ou secteurs d'activité)</i> |   |
| Contribution à l'efficacité énergétique  | Gain de performance énergétique   |
| Épuisement des ressources  | Consommation d'eau  |
| Économie circulaire des déchets  | Production de déchets résiduels   |
| Biodiversité   | Artificialisation des sols<br>Eutrophisation                                      |
| Gain de pouvoir d'achat (€)  | Reste à vivre<br>Réduction de la facture d'énergie                                |
| Qualité de vie (en bonne santé)  | # patients ou soins délivrés<br>Émissions de particules fines                     |
| Accès au logement  | # foyers en logement social<br># foyers propriétaires                             |
| Formation & éducation  | # élèves/étudiants inscrits   |
| Mobilité   | # km de voies routières financées ou de trajets permis<br># de véhicules financés |

#### Les indicateurs internes

| Thématiques   | Indicateurs d'impact  |
|---|---|
| Contribution à la lutte contre le changement climatique | Émissions de GES  |
| Économie circulaire des déchets                         | Production de déchets résiduels   |
| Soutien de l'activité économique                        | # emplois soutenus<br>Pouvoir d'achat supplémentaire au titre du contrat social                     |
| Qualité de vie (au travail)                             | # jours d'arrêt maladie évités / générés  |
| Sécurité des personnes                                  | # accidents au travail  |
| Formation & éducation                                   | # alternants formés   |
| Égalité des chances                                     | Ecart de rémunération hommes-femmes (€)<br># de salariés en situation de handicap                   |
| Mécénat   | # jours de mobilisation sur des missions de mécénat de compétences<br>Dons de congés entre salariés |

Le référentiel méthodologique détaillé est disponible sur le site du Crédit Mutuel Arkéa

## 1.4 Une entreprise à mission

En mai 2020, l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa a adopté la Raison d'être du groupe, fruit de réflexions et de contributions collectives d'administrateurs, de salariés et de représentants des parties prenantes : sociétaires, clients, fournisseurs, partenaires institutionnels.

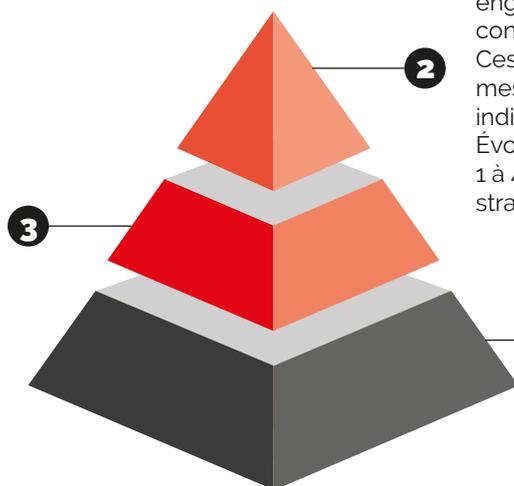
### La raison d'être du Crédit Mutuel Arkéa

**" 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. "**

Dans la continuité de sa Raison d'être et du déploiement de son plan stratégique à moyen terme Transitions 2024, le groupe a adopté en mai 2022 le statut d'entreprise à mission, qui constitue dans la loi Pacte le niveau d'engagement le plus exigeant en termes de responsabilité environnementale et sociétale. Il est l'un des tout premiers groupes bancaires à se doter de ce statut.

### Engagements

Ce que nous voulons faire à long-terme. Les objectifs sociaux et environnementaux doivent nous guider dans nos choix. Ils peuvent évoluer à l'échelle d'une génération (15/20ans).



### Feuille de route Entreprise à mission

Déclinaison de nos engagements en actions concrètes. Ces actions doivent être mesurées à travers des indicateurs. Évolue régulièrement (tous les 1 à 4 ans, à l'échelle d'un plan stratégique).

### Raison d'être

Qui nous sommes et ce que nous faisons : la société se dote de grands principes pour guider son activité.

Élément intangible.

Les missions du Crédit Mutuel Arkéa sont organisées autour des cinq engagements qui découlent de sa Raison d'être et qui constituent le socle de la stratégie de long terme du groupe.

## Les cinq engagements du Crédit Mutuel Arkéa

**Engagement 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

**Engagement 2 :** Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa transition environnementale

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

**Engagement 4 :** S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles

**Engagement 5 :** Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes

Un comité de mission, composé de 9 membres, dont une majorité est externe au groupe, s'assure du respect de chacun de ces engagements et que ces derniers soient au cœur des décisions à tous les échelons et dans toutes les composantes du groupe. Ce comité de mission est présidé par Eric Challan Belval, Président de La feuille d'érable, une entreprise pionnière dans le recyclage des papiers de bureau (lire aussi chapitre 4 Déclaration de performance extra-financière ).

“ Le statut de société à mission s'inscrit dans la lignée de notre modèle de banque territoriale, coopérative, portée sur l'humain et le financement de l'économie réelle. En 2019, nous étions la première banque française à adopter une Raison d'être. Par la suite, nous ne nous sommes pas précipités pour devenir une société à mission car nous voulions au préalable mesurer cet engagement supérieur de transparence, de responsabilité et nous avons l'obsession de la preuve. Ainsi, nous avons souhaité initier et conduire un certain nombre d'actions afin d'acter des changements concrets et durables. La mesure de notre impact sera donc notre guide et nous permettra de rationaliser notre prise de décision. Elle illustre également notre cheminement progressif et la responsabilité que nous portons dans l'accompagnement des transformations de notre société. ”

- JULIEN CARMONA, PRÉSIDENT DU CRÉDIT MUTUEL ARKÉA ET DU CRÉDIT MUTUEL DE BRETAGNE

“ Devenir entreprise à mission, c'est acter le fait que la vocation de l'entreprise, et donc de ses décisions stratégiques, ne peuvent se résumer à la seule recherche d'une performance financière. Cela veut dire que l'on se donne les moyens d'aligner notre stratégie, notre organisation, nos actions et pratiques pour faire pivoter notre modèle afin que l'ensemble de nos décisions soient prises en considérant, avec la même importance, le financier et l'extra-financier. C'est une grande fierté de voir aujourd'hui le Crédit Mutuel Arkéa franchir cette nouvelle et ultime étape de la loi Pacte. C'est tout à la fois l'aboutissement logique d'une trajectoire que le groupe dessine depuis plusieurs années, et un acte fondateur et solennel qui nous confère une grande responsabilité vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes. ”

- HÉLÈNE BERNICOT, DIRECTRICE GÉNÉRALE

“ L'adoption de ce statut d'entreprise à mission est le fruit d'un formidable engagement collectif de l'ensemble des collaborateurs et administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa. C'est également le reflet de notre conviction que les banques ont un rôle crucial à jouer pour accompagner les territoires et les populations face à l'accélération des transitions environnementales et sociétales. C'est aussi un acte qui sonne comme une évidence tant il s'inscrit en parfaite cohérence avec ce que nous sommes : une banque coopérative, attentive à son environnement, attachée aux relations de proximité, dédiée au financement de l'économie réelle. ”

- ANNE LE GOFF, DIRECTRICE GÉNÉRALE DÉLÉGUÉE

## 1.5 Le Crédit Mutuel Arkéa en quelques dates

En 2022, le groupe a célébré les 20 ans de sa dénomination : Crédit Mutuel Arkéa. Son histoire a, toutefois, débuté il y a plus d'un siècle en Bretagne avant de se poursuivre en Nouvelle-Aquitaine et de se prolonger aujourd'hui dans toute la France et en Europe. Le groupe coopératif et collaboratif, qui connaît une trajectoire de croissance continue, a su prendre des orientations stratégiques audacieuses à des périodes charnières de son développement.

Le Crédit Mutuel Arkéa puise ses racines dans l'Office central des œuvres mutuelles agricoles du Finistère créé en 1911, à l'initiative de plusieurs propriétaires fonciers qui souhaitaient accélérer la modernisation des campagnes bretonnes. Centrale d'achats pour les paysans, l'Office central réussit ensuite à fédérer l'ensemble des œuvres mutualistes, coopératives et sociales du Département. La coopérative chercha ensuite à répondre aux multiples besoins des agriculteurs dans les domaines du crédit, des assurances ou de la formation professionnelle. L'Office central a présidé à la création de plusieurs groupements coopératifs dont Eureden, Groupama et, bien entendu, le Crédit Mutuel de Bretagne (CMB).

Après de nombreuses années d'un développement souvent inégal d'une ville à l'autre, la décennie 1970 consacre l'union des caisses bretonnes et **la constitution, en 1979, d'une fédération – le Crédit Mutuel de Bretagne –** qui couvre l'ensemble du territoire régional.

À partir des années 1980, les besoins en matière de banque-assurance se diversifient, tant pour les particuliers que pour les professionnels et les entreprises. Le Crédit Mutuel de Bretagne y apporte une réponse compétitive, en devenant à la fois fabricant et distributeur de services financiers. **Entre 1984 et 2000 sont ainsi créées les premières filiales spécialisées** : Suravenir (assurance-vie et prévoyance), Suravenir Assurances et Novélia (assurance dommages), Federal Finance (gestion d'actifs), Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels (anciennement BCME, banque commerciale) et Financo (crédit à la consommation).

Dans le Sud-Ouest, **la fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO), créée en 1975**, trouve son origine dans une coopérative bancaire lancée en 1963 à l'initiative de salariés des ateliers de la fonderie de Ruelle, en Charente, qui ont l'idée de se regrouper pour épargner et financer des emprunts à moindre coût.

En 1996, les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest opèrent un rapprochement et créent la Caisse interfédérale de Crédit Mutuel. En 2002, les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et une vingtaine de filiales spécialisées constituent un groupe qui prend la dénomination de Crédit Mutuel Arkéa.

En 2008, le projet d'entreprise Horizons 2015 marque une nouvelle étape clé du développement du Crédit Mutuel Arkéa. Le groupe confirme, au travers de ce projet, son rôle de premier plan dans la banque-assurance de proximité tout en développant les activités et services en ligne, en renforçant ses positions sur le marché des entreprises et des institutionnels et en valorisant ses savoir-faire, notamment dans la conception de services et produits bancaires en marque blanche, à destination de nouveaux partenaires : enseignes de la grande distribution, banques, établissements de paiement.

En 2015, le groupe adopte un nouveau projet d'entreprise : Arkéa 2020. Dans la continuité d'Horizons 2015, ce plan stratégique renforce la vocation originelle du groupe, à savoir accompagner et financer l'économie réelle au service des territoires et de leurs acteurs, tout en valorisant l'ouverture, l'innovation technologique, l'agilité du groupe et sa responsabilité sociétale, face aux mutations rapides et profondes de son environnement.

Ces grandes orientations stratégiques se sont notamment traduites par :

- le lancement réussi de la banque en ligne Fortuneo Banque en 2009 et l'acquisition de Keytrade Bank en 2016 ;
- la création de nouvelles filiales telles Arkéa Banking Services (services bancaires en marque blanche), Arkéa Capital Partenaire et Arkéa Capital Managers (capital-investissement), Arkéa Assistance (téléassistance) et Arkéa Sécurité (télésurveillance), d'AS2D, une joint-venture spécialisée dans les services connectés, en partenariat avec le groupe Delta Dore, Nextalk (centre de contact multicanal), Arkéa Lending Services (plateforme de financement à destination des PME, ETI, professionnels de l'immobilier, bailleurs sociaux et acteurs du secteur public local) ;
- l'acquisition des sociétés Monext (paiements électroniques), CFCAL Banque (restructuration de crédits), Schelcher Prince Gestion (gestion d'actifs). Toutes ces nouvelles expertises viennent compléter et étoffer l'offre du groupe et permettent de servir de nouvelles clientèles ;
- la prise de participation au capital de plusieurs fintechs : Younited Credit (prêts aux particuliers), Yomoni (gestion privée), Vivienne Investissement (gestion quantitative), Masuccession.fr (simulation de frais de succession), Koregraf (crowdfunding immobilier), Pytheas Capital Advisors (reverse factoring). Ces investissements permettent au groupe de suivre l'évolution des modes de consommation, d'élargir son offre de produits et de cultiver son agilité dans un monde toujours plus connecté qui bouscule les codes établis ;

Arkéa 2020 a permis au Crédit Mutuel Arkéa d'accomplir une trajectoire remarquable avec une forte croissance de ses revenus tout en maintenant sa rentabilité et en renforçant sa solidité financière. Le groupe a franchi un nouveau palier dans l'évolution de ses métiers et se positionne en précurseur sur les nouvelles tendances de marché en testant de nouveaux usages et en développant des activités partenariales, en particulier en BtoB ;

Depuis 2020, la résilience du groupe face à la succession de crises (géopolitique, sanitaire, économique, environnementale) démontre toute la pertinence de son modèle d'affaires et la diversification de ses sources de revenus. Ses choix audacieux font aujourd'hui du Crédit Mutuel Arkéa un acteur solide, innovant et reconnu dans l'ensemble de ses métiers.

En janvier 2021, le Conseil d'administration du groupe a validé le nouveau plan stratégique Transitions 2024. Ce plan concrétise l'ambition de faire du Crédit Mutuel Arkéa le partenaire financier agile des transitions d'avenir. Le groupe fait le choix d'une stratégie de croissance responsable, en recherchant une performance globale, dans une approche équilibrée entre performance financière et impact positif. (lire aussi 1.6 « La stratégie du Crédit Mutuel Arkéa »).

En mai 2022, le Crédit Mutuel Arkéa est devenu l'un des premiers groupes bancaires à adopter le statut d'entreprise à mission (lire aussi 1.4 « Une entreprise à mission »).



## LE CRÉDIT MUTUEL ARKÉA À L'HEURE DE LA PERFORMANCE GLOBALE

Le Crédit Mutuel Arkéa en quelques dates

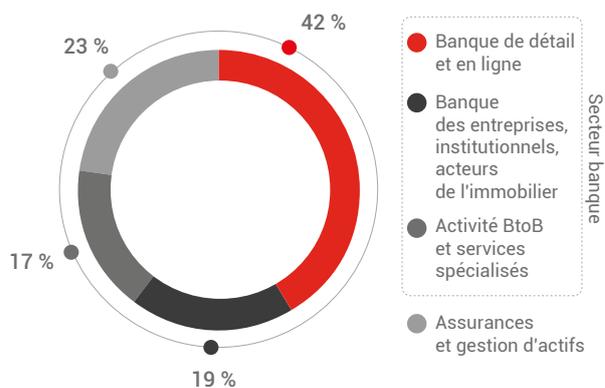
Depuis plus d'une quinzaine d'années, le Crédit Mutuel Arkéa est engagé dans la défense de son autonomie au sein de l'ensemble Crédit Mutuel afin de préserver son modèle et sa capacité à décider et à conduire sa propre stratégie. Les profonds désaccords sur la gouvernance du Crédit Mutuel ainsi que les multiples tentatives de centralisation ont amené les élus des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, réunis dans le Crédit Mutuel Arkéa, à opter en 2018 pour le projet de désaffiliation et de sortie du Crédit Mutuel, considérant que la gouvernance de l'organe central constituait une menace pour l'autonomie stratégique de leur groupe et pour sa liberté d'entreprendre. Le dossier a connu de nouveaux développements en 2022. En juillet, le Crédit Mutuel Arkéa a demandé l'ouverture de discussions sérieuses et structurées avec la CNCM, pour refonder un Crédit Mutuel respectueux du pluralisme et de la subsidiarité, tout en reconnaissant pleinement le rôle prudentiel de la CNCM. En août, le groupe a fait des propositions concrètes à la

Confédération Nationale du Crédit Mutuel pour trouver une solution au conflit. Ce projet visait à définir les contours d'un cadre d'autonomie garantie pour le Crédit Mutuel Arkéa. En janvier 2023, le Crédit Mutuel Arkéa et la Confédération Nationale du Crédit Mutuel se sont entendus sur le cadre et la méthode pour conduire un processus de négociation. L'ambition est de préserver la cohésion du groupe et de renforcer l'autonomie de ses membres, en recherchant ainsi une alternative au projet de désaffiliation porté jusqu'ici par les dirigeants du Crédit Mutuel Arkéa, dont le mandat pourrait évoluer en fonction des discussions. Cette négociation donne lieu, sous l'égide de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, à des travaux d'instruction menés entre les principaux dirigeants exécutifs du Crédit Mutuel, travaux qui aboutiront à l'élaboration de propositions définies entre élus et administrateurs au sein d'une instance dédiée. À l'issue de ces différentes phases, les décisions finales appartiendront aux organes sociaux des différentes composantes du Crédit Mutuel.

## 1.6 Les métiers du Crédit Mutuel Arkéa

Le Crédit Mutuel Arkéa, avec l'appui des expertises développées dans ses filiales spécialisées et ses directions centrales, dispose d'une gamme complète et compétitive de produits et services. Dans un environnement en constante mutation, sous l'effet, en particulier, de la transformation numérique, de l'évolution des usages de consommation et des urgences sociétales et environnementales, le Crédit Mutuel Arkéa reste particulièrement attentif à l'émergence de nouveaux métiers et de nouvelles activités, en misant notamment sur des partenariats ouverts.

Répartition sectorielle des revenus



Le portefeuille de marques

|  |  |
|--|--|
| Marché des particuliers et des professionnels          |  |
| Marché des entreprises et des institutionnels          |  |
| Fabrication des produits Assurance et gestion d'actifs |  |
| Marché et prestations BtoB                             |  |
| Activités extra-bancaires                              |  |

### Banque de détail pour les particuliers et les professionnels

Métier historique du Crédit Mutuel Arkéa, la banque de détail pour les particuliers et les professionnels (agriculteurs, artisans, commerçants, professions libérales) se déploie principalement depuis les réseaux de **Crédit Mutuel de Bretagne** et du **Crédit Mutuel du Sud-Ouest**. Ces fédérations, qui emploient quelque 4 000 salariés, incarnent l'ancrage territorial et la proximité relationnelle du groupe. Fortes de la densité de leur réseau de points de vente, elles restent le lien direct et naturel avec leurs 2,3 millions de sociétaires et clients.

La quête permanente de l'excellence relationnelle se traduit par la mise en œuvre d'un format de caisse locale qui démontre de manière très concrète l'importance que le groupe accorde au lien de proximité qui l'unit à ses sociétaires et clients. Ces espaces confortent le rôle essentiel de l'agence comme lieu d'expertise et d'échanges entre le client et son conseiller bancaire habituel, tout en faisant appel à la technologie la plus moderne pour dynamiser la relation et faciliter la prise de décision.



#### Le Crédit Mutuel de Bretagne

Le **Crédit Mutuel de Bretagne** compte plus de 3 000 collaborateurs et plus de 1,8 million de sociétaires et clients dans la banque-assurance. Présent sur les quatre départements bretons avec un réseau de plus de 300 points d'accueil et détenant 26,39 % de part de marché en crédits et 25,23 % en dépôts, le Crédit Mutuel de Bretagne intervient auprès des particuliers, des associations, des professionnels, entreprises et agriculteurs, dont le chiffre d'affaires est inférieur à 30 millions d'euros.



#### Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest

Avec 85 points de vente répartis sur les départements de la Charente, de la Dordogne et de la Gironde, le **Crédit Mutuel du Sud-Ouest** compte aujourd'hui près de 1 000 collaborateurs et 450 000 sociétaires et clients. Il intervient auprès des mêmes clientèles que le Crédit Mutuel de Bretagne. Il détient quant à lui, 9,02 % de part de marché en crédits et 7,44 % en dépôts.



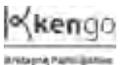
#### Arkéa Banque Privée

Le groupe dispose avec **Arkéa Banque Privée**, rattachée à l'archipel Arkéa Investment Services, d'une structure spécialement dédiée à la gestion patrimoniale. Arkéa Banque Privée s'appuie sur un réseau de 10 points d'accueil (7 agences et 3 bureaux) réparties sur tout le territoire.



#### Fortuneo Banque et Keytrade Bank

Pionnier de la banque multicanale, le Crédit Mutuel Arkéa, aux côtés de ses réseaux physiques traditionnels, fait de la banque en ligne l'un des moteurs de sa stratégie de conquête. Le développement continu de nouveaux services mobiles, la dématérialisation des procédures et souscriptions, les applications bancaires pour les objets connectés ainsi que les nouveaux modes de paiement en sont des illustrations. **Fortuneo Banque et Keytrade Bank** constituent les deux enseignes commerciales d'Arkéa Direct Bank. Elles rassemblent désormais plus de 1 000 000 de clients en France et en Belgique.



#### Kengo

Le groupe, en partenariat avec le quotidien *Le Télégramme*, est également l'initiateur de **Kengo**, une plateforme de finance participative (ou crowdfunding) par le don, destinée à soutenir des projets d'entreprises et associations bretonnes. Depuis sa création, Kengo a financé plus de 1 000 projets.



#### Financo

Par ailleurs, le groupe s'appuie sur de solides expertises tant en matière de crédit à la consommation sur le lieu de vente (**Financo**) que dans la restructuration de crédits et la consolidation de dettes (**CFCAL : Crédit Foncier et Communal d'Alsace et de Lorraine**). Financo est un acteur de référence du financement sur les marchés de l'automobile, de la moto, du véhicule de loisir mais aussi de l'équipement de la maison et de la rénovation de l'habitat. Financo qui s'appuie sur un réseau de plus de 4 500 points de vente partenaires sert 470 000 clients. Créé en 1872, le CFCAL a fêté son 150<sup>e</sup> anniversaire en février 2022. Spécialisé dans les domaines du regroupement de crédits hypothécaires et non hypothécaires ainsi que du crédit immobilier, le CFCAL opère à l'échelle du territoire national via un réseau de 450 intermédiaires indépendants en opérations de banque. Le CFCAL propose aussi l'offre BANK AS A SERVICE BY ARKÉA, destinée aux professionnels qui souhaitent proposer à leur clientèle des services financiers et notamment des services de paiement et de compte de paiement.



#### CFCAL

## Activités extra-bancaires pour les particuliers

|   |   |   |
|---|---|---|
|    | <b>Arkéa Assistance, Arkéa Sécurité et AS2D</b> | <p>Le Crédit Mutuel Arkéa propose à ses clients particuliers des solutions innovantes, en dehors du secteur strictement bancaire, par l'intermédiaire de ses filiales dédiées aux services connectés : <b>Arkéa Assistance</b>, spécialisée dans les services de téléassistance aux particuliers, et <b>Arkéa Sécurité</b> pour la télésurveillance du domicile. Leurs services sont commercialisés sous la marque Arkéa On Life. Arkéa Assistance a adopté le statut d'entreprise à mission en 2022 et a engagé un partenariat avec Eclipse Nursecall Systems (ENS), acteur majeur des solutions technologiques pour les maisons pour séniors et les Ehpad au Royaume-Uni. Arkéa Sécurité et le groupe Delta Dore, acteur majeur du marché de la maison connectée, ont, par ailleurs, créé en 2018 une joint-venture : <b>AS2D</b>. Celle-ci se positionne comme un interlocuteur unique qui propose objets et services connectés (télésurveillance, gestion intelligente de l'énergie, téléassistance, réseau social d'immeuble...) à destination des professionnels du marché de l'habitat (constructeurs, promoteurs, assureurs, industriels du bâtiment...).</p> |
|    | <b>Arkéa Immobilier Conseil Groupe Izimmo</b>   | <p><b>Arkéa Immobilier Conseil</b> sélectionne, pour le compte des réseaux des deux fédérations, des produits et programmes immobiliers neufs et rénovés sur l'ensemble du territoire national et éligibles aux principaux dispositifs fiscaux (Pinel, Pinel Outre-Mer, LMNP, Malraux, Monument Historique, Déficit Foncier, Nue-propriété). Le Crédit Mutuel Arkéa est, par ailleurs, actionnaire majoritaire du groupe <b>Izimmo</b>, un expert national dans la valorisation et la commercialisation de produits immobiliers de placement et d'acquisition. Izimmo intervient sur les différents métiers du marché de l'immobilier neuf : études de marché, montage en nue-propriété, communication, acquisition en propre pour revente, conseil et vente aux institutionnels et aux clients privés, à travers ses différentes marques de commercialisation (Le Comptoir Immobilier, La Référence Pierre, IZIMMO Sélection, F1RST Business Coach). En 2022, le groupe a pris, via Izimmo, une participation majoritaire au capital de la néo-agence immobilière <b>Liberkeys</b>.</p>  |
|   | <b>Arkéa Flex</b>                               | <p>Créée en 2021, la filiale <b>Arkéa Flex</b> appuie son développement sur la technologie Flex, une technique de conception brevetée qui permet de créer des bâtiments flexibles et évolutifs tout en réduisant l'empreinte écologique des projets immobiliers. En 2022, Arkéa Flex a lancé son configurateur d'appartement, comme il en existe pour les voitures. Cette innovation au service des promoteurs leur permet d'offrir une expérience d'achat unique aux futurs acquéreurs, qu'ils soient clients particuliers ou institutionnels.</p>   |
|  | <b>Armorique Habitat</b>                        | <p><b>Armorique Habitat</b>, entreprise sociale pour l'habitat, gère un parc de 6 500 logements, dont elle est propriétaire et répartis dans plus de 250 communes du Finistère, des Côtes-d'Armor et du Morbihan. Armorique Habitat a été la première filiale du groupe à devenir une entreprise à mission (2021). En adoptant ce statut, la société a souhaité valoriser et renforcer l'impact positif de son action au service du logement social et du développement équilibré du territoire. Armorique Habitat collabore également avec Arkéa Assistance pour la réhabilitation de logements anciens ainsi que sur des programmes neufs afin notamment d'accroître la sécurité des résidents seniors grâce à des solutions innovantes (domotique et sécurité du domicile).</p>  |

### Banque pour les entreprises, les institutionnels et les acteurs de l'immobilier

Acteur bancaire de référence sur le marché des particuliers, le Crédit Mutuel Arkéa accompagne également tous les acteurs du développement économique des territoires : entreprises, collectivités locales, établissements de santé, acteurs de la promotion immobilière, du logement social et de l'économie sociale... Les réseaux du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest disposent également d'équipes et de structures spécifiques pour accompagner les entreprises.



**Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels** Le Crédit Mutuel Arkéa s'appuie sur un pôle d'expertises qui, autour d'une banque commerciale – **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels** – fédère toutes les compétences destinées à cette clientèle. Pour les entreprises et collectivités, une gamme très complète de solutions est proposée : financements, gestion et valorisation de la trésorerie, crédit-bail avec **Arkéa Crédit-Bail**, assurances, traitement des flux, affacturage sous la marque Arkéa Factoring, gestion du patrimoine de l'entrepreneur...



**et Arkéa Crédit Bail** Arkéa Banque E&I collabore avec près de 15 000 clients (entreprises, collectivités locales et institutionnels) et accompagne le secteur public sur l'ensemble du territoire via ses 21 implantations. La priorité est donnée au soutien des politiques publiques en faveur du logement, du développement économique, de la santé, de la transition environnementale en finançant directement les collectivités locales mais aussi leurs satellites qui assurent les services de proximité à la population (bailleurs HLM, société d'économie mixte, établissements publics, régie...). Ainsi, le groupe est en relation avec 18 des 22 Métropoles, 70 Départements et neuf Régions métropolitaines.

En matière de logement social, Arkéa Banque E&I est un interlocuteur de référence des grands groupes qui concentrent à eux seuls plus de la moitié du parc de logements sociaux : Action Logement, Paris Habitat... Par ailleurs, le groupe est aussi très présent dans le domaine de la santé : hôpitaux, établissements de santé privés d'intérêt collectif, associations médico-sociales pour personnes fragiles (âgées, en situation de handicap...) mais aussi les mutuelles de santé, l'Urssaf... Depuis 2020, Arkéa Banque E&I dispose d'une filière dédiée au financement de la transition environnementale en vue d'accélérer et de structurer le développement des financements territoriaux liés aux projets d'énergies renouvelables, de rénovation et d'efficacité énergétique. Elle a également été l'un des premiers établissements bancaires à proposer des prêts à impact (dits prêts « Arkéa PACT ») qui intègrent une bonification pouvant atteindre jusqu'à 20 % d'économie sur les frais financiers, si l'entreprise cliente améliore ses performances ESG (environnement, social et gouvernance) suivant des critères prédéterminés.



**Arkéa Lending Services** **Arkéa Lending Services** est une plateforme de financement simple et responsable qui agrège l'ensemble des solutions de dette privée à destination des PME, ETI, professionnels de l'immobilier, bailleurs sociaux et acteurs du secteur public local. La filiale accompagne les emprunteurs dans l'intégralité de la transaction depuis la constitution du dossier et le dépôt de la demande en ligne jusqu'à la signature de la documentation contractuelle.



**Arkéa Capital** Le groupe est, par ailleurs, un acteur majeur du capital-investissement en France, avec 1,3 milliard d'euros d'encours sous gestion consacrés au financement et au développement des entreprises. Le Crédit Mutuel Arkéa, qui regroupe sous la marque **Arkéa Capital** l'ensemble de ses activités de capital-investissement, est en mesure d'accompagner les dirigeants à toutes les étapes de développement de leur entreprise, depuis la start-up jusqu'à l'ETI. Arkéa Capital ouvre, par ailleurs, de plus en plus ses fonds à des souscripteurs externes, des particuliers en assurance-vie, des entrepreneurs ou des institutionnels.

Arkéa Capital dispose de sept bureaux régionaux qui couvrent l'ensemble du territoire et s'appuie sur huit véhicules d'investissement complémentaires :

- **Arkéa Capital Investissement** a vocation à intervenir dans des opérations de capital développement ou de capital-transmission auprès d'entreprises familiales ou indépendantes, pour des montants allant de 1 à 10 millions d'euros. Depuis sa création en 1982, plus de 400 entreprises ont été accompagnées à travers des investissements en fonds propres ou quasi-fonds propres ;
- **Arkéa Capital 2**, créé en 2020, accompagne les projets de dirigeants de PME avec des tickets d'investissement compris entre un et dix millions d'euros pour une durée de cinq à dix ans. Arkéa Capital 2 est associé à un fonds de dotation philanthropique **PhiNoe** au service du développement des entreprises et de la création d'emplois dans les territoires. PhiNOE propose 3 types d'aides complémentaires : prêts d'honneur à taux 0 %, subventions et accompagnement personnalisé ;
- **Arkéa Capital Partenaire**, qui accompagne en fonds propres et sur la durée des grandes entreprises non cotées, incarne la force et la conviction de l'engagement pérenne du Crédit Mutuel Arkéa. Ainsi, il participe directement au maintien des centres de décision économiques en région et au renforcement de l'emploi dans des secteurs industriels porteurs sur ses territoires de référence. Dotée d'une capacité d'investissement de 400 millions d'euros, Arkéa Capital Partenaire intervient aux côtés des dirigeants de belles ETI pour les accompagner dans leurs projets de développement ou dans l'organisation de leur succession. La filiale a déjà mené plusieurs opérations d'envergure, auprès des groupes Le Graët (agroalimentaire), Paprec (recyclage de matériaux), Armor (chimie des encres et technologies d'impression), Sermeta (fabrication d'échangeurs thermiques), Altrad (services à l'industrie), Fontaine-Pajot (construction navale), Vivalto Santé (cliniques privées), le groupe Legris Industries (développeur d'ETI industrielles) et le groupe Grandir (crèches et garderies). En janvier 2022, Arkéa Capital Partenaire a souscrit à l'émission obligataire du groupe agroalimentaire Eureden dans sa reprise de la société André Bazin ;
- Le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté en 2016 d'un véhicule d'investissement supplémentaire pour répondre aux besoins spécifiques des dirigeants d'ETI : **Arkéa Capital Managers**. Il a vocation à accompagner, dans la durée, les équipes de managers dans leurs projets de croissance ou de prise de contrôle de leur entreprise. Il intervient en fonds propres, avec des tickets supérieurs à 10 millions d'euros, via des prises de participation minoritaires. Arkéa Capital Managers a déjà investi dans les groupes Malherbe (transport), CWF (prêt-à-porter enfant) et Piriou (construction et réparation navale) ;
- **We Positive Invest** est un fonds d'investissement de 20 millions d'euros qui soutient des entrepreneurs engagés dans la transition énergétique, l'économie circulaire et l'entrepreneuriat sociétal. We Positive Invest a déjà investi dans une dizaine de sociétés dont Cozynergy (rénovation énergétique) ; Algo Paint (peintures à base d'algues) ; Osmia, (élevage d'insectes pollinisateurs) ; IQspot (efficacité énergétique des bâtiments tertiaires) ; Newcy (service de gobelets réutilisables pour les salles café des entreprises), Ascor Communication (formation à distance), Andjaro (RH), TokTokDoc (télé médecine) et Gaiago (revitalisation des sols) ;
- Lancé en mai 2022, **We Positive Invest 2** est un fonds professionnel de capital investissement (FPCI). Le fonds, dont la souscription est ouverte aux tiers, ambitionne de lever plus de 100 millions d'euros et investira jusqu'à 10 millions d'euros dans des entreprises à impact dans 4 domaines : la transition énergétique et climatique, l'économie circulaire, le capital humain et la santé/bien-être. Le fonds a déjà investi dans deux entreprises : WAAM Cosmetics qui propose une approche novatrice et transparente de la beauté en valorisant des ingrédients naturels ; et Poiscaille, l'équivalent du panier de légumes en circuit court pour les produits de la mer ;
- Le fonds **Breizh Armor Capital**, doté de 10 millions d'euros, se consacre au financement de projets liés à l'économie halieutique bretonne (pêche, aquaculture, produits de la mer). Il a déjà investi au capital de l'armement de pêche Marc'h Dal et de Symbiomer, spécialisée dans la production de macro-algues ;
- **Breizh Ma Bro** est un FCPR (Fonds commun de placement à risque) créé par Arkéa Capital et La Financière d'Orion, qui bénéficie du label Relance du gouvernement. Objectif : contribuer au développement, au soutien et à la relance de l'économie principalement en Bretagne et Loire-Atlantique avec un triple objectif : soutenir les PME et ETI régionales ; favoriser le maintien des centres de décision en région ; encourager la création d'emplois. Breizh Ma Bro intervient en qualité d'actionnaire minoritaire, en fonds propres et quasi-fonds propres aux côtés d'entrepreneurs pour contribuer à la performance générée par leurs projets d'innovation, de développement et/ou de transmission. Le fonds a déjà investi dans Fidel Fillaud, Vivalto Santé, Eureden, Ami Ingrédients, Renaud Distribution et Nomotech.



Le groupe a également créé une filière d'excellence dédiée au développement et à l'accompagnement des start-up de la finance et de l'assurance : **Bressst** avec 3S pour Smart, Sciences et Startups. Celle-ci s'inscrit dans la continuité des partenariats que le Crédit Mutuel Arkéa cultive depuis de nombreuses années avec l'écosystème numérique. BreSSst apporte une dimension encore plus opérationnelle et industrielle en ouvrant ses savoir-faire dans la banque et l'assurance, ses expertises métier, ses compétences et ses réseaux aux entrepreneurs de la finance.

Le Crédit Mutuel Arkéa détient une participation minoritaire au capital de **Pytheas Capital Advisors**, une jeune société de conseil en investissements financiers. La fintech développe notamment une solution de reverse factoring qui permet aux entreprises clientes de réduire leurs délais de paiement auprès de leurs fournisseurs. Le Crédit Mutuel Arkéa dispose, par ailleurs, d'une participation au capital de **Koregraf**, un spécialiste du crowdfunding immobilier et figure au capital de **Clearwater International France**, une banque d'affaires spécialisée dans le conseil en fusions et acquisitions d'entreprises.

### Marché et prestations BtoB (business-to-business)

Le Crédit Mutuel Arkéa développe des partenariats commerciaux, techniques voire capitalistiques, avec d'autres établissements financiers, des sociétés de la grande distribution, des acteurs du e-commerce... Cette activité de prestations bancaires en marque blanche connaît un essor continu au sein du groupe.

Pour l'entreprise cliente, l'externalisation de ses processus métiers jugés non stratégiques, permet non seulement de réduire les coûts mais constitue également un levier de compétitivité en lui permettant de se concentrer sur son cœur de métier tout en bénéficiant de produits et services à l'état de l'art et conformes à la réglementation.

Pour le Crédit Mutuel Arkéa, ces partenariats permettent de valoriser ses savoir-faire, sa maîtrise technologique et d'asseoir son développement à l'échelle nationale et européenne. Le groupe traite, par exemple, les paiements pour Amazon en France et assure les prestations informatiques, les actes de gestion et de middle-office pour le compte d'Axa Banque.



**Arkéa Banking Services** La filiale **Arkéa Banking Services**, banque de plein exercice agréée par la Banque de France, propose une gamme complète de services bancaires en marque blanche. Elle collabore avec Allianz Banque, La Banque Postale, Adyen, Brink's France, Système U, Axa Banque et My Money Group dans le cadre du rachat du réseau français d'HSBC. Arkéa Banking Services collabore également avec plusieurs fintechs.



**ProCapital** **ProCapital** est un prestataire de services titres à destination d'établissements financiers et sociétés de gestion qui souhaitent bénéficier d'une offre modulable, de la tenue de compte et l'exécution des ordres de leurs clients jusqu'à la réalisation de sites internet transactionnels. Il opère plus de 10 millions d'opérations par an pour le compte d'une vingtaine d'établissements financiers (Louvre Banque Privée, La Banque Postale Gestion Privée, Deutsche Bank, Meeschaert Gestion Privée ou CNP Assurances).



**Monext** Leader sur son marché, **Monext** est spécialisée dans les transactions électroniques combinant technologies et services de paiement. Ainsi, chaque jour, des millions de consommateurs utilisent ses services pour payer une heure de parking, faire le plein d'essence, faire des courses, acheter en ligne, etc. Monext accompagne plus de 12 000 commerçants et traite plus de 40 % des transactions du e-commerce en France (Amazon, Française des Jeux, Le Mouvement Leclerc, Rue du Commerce, Voyage Privé, Ventes Privées, PMU, Carrefour, Intermarché...). Monext traite plus de 6 milliards de transactions chaque année.



**Nextalk**, un centre de contact multicanal pour le compte d'acteurs bancaires, est une émanation de Monext et assure un premier niveau de la relation client et une assistance aux opérations bancaires 24h/24 et 7j/7. Cette prestation en marque blanche permet de maintenir le contact humain et de fidéliser les clients des banques qu'elles soient traditionnelles ou mobiles. Nextalk intervient auprès de 60 entreprises environ.

Au-delà de ces sociétés spécialisées dans le BtoB, d'autres filiales développent des activités de BtoB au travers de la distribution de leurs produits via des réseaux externes (Suravenir, Suravenir Assurances...).

### Assurance et gestion d'actifs

La création de filiales d'assurances et de gestion d'actifs a été initiée dès les années 1980. Suravenir, Suravenir Assurances, Novélia, Arkéa Investment Services (la marque qui regroupe les expertises de gestion d'actifs), chacune dans son domaine d'activité, permettent aux réseaux du Crédit Mutuel Arkéa de proposer des prestations complètes et compétitives. Leurs produits sont également diffusés par des réseaux physiques extérieurs au groupe et via des acteurs internet et des courtiers.

### Assurance-vie et prévoyance



Avec près de 3 millions de clients particuliers et professionnels, **Suravenir** figure parmi les principaux acteurs du marché de l'assurance-vie et de la prévoyance en France. Suravenir est spécialisée dans la conception, la fabrication et la gestion de contrats d'assurance-vie (assurance-vie individuelle et collective), de prévoyance (assurance emprunteurs, temporaires décès) et d'épargne retraite entreprise. Ses contrats sont commercialisés par un grand nombre de partenaires distributeurs : réseaux bancaires, canal internet, conseillers en gestion de patrimoine indépendants via **Vie Plus**... Elle gère plus de 50,5 milliards d'euros d'encours en assurance-vie.

## Assurance dommages



**Suravenir Assurances**

**Suravenir Assurances** couvre tous les besoins des particuliers en assurance dommages : habitation et vie privée, auto, moto, santé, dépendance, garantie des accidents de la vie.. Elle gère plus de 2,2 millions de contrats pour le compte de plus de 800 000 assurés. Les contrats sont distribués par les réseaux commerciaux du groupe (Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel du Sud-Ouest et Novélia) ainsi que par des partenaires (A comme Assure, Apivia Courtage, LSA Courtage, Wilov).



**Novélia**

Courtier grossiste, **Novélia** exerce son activité dans la couverture de risques d'entreprise, la conception de produits grand public et pour de grands comptes professionnels. Près de 5 000 courtiers et agents généraux diffusent ses produits dans toute la France.

## Gestion d'actifs et gestion patrimoniale



**Arkéa Investment Services**  
**Swen Capital Partners**

**Federal Finance**, sous la marque **Arkéa Investment Services**, anime l'ensemble des spécialistes en gestion d'actifs du groupe. Plusieurs expertises de gestion y sont regroupées : **Federal Finance Gestion**, **Schelcher Prince Gestion** et **Swen Capital Partners**. Arkéa Investment Services gère 66 milliards d'euros d'encours.



**Federal Finance Gestion**

Federal Finance Gestion propose une gamme de plus de 100 fonds qui couvrent toutes les classes d'actifs (actions, obligations, multigestion, quantitatifs, indiciels, monétaires, diversifiés), tous les cadres fiscaux (PEA, PEA PME, assurance-vie ou compte titres ordinaires), les principaux secteurs d'activité et zones géographiques, de nombreux styles de gestion et des thématiques spécifiques comme l'ISR (l'Investissement Socialement Responsable) et l'épargne salariale. Ses offres sont distribuées par les réseaux du Crédit Mutuel Arkéa et directement auprès d'institutionnels, de grands comptes, de banques privées, gérants de fonds et conseillers en gestion de patrimoine indépendants. Pionnière de l'investissement socialement responsable, Federal Finance Gestion intègre les critères ESG (Environnement, sociétal et gouvernance) au cœur de ses processus d'investissement, avec la conviction que la prise en compte des critères extra-financiers est source de valeur à long terme pour les entreprises dans lesquelles elle investit.



**Schelcher Prince Gestion**

Schelcher Prince Gestion déploie des solutions d'investissement auprès d'une clientèle d'institutionnels, de banques privées, de gérants de fonds et de conseillers en gestion de patrimoine indépendants, en France et à l'international. Impliquée dans l'économie responsable, Schelcher Prince Gestion intègre depuis 2018 les critères ESG dans sa gestion. Elle gère aujourd'hui 7,5 milliards d'euros.



**Arkéa Real Estate**

En février 2021, Federal Finance, sous la marque Arkéa Investment Services, est devenu actionnaire majoritaire de Catella Asset Management, rebaptisée **Arkéa Real Estate**. La société – spécialiste des activités d'investissement, *asset et property management* immobiliers pour le compte de tiers (investisseurs institutionnels français et internationaux, family offices et particuliers fortunés) – dispose de plus de 1,4 milliard d'euros d'actifs immobiliers sous gestion et a vocation à accueillir les développements futurs d'Arkéa Investment Services dans l'immobilier. Créée fin 2021, **Arkéa REIM** assume la conviction d'un modèle immobilier en pleine mutation et se positionne comme la société de gestion de fonds immobiliers au service de l'épargne de ses clients. Avec l'ambition d'offrir des produits d'épargne immobilière innovants pour que chaque épargnant puisse se construire un patrimoine solide et résilient. En novembre 2022, Arkéa Investment Services a complété sa gamme de services dans le domaine de l'immobilier avec la création d'**Onata**, une activité dédiée à l'accompagnement des maîtres d'ouvrages, propriétaires ou investisseurs dans leurs projets de création, de valorisation et de restructuration immobilière.



**Arkéa REIM**

Swen Capital Partners, créé en partenariat avec le groupe OFI, est un acteur de référence de l'investissement responsable en non coté avec 7 milliards d'euros d'actifs gérés et/ou conseillés en Europe. Convaincu de la nécessaire transformation face aux défis sociétaux et environnementaux d'aujourd'hui et de demain, Swen Capital Partners s'attache à offrir aux investisseurs les meilleures performances tant financières qu'extra-financières et applique les critères ESG à l'ensemble de ses investissements, avec la conviction que les entreprises qui anticipent les changements et acceptent de se transformer seront les leaders de demain.



**Mandarine Gestion**

Le Crédit Mutuel Arkéa est par ailleurs actionnaire de **Mandarine Gestion**, société indépendante spécialiste en gestion de fonds actions et en allocations d'actifs.

## 1.7 La stratégie du Crédit Mutuel Arkéa

En janvier 2021, le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa a validé le plan à moyen terme (PMT) du Crédit Mutuel Arkéa à quatre ans, baptisé Transitions 2024. Celui-ci s'inscrit résolument dans la continuité du plan précédent – Arkéa 2020 – qui a amorcé une dynamique de transformation des métiers et positionné le groupe sur une trajectoire de croissance pérenne. Il s'inscrit enfin en parfaite cohérence avec le projet d'autonomie du Crédit Mutuel Arkéa.

Orienté vers l'action, il vise à traduire concrètement dans ses métiers la Raison d'être du groupe.

Dans un contexte inédit qui a révélé l'urgence des transitions environnementales, sociales et territoriales, le PMT a été bâti autour des priorités suivantes :

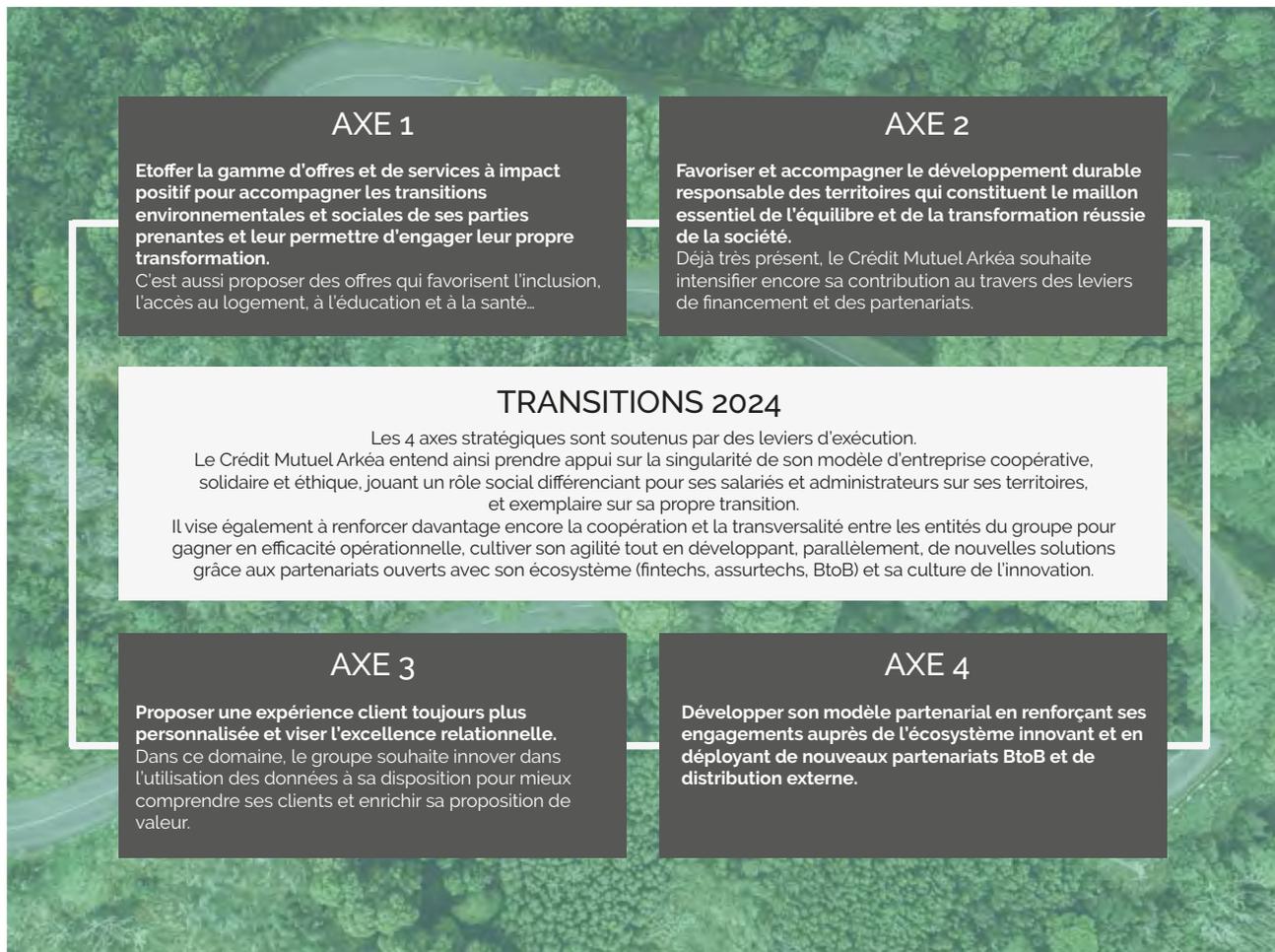
- la mise en œuvre opérationnelle des cinq engagements issus de la Raison d'être ;
- les enjeux de développement du groupe ;
- les évolutions du secteur de la banque-assurance ;
- la réalité des territoires et des clients ;
- les attentes des citoyens envers les entreprises, pour qu'elles participent davantage encore à la révolution sociétale, écologique et solidaire.

L'objectif de ce plan est de faire du Crédit Mutuel Arkéa le partenaire financier agile des transitions d'avenir, au service des territoires et de leurs acteurs. Il s'agit de choisir une stratégie de croissance responsable, et de rechercher une performance globale, dans une approche équilibrée entre performance financière et impact positif.

Conçu de façon participative, avec des représentants de l'ensemble des parties prenantes du groupe, et ancré dans la réalité de nos métiers, Transitions 2024 accentue la trajectoire de long terme du groupe, et réaffirme l'originalité de son modèle :

Il est conforme à ses atouts de toujours :

- un ancrage local et sa proximité avec les territoires ;
- une identité collaborative et coopérative ;
- un esprit agile et entrepreneurial ;
- une ouverture au monde qui l'entoure ;
- la vitalité de son écosystème partenarial ;
- ses valeurs d'humanité et de solidarité ;
- sa culture de l'innovation.



Concrètement, Transitions 2024 vise à apporter la preuve de l'engagement du groupe sur l'accompagnement des transitions environnementales et territoriales, à travers ses offres, ses métiers, ses pratiques, sa relation à ses clients, à ses administrateurs, à ses collaborateurs. Il se structure en quatre axes stratégiques qui constituent des priorités d'action pour orienter le modèle d'affaires et qui sont soutenus par cinq leviers d'exécution. Transitions 2024 a insufflé une dynamique collective dans l'ensemble du groupe. Ainsi plus de 530 projets ont été identifiés et près de 160 ont d'ores et déjà été finalisés.

Voici pour chacun des axes, quelques initiatives marquantes de 2022.

1. Étoffer la gamme d'offres et de services à impact positif pour accompagner les transitions environnementales et sociales de ses parties prenantes et leur permettre d'engager leur propre transformation. C'est aussi proposer des offres qui favorisent l'inclusion et facilitent l'accès au logement, à l'éducation et la santé.
  - Le Crédit Mutuel Arkéa a émis sa **première obligation verte publique**, dite "green bond", pour refinancer à 10 ans les prêts de sa filiale Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels dédiés aux énergies renouvelables,
  - **Novélia**, la filiale de courtage, a lancé le label « Courtier Engagé » pour inciter ses courtiers partenaires à initier une démarche responsable dans leur cabinet,
  - **Izimmo** a lancé une offre d'investissement locatif avec travaux d'amélioration énergétique, Izimmo Impact, pour investir tout en rénovant un bien,
  - **Suravenir** a créé « Tremplin » une gamme de fonds d'investissement non cotés responsables en assurance-vie et lancé Prévi-Famille Sérénité avec une nouvelle garantie « maladie redoutée » (Alzheimer, Parkinson...) qui permet le versement d'un capital complémentaire au capital garanti,
  - **Arkéa Crédit Bail**, en partenariat avec le CMB et le CMSO, a mis en place un accompagnement vertueux des associations éligibles au crédit-bail, en accompagnant des associations de l'économie circulaire (ex. reconditionnement matériel) et en reversant 20 % des frais de dossier à des associations via un don ;
2. Favoriser et accompagner le développement durable responsable des territoires qui constituent le maillon essentiel de l'équilibre et de la transformation réussie de la société. Déjà très présent, le Crédit Mutuel Arkéa souhaite intensifier encore sa contribution au travers, notamment, des leviers de financement et des partenariats.
  - **La filière Vins et Spiritueux** a accompagné les Vignobles de Larose dans la poursuite de leurs engagements RSE et de leurs investissements mobiliers et immobiliers sur le site de Saint-Laurent-du-Médoc,
  - **Armorique Habitat** et **Arkéa Assistance**, qui ont fait évoluer leurs statuts pour devenir sociétés à mission, collaborent pour réhabiliter des logements anciens, et prochainement équiper des logements neufs, grâce à des solutions de domotique et d'habitat connecté,
3. Proposer une expérience client toujours plus personnalisée et viser l'excellence relationnelle. Les sociétaires et clients, particuliers, professionnels et entreprises, sont en recherche d'écoute, de disponibilité et de réactivité accrue. Dans ce domaine, le groupe souhaite innover dans l'utilisation des données à sa disposition pour mieux comprendre ses clients et enrichir sa proposition de valeur.
  - Avec la structuration de sa filiale maritime, le groupe souhaite être « l'équipier agile et innovant des acteurs de la mer » et les aider à relever les grands défis que sont le verdissement des ports, l'adaptation des infrastructures portuaires, les énergies marines renouvelables, la régénération des océans et l'éco-conception des flottes ;
  - **Kengo** a créé le dispositif Ty Impakt qui soutient les initiatives bretonnes qui contribuent aux transitions écologiques, environnementales et énergétiques ;
  - **Fortuneo Banque et Keytrade Bank** ont dépassé le cap du million de clients, gage de la reconnaissance de la qualité de l'offre et des services proposés,
  - Les fédérations du **CMB** et du **CMSO** intègrent les solutions MaSuccession.fr en open banking pour assister leurs sociétaires dans leur réflexion et la préparation de leur succession,
  - **Suravenir** propose à ses bénéficiaires de contrats d'assurance-vie la première solution 100 % digitale de gestion de successions en partenariat avec la start-up Lidix,
  - En partenariat avec le constructeur Trecobat et le cabinet IT Zenika, le groupe a lancé la phase de test sur le terrain de l'application Teamzy visant à centraliser et fluidifier le parcours habitat pour l'acquisition, la construction ou la rénovation d'un bien immobilier,
  - Le SoftPos, développé par Monext, permet de transformer un smartphone Android en terminal de paiement. La solution est en cours de déploiement pour les clients du groupe ;
4. Développer son modèle partenarial en renforçant ses engagements auprès de l'écosystème innovant et en déployant de nouveaux partenariats BtoB et de distribution externe.
  - La Banque Postale (LBP) et Louvre Banque Privée ont prolongé pour cinq ans leur partenariat avec **ProCapital** sur les prestations de marché (exécution des ordres, tenue de compte/conserver, gestion sous mandat, libre et conseillée),
  - Le groupe a renforcé son partenariat avec le **Pôle Mer Bretagne** Atlantique, pôle de compétitivité permettant de fédérer de multiples acteurs privés et publics au service de l'émergence de projets innovants pour faire de la façade atlantique un leader de la création de valeur et d'emplois maritimes,



- Le groupe a poursuivi sa collaboration avec la **fintech Pytheas Capital** Advisors, spécialisée dans les solutions de gestion, paiement et financement des factures d'entreprises, via notamment le lancement d'une nouvelle solution de financement, **ARKÉA EXTEND**, pour permettre aux entreprises de régler leurs fournisseurs par anticipation (grâce à un crédit de trésorerie dédié), ou de différer le paiement de leurs factures (tout en garantissant le paiement à l'échéance),
- **Novélia** a lancé une offre de cyber assurance pour les TPE et PME avec la start-up Stoïk, en cas d'incident de sécurité, d'atteinte aux données ou au système d'information.

Les leviers d'exécution sont des moyens pour soutenir ce modèle d'affaires et concrétiser ces ambitions. Le Crédit Mutuel Arkéa entend ainsi prendre appui sur la singularité de son modèle d'entreprise coopérative, solidaire et éthique, jouant un rôle social différenciant pour ses salariés et administrateurs sur

ses territoires, et exemplaire sur sa propre transition. Il vise également à renforcer davantage encore la coopération et la transversalité entre les entités du groupe pour gagner en efficacité opérationnelle, cultiver son agilité tout en développant, parallèlement, de nouvelles solutions grâce aux partenariats ouverts avec son écosystème (fintechs, assurtechs, BtoB...) et sa culture de l'innovation.

Transitions 2024 contribue très activement à la vitalité des territoires, des entreprises et des bassins d'emplois et se veut générateur d'une croissance durable, qualitative, soucieuse de l'humain et de son milieu de vie. Il est le plan d'action d'un groupe attentif et engagé auprès de ses écosystèmes, fidèle à son ADN d'entreprise coopérative, mobilisé pour défendre ses convictions et ses valeurs au-delà de la réussite de court terme, et pour relever les défis sociaux, environnementaux et territoriaux de notre temps.

## 1.8 Les faits marquants de l'exercice 2022

### Janvier

« Accompagner le développement des systèmes agricoles et viticoles durables dans les territoires, en conjuguant performance économique et impacts environnementaux et sociaux positifs ». Le Crédit Mutuel Arkéa concrétise cet engagement emblématique de son plan stratégique Transitions 2024 avec **le déploiement d'une filière Vins et Spiritueux sur le territoire de Nouvelle-Aquitaine**. Portée par la fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, avec l'appui des directions centrales et d'autres filiales du groupe, cette filière spécialisée repose sur une véritable dynamique collective. Elle illustre les objectifs de développement du Crédit Mutuel Arkéa dans la région et son ambition de devenir le partenaire financier agile des transitions d'avenir dans les secteurs clés de l'économie des territoires. Cette filière accompagnera les professionnels, d'amont en aval, dans leurs défis de transformation qui constituent autant d'enjeux territoriaux, à l'échelle locale et régionale : le renouvellement des générations et des profils, la transition agro-écologique et les évolutions sociétales, l'innovation et la diversification, la préservation de la typicité des vins...

[Le communiqué](#)

**Ascor, une Edtech (l'éducation par le numérique et la technologie)** spécialisée dans la formation professionnelle en ligne, accueille Bpifrance à son capital pour accélérer son offre de formation à distance. **We Positive Invest**, le fonds d'innovation sociétale du groupe, actionnaire minoritaire depuis 2020, réinvestit également. Créée en 2007, Ascor Communication est l'un des précurseurs français de la formation professionnelle 100 % numérique. La société gère son offre notamment via la marque espace-concours.fr et permet à de jeunes adultes d'acquérir les compétences nécessaires pour retrouver une employabilité ou se reconverter professionnellement.

[Le communiqué](#)

**Arkéa Capital** met en place des **premières obligations Relance du Groupement Territoires de croissance** auprès du groupe Essor, spécialiste de la construction de bâtiments à usage professionnel. Basé dans le Béarn (64), et s'appuyant sur un réseau d'une douzaine d'implantations en France, Essor est un acteur majeur du secteur de l'immobilier professionnel. Il réalise un chiffre d'affaires de 106,5 millions d'euros et emploie près de 200 salariés. L'octroi de ce financement devrait lui permettre de poursuivre sereinement sa stratégie de développement. Le dispositif des Obligations Relance, lancé par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, s'inscrit dans une démarche globale d'accompagnement des PME et ETI françaises.

[Le communiqué](#)

Le Crédit Mutuel Arkéa participe au premier closing du fonds **VitiRev Innovation**, géré par Demeter, leader européen de l'investissement dans la transition énergétique et écologique. Ce fonds est dédié au financement des sociétés innovantes contribuant à la transition écologique de la filière viti-vinicole en Europe. Il a été créé sur l'initiative conjointe de la Région Nouvelle-Aquitaine et de la Banque des Territoires, agissant pour le compte de l'État dans le cadre du Programme d'investissements d'avenir Territoires d'innovation.

[Le communiqué](#)

**Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels**, Arkéa Capital via le véhicule **Arkéa Capital Partenaire et le fonds Breizh Ma Bro**, ont souscrit à une émission obligataire de 28 millions d'euros afin d'accompagner le groupe coopératif agroalimentaire Eureden dans sa reprise de la société André Bazin. Ce financement est indexé sur des indicateurs extra-financiers (sécurité au travail, énergies renouvelables, bien-être animal). L'objectif de l'opération est de faire émerger un leader de la salaisonnerie en France en s'appuyant sur des démarches de filière, la valorisation de spécialités et de marques régionales, l'innovation produits et services et en se déployant sur l'offre de protéines végétales.

[Le communiqué](#)

Le Crédit Mutuel Arkéa cède à la société suisse d'investissement **Swissquote**, spécialisée dans le courtage en ligne, l'établissement **Keytrade Bank Luxembourg**. Active au Luxembourg depuis 1999, Keytrade Bank Luxembourg compte 8 200 clients et 1,7 milliard d'euros d'actifs sous dépôt. L'établissement belge de Keytrade reste en revanche dans le giron du Crédit Mutuel Arkéa.

[En savoir plus](#)

### Février

Les fondateurs de **Babymoov**, leader de la petite et moyenne puériculture avec les marques Babymoov & Badabulle, cèdent la majorité du capital à Initiative & Finance dans le cadre d'une opération de capital transmission à laquelle **Arkéa Capital** se joint de façon minoritaire.

[Le communiqué](#)

**Les Vignobles de Larose**, domaines de renom ancrés dans le territoire médocain, souscrivent un prêt à impact de 3 millions d'euros auprès d'**Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels** afin de poursuivre leur engagement en matière de RSE. Le **Crédit Mutuel du Sud-Ouest** et Arkéa Banque E&I complètent ce financement par des prêts permettant aux Vignobles de Larose de disposer des ressources nécessaires au projet d'investissements mobiliers et immobiliers sur leur site de Saint-Laurent-du-Médoc. Cette opération illustre la capacité du Crédit Mutuel Arkéa à capitaliser sur les synergies et les compétences complémentaires de ses réseaux et filiales au service de l'accompagnement des acteurs de la filière viticole, au travers du déploiement de sa filière Vins & Spiritueux.

[Le communiqué](#)

Le **Crédit Mutuel Arkéa** et la **Banque Européenne d'Investissement** signent un nouveau partenariat afin de financer des projets d'énergies renouvelables. Au total, ce sont **400 millions d'euros** – 200 millions d'euros financés par le Crédit Mutuel Arkéa et 200 millions d'euros par BEI – qui seront consacrés au financement de projets en France, voire dans d'autres États membres de l'UE. Ce sont les centres d'affaires d'Arkéa Banque E&I qui se chargeront de l'octroi des prêts pour un montant maximum de 50 millions d'euros par dossier.

[Le communiqué](#)

Le **fonds Blue Ocean de Swen Capital Partners**, dédié au financement de start-ups qui œuvrent pour la régénération des océans, monte en puissance. L'engagement du **Crédit Mutuel Arkéa**, de Bpifrance, de l'Ifremer (déjà partenaire scientifique) et de la Macif porte la capacité d'investissement du fonds à 95 millions d'euros. Blue Ocean projette d'investir dans 20 à 25 start-ups en France et en Europe, dans des secteurs tels que l'aquaculture durable, les alternatives au plastique à usage unique, les énergies marines renouvelables ou la décarbonation du transport maritime. Depuis son lancement, Blue Ocean a réalisé huit investissements, notamment dans OptoScale, qui a mis au point une solution pour la mesure précise et en temps réel de la biomasse des poissons et le comptage des poux de mer, dans Nature Metrics, un fournisseur britannique de premier plan de données de surveillance de la biodiversité, qui utilise des enquêtes environnementales sur l'ADN et dans Spinergie, une société française de logiciels permettant au secteur du transport maritime de réduire considérablement la consommation de carburant et les émissions de carbone grâce à l'analyse de données massives. Ces investissements permettront de lutter contre trois menaces existentielles qui pèsent aujourd'hui sur la santé des océans : la surpêche, la pollution et le changement climatique.

[Le communiqué](#)

Le Crédit Mutuel Arkéa publie sa **politique d'accompagnement des exploitations agricoles et viticoles**, clientes de ses fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest. Cette politique sectorielle est le fruit d'un travail collaboratif associant la banque et des professionnels du secteur. Elle définit une notion d'importance : **l'agro-responsabilité** qui consiste à contribuer à la préservation de l'environnement ; au bien-être animal ; à l'amélioration des produits ; à l'amélioration des conditions de travail ; à l'amélioration et à la sécurisation des revenus. En termes d'encours de crédits, ce marché représente 2 milliards d'euros sur le périmètre CMB-CMSO.

[Le communiqué](#)

[Le document](#)

## Mars

Le **Crédit Mutuel Arkéa** entre au capital de la société **LE TRAIN**, premier opérateur ferroviaire privé français sur le train à grande vitesse, pour accompagner son développement et appuyer son lancement prochain dans le Grand Ouest. LE TRAIN projette pour son démarrage le lancement de 5 lignes à grande vitesse dans le Grand Ouest afin de dynamiser les régions et permettre à leurs habitants de réaliser plus de trajets en train, plus vite, sur des créneaux horaires adaptés et à des prix stables.

[Le communiqué](#)

**Renaud Distribution**, spécialiste français de la vente en gros de matériel pour les fleuristes, les jardineries et les commerces de proximité (38 millions d'euros de CA pour 150 salariés), s'émancipe de son actionnaire historique Interflora. La société est reprise par l'équipe de management accompagnée par Andera Partners et **Arkéa Capital**. L'opération de reprise a été structurée via un financement mezzanine et un apport en capital.

[Le communiqué](#)

En 2021, **Monext** a confirmé sa position d'acteur majeur du paiement, avec une croissance de plus de 24 % de son activité et plus de 6 milliards de transactions traitées, soit 40 % de parts de marché sur l'activité en ligne. Les offres Monext Retail, à destination des commerçants, ont aussi séduit de nouvelles références comme La Redoute ou encore Taxi G7.

[Le communiqué](#)

**Novélia** commercialise, via son réseau de 5 000 courtiers et agents, un nouveau contrat d'assurance habitation en partenariat avec **Luko**. Cette offre se distingue par le fait d'être 100 % numérique, personnalisable et sans engagement. Elle est également basée sur le principe du Giveback. À la fin de l'année, les cotisations d'assurance non utilisées pour le règlement des sinistres sont reversées à une association partenaire choisie par le client. Un modèle éthique et solidaire qui assure plus de transparence vis-à-vis des assurés tout en ayant un impact social positif.

[Le communiqué](#)

**Arkéa Assistance** renouvelle son offre de téléassistance à domicile pour veiller à la sécurité et lutter contre l'isolement des seniors. La nouvelle offre « Premium + » intègre une application innovante destinée à renforcer les liens familiaux, en complément des prestations de la centrale tactile et s'enrichit des services de lien social de proximité du réseau de voisins Ensembl'.

[Le communiqué](#)

## Avril

Déjà émetteur de Green et de Social Bonds, le Crédit Mutuel Arkéa est devenu **la première banque française à réaliser une émission « NEU CP Green »**, d'une maturité de 6 mois. Ce titre, placé auprès du groupe Amundi, vise à refinancer des prêts habitat verts octroyés par le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest à leurs sociétaires et clients, dans une logique d'accompagnement de leur transition environnementale. Les logements financés respectent les critères d'éligibilité définis par le Green, Social and Sustainable bond framework du Crédit Mutuel Arkéa.

[Le communiqué](#)

[Le rapport d'allocation](#)

Présent depuis plusieurs années dans la course au large, le Crédit Mutuel Arkéa, via sa filiale Arkéa, dédiée au sponsoring, devient le partenaire titre des deux prochaines éditions du premier tour du monde Ultim en solitaire en course organisé par OC Sport Pen Duick : **l'Arkéa Ultim Challenge**. Au départ de Brest, le 7 janvier 2024, il rassemblera les skippers de la Classe Ultim 32/23, qui réunit les multicoques océaniques les plus innovants et exigeants.

[En savoir plus](#)

Powens (anciennement Budget Insight) lève 35 millions de dollars (31 millions d'euros) auprès de PSG Equity (« PSG »), une société de growth equity de premier plan qui s'associe à des entreprises de software et de services technologiques pour les aider à accélérer leur croissance et à se développer en Europe et aux États-Unis. PSG rejoint au capital l'équipe de management et le Crédit Mutuel Arkéa. Convaincu par le fort potentiel de croissance de Budget Insight et les synergies naturelles issues de ce rapprochement, le Crédit Mutuel Arkéa est entré au capital de l'entreprise en 2019, permettant à la fintech de consolider son avance technologique et créant les conditions favorables à cette nouvelle étape de développement à l'échelle européenne. Le Crédit Mutuel Arkéa continuera à collaborer avec Budget Insight pour aider à dynamiser l'innovation dans le secteur des services financiers.

[Le communiqué](#)

**La Ville et l'Eurométropole de Strasbourg** renforcent leur engagement en matière de politique environnementale et sociale en souscrivant à deux prêts à impact de 3 millions d'euros chacun auprès d'**Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels**. Ce prêt associe un financement bonifié avec un accompagnement stratégique s'appuyant sur des évaluations conduites par la société d'analyse extra-financière Ethifinance.

Le communiqué

En cohérence avec la démarche du groupe, le Crédit Mutuel de Bretagne crée une filière dédiée aux professionnels de la mer, dénommée Filière Maritime, afin de renforcer sa proximité territoriale et ses expertises auprès de métiers qui en demandent de plus en plus. Cette nouvelle filière s'ancre néanmoins sur un existant solide : aujourd'hui, plus d'un millier de professionnels du secteur font confiance au Crédit Mutuel de Bretagne avec, par exemple, près d'un patron-pêcheur sur 5 déjà client du Crédit Mutuel de Bretagne. L'encours de crédits approche les 100 millions d'euros et les expertises de pointe sont reconnues sur certaines activités, comme la conchyliculture dans le Morbihan, la mytiliculture en Ille-et-Vilaine, la pêche en pays bigouden, ou la course au large. La filière s'appuie sur une nouvelle organisation décentralisée au plus près des clients, avec la nomination de responsables clientèle mer dans chaque département et d'administrateurs référents. Elle inclut également un accompagnement commercial spécifique, une évolution de l'offre et une expertise dédiée pour répondre, notamment, aux enjeux liés à l'innovation et aux transitions environnementales du secteur.

En savoir plus

Advent International ("Advent") devient l'actionnaire majoritaire de MANGOPAY et Leetchi. Cette opération permettra aux deux entités d'accélérer leur croissance sur leurs marchés respectifs. Le Crédit Mutuel Arkéa, qui inscrit son accompagnement dans une vision de long terme, reste au capital en tant qu'actionnaire minoritaire et siègera au conseil d'administration. Depuis son acquisition en 2015 par le Crédit Mutuel Arkéa, MANGOPAY a connu une forte croissance et développé son innovation produits. La société a augmenté ses volumes de transactions de plus de 50 % par an et devrait traiter 13 milliards d'euros de volumes de transactions d'ici la fin de l'année. De son côté, Leetchi est passé d'un rôle d'acteur pionnier de l'écosystème tech français à celui de leader confirmé du marché, connu par 2 Français sur 3. L'entreprise a accéléré sa croissance avec, notamment, l'important développement des collectes de fonds solidaires qui représentaient 25 % des 215 millions d'euros collectés en 2021.

Le communiqué

**Suravenir Assurances** propose désormais le **virement instantané** pour le règlement des indemnités de sinistres. Grâce à cette innovation, la compagnie s'engage à rembourser les indemnités de sinistres via un virement instantané, dès lors qu'ils ne dépassent pas le plafond défini, et ce, quelle que soit la banque de l'assuré. Les indemnités sont immédiatement versées sur le compte de l'assuré, évitant de ce fait le délai interbancaire qui oscille habituellement entre 3 et 4 jours. Sur une année, environ 50 000 sinistres sont concernés par ce dispositif.

Le communiqué

## Mai

Au cours de son Assemblée générale, les représentants des caisses locales ont voté **l'adoption par le Crédit Mutuel Arkéa du statut d'entreprise à mission**. Le groupe devient ainsi officiellement l'une des premières banques à se doter de ce statut. Julien Carmona, Président du groupe : « En 2019, nous étions la première banque française à adopter une Raison d'être. Par la suite, nous ne nous sommes pas précipités pour devenir une société à mission car nous voulions au préalable mesurer cet engagement supérieur de transparence, de responsabilité et nous avons l'obsession de la preuve. Ainsi, nous avons souhaité initier et conduire un certain nombre d'actions afin d'acter des changements concrets et durables. La mesure de notre impact sera donc notre guide et nous permettra de rationaliser notre prise de décision. Elle illustre également notre cheminement progressif et la responsabilité que nous portons dans l'accompagnement des transformations de notre société. »

Le communiqué

**We Positive Invest**, le fonds d'innovation sociétale du groupe, entre au capital de **Maskott**. Entreprise Edtech, Maskott est pionnière depuis 2004 en création et distribution d'outils numériques d'individualisation des apprentissages, de la formation initiale à la formation continue, grâce à sa plateforme Tactileo qui compte aujourd'hui 8 millions d'utilisateurs. Plus de 160 000 enseignants et 1 collègue sur 5 l'utilisent régulièrement.

Le communiqué

**Arkéa Assistance** adopte le **statut d'entreprise à mission**. Forte de plus de dix ans d'expérience dans l'accompagnement à domicile des personnes âgées, Arkéa Assistance s'engage via cette évolution de statut en faveur des objectifs énoncés au travers de sa Raison d'être : améliorer la qualité de vie par un accompagnement fondé sur l'innovation sociale et technologique.

Le communiqué

**Arkéa Capital** lance le Fonds Professionnel de Capital Investissement (FPCI) **We Positive Invest 2**. Six ans après le premier millésime, ce nouveau fonds, dont la souscription est ouverte aux tiers, ambitionne de lever plus de 100 millions d'euros, avec le sponsoring du Crédit Mutuel Arkéa. We Positive Invest 2 investira jusqu'à 10 millions d'euros dans des entreprises intrinsèquement à impact positif dans 4 domaines : la transition énergétique et climatique, l'économie circulaire, le capital humain, la santé et le bien-être.

Le communiqué

Le Crédit Mutuel Arkéa signe les **Principes pour une Banque Responsable**, un cadre unique pour un secteur bancaire durable, fondé sur un partenariat entre le secteur bancaire mondial et l'Initiative du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI). Les banques signataires s'engagent à être ambitieuses dans leurs stratégies de développement durable, en s'efforçant d'intégrer la viabilité au cœur de leurs activités, tout en leur permettant de rester à la pointe de la finance durable.

Le communiqué

## Juin

Déjà Président du groupe Crédit Mutuel Arkéa depuis un an, Julien Carmona est élu Président du Crédit Mutuel de Bretagne. Cette élection poursuit une tradition de présidence unifiée entre le groupe et sa fédération bretonne, gage de cohérence et de synergie dans la stratégie et l'exercice de la gouvernance. Julien Carmona prend la tête d'un établissement solidement ancré sur ses territoires, qu'il qualifie de « poumon économique de la Bretagne ».

### [Le communiqué](#)

Le Crédit Mutuel Arkéa devient actionnaire majoritaire, par l'intermédiaire de sa filiale Izimmo, de Liberkeys, qui propose une offre clé en main de vente immobilière dans l'ancien, couplant l'humain et le digital. Les 3 co-fondateurs, Thomas Venturini, Julien Watry et Anthony Peyron, restent actionnaires et à la tête de la société. Cette opération va permettre à Liberkeys d'accélérer sa croissance pour conforter sa place de leader des néo-agences immobilières. Elle s'inscrit également pleinement dans le plan stratégique Transitions 2024 du Crédit Mutuel Arkéa, avec l'ambition de proposer à ses sociétaires et clients, par cette approche d'immobanque, une proposition de valeur enrichie à une étape clé de la vie que constitue le projet immobilier.

### [Le communiqué](#)

**Kengo.bzh**, la plateforme de financement participatif par le don, vient à son tour d'obtenir la qualité **d'entreprise à mission**. Sa feuille de route s'articule autour de 2 engagements : maximiser l'impact territorial positif de son activité ; et accompagner ses clients et partenaires dans leurs projets de transition. Elle inclut de nouveaux dispositifs : « Dengar » destinée aux associations, fondations ou fonds de dotation afin que ceux-ci puissent collecter facilement et gratuitement des dons toute l'année ; et « Ti Impakt » pour encourager les projets qui font bouger les lignes en matière de transitions, avec à la clé une réduction de la commission prélevée sur la collecte de fonds.

### [En savoir plus](#)

## Juillet-août

Le Crédit Mutuel Arkéa confirme sa position d'acteur de premier plan sur le marché de la banque en ligne, avec **Fortuneo** en France et **Keytrade Bank** en Belgique. Ces deux entités totalisent désormais plus **d'un million de clients**. Le groupe bancaire coopératif a acquis Fortuneo en 2006, et Keytrade Bank en 2016.

### [Le communiqué](#)

**Novélia** propose à son réseau de courtiers et agents un nouveau contrat d'assurance contre les **risques cyber**, en partenariat avec l'assurtech **Stoik**. Il permet aux dirigeants d'entreprise de les protéger des conséquences financières et juridiques d'une cyberattaque (remise en état du système informatique, remboursement de la perte d'exploitation, responsabilité civile « fuite de données » et « transmission de virus », cyber-fraude, etc.) et de réduire les vulnérabilités de l'infrastructure, les failles techniques et humaines, grâce à des outils de prévention (scan externe automatisé, simulation de phishing, etc.).

### [Le communiqué](#)

Arkéa Capital entre au capital du groupe Nomotech, opérateur de services télécoms français spécialiste des technologies sans fil. Implanté à Poilley dans la Manche, Nomotech a l'ambition de construire un véritable hub numérique à destination des TPE/PME, des administrations et des collectivités pour leur proposer une gestion intégrale de l'ensemble de leur chaîne de valeur numérique. Cette stratégie s'illustre par l'acquisition de deux sociétés : Kertel, opérateur télécom BtoB au service des TPE/PME et Voxity, opérateur-intégrateur de solutions télécoms BtoB spécialiste des métiers du chiffre, du droit et de l'immobilier.

### [Le communiqué](#)

Pour la deuxième année, le Crédit Mutuel Arkéa publie son **rapport climat**, rédigé selon les recommandations de la **Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD)**. Le Crédit Mutuel Arkéa se veut transparent quant à la communication d'informations liées à son activité et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique et de l'évolution de son modèle d'affaires en lien avec ces défis.

### [Le rapport TCFD](#)

## Septembre

Le Crédit Mutuel Arkéa et Pythéas Capital Advisors annoncent le lancement d'**ARKÉA EXTEND**, une solution de financement innovante accessible via la plateforme collaborative de gestion de factures TRESO2. Elle est distribuée par Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Actionnaire minoritaire de Pythéas Capital Advisors depuis 2019, le Crédit Mutuel Arkéa avait déjà pris part début septembre 2022 à l'augmentation de capital de la fintech afin d'accompagner sa croissance et le développement de nouvelles solutions.

### [Le communiqué](#)

Le Crédit Mutuel Arkéa participe à la création de la société d'économie mixte locale (SEML) **Nouvelle-Aquitaine Croissance Tourisme**, dont l'objectif est d'aider les acteurs touristiques à investir pour s'adapter aux nouvelles attentes de la clientèle. Opérant sur l'ensemble du territoire néo-aquitain, la SEML portera une attention particulière aux projets situés dans des destinations rurales. Son intervention, sous forme de prises de participation ou de portage temporaire de l'immobilier, visera les projets s'inscrivant dans les orientations de la feuille de route Néo Terra répondant aux exigences de transitions écologique et énergétique des offres touristiques.

### [Le communiqué](#)

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa et le constructeur Trecobat co-développent avec le cabinet IT Zenika l'application **Teamzy** afin de centraliser, fluidifier et sécuriser les échanges entre l'ensemble des acteurs mobilisés lors de l'acquisition, la construction ou la rénovation d'un bien immobilier.

### [Le communiqué](#)

Le Crédit Mutuel Arkéa présente ses **résultats extra-financiers** à l'échelle du groupe, pour les années 2020 et 2021. Sa performance s'élève à 8,1 milliards d'euros pour l'exercice 2021, en hausse de 7,3 % par rapport à 2020. Les impacts directs – ceux que le groupe peut contrôler, par exemple la réduction de son propre bilan carbone – représentent 4 % de cette performance (332 millions d'euros). Les impacts indirects – ceux que le groupe influence, par exemple le recours à des fournisseurs de ses territoires qui concourt à la dynamique des emplois locaux – représentent 40 % (3 222 millions d'euros). Quant aux impacts induits – ceux auxquels le groupe contribue, par exemple l'accès au soin – ils comptent pour 56 % (4 536 millions d'euros). Ces résultats permettent ainsi de disposer d'une connaissance fine de l'ensemble des externalités, et démontrent l'empreinte positive du Crédit Mutuel Arkéa sur ses territoires et ses parties-prenantes, bien au-delà de sa sphère d'influence directe. À ce jour, 1 million d'euros de financements accordés par le Crédit Mutuel Arkéa génèrent en moyenne 165 000 € d'impacts socio-économiques positifs. Ce million d'euros de financements accordés génère par ailleurs en moyenne 15 000 € d'impacts environnementaux négatifs.

### [Le communiqué](#)

**Arkéa Capital** et un consortium d'investisseurs privés reprennent l'entreprise quimpéroise Capic, spécialiste de la fabrication de matériel professionnel pour la grande cuisine et l'industrie agroalimentaire. Basée à Quimper, elle emploie 165 personnes et réalise un chiffre d'affaires de plus de 20 millions d'euros.

[Le communiqué](#)

**Thomas Guyot** est nommé Directeur du Pôle Produits et intègre le **Comité exécutif** du groupe. Ce pôle rassemble 1200 collaborateurs dans une vingtaine d'entités sur les métiers de l'assurance, de la gestion et de l'immobilier et vise la protection ainsi que la valorisation du patrimoine de ses clients.

[Le communiqué](#)

### Octobre

**Arkéa Capital** participe à la levée de fonds de 8 millions d'euros de **Poiscaille**, l'équivalent du panier de légumes en circuit court pour les produits de la mer. Entreprise à impact engagée pour lutter contre la surpêche, Poiscaille propose exclusivement des produits sauvages issus d'une pêche de proximité, et commercialisés grâce à un système de vente en direct. L'objectif de cet investissement est d'atteindre les 80 000 clients à horizon 2026, et soutenir un quart de la flotte de pêche française.

[Le communiqué](#)

Le Crédit Mutuel Arkéa devient actionnaire minoritaire du groupe **REV MOBILITIES**, afin de l'accompagner dans le développement de son activité de retrofit, c'est-à-dire de conversion à l'électrique de véhicules thermiques. Créé en 2018 à Paris et Bordeaux, le groupe REV MOBILITIES est une société à mission qui vise la conversion d'une large gamme de véhicules, utilitaires, anciens, bus et poids lourds, afin d'accélérer de manière responsable la décarbonation des mobilités de demain.

[Le communiqué](#)

Le groupe **Jocatop** réorganise son capital pour amorcer une nouvelle phase de son développement. Cette opération permet à Bertrand de La Villegeorges, dirigeant de la société depuis 2018, d'en prendre le contrôle, accompagné par **Arkéa Capital** et Tertium. Basé dans le Vaucluse, Jocatop est spécialisé dans l'édition de contenus pédagogiques, imprimés et digitaux, à destination des enseignants des écoles maternelles et élémentaires depuis plus de 25 ans.

[Le communiqué](#)

### Novembre

Le groupe participe à la levée de fonds de 20 millions d'euros du fonds VitiREV Terradev. Ce fonds, qui s'inscrit dans le programme VitiREV coordonné par la Région Nouvelle-Aquitaine, est dédié au financement et à l'accélération de la transition agroécologique des exploitations vitiviniholes des terroirs de Nouvelle-Aquitaine. Le fonds investira dans des exploitations vitiviniholes afin d'accélérer leur

passage vers une viticulture agroécologique de type HVE3 ou bio. La valeur créée par le fonds sera double : revaloriser le foncier et la production vitivinicole et répondre à l'attente des consommateurs souhaitant des produits préservant la biodiversité.

[Le communiqué](#)

Quelques mois après la prise de participation majoritaire du Crédit Mutuel Arkéa, via sa filiale Izimmo, au capital de la néo-agence immobilière, **Liberkeys** annonce le lancement de son offre à Rennes. Liberkeys est déjà présente à Paris, Marseille, Lyon, Lille, Montpellier et Nice.

[Le communiqué](#)

**Médiascience**, un groupe spécialisé dans la conception et la distribution de matériel scientifique pour l'éducation, réorganise son capital autour de trois nouveaux actionnaires dont **Arkéa Capital**. Basé à Evreux dans l'Eure, le groupe Médiascience conçoit et distribue du matériel éducatif scientifique principalement à destination des collèges et lycées, au travers de trois marques complémentaires : Jeulin, Technologie Services et Ovio Instruments, principalement sur les sites d'Evreux (27) et de Saint-Galmier (42).

[Le communiqué](#)

Le skipper **Yoann Richomme** à la barre de Paprec Arkéa remporte la 12<sup>e</sup> édition de la **Route du Rhum – Destination Guadeloupe** dans la catégorie des Class40. Il signe un fabuleux doublé après sa victoire de 2018.

[Le communiqué](#)

### Décembre

Le Crédit Mutuel Arkéa publie sa **politique d'accompagnement des acteurs de la santé** sur les territoires. Cette politique, qui fait écho à son passage au statut d'entreprise à mission, s'inscrit dans le prolongement de l'Objectif de Développement Durable n° 3 défini par les Nations Unies, qui vise à donner aux individus les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être à tous les âges. Le Crédit Mutuel Arkéa a aussi adopté une politique sectorielle d'exclusion du tabac (activités de production et fabrication de tabac et commerce de gros).

[La politique d'accompagnement de la santé](#)

[La politique d'exclusion du tabac](#)

**Arkéa Capital** et Sodero Gestion participent comme actionnaires de référence à la nouvelle étape de développement du groupe **RBL Plastiques**, aux côtés des deux dirigeants et des managers qui réinvestissent dans ce LBO (leverage buy out). Basée à Châteaubriant (44), l'entreprise conçoit et fabrique des pièces et sous-ensembles plastiques thermoformés pour une clientèle industrielle, médicale, agricole... Elle a réalisé 30 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022 et compte plus de 130 salariés.

[Le communiqué](#)

## 1.9 Relations de solidarité

### 1.9.1 Liens de solidarité au sein du Crédit Mutuel Arkéa

Le mécanisme de solidarité prévu au sein du Crédit Mutuel Arkéa est un mécanisme interfédéral qui prend appui sur l'article R. 511-3 du Code monétaire et financier (le « CMF »).

Ce texte prévoit que la Banque centrale européenne (la « BCE ») peut, sur proposition de l'ACPR, pour les groupes mutualistes et coopératifs, délivrer un agrément collectif à une caisse régionale ou fédérale pour elle-même et pour toutes les caisses qui lui sont affiliées « lorsque la liquidité et la solvabilité des caisses locales sont garanties du fait de cette affiliation ».

Le Crédit Mutuel Arkéa bénéficie de cet agrément collectif pour lui-même et pour toutes les caisses locales adhérentes des Fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest, dans la mesure où cette adhésion garantissait la liquidité et la solvabilité des caisses locales.

Le mécanisme de solidarité est organisé par les règlements financiers figurant dans chaque règlement général de fonctionnement propre aux fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, et le règlement intérieur du Crédit Mutuel Arkéa. Il ne lie que les caisses locales adhérentes, ces fédérations et le Crédit Mutuel Arkéa. Par ailleurs, il ne crée pas d'obligations des caisses locales adhérentes à l'égard des tiers. En d'autres termes, il n'existe pas de solidarité passive des membres du Crédit Mutuel Arkéa à l'égard des tiers, les créanciers d'une caisse locale adhérente ne peuvent s'adresser qu'à cette caisse et non pas à une autre ou au Crédit Mutuel Arkéa indifféremment.

Ce mécanisme de solidarité se traduit essentiellement par la constitution, au niveau de chaque fédération, du fonds fédéral qui assure la péréquation des résultats des caisses locales adhérentes, conformément à la décision de caractère général n° 1-2020 de la Confédération nationale du Crédit Mutuel (la « CNCM »).

Le fonds fédéral est alimenté par des dotations émanant des caisses locales et regroupe le fonds fédéral de solidarité ainsi que le fonds fédéral de réserves.

- Le fonds fédéral de solidarité assure la péréquation des résultats des caisses locales adhérentes par le biais de dotations et subventions. Toute caisse locale ayant eu des résultats déficitaires pendant une période de trois (3) années consécutives fait l'objet d'une révision particulière. Un plan de redressement est mis en place avec les services de la fédération concernée et du Crédit Mutuel Arkéa. À l'issue de la période de redressement fixée dans le plan, en cas de confirmation du déficit, la fédération concernée, en concertation avec le Crédit Mutuel Arkéa, statue sur l'avenir de la caisse locale.
- Le fonds fédéral de réserves peut intervenir en faveur des caisses locales adhérentes, dont la situation nette est négative ou dont le résultat est négatif, ainsi qu'en faveur de celles qui ont été victimes d'un sinistre exceptionnel.

La fédération décide chaque année du niveau de dotation à ce fonds. Le fonds fédéral de réserves est géré par la fédération. Les demandes d'intervention qui lui sont présentées sont examinées par un comité composé d'administrateurs.

Indépendamment de ce fonds fédéral, le Crédit Mutuel Arkéa peut également intervenir directement sous forme d'avances, de subventions ou de prêts consentis aux caisses locales adhérentes en difficulté.

Par ailleurs, le Crédit Mutuel Arkéa assure un soutien à ses filiales dans le cadre des dispositifs de surveillance prudentielle sur base consolidée (Art. 7 et 8 du règlement UE 575/2013 tel que modifié, complétés par des conventions financières intra-groupe *ad hoc* sur le périmètre de liquidité), du dispositif prévu dans le Code monétaire et financier (article L. 511-42 du CMF) ainsi que des obligations de surveillance complémentaire décrites dans l'Arrêté du 3 novembre 2014 relatif à la surveillance complémentaire des conglomérats financiers, tel que modifié, et transposant la Directive européenne 2002/87/CE telle que modifiée.

### 1.9.2 Liens de solidarité au sein du Crédit Mutuel

#### 1.9.2.1 Contexte actuel de désaffiliation

Le groupe Crédit Mutuel, au sens de l'article 511-20 du CMF, est notamment régi par le CMF, en particulier les articles L. 511-30 à L. 511-32 du CMF relatifs aux organes centraux et les articles L. 512-55 à L. 512-59 du CMF relatifs au Crédit Mutuel. L'adhésion des groupes régionaux (2° degré de l'organisation) à la CNCM et à la caisse centrale du Crédit Mutuel (3° degré) complète l'organisation du Crédit Mutuel.

En tant qu'organe central, la CNCM représente les établissements de crédit qui lui sont affiliés auprès de la Banque de France, de l'ACPR et de la BCE. Elle veille à l'application des dispositions législatives et réglementaires propres à ces établissements. Elle exerce un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion des caisses de Crédit Mutuel affiliées.

La solidarité nationale est fixée par la décision de caractère général n° 1-2020 de la CNCM. De plus, la décision de caractère général n° 2-2020 prévoit la mise en œuvre de mesures en phases de difficulté financière avérée ou de résolution au sein de l'ensemble Crédit Mutuel.

Il est précisé que le Crédit Mutuel Arkéa dispose de son propre mécanisme de solidarité tel que défini ci-dessus, qui interviendrait en premier ressort et que le Crédit Mutuel Arkéa ne bénéficierait plus du mécanisme national de solidarité interfédérale en cas de mise en œuvre de la désaffiliation du Crédit Mutuel Arkéa vis-à-vis de l'ensemble Crédit Mutuel tel que décrit ci-dessus.

Il est également précisé que, dans le cadre de l'application de la décision de caractère général n° 2-2020, le Crédit Mutuel Arkéa pourrait être contraint de participer à des mécanismes de prévention et de gestion des crises bancaires au sein de l'ensemble Crédit Mutuel.

Le 18 avril 2018, les Conseils d'administration des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest se sont tenus et ont officialisé les résultats des votes des 307 caisses locales qui se sont exprimées. 94,5 % des caisses locales se sont prononcées en faveur de l'indépendance pour le Crédit Mutuel Arkéa.

Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa, en date du 29 juin 2018, a approuvé le schéma d'organisation cible du futur groupe indépendant. Des travaux permettant de définir les modalités techniques détaillées du projet ont été engagés et des discussions ont été entamées avec les autorités de supervision.

Ces discussions avec les autorités de supervision sur les modalités de la séparation ont été temporairement suspendues en raison de la crise sanitaire.

Les opérations de désaffiliation devront ensuite être initiées en lien avec la CNCM, dans la limite des pouvoirs qui lui sont attribués par la loi.

Dans le cadre du projet de schéma cible, Arkéa (actuellement le Crédit Mutuel Arkéa) serait toujours agréée en tant que banque coopérative et supervisée directement par l'ACPR et la BCE. Les caisses locales deviendraient les Coopératives Locales qui ne seraient plus des établissements de crédit, conservant leur statut de sociétés coopératives à capital variable et formant entre elles une union de coopératives, Arkéa, en application de l'article 5 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

De plus, un pacte de coopération entre toutes les Coopératives Locales et Arkéa sera conclu pour une durée de quatre-vingt-dix-neuf (99) ans en vue de mettre en œuvre des mécanismes de solidarité, d'entraide et de soutien pour favoriser l'accomplissement de la mission primordiale des Coopératives Locales, à savoir favoriser l'accès à toutes et à tous aux services bancaires, financiers et d'assurance.

Dans le cadre de la Décision de Caractère Général (DCG) n° 1-2019, relative à la désaffiliation des caisses de Crédit Mutuel à leur demande, la réalisation de la mise en œuvre opérationnelle de la désaffiliation du Crédit Mutuel Arkéa reste soumise à l'approbation et au vote des Conseils d'administration des Caisses Locales.

Les Caisses Locales qui voteront contre la désaffiliation de l'ensemble Crédit Mutuel, ou ne souhaitant pas participer au vote, pourront ne pas faire partie de cette nouvelle organisation.

Même si 94,5 % des Caisses Locales qui se sont prononcées en 2018 l'ont fait en faveur de l'indépendance, ces résultats ne préjugent pas des résultats du futur vote des Caisses Locales relatif à la mise en œuvre opérationnelle de cette désaffiliation vis-à-vis de l'ensemble Crédit Mutuel.

Chaque Caisse Locale sera appelée à se prononcer sur la phase de mise en œuvre de la désaffiliation du Crédit Mutuel Arkéa pour approuver le projet de désaffiliation, les modalités de désaffiliation et le dépôt d'une demande de désaffiliation par la Fédération concernée, conformément à la DCG.

Les Caisses Locales qui choisiront de voter contre la désaffiliation pourront se rattacher à une autre caisse fédérale ou interfédérale afin de bénéficier d'un nouvel agrément collectif.

L'indépendance du Crédit Mutuel Arkéa, passant par sa désaffiliation de l'organe central, constitue le scénario privilégié par le groupe et fonde le seul mandat donné à ses mandataires sociaux par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa du 17 janvier 2018. Ce mandat a été renouvelé le 2 juillet 2021 à la suite de la nomination de Julien Carmona en tant que Président du Crédit Mutuel Arkéa. Le Crédit Mutuel Arkéa a ainsi réaffirmé sa volonté d'indépendance afin de préserver son autonomie complète vis-à-vis de l'ensemble Crédit Mutuel.

Le 10 mai 2022, lors de l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa, Julien Carmona, son Président, a partagé avec les Présidentes et Présidents des caisses locales un point de situation sur les relations avec la CNCM, ainsi que sur le projet de défense de l'autonomie du groupe, visant à préserver son modèle de banque coopérative territoriale.

À cette occasion, Julien Carmona a mentionné parmi les scénarios envisageables pour le Crédit Mutuel Arkéa celui de l'autonomie stratégique réelle, complète, et solidement garantie, en restant au sein de l'ensemble Crédit Mutuel.

À ce jour, tant le Crédit Mutuel Arkéa que la CNCM ont commencé à formuler des propositions sur un potentiel cadre d'autonomie stratégique garantie, et se sont rapprochées sur certains points, même si des sujets très importants restent à discuter.

Pour plus de précisions, l'investisseur est invité à se référer à la section 5.1 Facteurs de risque.

**À ce stade, il n'y a pas de certitude sur la manière dont ce conflit avec la CNCM pourrait évoluer et/ou sur l'échéance à laquelle il pourrait se résoudre, ou sur l'impact qu'il pourrait avoir dans l'hypothèse où le Crédit Mutuel Arkéa resterait partie de l'ensemble Crédit Mutuel ou deviendrait un groupe bancaire totalement autonome.**

### 1.9.2.2 Dispositif de solidarité en vigueur

Le dispositif de solidarité du Crédit Mutuel vise à assurer en permanence la liquidité et la solvabilité de l'ensemble des établissements affiliés à la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM) afin de prévenir toute défaillance. Il repose sur un ensemble de règles et de mécanismes mis en place au niveau des groupes régionaux et au niveau confédéral.

Pour rappel, la solidarité entre les affiliés à la CNCM est illimitée.

#### (i) Dispositions applicables au niveau des groupes régionaux

Le mécanisme de solidarité prévu au sein de Fédération régionale concernée est un mécanisme qui prend appui sur l'article R.511-3 du Code monétaire et financier indépendamment des dispositions statutaires relatives à la responsabilité solidaire des sociétaires dans la limite de la valeur nominale des parts sociales souscrites par le sociétaire.

Chaque fédération doit mettre en place un dispositif de solidarité entre les caisses locales de son ressort territorial.

Ce dispositif doit permettre à une caisse locale de ne pas être durablement déficitaire et/ou d'assurer le redressement d'une situation dégradée. Il assure la péréquation des résultats des caisses adhérentes au moyen d'un fonds fédéral, par le biais de contributions, prenant la forme de cotisations ou de subventions. L'obligation de contribution s'impose à toutes les caisses (y compris la caisse fédérale ou interfédérale), ou aux seules caisses dont les résultats sont positifs, selon le règlement du fonds fédéral concerné en vigueur. Les cotisations, qui assurent la péréquation, ainsi que les subventions doivent permettre de couvrir les pertes constatées dans l'exercice et le report fiscal déficitaire éventuel. Les subventions de péréquation doivent comprendre les sommes nécessaires au versement de la rémunération des parts sociales. Les subventions versées par le fonds fédéral sont normalement remboursables.



**Mise en œuvre des mesures de redressement au niveau « des groupes régionaux » au sens des « DCG ».** Un dispositif revu et actualisé annuellement permet au groupe régional de suivre un certain nombre d'indicateurs clés, inclus dans le cadre d'appétence aux risques, adopté par le CA de la CNCM et de mettre en œuvre des mesures correctrices prévues au plan de redressement si les indicateurs venaient à être franchis.

En cas de difficulté et sous contrôle de la CNCM, un groupe régional peut solliciter l'aide d'un autre groupe régional, notamment dans le cadre de la mise en œuvre du plan de redressement.

Dès lors qu'aucune solution de solidarité régionale n'a été mise en place ou n'a permis de rétablir le respect des indicateurs clés dans les délais prévus dans le plan de redressement ou si des éléments objectifs permettent de conclure de manière anticipée que la mise en œuvre de ces solutions se révèle insuffisante, le dispositif de solidarité nationale est mis en œuvre.

(ii) Dispositions adoptées au niveau national

La Confédération Nationale du Crédit Mutuel est de manière non limitative chargée de veiller à la cohésion de son réseau et de s'assurer du bon fonctionnement des établissements qui lui sont affiliés. À cette fin, elle doit prendre toutes mesures nécessaires, notamment pour garantir la liquidité et la solvabilité de chacun de ces établissements comme de l'ensemble du réseau (art. L. 511-31 du Code monétaire et financier).

Selon les modalités fixées par les DCG, les interventions nécessaires peuvent être décidées par le Conseil d'administration de la CNCM s'il s'avère que les mécanismes existant au niveau des groupes régionaux sont insuffisants pour régler les éventuelles difficultés.



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

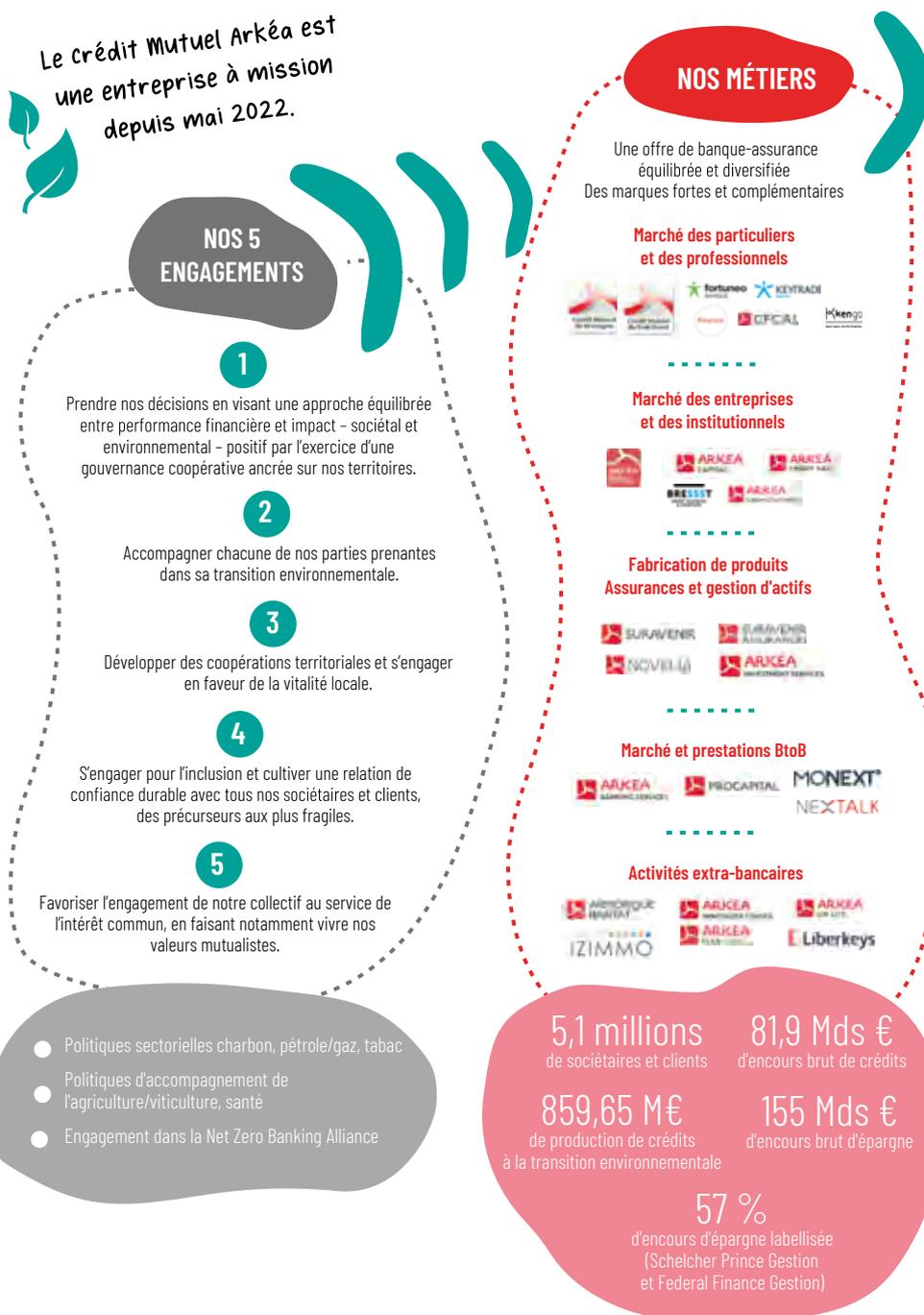
|   |           |   |            |
|---|-----------|---|------------|
| <b>2.1 Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa</b>  | <b>36</b> | <b>2.5 Une démarche responsable qui porte des résultats</b>   | <b>81</b>  |
| <b>2.2 Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan Transition 2024 du Crédit Mutuel Arkéa</b> | <b>38</b> | 2.5.1 pour répondre aux attentes de ses clients et de ses partenaires   | 81         |
| 2.2.1 Une conviction profonde, dans la lignée des attentes des parties prenantes                                  | 38        | 2.5.2 pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable                      | 89         |
| 2.2.2 Un projet balisé de longue date sur son engagement en tant qu'acteur économique responsable                 | 42        | 2.5.3 pour réduire son empreinte environnementale   | 106        |
| <b>2.3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa</b>                               | <b>46</b> | 2.5.4 en tant qu'employeur responsable  | 112        |
| 2.3.1 Tableau de synthèse des risques extra-financiers significatifs  | 49        | <b>2.6 Tableau consolidé des indicateurs</b>  | <b>125</b> |
| 2.3.2 Focus sur l'intégration des risques climatiques   | 58        | <b>2.7 Tableau de concordance avec les engagements internationaux</b>   | <b>133</b> |
| 2.3.3 Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre  | 59        | <b>2.8 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les sociales, environnementales et sociétales consolidées</b> | <b>135</b> |
| <b>2.4 Une banque territoriale engagée au service de ses clients-sociétaires</b>                                  | <b>64</b> | <b>2.9 Table de concordance DPEF et URD</b>   | <b>140</b> |
| 2.4.1 Une gouvernance représentative de l'identité du groupe  | 64        |   |            |
| 2.4.2 Une identité dans le respect de ses valeurs mutualistes,  | 68        |   |            |

## 2.1 Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa

Par son modèle coopératif et collaboratif, ouvert et innovant, le Crédit Mutuel Arkéa œuvre à conjuguer les besoins de ses sociétaires et clients avec les défis de notre époque, dans une recherche de performance globale, à la fois financière, environnementale et sociétale. Le Crédit Mutuel Arkéa poursuit ainsi une stratégie de développement responsable, et se positionne en partenaire bancaire et financier d'un monde qui se conçoit sur le temps long, au service des territoires et de leurs acteurs.

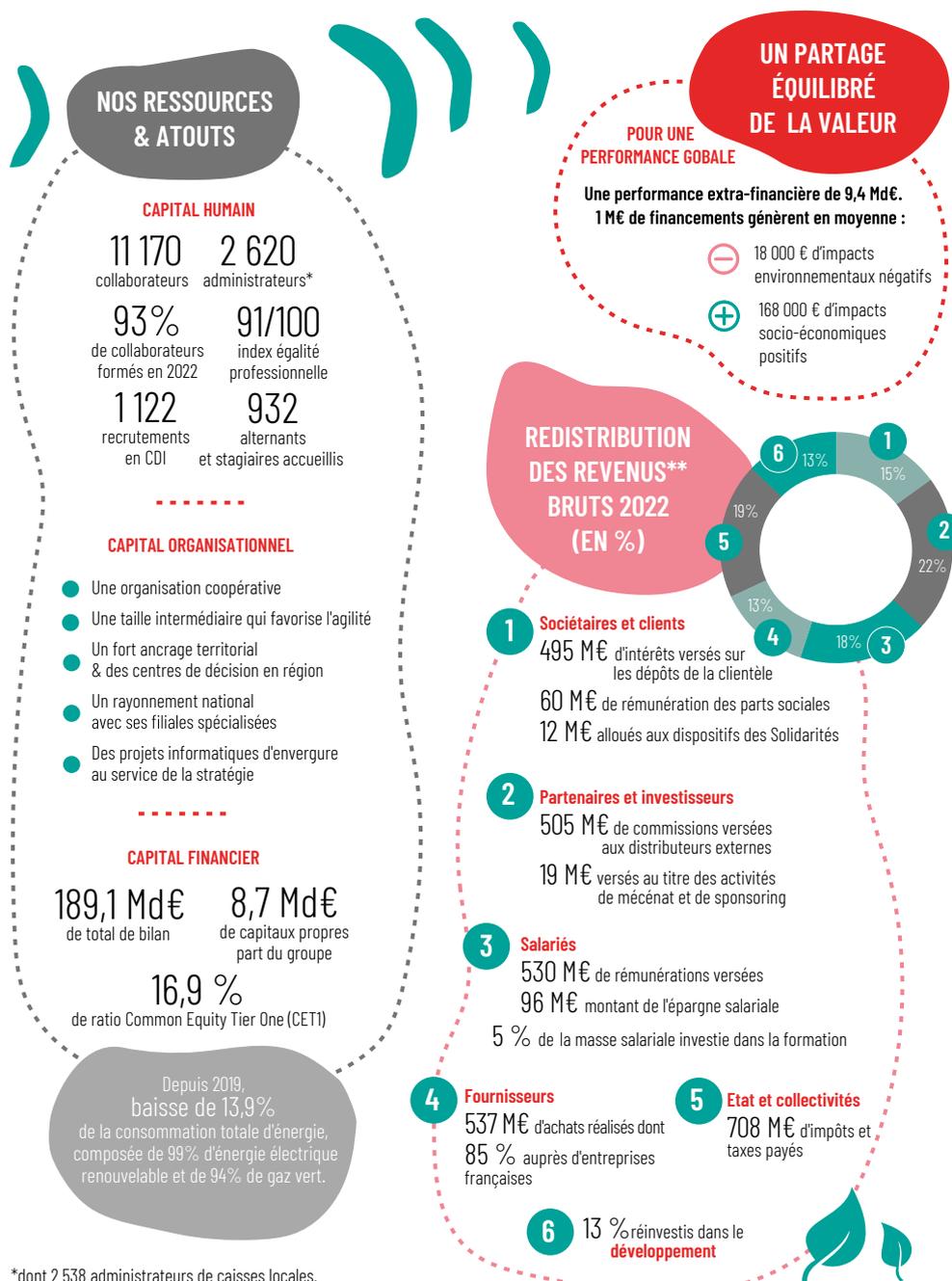
# NOTRE MODÈLE

## ÊTRE LE PARTENAIRE AGILE DES TRANSITIONS D'AVENIR



# D'AFFAIRES

## AU SERVICE DES TERRITOIRES ET DE LEURS ACTEURS...



\*dont 2 538 administrateurs de caisses locales.  
\*\*Produit net banque-assurance et gains sur cession ou dilution des entreprises mises en équivalence.

## 2.2 Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan *Transition 2024* du Crédit Mutuel Arkéa

### 2.2.1 Une conviction profonde, dans la lignée des attentes des parties prenantes

Le Crédit Mutuel Arkéa, banque coopérative et collaborative, place le dialogue avec ses parties prenantes au cœur de sa démarche d'entreprise. De nombreux projets structurants sont conduits en laissant une place clé à l'écoute de l'environnement interne et externe.

Sur la période 2018-2020, une démarche majeure d'écoute et d'association des parties prenantes à la stratégie du groupe a été menée, conduisant, *in fine*, à l'adoption de sa Raison d'être et à la construction du nouveau plan stratégique *Transitions 2024*, lequel a été validé début 2021 :

■ 2018 : le groupe est allé à la rencontre de ses parties prenantes tout au long de l'année :

- des « ateliers de la coopération » ont été menés avec 1 500 administrateurs des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest, afin qu'ils expriment leurs attentes vis-à-vis du mouvement coopératif ;
- dans le cadre de l'analyse de matérialité du groupe, des entretiens et ateliers ont également eu lieu avec différentes catégories de parties prenantes du groupe (clients, administrateurs, salariés, fournisseurs...);
- à compter de l'été 2018, une démarche collaborative a été lancée avec des salariés, managers et administrateurs afin d'exprimer la Raison d'être du groupe ;
- enfin, des ateliers collaboratifs ont eu lieu avec des salariés du groupe autour du thème de l'équité.

■ 2019 : une démarche de diagnostic de ses activités, métiers, relations d'affaires et pratiques internes au regard de la Raison d'être du groupe a été menée. De nouveau, ces travaux ont été conduits en associant largement les administrateurs et les salariés, et en consultant également des clients et partenaires du groupe. Un processus ouvert, gage d'une démarche authentique et sincère, qui a permis d'identifier finement, pour chacun des métiers du groupe, des points d'appui et des marges de progression ;

■ 2020 : les entités du Crédit Mutuel Arkéa ont été mobilisées autour de la construction du plan stratégique 2021-2024, dans une démarche participative, résolument ascendante et transversale, au plus proche des métiers et des enjeux de ses sociétaires, clients et partenaires. Chacune des entités aura ainsi contribué à une profonde réflexion sur l'impact global, financier et extra-financier des activités du Crédit Mutuel Arkéa.

Cette démarche collaborative est structurante, et permet au groupe, au-delà du renforcement de la connaissance de son impact sur ses parties prenantes notamment les conséquences sociales, environnementales et sociétales de ses activités, de mieux comprendre leurs attentes en faveur d'actions d'autant plus pertinentes.

Cette démarche est complémentaire des échanges réguliers qu'entretient le groupe avec elles.



**Prospects, clients et sociétaires**

(particuliers, professionnels, institutionnels...)

- Fédérations : enquêtes, tables rondes, baromètres, panel sociétaires, événement de collaboration et de co-construction avec nos sociétaires
- Digital : recueil des avis clients au sein des interfaces numériques dans une logique d'amélioration continue, parcours co-construits auprès d'un panel de clients pilotes
- Mesures de satisfaction



**Médias**

- Échanges avec la Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle
- Communiqués, conférences de presse et événements médiatiques
- Échanges journalistes et médias
- Publications institutionnelles
- Intervention des portés-paroles
- Communication digitale (RSI)



**Autorités de tutelle**

- Rencontres et échanges réguliers entre les directions et services concernés du Crédit Mutuel Arkéa et :
  - la BCE, le CRU, l'ACPR et la DGCCRF dans le cadre de leurs missions d'autorisation, de supervision de contrôle et de suivi prudentiel (agrèments et autorisations, reportings prudentiels, contrôles sur pièces, contrôles sur place, entretiens de surveillance rapprochée, consultations, participations à des ateliers et groupes de travail, questionnaires, sollicitations diverses...)
  - (AMF dans le cadre de ses missions de régulation et de protection de l'épargne financière (agrèments, autorisations et visa des prospectus, des documents d'information et produits d'épargne, conseil, consultations, enquêtes et contrôles sur pièces, enquêtes et contrôles sur place, rapports d'information périodique, sollicitations diverses...)
  - la Commission de surveillance du secteur financier au Luxembourg dans le cadre du visa de nos Programmes EMTN de refinancement
  - les autorités de tutelle étrangères en accompagnement et surveillance des filiales et succursales exerçant des activités à l'étranger (en particulier Banque Nationale de Belgique et Financial Services and Market Authority en Belgique)



**Administrateurs**

- Conseils d'administration et Assemblées générales
- Commissions fédérales et comités spécialisés
- Implication dans les dispositifs de Solidarités (fédérations)
- Co-animation (administrateur/salarié) de modules de formation à destination des administrateurs
- Séminaire annuel dédié à la stratégie du groupe et aux évolutions réglementaires pour les administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa
- Séminaire annuel dédié à la stratégie du groupe pour les administrateurs du 2<sup>nd</sup> degré
- Évaluation annuelle et questionnaire triennal d'évaluation du fonctionnement du Conseil pour les administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa
- Séminaires annuels des élus fédéraux, des membres du Bureau de la Fédération associant en 2022 les membres du Conseil d'administration du CMSO, des nouveaux administrateurs et des nouveaux Présidents de Caisse
- En déclinaison du Plan Moyen Terme 2024 et de son pilier « Promotion du modèle coopératif », co-construction d'évolutions des instances coopératives (Conseils d'administration de Caisse notamment) et du rôle des élus fédéraux, au travers d'ateliers participatifs.
- Enquêtes auprès des Présidents de Caisse locale et des administrateurs de Caisse locale



**Associations professionnelles de place et réseaux professionnels**

(AMAF, DCBF...)

- Rencontres, échanges, participation à des ateliers et groupes de travail
- Veille et échanges sur l'actualité législative et réglementaire
- Échanges sur les dispositifs professionnels et pratiques communes de place ou divergentes
- Réflexions sur les problématiques d'interprétation et de mise en œuvre opérationnelle
- Participation aux échanges et travaux de place avec les régulateurs



**Écoles, associations**

- Participations et sponsoring d'événements



**Salariés**

- Relation avec le management
- Échanges avec les responsables des ressources humaines
- Enquêtes et baromètres
- Communication interne : réunions d'information (rencontres printemps & automne, PEPS, 360 Chrono, RH Days), intranet, animations
- Mécanismes d'alerte



**Analystes et investisseurs**

- Équipe « Relations investisseurs »
- Espace investisseurs sur le site [cmi-arkea.com](http://cmi-arkea.com)
- Communiqués marchés
- Présentation des résultats annuels et semestriels
- Roadshows avec des investisseurs français et étrangers



**Fournisseurs**

- Échanges avec le Département achats (dont réponses aux appels d'offres, contrats, questionnaires d'évaluations des risques de non-conformité et des politiques RSE pour les principaux fournisseurs y compris bilan d'activité périodique)
- Suivi opérationnel de la prestation avec les métiers



**Agences de notation**

- Présentation des résultats annuels et semestriels
- Échanges avec les correspondants de la Direction Finance et Performance Globale en charge du suivi des agences de notation financières
- Réunions périodiques entre les équipes du Crédit Mutuel Arkéa et chaque agence de notation
- Réponses aux sollicitations et questions des agences



**Partenaires sociaux**

- Instances représentatives du personnel
- Accord sur le droit syndical et la représentation du personnel

L'ambition de durabilité du Crédit Mutuel Arkéa s'inscrit dans une démarche continue de progrès et d'ouverture.

Les dirigeants du groupe portent eux-mêmes le rayonnement de cet engagement en faveur d'un développement économique durable, à travers des interventions internes et externes.

En 2022, à titre d'illustration :

- signature de la Tribune « *Faire de la sobriété un choix collectif* » <sup>(1)</sup> par Hélène Bernicot, Directrice générale du Crédit Mutuel Arkéa, aux côtés de 83 autres dirigeants d'entreprises français ;
- participation au lancement de l'Association des partenaires de la Communauté *Les entreprises s'engagent*, communauté à laquelle appartient le Crédit Mutuel Arkéa ;
- intervention lors de webinaires organisés par la Communauté des Entreprises à mission ;
- publication d'un essai cosigné par Hélène Bernicot, Directrice générale, et Anne Le Goff, Directrice générale déléguée, intitulé « *La fabrique de la décision, un leadership collectif pour une finance engagée* » <sup>(2)</sup>. À travers leur témoignage, elles dessinent les contours d'un leadership nouvelle génération, tourné vers l'impact et la transmission, mais aussi d'un modèle bancaire engagé, ancré dans les territoires ;
- à la troisième édition du Forum Économique Breton <sup>(3)</sup> ;
  - intervention de Julien Carmona, Président du Crédit Mutuel Arkéa, sur la plénière « *L'accompagnement des transitions environnementales et sociétales, au service de l'autonomie des territoires* ».
  - participation d'Hélène Bernicot sur la table ronde mixité « *Cinq idées pour favoriser l'égalité hommes-femmes dans les entreprises* » aux côtés de Christine Lozachmeur, Présidente du MEDEF 29, et de Elena Maneru Izcue, Présidente de l'association Femmes de Bretagne ;
- aux premières Assises Sens & Travail, « *repenser le travail pour reconstruire le monde* » organisées par Aromates et parrainées par Marlène Schiappa, Ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur, chargée de la Citoyenneté, et Olivia Grégoire, secrétaire d'Etat chargée de l'économie sociale, solidaire et responsable, intervention d'Anne Le Goff, Directrice générale déléguée, à la table ronde « *La perspective – le travail pour faire société ?* » pour rappeler l'enjeu sociétal absolument primordial ;
- lors de la sixième édition du speed dating des entrepreneurs, organisée par Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et placée sous le thème du « *Leadership de demain pour favoriser l'impact positif des entreprises et le développement durable des territoires* », interventions de Julien Carmona et Hélène Bernicot.



Signe de cet engagement, le groupe a fait le choix, **depuis 2015**, d'adhérer au **Pacte mondial de l'ONU** auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Global Compact des Nation Unies et de promouvoir ses dix principes, autour des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Depuis octobre 2018, la Communication sur le progrès (COP) du groupe, publiée annuellement, est qualifiée au niveau Advanced.



En 2021, le groupe a souhaité rallier des initiatives en faveur d'une contribution active du secteur financier aux objectifs environnementaux et sociaux : il a rejoint les Principes pour la banque responsable (PRB) de l'UNEP Fi en fin d'année 2021 ainsi que l'initiative Finance for Biodiversity Pledge.

Fin 2022, cette démarche a été renforcée par l'adhésion du Crédit Mutuel Arkéa à l'initiative Net Zero Banking Alliance (« NZBA ») <sup>(4)</sup>.



Le Crédit Mutuel Arkéa est adhérent à l'association FAIR (ex-Finansol) avec certaines filiales du groupe.

Le Crédit Mutuel Arkéa maintient son soutien aux recommandations de la Task force on *Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) ainsi que CDP (anciennement appelée *Carbon Disclosure Project*) qui visent une plus grande transparence des entreprises dans la prise en compte des enjeux climatiques et environnementaux dans leur modèle d'affaires. En 2022, le groupe a publié son deuxième rapport climat respectant les recommandations de la TCFD.

Le Crédit Mutuel Arkéa a également répondu au questionnaire du CDP pour la deuxième année consécutive et a participé à la *Main Disclosure Campaign* ; une opération à travers laquelle le Crédit Mutuel Arkéa a incité trois entreprises partenaires à participer également au questionnaire et à communiquer leurs données environnementales.

À travers cette démarche, le groupe engage sa responsabilité et affirme sa volonté d'agir en faveur d'une société plus responsable.

Dans le domaine de la gestion d'actifs, les filiales du groupe participent également à des initiatives en faveur de la finance durable, tels que les Principes for Responsible Investment, Finance For Biodiversity Pledge ou encore l'Initiative Climat International.

(1) <https://bit.ly/3Aum6n6>

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/helene\\_bernicot\\_et\\_anne\\_le\\_goff\\_publicent\\_la\\_fabrique\\_de\\_la\\_decision\\_de\\_la\\_decision\\_aux\\_editions\\_du\\_cherche\\_midi\\_pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/helene_bernicot_et_anne_le_goff_publicent_la_fabrique_de_la_decision_de_la_decision_aux_editions_du_cherche_midi_pdf)

(3) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-07/feb-3-a4-dossier\\_de\\_presse-imp5.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-07/feb-3-a4-dossier_de_presse-imp5.pdf)

(4) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/ecb\\_5007/fr/developpement-responsable](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/ecb_5007/fr/developpement-responsable)

Sur ses territoires, le groupe souhaite également contribuer à une dynamique collective en faveur des enjeux économiques, sociétaux et environnementaux. Le Crédit Mutuel Arkéa a contribué activement à la création du réseau Dirigeants Responsables de l'Ouest Finistère (DRO 29). Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est également membre fondateur, aux côtés d'autres dirigeants, du même réseau Dirigeants responsables de l'Ouest en Ille-et-Vilaine (DRO 35). Les réseaux DRO 29 et DRO 35 ont pour mission sur des enjeux partagés tels que le climat, la mobilité durable, l'attractivité des talents, l'écoute des parties prenantes, de coopérer pour un impact positif concret et rapide en accompagnant leurs membres dans leur engagement.

L'implication du Crédit Mutuel Arkéa dans ces réseaux et initiatives, internationales, nationales ou locales, vise à apporter une contribution active et collective à l'atteinte d'un développement économique soutenable.

Les politiques et plans d'actions mis en œuvre par le groupe en faveur d'un modèle économique durable, se traduisent dans ses notations extra-financières :

- en 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a été noté AA (dans une échelle de AAA à CCC) dans l'évaluation MSCI ESG Ratings ;
- en 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a reçu une note de risque ESG de 19,0/100 (0 étant la meilleure note) et a été évalué par Sustainalytics comme étant à faible risque de subir des risques financiers importants dus aux facteurs ESG <sup>(1)</sup> ;
- fin 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a été évalué « C » par le CDP ;
- en 2021, le Crédit Mutuel Arkéa a reçu une évaluation ESG de 69/100 de la part de Moody's ESG Solutions ;
- le Crédit Mutuel Arkéa bénéficie du niveau « Prime » par l'agence ISS-ESG.

(1) Copyright ©2022 Sustainalytics. All rights reserved. This publication contains information developed by Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Such information and data are proprietary of Sustainalytics and/or its third party suppliers (Third Party Data) and are provided for informational purposes only. They do not constitute an endorsement of any product or project, nor an investment advice and are not warranted to be complete, timely, accurate or suitable for a particular purpose. Their use is subject to conditions available at <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.

2.2.2 Un projet balisé de longue date sur son engagement en tant qu'acteur économique responsable

2.2.2.1 matérialisé par un modèle de société durable en « entreprise à mission »



Le 10 mai 2022, l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa a voté l'adoption du statut d'entreprise à mission <sup>(1)</sup> : le Crédit Mutuel Arkéa devient officiellement l'une des premières banques à se doter de ce statut.

Cet acte résolument structurant s'inscrit dans le cadre d'une démarche initiée dès 2019, année au cours de laquelle la banque est la première, en France, à saisir l'opportunité proposée par la loi Pacte de se doter d'une Raison d'être. Cette Raison d'être définit le sens profond que le Crédit Mutuel Arkéa donne à ses métiers, à son activité et à la manière dont il définit son utilité vis-à-vis de la société et de la planète.



La Raison d'être trouve sa traduction concrète dans le plan stratégique *Transitions 2024*, par lequel le groupe entend renforcer son impact positif ainsi que sa performance globale.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-05/110522\\_cp-le\\_credit\\_mutuel\\_arkea\\_devient\\_officiellement\\_une\\_entreprise\\_a\\_mission.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-05/110522_cp-le_credit_mutuel_arkea_devient_officiellement_une_entreprise_a_mission.pdf)

Dès le 3 juin 2022, conformément à la Loi Pacte, un Comité de mission est nommé. Composé de neuf membres, il allie diversité de profils, expertises, engagement en faveur des domaines environnemental et sociétal, une réelle mixité (45 % de femmes) et une représentativité des territoires d'intervention.

- cinq membres externes, représentatifs du monde de l'entreprise, des associations et des collectivités locales ;
  - deux administrateurs du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ;
  - deux salariées.
- Son rôle est d'approuver, de suivre et d'évaluer par des indicateurs de mesure, la bonne exécution de la trajectoire du groupe. Il s'assurera du respect de chacun des engagements et que ces derniers soient au cœur de la prise de décisions à tous les niveaux. Ainsi, le Comité de mission présentera un rapport de mission chaque année. Les objectifs fixés par le Comité feront l'objet d'une évaluation régulière par un organisme tiers indépendant agréé.



### Les cinq engagements et déclinaisons

| Engagements   | Déclinaisons   |
|---|--|
| 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 | Mettre en œuvre notre méthodologie de mesure de la performance globale et piloter nos activités par l'impact.<br>Impliquer nos sociétaires et promouvoir notre modèle de gouvernance coopérative et territoriale.<br>Être exemplaire sur nos propres actions et transitions en réduisant notre bilan carbone.  |
| 2 Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa transition environnementale  | Développer des offres de financement dédiées à l'accompagnement de la transition environnementale de l'ensemble de nos clients.<br>Orienter l'épargne de nos clients vers des produits contribuant à lutter contre le dérèglement climatique.  |
| 3 Développer des coopérations territoriales et s'engager en faveur de la vitalité locale  | Accompagner le développement de nos territoires, des filières et expertises en transition.<br>Être un employeur de référence sur nos territoires.  |
| 4 S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles  | Favoriser l'inclusion bancaire et le bien-être financier de nos clients les plus fragiles.<br>Développer un accompagnement dédié aux différentes catégories de sociétaires et clients via une offre de produits et services spécifiques.<br>Mesurer et développer le niveau de satisfaction de nos clients.<br>Être exemplaire sur nos propres pratiques en étant un employeur inclusif. |
| 5 Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes  | Faire de nos caisses locales des moteurs au service des solidarités locales.<br>Développer l'engagement de nos collaborateurs et les accompagner à chaque moment de leur carrière.   |

2.2.2.2 des actions concrètes au cœur du projet stratégique

Le plan à moyen terme, baptisé *Transitions 2024*, décrit en section 1.6 du Document de référence, vise à traduire concrètement dans ses métiers la Raison d'être du groupe.

Celui-ci s'inscrit résolument dans la continuité du plan précédent – Arkéa 2020 – qui a amorcé une dynamique de transformation des métiers et positionné le groupe sur une trajectoire de croissance pérenne.

*Transitions 2024* <sup>(1)</sup> a été bâti autour des priorités suivantes :

- la mise en œuvre opérationnelle des cinq engagements issus de la Raison d'être ;
- les enjeux de développement du groupe ;
- les évolutions du secteur de la bancassurance ;
- la réalité des territoires et des clients ;
- et enfin les attentes des citoyens envers les entreprises, pour qu'elles participent à la révolution économique, écologique et solidaire.

Les 4 axes stratégiques

**Transitions 2024** vise à apporter la preuve de l'engagement du groupe Arkéa sur l'accompagnement des transitions environnementales et territoriales à travers ses offres, ses métiers, ses pratiques, sa relation à ses clients, à ses administrateurs, à ses collaborateurs. Il se structure en 4 axes stratégiques, soutenus par des leviers d'exécution. Les axes stratégiques sont des priorités pour orienter son modèle d'affaires.

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  <p><b>AXE 1</b><br/>Étoffer notre gamme d'offres et de services en faveur des transitions</p> <p>Le Crédit Mutuel Arkéa entend accompagner les transitions environnementales et sociales de ses parties prenantes et leur permettre d'engager leur propre transformation. C'est aussi proposer des offres qui favorisent l'inclusion et facilitent l'accès au logement, à l'éducation et la santé...</p> |  <p><b>AXE 2</b><br/>Accompagner le développement responsable des territoires</p> <p>Les territoires constituent le maillon essentiel de l'équilibre et de la transformation réussie de la société. Déjà très présent, le Crédit Mutuel Arkéa souhaite intensifier encore sa contribution au travers, notamment, des leviers de financement et des partenariats.</p> |  <p><b>AXE 3</b><br/>Personnaliser l'expérience client</p> <p>Dans ce domaine, le groupe souhaite innover dans l'utilisation des données à sa disposition pour mieux comprendre ses clients et enrichir sa proposition de valeur.</p> |  <p><b>AXE 4</b><br/>Développer notre modèle partenarial</p> <p>Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite renforcer ses engagements auprès de l'écosystème innovant et déployer de nouveaux partenariats BtoB et de distribution externe.</p> |
|---|--|--|---|

Les 5 leviers

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
|  <p><b>LEVIER 1</b><br/>Promouvoir notre modèle coopératif</p> |  <p><b>LEVIER 2</b><br/>Être exemplaire sur nos propres actions et transitions</p> |  <p><b>LEVIER 3</b><br/>Améliorer l'efficacité collective</p> |  <p><b>LEVIER 4</b><br/>Offrir une expérience collaborateur singulière</p> |  <p><b>LEVIER 5</b><br/>Valoriser une démarche d'innovation ouverte</p> |
|---|---|--|--|--|

*Transition 2024* choisit une stratégie de croissance responsable à la recherche d'une **performance globale**, dans une approche équilibrée entre performance financière et impact positif.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/ecb\\_5014/fr/strategie](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/ecb_5014/fr/strategie)

### 2.2.2.3 à la recherche d'une performance globale

En octobre 2021, le Crédit Mutuel Arkéa devenait la première banque française à mesurer en euros ses impacts extra-financiers, ouvrant ainsi la voie à la mesure de sa performance globale, associant performance financière et performance extra-financière, calculée en euros.

L'objectif du groupe est de générer de la valeur financière et extra-financière pour ses parties prenantes (sociétaires et clients, fournisseurs, salariés) lesquelles contribueront à générer en retour de la création de valeur financière et extra-financière supplémentaire pour le groupe.

Une première application de cette méthodologie fut d'abord réalisée sur le périmètre de la filiale Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, qui a permis de l'éprouver et de la valider.

Depuis, le Crédit Mutuel Arkéa est allé plus loin :

- ce projet est piloté depuis le départ par la Direction financière, choix qui illustre bien la volonté de faire en sorte que le financier et l'extra-financier convergent et soient considérés avec la même attention au sein d'une notion de performance globale ; raison pour laquelle la Direction financière est d'ailleurs devenue en juin dernier la Direction finance & performance globale ;
- les équipes se sont fortement mobilisées pour déployer cette vision de performance globale, et appliquer cette méthodologie de calcul à un plus grand périmètre au sein du groupe, couvrant plus d'entités, une plus grande part des achats ainsi qu'une plus grande part des salariés. Le Crédit Mutuel Arkéa est également en cours de développement de la méthodologie sur le périmètre des investissements afin d'être entièrement exhaustif sur l'évaluation des impacts générés par les activités auprès des clients ;

- cette extension du périmètre s'est accompagnée d'une ambition de réduction des délais afin de pouvoir publier les résultats extra-financiers concomitamment à la publication des résultats financiers. Cette réduction des délais ayant été rendue possible notamment grâce à l'industrialisation de l'outil de calcul désormais intégré au système d'information du groupe ;

- bien qu'il s'agisse d'une démarche développée en interne, le groupe a bénéficié de l'apport technique des experts du cabinet PwC pour la définition des principales lignes directrices de la méthodologie. Par ailleurs, afin de renforcer la fiabilité des travaux, les calculs ainsi que le référentiel méthodologique ont été soumis à la revue détaillée d'un commissaire aux comptes, revue qui a résulté en l'établissement d'un rapport d'assurance modérée ;

- enfin, les équipes ont commencé les développements d'une approche hybride afin de passer de l'utilisation de moyennes sectorielles à l'utilisation de données réelles, à la faveur de la collecte de données clients fines et granulaires. Cette évolution permettra de réaliser une évaluation des impacts plus proche de la réalité que l'approche sectorielle utilisée à date.

Pour plus de détail, lire également le chapitre 1.3 La performance globale et le chapitre 3.4 Mesure des impacts extra-financiers.

## 2.3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa

### L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DU CRÉDIT MUTUEL ARKÉA



#### GOVERNANCE

Le sociétaire au cœur du gouvernement d'entreprise



Seule banque (en France) avec un siège social en région



#### EMPLOYEUR RESPONSABLE



Des opportunités d'évolutions internes



#### SOUTIEN AUX TERRITOIRES

Nos dispositifs des Solidarités



Nos filières

Soutien aux professionnels et accompagnement dans leurs transitions



Global

**48 800 Tqe CO<sub>2</sub>**



#### BILAN CARBONE

Par ETP

**4,51 Tqe CO<sub>2</sub>**

soit une baisse de 26% par rapport à l'année de référence

## L'IMPACT ESG DU CRÉDIT MUTUEL ARKÉA



### ENGAGEMENTS ET CONTRIBUTIONS AUX INITIATIVES DE PLACE

#### WE SUPPORT



Depuis 2015, le Crédit Mutuel Arkéa est engagé auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du **Global Compact** des Nations Unies et de ses 10 principes autour des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.



Signataire de la  
Net Zero  
Banking  
Alliance  
de l'UNEP FI



### LES ENJEUX ESG AU CŒUR DES ACTIVITÉS DU GROUPE

Une filière finance durable  
au service de la transformation du Groupe



Dans les financements & investissements

**70%**

des encours sous gestion de Federal Finance  
Gestion intègre une analyse ESG

Pour le financement de la transition

**885 M€**

d'encours de  
crédits aux  
particuliers

**609,45 M€**

d'encours de  
crédits aux  
professionnels

**616 M€**

d'encours de  
prêts PACT

Afin d'identifier ses principaux risques extra-financiers, le Crédit Mutuel Arkéa s'est appuyé sur les travaux menés dans le cadre de la matrice de matérialité des risques environnementaux, de sa cartographie des risques et du plan de vigilance (cf. compte rendu ci-après sous la section 2.3.3).

Cette démarche d'analyse transverse fait ressortir huit grandes catégories de risques extra-financiers en lien direct avec les conséquences sociales, environnementales mais également de gouvernance et d'éthique des activités et des relations d'affaires du groupe. Les risques environnementaux dits directs n'ont pas été évalués comme majeurs, en raison de l'activité de service du groupe et, au regard des autres risques présentés ci-dessous.

Pour autant et en cohérence étroite avec sa raison d'être, les risques environnementaux et notamment les risques climatiques font l'objet d'une vigilance particulière du Crédit Mutuel Arkéa, notamment par leur transmission dite indirecte *via* les activités financées. Parfaitement convaincu de la nécessité en tant qu'institution financière, d'agir positivement en faveur de la transition environnementale, de la vitalité locale, le Crédit Mutuel Arkéa accompagne ses sociétaires, ses clients, ses partenaires et les acteurs des territoires dans leur propre transition environnementale et sociétale vers une production responsable et une consommation plus durable. À ce titre le groupe a publié sa stratégie Climat, laquelle formalise ses objectifs en matière de lutte contre le réchauffement climatique et qui s'inscrit dans la droite ligne de sa feuille de route ESG-Climat de son plan stratégique *Transitions 2024*, qui vise à intégrer progressivement le climat comme facteur de performance et de risque dans la gestion de l'ensemble de ses activités.

Enfin, le groupe peut, lui-même, également, subir des risques liés aux enjeux climatiques. Dans le domaine, par exemple, de l'assurance non-vie, les risques croissants consécutifs au réchauffement climatique sont, notamment, des risques physiques liés aux dégâts causés par les tempêtes, inondations, sécheresses, désormais plus fréquentes et souvent plus destructrices que par le passé. Face à ces aléas, en complément de dispositifs d'identification et de sélection du risque, Suravenir Assurances s'appuie sur la réassurance pour en atténuer les incidences financières, tant en protection de son résultat mais également de ses fonds propres. Pour autant, dans un contexte de croissance des événements climatiques, une hausse du coût de la réassurance dommages est observée qui devra se répercuter sur la tarification des assurances habitation pour maintenir une protection durable des assurés. Ces risques financiers sont décrits de façon détaillée au chapitre 5 du Document d'enregistrement universel.

Les risques majeurs extra-financiers présentés ci-dessous sont liés aux activités du groupe et aux relations entretenues avec ses parties prenantes. Au-delà des effets qu'ils peuvent avoir pour ces dernières, ils ont pour principale conséquence de générer un impact en termes d'image et de réputation pour le Crédit Mutuel Arkéa. Certains risques ont des conséquences qui pourraient se traduire financièrement : sanctions et amendes éventuelles, attrition clients, manque d'engagement des collaborateurs, mais également risque de crédit ou de contrepartie à moyen/long terme concernant les financements et les investissements controversés et le soutien au développement des territoires. Les facteurs de risques intégrant les risques stratégiques, d'activité et d'écosystème ainsi que les risques liés au profil d'activité sont décrits de façon détaillée au chapitre 5 du présent Document d'enregistrement universel.

### 2.3.1 Tableau de synthèse des risques extra-financiers significatifs

| Description des principaux risques extra-financiers  |  | 2022    | 2021    | 2020    | 2019    | Enjeux   |
|--|--|---------|---------|---------|---------|--|
| <b>Risques de non-conformité</b>   |  |         |         |         |         |  |
| Non-respect des règles de sécurité financière dont non-respect de la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT) | Part du personnel exposé à la LCB-FT et formé (périmètre établissement de crédit 15 589)   | 93,4 %  | 91,4 %  | 90,7 %  | 90,1 %  | Exemplarité dans les affaires et la gouvernance                                    |
|  | Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCB-FT  | 0       | 0       | 1       | 0       |  |
| Non-respect des règles de déontologie/éthique professionnelle dont corruption  | Part des personnes formées au respect des règles de déontologie/éthique professionnelle (périmètre établissement de crédit 15 589) | 91,03 % | 90,60 % | 64,40 % | 89,30 % |  |
| Non-respect des règles de protection clientèle   | Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15 589)               | 26 836  | 24 330  | 19 551  | 14 818  | Relation et satisfaction client<br>Inclusion des clients en situation de fragilité |
| <b>Risque d'atteinte à la sécurité de nos données</b>  |  |         |         |         |         |  |
| Utilisation ou accès inappropriés à des données  | Part du personnel ciblé <sup>(1)</sup> sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information  | 85,6 %  | 91,5 %  | 86,5 %  | 85,1 %  | Protection et sécurité des données   |
| <b>Relation fournisseurs non responsable <sup>(2)</sup></b>  |  |         |         |         |         |  |
| Collusion  | Part d'achats réalisés auprès de fournisseurs français   | 85 %    | 92 %    | 96 %    | 96 %    | Relation fournisseurs responsable  |
|  | Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées sur la période de référence  | 19,60 % | 8,04 %  | 14,50 % | 7,40 %  |  |
| Pratiques RSE non conformes  | Nombre de controverses identifiées parmi les fournisseurs évalués sur la période de référence                                      | 0       | 0       | 0       | 2       |  |

(1) Salariés du groupe Crédit Mutuel Arkéa de l'UES ARKADE, ASCD et les filiales destinataires du tableau de bord risques et/ou ayant désigné un RSSI en propre : Arkéa Direct Bank (ADB), Suravenir, Pro Capital, CFCAL, Arkéa Banking Services (ABS), Monext, Suravenir Assurances et Financo.

(2) La période de référence est l'année 2021 pour la couverture de la relation fournisseurs non responsable sur les entités suivantes : Unité économique et sociale (UES), Arkéa Banking Services (ABS), CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir, Keytrade Belgique, Monext, Nextalk, Procapital, Pumpkin, Izimmo, Armorique Habitat, Schelcher Prince Gestion et Suravenir Assurances.

| Description des principaux risques extra-financiers | 2022  | 2021   | 2020   | 2019   | Enjeux |  |
|---|---|--------|--------|--------|--------|--|
| <b>Risque de Gouvernance inadaptée</b>              |   |        |        |        |        |  |
| Défaut de compétence                                | Taux de formation des administrateurs des Caisses locales   | 80,7 % | 81,4 % | 36,4 % | 48,7 % | Exemplarité dans les affaires et la gouvernance  |
|   | Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur formé des caisses locales                                | 5      | 4      | 6      | 8      |  |
|   | Taux de formation des administrateurs du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa                                  | 100 %  | N/A    | N/A    | N/A    |  |
|   | Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur formé du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa | 15,8   | 12,5   | N/A    | N/A    |  |
| Défaut de gouvernance coopérative                   | Part des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)                    | 93 %   | 91 %   | 89 %   | 97 %   | Exemplarité dans les affaires et la gouvernance<br><br>Le soutien au développement des territoires |
|   | Part des sociétaires parmi les clients particuliers des fédérations   | 77,7 % | 77,9 % | 72,2 % | 71,6 % |  |
|   | Taux de participation aux Assemblées générales des caisses locales  | 1,3 %  | 1,1 %  | 0,7 %  | 2,9 %  |  |
|   | Taux de participation à l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa   | 84 %   | 87 %   | 91 %   | 79 %   |  |
|   | Taux d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa   | 95 %   | 92 %   | 90 %   | 90 %   |  |
|   | Part des filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %      | 94 %   | 98 %   | 90 %   | 80 %   |  |

| Description des principaux risques extra-financiers  | 2022  | 2021   | 2020   | 2019   | Enjeux  |   |
|--|---|--|--|--|---------|---|
| <b>Risques environnementaux, sociaux et sociétaux</b>  |   |  |  |  |         |   |
| Les risques ESG résultent des facteurs de risque suivants : financements et investissements controversés <sup>(3)</sup> , risques climatiques physiques et de transition             | Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion <sup>(4)</sup> | 70 %   | 93 %   | 95 %   | 9 %     | Intégration des critères ESG dans les financements et investissements           |
|  | Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés dans la politique charbon            | 0,3 M€   | N/A  | N/A  | N/A     |   |
|  | Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés de la politique pétrole et gaz       | 210,61 M€  | N/A  | N/A  | N/A     | Les produits et services à impact social et environnemental                     |
| Immobilier d'exploitation à fort risque physique aigu non couvert par un plan de continuité  | 0 m <sup>2</sup>  | N/A  | N/A  | N/A  |         |   |
| Mesure de l'empreinte environnementale directe <sup>(5)</sup> : Bilan carbone groupe par tonnes de CO <sub>2</sub>   | 48 774 Teq CO <sub>2</sub> soit 4,5 Teq CO <sub>2</sub> /ETP  | 44 403 Teq CO <sub>2</sub> soit 4,1 Teq CO <sub>2</sub> /ETP | 51 548 Teq CO <sub>2</sub> soit 5 Teq CO <sub>2</sub> /ETP | 61 956 Teq CO <sub>2</sub> soit 6,1 Teq CO <sub>2</sub> /ETP |         | L'empreinte environnementale<br>Exemplarité dans les affaires et la Gouvernance |
| <b>Risques psycho-sociaux</b>  |   |  |  |  |         |   |
| Les risques psycho-sociaux (RPS) résultent des facteurs de risques suivants : charge de travail, qualité de vie au travail, défaut d'engagement des salariés, sexisme et harcèlement | <i>Baromètre de l'expérience :</i> Taux d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail »                        | 83 %   | 64 %   | 64 %   | 68 %    | Développement du capital humain   |
|  | Taux d'avis positifs sur le critère « charge de travail »   | 33 %   | 25 %   | 32 %   | 24 %    |   |
|  | Taux de satisfaction des salariés à l'égard des pratiques de l'entreprise et de l'environnement de travail              | 90 %   | N/A  | N/A  | N/A     |   |
| <b>Employabilité et transformation des métiers</b>   |   |  |  |  |         |   |
| Stagnation des carrières et des compétences  | Taux de salariés formés   | 93,35 %  | 94,70 %  | 89,50 %  | 94,20 % | Développement du capital humain   |
| Manque d'attractivité  | Taux de recommandation (e-nps) <sup>(6)</sup>   | - 15   | N/A  | N/A  | N/A     |   |

(3) Atténuation des impacts environnementaux et sociaux par le financement durable de clients/projets ou l'investissement socialement responsable dans des émetteurs respectant des standards de gouvernance et d'éthique, de pratiques sociales et droits humains, d'environnement et climat

(4) La méthodologie de classification des encours comportant une analyse ESG a été revue en 2022, pour prendre en compte les évolutions réglementaires liées au règlement européen (UE) 2019/2088 (dit *Sustainable Finance Disclosure* – SFDR). Ainsi, sont dorénavant considérés pour l'établissement de cet indicateur uniquement les actifs qui, au sein du mandat géré pour le compte de Suravenir, intègrent des caractéristiques environnementales et sociales au sens de la réglementation SFDR.

(5) Selon la méthode la plus récente de l'Association Bilan Carbone en vigueur pour chaque exercice et précisée à la section 2.5.3 ou 4.5.3 du document d'enregistrement universel (pour réduire son empreinte environnementale) et au chapitre 2.6 (tableau consolidé des indicateurs) en note méthodologique.

(6) Employee Net Promoter Score

| Description des principaux risques extra-financiers |   | 2022    | 2021  | 2020     | 2019  | Enjeux                      |
|---|---|---------|-------|----------|-------|-----------------------------|
| <b>Pratiques sociales non conformes</b>             |   |         |       |          |       |                             |
| Discrimination                                      | Écart de rémunération Femmes/Hommes (Unité économique et sociale) | - 0,3 % | - 1 % | - 0,60 % | - 1 % | Diversité du capital humain |
|   | Index de l'égalité professionnelle <sup>(7)</sup>                 | 91/100  | N/A   | N/A      | N/A   |                             |
|   | Part de travailleurs handicapés dans l'effectif                   | 3,5 %   | 3,2 % | 3,0 %    | 3,4 % |                             |
| Non-respect du dialogue social                      | Nombre de délits d'entrave (Unité économique et sociale)          | 0       | 0     | 0        | 0     | Dialogue social             |

(7) Moyenne pondérée des sociétés éligibles du groupe (effectifs > 50 salariés). Sur les exercices antérieurs, l'évaluation portait sur le périmètre de l'UES Arkade.

En 2018, ces risques, politiques et mesures d'atténuation, ainsi que les indicateurs clés de performance (KPI) ont été validés par le Comité stratégie et responsabilité sociétale et le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa.

Tous les ans, ils font l'objet d'une revue et d'une mise à jour par les directions concernées. En 2021, l'actualisation des risques majeurs extra-financiers a été portée à la connaissance du Comité de finance durable. En 2022, elle a été menée en tenant compte des engagements de l'entreprise à mission.

### Précisions méthodologiques

■ Risques de non-conformité portant sur le non-respect des règles de déontologie/éthique professionnelle dont lutte contre la corruption et le trafic d'influence :

- le périmètre des formations déontologie/éthique professionnelles porte sur les formations pour lesquelles la Direction de la conformité est donneuse d'ordre en veillant à retenir le même périmètre de collaborateurs à former chaque année (déontologie/lutte contre la corruption) ;
- la campagne de formation sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence initiée en 2020, s'est poursuivie en 2021 et 2022.

■ Risque « Relation fournisseurs non responsable » :

- l'évaluation de la part des achats réalisés auprès des fournisseurs français porte sur le périmètre suivant : Unité économique et sociale (UES), Arkéa Banking Services (ABS), CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir, Keytrade Belgique, Monext, Nextalk, ProCapital, Pumpkin, Izimmo, Armorique Habitat, Schelcher Prince Gestion et Suravenir Assurances. La période de référence est l'année 2021 pour intégrer toutes les entités listées précédemment. L'outil centralisé (concerto) couvrant 80 % du périmètre et la pérennisation des relations fournisseurs autorise un ciblage 2021 ;
- la part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence est rapportée au montant total des achats du groupe.

| Description du risque  | Politiques d'atténuation   | Principales mesures de diligence raisonnable associées à ces politiques  |
|--|--|--|
| <p>Risque de non-conformité</p> <p>Non-respect des règles de sécurité financière dont non-respect de la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT)</p> | <p>Procédure cadre détection et déclaration des opérations suspectes d'abus de marché.</p> <p>Procédure cadre d'encadrement des initiés permanents.</p> <p>Procédure cadre de protection informations privilégiées et surveillance transactions.</p> <p>Procédure cadre d'encadrement transactions des personnes concernées.</p> <p>Procédure cadre « Obligations d'information des clients en matière de services d'investissement ».</p> <p>Dispositif cadre « incitations ».</p> <p>Procédure d'évaluation des connaissances et des compétences des collaborateurs.</p> <p>Dispositif cadre relatif aux obligations de Meilleure Exécution et de Meilleure Sélection.</p> <p>Procédure cadre service d'investissement « connaissance client ».</p> <p>Procédure cadre Services d'investissement « protection des avoirs ».</p> <p>Dispositif cadre relatif aux obligations d'enregistrement.</p> <p>Procédure cadre LCB/FT.</p> <p>Modules complémentaires LCB-FT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ classification des risques</li> <li>■ identification et connaissance de la clientèle</li> <li>■ personnes Politiquement Exposées</li> <li>■ sanctions financières internationales</li> <li>■ déclaration de soupçon</li> <li>■ échange d'informations au sein du groupe et hors groupe</li> <li>■ activités de marché</li> <li>■ surveillance des transferts de fonds</li> <li>■ classification LCB-FT des pays</li> <li>■ liste interne des établissements sous sanction et indésirables</li> </ul> | <p>Déclinaison opérationnelle des dispositifs cadre groupe par les entités du groupe assujetties réglementairement (établissement Crédit Mutuel Arkéa et filiales concernées du groupe).</p> <p>Pilotage Direction de la conformité et du contrôle permanent groupe : veille réglementaire (information des entités du groupe), validation de déclinaison opérationnelle par les entités et vérification de leur correcte déclinaison (<i>reporting</i> conformité, entretiens sur les dispositifs, contrôles de conformité...), animation des entités (assistance, conseil, formation), <i>reporting</i> d'activité aux instances dirigeantes (Comité de la conformité et du contrôle permanent groupe, Comité des risques et de contrôle interne, Conseil d'administration).</p> |

| Description du risque   | Politiques d'atténuation   | Principales mesures de diligence raisonnable associées à ces politiques   |
|---|--|---|
| Non-respect des règles de déontologie/éthique professionnelle dont corruption | Charte de la conformité.<br>Politique de gestion des conflits d'intérêts.<br>Procédure cadre droit d'alerte professionnelle (whistleblowing).<br>Dispositif cadre de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et annexes complémentaires (cartographie, évaluation, cadeaux et invitations, croissance externe et participations).<br>Déclaration anti-corruption des dirigeants.   | Déclinaison opérationnelle des dispositifs cadre groupe par les entités du groupe assujetties réglementairement (établissement Crédit Mutuel Arkéa et filiales concernées du groupe)<br>Pilotage Direction de la conformité et du contrôle permanent groupe : veille réglementaire (information des entités du groupe), validation de déclinaison opérationnelle par les entités et vérification de leur correcte déclinaison ( <i>reporting</i> conformité, entretiens sur les dispositifs, contrôles de conformité...),<br>animation des entités (assistance, conseil, formation),<br><i>reporting</i> d'activité aux instances dirigeantes (Comité de la conformité et du contrôle permanent groupe, Comité des risques et de contrôle interne, Conseil d'administration). |
| Non-respect des règles de protection clientèle                                | Dispositif d'approbation préalable de la conformité des nouveaux produits et projets.<br>Procédure cadre « Gouvernance et surveillance des Produits ».<br>Dispositif encadrant la protection des personnes financièrement fragiles.<br>Dispositif cadre droit au compte.<br>Politique du Crédit Mutuel Arkéa en service d'aide à la mobilité bancaire.<br>Procédure cadre traitement des réclamations clients.<br>Politique d'encadrement de l'intermédiation du Crédit Mutuel Arkéa.  |   |
| Non-respect des règles de transparence fiscale                                | Dispositif cadre transparence fiscale (FATCA, CRS, DAC6)   |   |
| <b>Risque d'atteinte à la sécurité de nos données</b>                         |  |   |
| Utilisation ou accès inappropriés à des données                               | Politique groupe de sécurité des systèmes d'information (PSSI).<br>Politique thématique SSI de protection des données sensibles incluant une classification des données et des dispositifs de protection associés au niveau de classification.<br>Politiques thématiques SSI de gestion des accès logiques.<br>Politiques thématiques SSI d'externalisation.<br>Politiques thématiques SSI sur le Cloud.<br>Politiques thématiques SSI de protection des codes malveillants.<br>Politique thématique SSI sur le télétravail et le nomadisme.<br>Politiques thématiques SSI des activités clients.<br>Politiques thématiques SSI de gestion des vulnérabilités.<br>Politiques thématiques SSI de sécurisation des opérations métiers.<br>Politiques thématiques SSI de chiffrement.<br>Politiques thématiques SSI du réseau.<br>Politiques thématiques SSI du poste de travail.<br>Processus groupe d'analyse de risques projet produit.<br>Dispositif de Formations sur le risque SSI.<br>Charte informéthique à destination des utilisateurs, précisant les règles de déontologie et de sécurité. | Gouvernance groupe de gestion du risque informatique, intégrant la sécurisation des données.<br>Politiques thématiques, couvrant les différentes dimensions du risque d'atteinte à la sécurité de nos données.<br>Analyse sécurité dans les projets et analyse d'impact relative à la protection des données personnelles.<br>Sensibilisation et formation régulière à la sécurité des systèmes d'information pour l'ensemble des collaborateurs.<br>Dispositif cadre de maîtrise de l'externalisation<br>Revue annuelle des politiques et processus cadre<br>Dispositif de sensibilisation et de formation des collaborateurs.   |

| Description du risque                        | Politiques d'atténuation  | Principales mesures de diligence raisonnable associées à ces politiques  |
|--|---|--|
| <b>Relation fournisseurs non responsable</b> |   |  |
| Collusion<br>Pratiques RSE non conformes     | Dispositif cadre groupe d'externalisation.<br>Processus de suivi et de référencement des fournisseurs.<br>Procédure Achat Évaluation fournisseur.<br>Modèles types de contrats.<br>Code de conduite fournisseur.<br>Charte des bonnes pratiques vis-à-vis de la sous-traitance.<br>Code de déontologie signé par les acheteurs. | Mise en place d'un dispositif cadre groupe de pilotage de l'externalisation.<br>Mise en place d'un Comité de suivi et de référencement des fournisseurs.<br>Évaluation de nos fournisseurs, <i>via</i> des diligences adaptées selon la sensibilité et la criticité du risque.<br>Connaissance du fournisseur, dans le cadre du devoir de vigilance, de la loi Sapin 2, de la lutte contre le travail dissimulé.<br>Mise à disposition de modèles type de contrats.<br>Sensibilisation des collaborateurs. |
| <b>Risque de gouvernance inadaptée</b>       |   |  |
| Défaut d'honorabilité et de compétence       | Règlement intérieur de fonctionnement du Conseil d'administration.<br>Statuts.<br>Charte du Comité des nominations.<br>Charte de gouvernance pour l'entrée en fonction de l'administrateur et l'enrichissement de ses compétences.<br>Charte de l'administrateur de caisse locale.  | Évaluation annuelle et triennale du fonctionnement du Conseil d'administration.<br>Agrément des régulateurs.<br>Plan de formation des administrateurs CMA.<br>Plan de formation des administrateurs des fédérations.<br>Dispositif de formation des administrateurs de Caisse locale.  |
| Défaut de gouvernance coopérative            | Statuts fédérations.<br>Règlements de fonctionnement (Fédérations).<br>Règlement intérieur du Crédit Mutuel Arkéa.<br>Charte de l'administrateur du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa.<br>Référentiel de l'administrateur de caisse locale.<br>Guide juridique des Assemblées générales.                          | Révision coopérative.<br>Contrôle des Assemblées générales par la Direction de l'inspection générale et du contrôle périodique.  |



| Description du risque                           | Politiques d'atténuation  | Principales mesures de diligence raisonnable associées à ces politiques  |
|---|---|--|
| Risques environnementaux, sociaux et sociétaux  | <p><u>Groupe :</u></p> <p><b>Ambition et stratégie ESG</b> groupe validée par le Conseil d'administration :</p> <p><b>Stratégie climat</b> validée par le Conseil d'administration.</p> <p>Politique d'encadrement des financements et investissements charbon thermique validée par le Conseil d'administration.</p> <p>Politique d'encadrement des financements et investissements pétrole et gaz validée par le Conseil d'administration.</p> <p>Politique tabac validée par le Conseil d'administration</p> <p>Adhésion aux Principes For Responsible Banking, NZBA, à Finance for Biodiversity Pledge, au <i>Carbon Disclosure Project</i> et à Fair.</p> <p>Publication d'un rapport <b>TCFD</b> et soutien à l'initiative.</p> <p>Plan d'actions risques climatiques – guide BCE.</p> <p><u>Gestionnaires d'actifs et investisseurs institutionnels :</u></p> <p>Cadre ESG de la politique d'investissement de Suravenir, Suravenir Assurances, Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion.</p> <p>Politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans les processus de décision d'investissement (Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion, Suravenir).</p> <p>Déclaration de prise en compte des principales incidences négatives (Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion, Suravenir).</p> | <p>Formation climat aux membres du Comex et du Conseil d'administration en 2020.</p> <p>Formation climat des salariés et administrateurs en 2021.</p> <p>Formation biodiversité du Conseil d'administration en 2022.</p> <p>Formation du Conseil d'administration aux risques climatiques en 2021.</p> <p>Cadre d'appétence au risque groupe, intégrant les risques climatiques.</p> |
| Financements et investissements controversés    | <p><b>atténuation des impacts environnementaux et sociétaux par le financement durable de clients/ projets ou l'investissement socialement responsable dans des émetteurs respectant des standards de gouvernance et d'éthique, de pratiques sociales et droits humains, d'environnement et climat.</b></p>   |  |
| Risques climatiques physiques et de transition. | <p>Politique de vote et d'engagement avec les émetteurs (Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion).</p> <p>Adhésion aux PRI (Federal Finance Gestion, Suravenir, Schelcher Prince Gestion).</p> <p>Stratégie climat de Suravenir</p> <p>Adhésion à Finance for Biodiversity Pledge (Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion).</p>  | <p>Recherche ESG.</p> <p>Liste d'exclusions des sociétés qui contreviennent gravement aux principes du Pacte Mondial (périmètre gestion collective active de Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion).</p> <p>Suivi en Comités d'investissements/de trésorerie.</p> <p>Identification et suivi des controverses.</p>   |
|   | <p><u>Activité de capital investissement :</u></p> <p>Charte d'engagement ESG d'Arkéa Capital.</p> <p>Démarche ESG d'Arkéa Capital.</p> <p>Politique d'intégration du risque de durabilité.</p> <p>Déclaration sur les politiques de diligence raisonnable relative à la prise en compte des principales incidences négatives.</p> <p>Adhésion aux PRI et à Initiative Climat International.</p> <p>Stratégie climat d'Arkéa Capital.</p>   | <p>Revue ESG en phase d'investissement.</p> <p>Clause ESG dans les pactes d'actionnaires.</p> <p>Questionnaire ESG annuel.</p>   |

| Description du risque  | Politiques d'atténuation  | Principales mesures de diligence raisonnable associées à ces politiques   |
|--|---|---|
| <b>Risques psycho-sociaux</b>  |   |   |
| Les risques psycho-sociaux (RPS) résultent des facteurs de risques suivants : charge de travail, qualité de vie au travail, défaut d'engagement des salariés, sexisme et harcèlement | Feuille de route groupe « PMT Transitions RH 2024 ».<br>Politique d'atténuation des RPS portant sur l'Unité Économique et Sociale (UES).  | Formation Arkéa Management Académie.<br>Baromètre de l'Expérience (groupe Crédit Mutuel Arkéa).<br>Papripact annuel/Document Unique (UES).<br>Accords collectifs en vigueur (UES).<br>Dispositifs autres que le Baromètre de l'Expérience.<br>Programme Rebond (UES).           |
| <b>Employabilité et transformation des métiers</b>   |   |   |
| Manque d'attractivité<br>Stagnation des carrières et des compétences   | Feuille de route groupe « PMT Transitions RH 2024 ».  | Mission PMT Expérience Managériale.<br>Mission PMT Expérience Collaborateurs.<br>Arkéa Passeport Manager.<br>Plans de formations.<br>Évaluations annuelles de performance (e-perf) et entretiens annuels professionnels (e-pro).<br>Développement des pratiques collaboratives. |
| <b>Pratiques sociales non conformes</b>  |   |   |
| Discrimination   | Feuille de route groupe « PMT Transitions RH 2024 ».<br>Conventions collectives.<br>Politique d'atténuation des pratiques sociales non conformes portant sur l'Unité Économique et Sociale (UES). | Formation Tous Inclusifs.<br>Accords handicap, égalité/pro, salariés + 50 ans (UES).<br>Groupe de travail harcèlement (UES).  |
| Non-respect du dialogue social   | Politique d'atténuation des pratiques sociales non conformes portant sur l'Unité Économique et Sociale (UES).   | Accord relatif au droit syndical et à la représentation du personnel (UES).   |



### 2.3.2 Focus sur l'intégration des risques climatiques

Les enjeux liés au changement climatique sont importants et nécessitent une transition des modèles d'affaires. En tant qu'acteur économique, particulièrement ancré au sein des territoires, en proximité immédiate avec ses parties prenantes, le groupe Crédit Mutuel Arkéa souhaite assumer cette responsabilité et le rôle majeur qu'il doit jouer dans l'accélération des transitions sociales, environnementales et climatiques.

Après avoir adopté fin 2020 sa stratégie climat, le Crédit Mutuel Arkéa a fait le choix de s'engager encore davantage en publiant depuis 2021 un rapport annuel répondant aux recommandations de la Task Force on *Climate Related Financial Disclosures* (TCFD) exposant les impacts du changement climatique pour chacun de ses métiers. Par cette publication, le Crédit Mutuel Arkéa se veut transparent quant à la communication d'informations liées à son activité et au climat. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique et d'évolution de son modèle d'affaires en lien avec ces défis. Ce rapport détaille les actions mises en œuvre par le Crédit Mutuel Arkéa pour prendre en compte les enjeux climatiques dans la gouvernance, la stratégie, le suivi des risques et la mise en place d'indicateurs de pilotage. Le second rapport, publié en juin 2022, est accessible sur le site institutionnel du Crédit Mutuel Arkéa <sup>(1)</sup>.

#### Une gouvernance et des expertises renforcées

Pour mieux intégrer les enjeux climatiques dans la stratégie du groupe, la gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa a évolué (cf. section 2.5.2.1 ou 4.5.2.1 du document d'enregistrement universel les enjeux ESG au cœur des activités du groupe). Les expertises dédiées à la finance durable et au climat ont été consolidées au sein du groupe grâce à des recrutements et des formations.

Par ailleurs, la prise en compte du climat dans la gestion des risques a été renforcée.

La Direction du pilotage transverse des risques inclut le Département de Synthèse des risques et le Service Risques ESG chargé de l'évaluation des risques dédiés depuis juin 2019. Chaque responsable Fonction Gestion des Risques du groupe Crédit Mutuel Arkéa a été sensibilisé aux risques climatiques et travaille à l'intégration du risque climatique au sein de son entité. Des référents risques ESG ont également été nommés dans chaque entité.

Un Comité de coordination trimestriel des risques climatiques a été mis en place au quatrième trimestre 2020. Ses missions consistent notamment à suivre les projets d'intégration du risque climatique à la Direction des risques et dans la Fonction gestion des risques, rendre compte de la mise en œuvre de la stratégie en matière de risques climatiques, pour arbitrage sur les éventuels points de blocages remontés en comités opérationnels.

En 2022, une revue thématique a été diligentée par la Banque Centrale Européenne (BCE) afin de connaître les pratiques et avancées du Crédit Mutuel Arkéa par rapport aux attentes du guide sur les risques liés au climat et à l'environnement. Elle a donné lieu à une lettre de suite relevant des insuffisances à corriger. Par ailleurs, les outils de gestion des risques ESG se sont étoffés afin d'identifier les risques physiques selon un axe géographique. De plus, un modèle de cotation des risques ESG est en développement.

Un projet a également été mené avec les économistes de la salle des marchés afin de pouvoir modéliser les impacts de différents scénarios climatiques sur plusieurs indicateurs macroéconomiques et financiers.

Enfin, après avoir été précisés dans la déclaration d'appétence au risque du groupe en 2020, les risques environnementaux dont les risques climatiques ont été intégrés au cadre d'appétence au risque groupe fin 2021 pour l'exercice 2022. Le cadre d'appétence au risque s'est enrichi d'indicateurs environnementaux et sociaux en 2022 pour application au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Au-delà du renfort de sa gouvernance et de son expertise, le rapport TCFD <sup>(2)</sup> du Crédit Mutuel Arkéa présente clairement, la prise en compte du climat dans la stratégie du groupe, les dispositifs de pilotage et gestion des risques et opportunités associés au climat dans le modèle d'affaires du groupe en annonçant les perspectives.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-10/rapport\\_tcf\\_d\\_juin2022\\_vf.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-10/rapport_tcf_d_juin2022_vf.pdf)

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_40472/fr/performance-extra-financiere](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_40472/fr/performance-extra-financiere)

### 2.3.3 Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre

Afin de répondre aux exigences fixées par la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre, le groupe Crédit Mutuel Arkéa déploie un plan de vigilance relatif aux risques d'atteinte grave en matière de droits humains et libertés fondamentales, de santé/sécurité et d'environnement. Le plan de vigilance du

groupe est articulé en trois parties : ses **risques en tant qu'entreprise, en tant que donneur d'ordre dans le cadre des relations avec ses fournisseurs et prestataires, et les risques liés à ses métiers financiers**. Il dispose d'une organisation et d'un pilotage dédié.

#### Synthèse du plan de vigilance 2022

| En tant qu'entreprise   | En tant que donneur d'ordre  | Dans les activités financières   |
|---|--|--|
| <p><b>Droits humains :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Présence dans des pays d'Europe de l'Ouest : niveau de risque pays évalué à faible (pour plus de 99,9 % des salariés) ou moyen (pour moins de 0,1 % des salariés).</b></li> <li>■ Un seul risque identifié comme moyen : <b>discrimination inégalités.</b></li> <li>■ Plan d'atténuation : (cf. 2.5.4.1 <i>Le développement et la diversité du capital humain</i>).</li> </ul> <p><b>Santé &amp; sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risques physiques identifiés comme importants : <b>pandémie, incendie, travail sur écran, chute, agressivité, événements graves et routiers</b></li> <li>■ Risques psychosociaux identifiés et suivis :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>stress au travail</b> : charge de travail, clarté des rôles ;</li> <li>- <b>stress post-traumatique</b> : suite à une agression ou un événement grave ;</li> <li>- <b>Harcèlement moral et sexuel.</b></li> </ul> </li> <li>■ Plans d'atténuation : (cf. 2.5.4.1 <i>Le développement et la diversité du capital humain</i>).</li> </ul> <p><b>Environnement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risques importants avérés et suivis :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Risque climat</b> : Émissions de CO<sub>2</sub> du fait des activités propres et des déplacements ;</li> <li>- <b>Utilisation des ressources</b> : consommation d'énergie ;</li> <li>- <b>Gestion des déchets</b> : déchets polluants, principalement l'amiante.</li> </ul> </li> <li>■ Plans d'atténuation : déclinés en cinq sous-chantiers (déplacements domicile-travail, déplacements professionnels, numérique responsable, immobilier durable et fournitures à impact) (cf. 2.5.3 <i>pour réduire son empreinte environnementale</i>).</li> </ul> | <p><b>Organisation et gouvernance des achats responsables :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pilotage d'une démarche d'achats responsables par le Département Achats du groupe.</li> <li>■ Comité de référencement fournisseurs intégrant les enjeux RSE en place depuis 2021.</li> </ul> <p><b>Cartographie des risques et déploiement des plans d'atténuations par famille d'achats :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pilotage <i>via</i> un outil de cartographie réalisé avec l'Afnor, suivant treize enjeux RSE sur trois volets : l'environnement, les droits de l'homme et les conditions sociales, l'éthique et la loyauté des pratiques. Identification des familles d'achats présentant un risque brut fort et très fort (score &gt; 50).</li> <li>■ En 2022, intégration de nouvelles recommandations de l'Afnor afin d'améliorer le risque net : pilotage de plans d'atténuation par différents leviers.</li> <li>■ Aucune famille d'achats n'a un risque net évalué à très fort (score &gt; 75 sur 100).</li> <li>■ 17 familles d'achats ont un risque net évalué à fort (score entre 50 et 75 sur 100) ce qui représente 19 % des achats du groupe.</li> </ul> <p><b>Démarche de connaissance des fournisseurs et d'évaluation RSE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Depuis 2021, renforcement du niveau de connaissance individuelle des fournisseurs (en lien avec les orientations de l'European Banking Authority sur l'externalisation de fonctions critiques ou importantes). Intégration d'une dimension sur les fournisseurs de rang 2.</li> <li>■ Recours à des évaluations réalisées par un cabinet d'expert sur certains des principaux fournisseurs (cf. 2.5.14 <i>La relation fournisseur responsable</i>)</li> </ul> | <p><b>Activités de financement et d'investissement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Gouvernance, organisation et suivi des plans d'actions</b> : en lien avec le déploiement de la feuille de route Finance durable en place depuis 2021.</li> <li>■ <b>Participation et soutien aux initiatives de Place</b> : <i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures, CDP, Finance for Biodiversity Pledge, Principle for Responsible Banking</i></li> <li>■ <b>Formation des salariés et des administrateurs</b> : déploiement de la Fresque du climat auprès de salariés du groupe – formation du Conseil d'administration et des responsables Finance durable aux enjeux de biodiversité.</li> <li>■ <b>Risques droits humains</b> : mise à jour de la méthodologie et de la cartographie d'évaluation des risques (analyse entreprise et souverains)</li> <li>■ <b>Risques santé-sécurité</b> : identification des secteurs d'activité à risques importants pour la santé-sécurité des travailleurs</li> <li>■ <b>Risques environnementaux :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Climat</b> : évaluation des émissions financées (périmètre bancaire) et de l'alignement aux accords de Paris ;</li> <li>- <b>Biodiversité</b> : première analyse des pressions exercées par les financements du groupe. Achat d'un outil externe pour la gestion d'actifs afin de piloter la réduction des pressions exercées.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Plans d'atténuation</b> : Feuille de route Finance Durable, intégrant notamment des politiques d'exclusion sur les énergies fossiles et le tabac. (cf. 2.5.2.1 <i>Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe</i>)</li> </ul> <p><b>Activités bancaires et d'assurances du groupe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Risque d'exclusion du système bancaire et d'assurance des clients en situation de fragilité</b> (cf. 2.4.2.2 <i>Une organisation engagée en soutien au développement des territoires et 2.5.1.2 L'inclusion des clients en situation de fragilité</i>)</li> <li>■ <b>Risque de non protection des données des clients</b> : (cf. 2.5.1.3 <i>La protection et la sécurité des données</i>)</li> </ul> |

## Organisation, gouvernance et pilotage du plan de vigilance

La mise en œuvre du devoir de vigilance au sein du groupe est coordonnée par un Comité de pilotage transverse, dont le rôle est de s'assurer du déploiement du devoir de vigilance par les entités du groupe, de suivre les actions validées et de définir le plan de progrès annuel. Ce Comité, animé par le Département Finance durable de la Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle, regroupe les Directions des ressources humaines, des risques, de la conformité et du contrôle permanent, de l'organisation et des moyens ainsi que le Département Achats. En 2022, il s'est réuni à trois reprises.

Pilotage du plan de vigilance : des indicateurs permettent un suivi de l'efficacité du plan de vigilance. Ils sont répartis entre :

- des indicateurs de moyens mis en place pour prévenir les risques ;
- des indicateurs de résultats des plans d'action sur les trois volets : risques en tant qu'entreprise, en tant que donneur d'ordre et dans les activités financières.

Le plan de vigilance a été validé par le Comité exécutif du Crédit Mutuel Arkéa le 5 décembre 2022, puis présenté au Comité stratégie et responsabilité sociétale le 23 janvier 2023.

## Actions majeures qui ont marqué l'année 2022

**Niveau d'intégration des plans d'atténuation du devoir de vigilance dans la stratégie du groupe** : le plan à moyen terme du groupe Crédit Mutuel Arkéa, *Transitions 2024*, décline des axes forts dédiés à l'intégration des enjeux sociétaux et environnementaux dans les activités du groupe. La mise en œuvre des plans d'atténuation des risques visés par le devoir de vigilance est donc fortement corrélée aux plans d'actions du plan stratégique. La stratégie climat du groupe, définie en 2020 et identifiée comme une initiative transverse majeure du plan stratégique, en est un exemple. Elle contribue notamment à identifier et maîtriser les impacts et les risques climatiques dans les métiers de financement et d'investissement du groupe.

**Afin d'inclure l'ensemble des filiales** dans la mise en place de l'analyse des risques d'atteinte grave à l'environnement, aux droits humains, à la santé-sécurité et dans la mise en œuvre des plans d'atténuation contribuant à réduire ses risques, les directions centrales en charge des ressources humaines, des achats et de la Finance durable mènent des actions de partage des bonnes pratiques et se positionnent comme des structures d'accompagnement dans leurs domaines respectifs de compétences.

**En matière d'achats responsables**, le groupe a enrichi les travaux initiés avec l'Anfor pour intégrer les recommandations de ce cabinet expert dans les plans d'atténuation en ciblant les familles d'achat, avec un risque net fort identifié dans la cartographie des risques, et les fournisseurs les plus importants en volume d'achats.

**En matière de Finance durable**, l'année 2022 a été marquée par des travaux concernant l'analyse des risques environnementaux en lien avec les recommandations de la Communauté scientifique <sup>(1)</sup> :

- sur le climat : évaluation des émissions financées (périmètre bancaire) et évaluation de l'alignement avec les objectifs de l'Accord de Paris ;

- sur la biodiversité : analyse des pressions principales sur la perte de biodiversité en lien avec les engagements pris dans le cadre de l'initiative Finance for Biodiversity Pledge.

Pour chaque volet du devoir de vigilance, les principales actions mises en œuvre sont décrites ci-après ou dans les chapitres de la présente Déclaration de performance extra-financière, dédiés à ces enjeux.

## Risques en tant qu'entreprise

**Concernant les risques en matière de droits humains**, le groupe analyse, chaque année, l'évolution de la présence géographique de ses effectifs. En 2022, le groupe était majoritairement présent en France, avec un peu plus de 10 000 salariés (96,8 %), mais également dans huit pays européens (3,2 %). Pour chacun des pays d'implantation du groupe, le niveau de risque « droits humains » a été évalué. Le risque est ainsi qualifié de faible pour plus de 99,9 % des salariés (neuf pays) et de moyen pour un pays accueillant 1 seul salarié. À ce jour, aucun pays d'implantation n'est recensé en risque élevé.

Le Crédit Mutuel Arkéa a également construit une matrice des risques d'atteinte aux droits humains et libertés fondamentales, pour lesquels l'entreprise pourrait avoir un impact direct auprès de ses employés. Après analyse, l'ensemble des risques identifiés ressort comme faible : le travail des enfants, le travail forcé, les conditions de travail indécentes, l'absence de droits à l'éducation, le non-respect de la liberté d'association, le non-respect de la vie privée et le non-respect de la protection des données. Seul le **risque de discrimination et d'inégalités**, comprenant notamment les inégalités homme/femme, a été évalué comme moyen. De nombreuses actions pour lutter contre les discriminations et les inégalités sont mises en place, principalement autour des inégalités liées au sexe, à l'âge et au handicap. Un travail important de partage des bonnes pratiques au sein de l'ensemble du groupe est en cours. Plus de 7 000 salariés du groupe ont bénéficié du programme de formation dédié « Tous inclusif », qui continue de se déployer au sein du groupe. La formation « Recruter sans discriminer », lancée en septembre 2022, et le programme « Boostons les potentielles », visant à accélérer l'accession des femmes aux plus hauts postes de responsabilités, viennent compléter les dispositifs du groupe sur ces sujets.

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa est également proactif au sein d'initiatives de Place pour promouvoir la mixité. En 2021, le groupe a notamment signé avec onze autres organisations et entreprises, le « Manifeste des acteurs économiques contre les violences faites aux femmes » dont l'objectif est de mieux accompagner et protéger les salariées victimes de violences intrafamiliales et de sensibiliser leurs employés à cette cause. Le groupe s'engage à mettre en œuvre au moins une des dix actions du manifeste. Le premier exemple pour 2023 consistera en la mise en place d'un club Arkéa accessible à tous les collaborateurs et en liaison avec le Centre d'information des droits des femmes et des familles Bretagne (DIDFF) visant à comprendre ce que sont les violences conjugales, comprendre le rôle de l'entreprise, comprendre comment chacun peut agir en identifiant les signaux d'alerte et savoir comment orienter une victime. Un mécénat a par ailleurs été signé avec la Fédération régionale des centres d'information sur les droits des femmes et des familles de Bretagne (FR-CIDFF Bretagne) afin de soutenir l'action de cette dernière en matière de lutte contre les inégalités, la pauvreté et les violences faites aux femmes. Nous poursuivons également notre engagement auprès de l'association Fifty fifty qui cible la reconstruction par le sport. L'ensemble de ces actions est présenté à la section 2.5.4.1 ou 4.5.4.1 du document d'enregistrement universel Le développement et la diversité du capital humain.

(1) Climat : mesure des émissions de Gaz à effet de serre dans le cadre de l'alignement aux accords de Paris, basée sur la méthodologie SBTi (Science based Targets) – Biodiversité : analyse des principales pressions sur la biodiversité, basée sur la méthodologie SBTN (Science Based Target)

Dans le domaine des risques santé/sécurité, le groupe interroge ses différentes entités sur leurs principaux risques physiques et psychosociaux identifiés. Toutes les entités du groupe évaluent leurs risques professionnels physiques et psychosociaux selon la même méthode de cotation.

Concernant les risques physiques, les risques ressortant comme les plus importants, sont : **les risques de pandémie** (Covid-19...), **d'incendie, d'agressivité, de chute, de travail sur écran** (fatigue visuelle, troubles musculo-squelettiques ou TMS ...), **rou tiers, d'évènement grave** (hold-up, attentat...). Pour l'ensemble de ces différents risques, des plans d'atténuation sont déclinés dans les différentes entités concernées.

Concernant les risques psychosociaux, le groupe porte une attention à trois grandes dimensions : **le stress au travail, le stress post-traumatique et le harcèlement.**

Sur le volet « stress au travail », qui fait l'objet d'un suivi spécifique au travers d'une enquête annuelle salariés, deux facteurs de risques sont identifiés : la charge de travail et la clarté des rôles. Ces facteurs de risques font l'objet de plans d'atténuation dédiés. Une attention particulière est aussi portée au « stress post-traumatique », avec notamment la mise en place de dispositifs d'écoute et de soutien psychologique, de la sensibilisation et de la prévention, des dispositifs de sécurité et de protection.

Le groupe met également l'accent depuis 2020 sur les risques liés au harcèlement moral et sexuel et aux agissements sexistes. Ainsi, plusieurs entités du groupe ont déployé un dispositif de lutte contre le harcèlement moral ou sexuel et les agissements sexistes. Fin 2022, plus de 8 000 collaborateurs du groupe peuvent actionner au besoin un dispositif d'alerte spécifiquement dédié. L'objectif d'un tel dispositif est de clarifier la démarche de signalement pour libérer la parole. Ce dispositif d'alerte s'accompagne de la nomination de référents « harcèlement », d'actions de communication et de sensibilisation. Au niveau de l'Unité économique et sociale (UES) Arkade, ce dispositif est complété par une communauté de bienveillants.

Les différentes actions mises en œuvre par le groupe dans les domaines de la qualité de vie au travail et de la gestion des risques professionnels sont présentées à la section 2.5.4.1 ou 4.5.4.1 du document d'enregistrement universel Le développement et la diversité du capital humain.

**En matière d'atteinte à l'environnement**, trois risques importants avérés et directs sont identifiés et suivis par le groupe : le risque climat *via* les émissions de CO<sub>2</sub>, l'utilisation des ressources et la gestion des déchets polluants.

Sur le volet climat, le groupe mesure chaque année son empreinte carbone (44 403 Teq CO<sub>2</sub> en 2021 selon la méthodologie Bilan carbone) et met en place des actions afin de sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de déplacements, principal poste d'émissions de gaz à effet de serre, avec 9 376 Teq CO<sub>2</sub>). Le groupe s'est fixé comme objectif une baisse de ses émissions carbone directes de 25 % entre 2019 et 2024. Le plan d'action se décline en cinq chantiers principaux qui portent sur les déplacements domicile-travail, les déplacements professionnels, le numérique responsable, l'immobilier et les fournitures à impact.

Un autre risque important avéré et direct porte sur l'utilisation des ressources et la consommation d'énergie. Dans le cadre de ses activités, le groupe a consommé, en 2021, 44 GWh d'énergie, stable par rapport à 2020. Toujours dans le cadre du Plan à moyen terme 2024, et conformément aux obligations réglementaires, le groupe s'est engagé à réduire sa consommation de 40 % en 2030 par rapport à l'année de référence validée pour chaque bâtiment. La mise en place de mesures d'économie d'énergie s'est également accélérée depuis cette année.

Enfin, la gestion des déchets polluants, notamment l'amiante, constitue le dernier risque avéré et suivi. Il est à noter qu'en Europe il existe uniquement la solution d'enfouissement, la solution de vitrification n'étant plus disponible faute de prestataires sur le continent.

Les différents responsables de bâtiments suivent également chaque année les incidents sur l'environnement pouvant être induits par les installations du groupe. En 2022, aucun incident important n'a été identifié.

Ces ambitions et actions sont présentées à la section 2.5.3 ou 4.5.3 du document d'enregistrement universel pour réduire son empreinte environnementale.

### Risques en tant que donneur d'ordre

Le département Achats en charge de la « politique achats » du groupe construit des dispositifs visant une meilleure connaissance des risques en matière de droits humains, de santé-sécurité, d'éthique et d'environnement portés par les fournisseurs et prestataires. Ce Département pilote une démarche d'achats responsables partagée avec les parties prenantes internes et externes du groupe. Le Crédit Mutuel Arkéa est signataire, depuis 2017, de la Charte Relation Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR).

Les actions mises en place sont réalisées en cohérence avec l'implémentation des recommandations de l'European Banking Authority (EBA) dans le cadre de l'externalisation des prestations critiques et importantes du groupe. Ces recommandations intègrent notamment un volet sur la maîtrise des risques (en matière de droits humains, d'éthique, de loyauté des pratiques et d'environnement).

**Organisation et gouvernance des achats responsables :** depuis 2020, un Comité de référencement et de suivi des prestataires a été mis en place au niveau du groupe dont les missions sont de :

- valider le référencement des prestataires pour les prestations critiques ou importantes ;
- statuer sur les dossiers prestataires présentant des alertes majeures, y compris sur le volet RSE ;
- suivre et piloter la conformité des prestataires référencés, suivre l'avancement des plans de remédiation ;
- suivre les évolutions réglementaires.

En 2022, ce comité s'est réuni deux fois.

**Cartographie des risques et déploiement des plans d'atténuations :** en 2022, les travaux initiés avec l'Association française de normalisation (Afnor) pour élaborer et piloter une nouvelle cartographie des risques ont été enrichis. Six nouveaux segments ont été intégrés, portant ainsi à 62 segments le périmètre couvert.

La méthodologie choisie consiste à :

- s'appuyer sur une analyse des risques des 62 segments d'achat du Crédit Mutuel Arkéa, suivant treize enjeux RSE sur trois volets :
  - l'environnement (appauvrissement des ressources, atteinte à la biodiversité, changement climatique, déchets et gestion de fin de vie, pollution eau, air et sol) ;
  - les droits de l'homme et les conditions sociales (conditions de travail et liberté syndicale, discrimination, santé et sécurité, travail des enfants, travail forcé et esclavage moderne) ;
  - l'éthique et la loyauté des pratiques (protection des données personnelles, fraude et corruption, droits de propriété et brevets).

■ intégrer dans cette analyse de risques des plans d'atténuation propres à la famille d'achats concernée, permettant d'abaisser ces risques bruts (**correspondant au risque net**). Ils concernent trois axes :

- l'intégration du Code de conduite fournisseur au contrat fournisseur ;
- l'intégration de clauses contractuelles spécifiques sur les enjeux environnementaux, sociaux ou d'éthique en lien avec les risques identifiés sur les familles d'achats concernées ;
- l'intégration d'exigences dans les cahiers des charges.

L'intégration de ces plans d'atténuation et recommandations dans l'outil de cartographie permet de mesurer et de piloter annuellement le risque net par famille d'achat : de nouvelles actions d'atténuation des risques peuvent ainsi être définies et pilotées dans la durée en collaboration avec les fournisseurs.

En 2022, l'analyse du risque net par grandes familles d'achat a ainsi été calculée. Suite à l'intégration des recommandations de l'Afnor, ce niveau de risque net a été amélioré :

- aucune famille d'achat n'a un risque net évalué à très fort (score > à 75 sur 100) ;
- 17 familles d'achat ont un risque net évalué à fort (score entre 50 et 75 sur 100), ce qui représente 19 % du montant des achats du groupe. Il s'agit principalement des familles d'automates bancaires, du second œuvre, du petit matériel informatique et des articles publicitaires.

En 2022, le Code de conduite fournisseur a également été mis à jour afin de renforcer les exigences en matière des droits humains.

Les actions d'atténuation porteront prioritairement sur les familles ayant un niveau de risque net fort et celles sur lesquelles les montants sont les plus élevés, notamment en intégrant dans les appels d'offres les principales recommandations de l'Afnor.

Les collaborateurs du Département Achats ont été formés par l'Afnor à l'outil de cartographie des risques et aux recommandations en matière d'atténuation des risques. Ces bonnes pratiques sont également diffusées au sein du groupe afin d'expliquer et professionnaliser la démarche.

**Démarche de connaissance individuelle d'évaluation RSE des fournisseurs :** depuis 2021, en lien également avec les orientations de l'EBA sur l'externalisation <sup>(1)</sup>, le groupe a renforcé son niveau de connaissance individuelle des fournisseurs, par le déploiement de questionnaires intégrant également une dimension sur les fournisseurs de rang 2.

(1) Orientations de l'EBA (European Banking Authority) sur l'externalisation : 73 – Les établissements et les établissements de paiement devraient prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que les prestataires de services agissent conformément à leurs valeurs et à leur Code de conduite. En particulier, en ce qui concerne les prestataires de services situés dans des pays tiers et, le cas échéant, leurs sous-traitants, les établissements et les établissements de paiement devraient s'assurer que le prestataire de services agit d'une manière éthique et socialement responsable et respecte les normes internationales relatives aux droits de l'homme (par ex. la Convention européenne des droits de l'homme), à la protection de l'environnement et à la mise en place de conditions de travail appropriées, notamment l'interdiction du travail des enfants.

Sur les aspects RSE, deux démarches d'évaluation sont en place :

- un questionnaire RSE, construit en interne, est déployé, lors des appels d'offres, afin d'obtenir une auto-évaluation des moyens mis en place par un fournisseur ou un prestataire pour prévenir et maîtriser les risques liés à ses activités dans les domaines de l'environnement, du social et des droits humains, de la gouvernance et de l'éthique ;
- un contrat de prestation avec l'Afnor (solution Acesia) permet également d'évaluer les principaux fournisseurs du groupe (en fonction du volume d'affaires confiées). En 2022, 23 nouveaux fournisseurs ont été analysés ;
- Des outils de détection et de suivi des controverses sur les enjeux RSE ont été testés en 2021-2022 et une solution externe est en cours de déploiement.

Ces actions sont présentées à la section 2.5.1.4 ou 4.5.1.4 du document d'enregistrement universel *la relation fournisseur responsable*.

### Risques dans le cadre des métiers financiers du groupe

**Dans le domaine de ses activités de financements et d'investissements**, le devoir de vigilance s'intègre pleinement dans l'ambition du groupe de renforcer la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG) dans l'ensemble de ses activités. En 2022, le groupe a poursuivi la mise en œuvre de sa feuille de route finance durable, validée fin 2019. Cette feuille de route qui vise à renforcer la prise en compte de ces enjeux, de façon complémentaire à l'analyse financière, intègre également la mise en place des nouvelles réglementations sur la finance durable au niveau européen et national.

#### Gouvernance, organisation et suivi des plans d'actions :

- une filière Finance durable est structurée avec des responsables dédiés qui pilotent les plans d'actions pour leur direction et/ou les filiales ;
- deux comités dédiés (un Comité de niveau Direction générale et un Comité opérationnel, composé des responsables finance durable représentant chaque entité du groupe) valident les orientations et assurent un suivi du bon déploiement des actions.

**Formation des salariés et des administrateurs :** afin de sensibiliser et de faire monter en compétence les salariés pour mieux prendre en compte les impacts de leurs activités, différentes actions de formation sont mises en place chaque année.

En 2022 :

- **sur les enjeux climatiques :** près de 5 500 collaborateurs ont participé à des ateliers fresque du climat. Une communauté d'animateurs de la fresque du climat s'est créée au sein du groupe s'appuyant sur la formation d'animateurs externes expérimentés ;

■ **sur les enjeux de biodiversité** : une formation dédiée aux enjeux de la perte de biodiversité et au rôle des acteurs financiers dans la préservation et la restauration de la biodiversité a été réalisée auprès du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa ainsi que des responsables Finance durable en s'appuyant sur un cabinet expert et sur les travaux de place réalisés par Finance for Biodiversity Pledge.

**Plus précisément en matière de droits humains**, le groupe a mis à jour en 2022 sa cartographie des risques « droits humains » par pays en se basant sur un référentiel construit en interne s'appuyant sur des données publiques reconnues pour chaque pays <sup>(1)</sup>. Sont pris en considération, le nombre de traités internationaux ratifiés, l'atteinte aux droits des travailleurs, l'importance du travail des enfants, la pratique de l'esclavage moderne pour le pays où est implanté le siège social de l'entreprise analysé. En 2022, la grande majorité des financements et investissements du groupe est réalisée dans des pays à risque faible ou modéré <sup>(2)</sup>.

**Plus précisément en matière de santé-sécurité**, le groupe a identifié les secteurs d'activité les plus à risque concernant la santé-sécurité des travailleurs. Ces secteurs feront l'objet de questions dédiées dans l'octroi de crédit pour les entreprises de plus de dix millions d'euros de chiffres d'affaires. Le groupe a également adopté une politique d'exclusion du tabac fin 2022.

**En matière d'enjeux environnementaux** :

■ concernant les enjeux climatiques :

- en 2022, des travaux ont été menés **pour évaluer les émissions financées et l'alignement avec les objectifs de l'Accord de Paris** : il s'agit de mesurer les émissions de Gaz à Effet de Serre d'un émetteur (ou d'un portefeuille, d'un financement ou d'un investissement) et de les comparer à un scénario permettant de limiter le réchauffement climatique à 1,5° ou inférieur à 2° ;
- conformément à la stratégie climat à horizon 2024 du groupe, les politiques d'encadrement des financements et investissements liés à la production d'énergies fossiles (politique charbon et politique pétrole et gaz) ont été revues en 2022 pour ajouter notamment des interdictions sur certains acteurs ou projets du midstream ;
- conformément aux guidelines de l'EBA (European Banking Authority) en matière d'octroi de crédit, des critères d'enjeux climatiques ont été intégrés dans des questionnaires ESG pour les entreprises de plus de dix millions de chiffre d'affaires.

■ concernant les enjeux de biodiversité :

- le groupe a rejoint en 2021 l'initiative de Place Finance for biodiversity Pledge. Sa filiale de gestion d'actifs, Arkéa Investments Services, a contribué en 2022 à la constitution d'un guide reprenant les principaux outils disponibles pour mesurer les pressions des activités économiques sur la biodiversité ;
- les filiales de gestion d'actifs se sont outillées afin d'intégrer la réduction des pressions sur la biodiversité dans la politique d'investissement.

- dans les métiers bancaires, le groupe a initié une analyse en s'appuyant sur les travaux réalisés par la Science Based Target Network (SBTN) pour définir les secteurs matériels qui exercent le plus de pressions sur la biodiversité. Cela permettra par la suite d'identifier des plans d'actions de réduction de ces pressions. Les principaux facteurs de pression identifiés sont l'utilisation des écosystèmes terrestres, l'utilisation de l'eau, les émissions de GES et la pollution de l'air, l'eau et des sols.

Au-delà de cette approche par les risques, l'ensemble des ambitions et des actions mises en place en matière d'intégration de ces enjeux dans les activités financières du groupe sont détaillées à la section 2.5.2.1 ou 4.5.2.1 du document d'enregistrement universel Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe.

**Dans le domaine des activités bancaires et d'assurances du groupe (hors risques spécifiques aux investissements et financements décrits précédemment)**, deux risques sont également identifiés et font l'objet de suivi et de plans d'atténuation :

- le risque d'exclusion du système bancaire et d'assurance des clients en situation de fragilité : il s'agit d'un enjeu suivi par le groupe qui a développé, depuis de longue date, des dispositifs, à la fois réglementaires dans le cadre de l'inclusion bancaire et spécifiques comme les dispositifs solidaires, le développement de partenariats pour la mise en place de microcrédits professionnels et personnels et l'accompagnement des personnes exclues de l'assurance pour raisons de santé par la recherche de solutions alternatives (Cellule itinéraire Projet). Ces dispositifs sont détaillés en sections 2.4.2.2 ou 4.4.2.2 du document d'enregistrement universel une organisation engagée en soutien au développement des territoires et 2.5.1.2 ou 4.5.1.2 du document d'enregistrement universel L'inclusion des clients en situation de fragilité ;
- le risque d'utilisation ou d'accès inappropriés à des données : les actions mises en œuvre par le groupe dans ce domaine sont notamment présentées à la section 2.5.1.3 ou 4.5.1.3 du document d'enregistrement universel *La protection et la sécurité des données*.

### Mécanisme d'alerte

Un dispositif d'alerte et de recueil des signalements, dédié aux risques d'atteinte grave santé/sécurité, droits humains et environnement, est mis en place depuis 2018. Les Organisations représentatives du personnel de l'Unité économique et sociale ont été associées à la construction du mécanisme d'alerte. Ce mécanisme est rendu accessible aux salariés, aux prestataires et sous-traitants, par voie d'affichage, dans les bâtiments des services centraux du groupe comme des caisses locales et *via* l'intranet du groupe. Il est également accessible à toute personne, interne ou externe à l'entreprise, *via* son site internet institutionnel ([arkea.com](http://arkea.com)).

Dans le cadre du lancement d'un dispositif de lutte contre le harcèlement moral ou sexuel et les agissements sexistes, un mécanisme d'alerte spécifiquement dédié à ce sujet est également mis en place dans l'UES et chacune des entités avec un dispositif de déployé. En 2022, le mécanisme d'alerte harcèlement a été actionné six fois sur le périmètre de l'UES Arkade. Comme prévu par le dispositif, les alertes ont été prises en charge par la cellule dédiée constituée d'experts (ressources humaines, élus du Comité social et économique référents harcèlement...) qui se réunit dès que le mécanisme d'alerte est actionné.

(1) Droits Humains traités internationaux : United Nations Human Rights – Droits des travailleurs : indice CSI développé par l'ITUC CSI – Travail des enfants : Unicef, child labour – Esclavage moderne : global slavery index – Application de la peine de mort : [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr).

(2) Périmètre couvert : les crédits bancaires accordés par les entités du groupe suivantes : Crédit Mutuel de Bretagne (CMB), Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO), Arkéa Crédit Bail (ACB), Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels (ABEI), Arkéa Banque Privée (ABP), Financo et les investissements gérés par Federal Finance Gestion (FFG), dont les mandats pour Suravenir et Suravenir Assurances, par Schelcher Prince Gestion (SPG), Arkéa Capital et la salle des marchés du groupe.

## 2.4 Une banque territoriale engagée au service de ses clients-sociétaires

Le Crédit Mutuel est une banque territoriale au service de ses sociétaires, une banque coopérative et collaborative faisant vivre ses valeurs mutualistes.

### 2.4.1 Une gouvernance représentative de l'identité du groupe

#### Risques extra-financiers associés à l'enjeu : Exemplarité dans les affaires et la gouvernance

- Risques de gouvernance inadaptée

##### Défaut de compétence

Taux de formation des administrateurs des Caisses locales : **80,7 %**

Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur formé des caisses locales : **5**

Taux de formation des administrateurs du CA Du Crédit Mutuel Arkéa : **100 %**

Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur formé du CA du Crédit Mutuel Arkéa : **15**

##### Défaut de gouvernance coopérative

Part des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées) : **93 %**

Part des filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 % : **94 %**

Taux de participation à l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa : **84 %**

Taux d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa : **95 %**

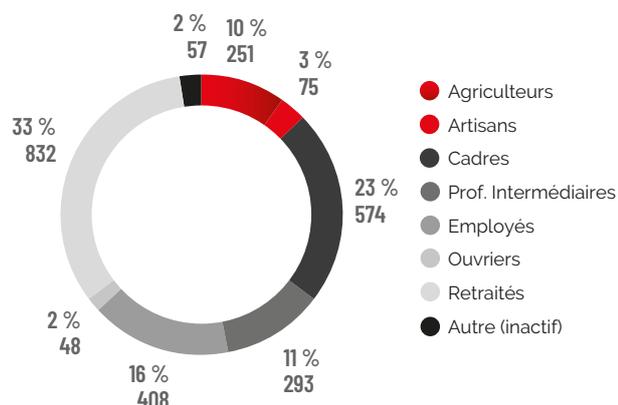
#### Le sociétaire est au cœur du gouvernement d'entreprise

L'organisation du Crédit Mutuel Arkéa, société coopérative et mutualiste, permet à tout sociétaire de participer, directement ou indirectement, à la prise de décision collective. En détenant au moins une part sociale, il est à la fois actionnaire et client. La gouvernance coopérative permet une représentation des parties prenantes de l'entreprise au niveau des Conseils d'administration (cf. chapitre 2 Gouvernement d'entreprise).

**Au niveau de la caisse locale**, les administrateurs, bénévoles, sont élus par et parmi les sociétaires. Ce dispositif assure au sein du Conseil d'administration de chacune des caisses locales, des fédérations régionales et du Crédit Mutuel Arkéa, une vraie représentation des sociétaires, de manière indépendante de la direction de l'entreprise. Élus pour trois ans (Bretagne) ou quatre ans (Sud-Ouest), les administrateurs sont à l'écoute des sociétaires et relaient leurs attentes et suggestions auprès de leur Conseil d'administration. Ils sont notamment directement impliqués dans les dispositifs de solidarité des fédérations du Crédit Mutuel Arkéa (cf. *section 2.4.2.2 ou 4.4.2.2 du document d'enregistrement universel* une organisation engagée en soutien au développement des territoires). Ils représentent leur fédération lors de manifestations locales ou départementales et contribuent à renforcer les relations avec les différents acteurs de l'économie locale et du monde associatif. L'implication des administrateurs

dans la vie locale nourrit et renforce l'ancrage territorial du Crédit Mutuel Arkéa. Consommateurs témoins, ils veillent également à l'équilibre entre les intérêts des sociétaires qu'ils représentent et les impératifs de gestion de l'entreprise. Le contrôle, par les administrateurs élus, des décisions des structures opérationnelles permet d'inscrire les actions de l'entreprise dans le long terme. Ce contrôle met l'accent sur une gestion responsable garantissant la pérennité des investissements économiques, sociaux et environnementaux.

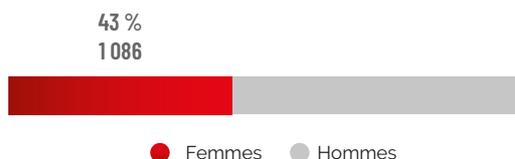
En 2022, 155 nouveaux administrateurs ont été élus en caisses locales. La tendance est au renforcement de la mixité des profils, tant femmes/hommes et classes d'âge qu'en termes de catégories socio-professionnelles. Les femmes représentent 41,3 % des nouveaux élus et 44,4 % des nouveaux Présidents de caisses locales.



Moyenne d'âges des administrateurs de caisses locales



Part des femmes parmi les administrateurs des caisses locales



2

Au-delà des compétences inhérentes à leurs personnalités et leurs expériences, en accompagnement des administrateurs dans l'exercice de leur mission, les fédérations mettent en place un programme de formation, qui figure au rang des priorités d'actions. En 2022, le développement de modules de formation à distance s'est poursuivi, permettant d'assurer la montée en compétences des administrateurs. Une action forte a notamment été menée auprès des élus de caisse locale pour les sensibiliser à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

La Commission Formation du CMSO, renforcée, en 2021, par la présence de sept administrateurs référents représentant chacun un secteur, anime les correspondants des Caisses locales. Une réflexion sur la refonte du plan de formation et des supports pédagogiques est en cours à l'initiative des référents. Trois types de formation sont dispensés au CMSO : sur inscription à l'initiative de l'administrateur à la plateforme de formation de *E-learning* (360 Learning), à l'initiative du Service Vie coopérative et lors des réunions de Conseil d'administration au sein de la Caisse locale *via* Arkenvie.

**En 2022, plus de 2048 administrateurs ont été formés dans les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest soit 80,7 % des élus de premier degré.**

Les Conseils d'administration des fédérations s'appuient sur des commissions spécialisées. Ainsi, au Crédit Mutuel de Bretagne, les commissions « Vie coopérative », « Formation », « Développement Responsable », « Relations sociétaires et clients » et « Solidarités » formulent des avis et des préconisations qui enrichissent et orientent les travaux du Conseil d'administration de la fédération. Au Crédit Mutuel du Sud-Ouest, il s'agit des Commissions fédérales : « Contrôle et Révision », « Formation et accueil des nouveaux administrateurs », « Conciliation », « Investissements », « RSE-Finance Durable », « Viticulture », « Agriculture », « Solidarités », « Nominations niveaux 2 », « Communication et animation de la Coopérative » et « Stratégie ».

**Dans les fédérations, les administrateurs sont particulièrement associés aux enjeux de développement durable.**

La Commission Développement responsable au **Crédit Mutuel de Bretagne** est composée de treize administrateurs et a pour mission de se tenir informée de l'actualité de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et de s'associer à la déclinaison de la stratégie RSE pour le Crédit Mutuel de Bretagne. Elle peut proposer ou s'associer à la mise en œuvre, de tout événement, manifestation de nature à promouvoir la responsabilité sociétale de l'entreprise auprès des administrateurs, des sociétaires et plus largement du public du Crédit Mutuel de Bretagne. À la suite de l'adoption d'une stratégie ESG – Climat

par le groupe en 2020, la Commission Développement responsable s'est tenue informée de l'évolution du cadre réglementaire et de son application opérationnelle au travers de la filière Finance durable. À noter la création, en 2021, d'un Comité de gouvernance « Raison d'être » intégrant à la fois des cadres dirigeants du Crédit Mutuel de Bretagne et des administrateurs, dont un membre de la Commission développement responsable. Ce comité a notamment pour objet de suivre la tenue des engagements pris en matière de RSE. L'intégration des critères ESG – Climat dans l'offre de produits et services du Crédit Mutuel de Bretagne est un axe de travail complémentaire de la commission.

Au **Crédit Mutuel du Sud-Ouest**, une gouvernance dédiée à la filière Finance durable et la RSE pilote la feuille de route ESG-Climat pour un développement responsable. Elle est composée de deux instances distinctes qui se sont réunies au global dix fois en 2022 :

- une commission fédérale « RSE-finance durable » qui a pour objectif de s'assurer de la mise en œuvre de la stratégie ESG-Climat et de superviser le respect des obligations réglementaires. Elle alimente également en propositions le plan d'actions du CMSO avec la mise en place d'actions emblématiques et est le relais d'information au Conseil d'administration fédéral. Elle suit également l'évolution des indicateurs extra-financiers. Composée de six administrateurs et de deux salariés, la commission se réunit au moins trois fois par an. Elle a pu par exemple faire valider une trajectoire de réduction de l'empreinte carbone de la coopérative ;
- une deuxième instance compose également cette gouvernance avec un Comité de pilotage opérationnel composé de l'ensemble des membres du Comité de direction (CODIR) du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et se réunit tous les deux mois. Ce comité a pour objectif de piloter les indicateurs extra-financiers et RSE, de coordonner le plan d'action annuel ESG-Climat de la fédération et d'en définir une trajectoire.

Au **niveau du Crédit Mutuel Arkéa**, le Conseil d'administration du groupe est composé de vingt administrateurs et d'un censeur :

- seize administrateurs représentant les sociétaires. Ils sont élus dans le cadre de l'Assemblée générale annuelle et sont issus des territoires de référence des activités du Crédit Mutuel Arkéa à savoir :
  - douze administrateurs au titre des caisses affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne,
  - quatre administrateurs au titre des caisses affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ;

- deux administratrices non-issues du mouvement coopératif : élue pour l'une d'entre elles et renouvelée pour l'autre, par l'Assemblée générale annuelle du 14 mai 2020, elles ont été préalablement agréées par le Comité des nominations et de la gouvernance et le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa ;
- deux administrateurs représentant les salariés. Ils sont désignés par le Comité social et économique central (CSEC) ;
- un censeur non issu du mouvement coopératif élu lors de l'Assemblée générale du 10 mai 2022.

Les administrateurs du Conseil sont tous de nationalité française.

Le Conseil d'administration est particulièrement vigilant quant à l'exercice par ses membres d'un mandat indépendant et engagé. Il est doté depuis 2020 d'une charte de l'administrateur du Crédit Mutuel Arkéa qui encadre les fonctions des vingt administrateurs du Conseil et se réfère aux critères d'indépendance formelle posés par l'Autorité bancaire européenne (orientations EBA/GL/2017/11 et EBA/GL/2021/06 point 9.3). Aux termes de ces critères, il ressort que dix-neuf administrateurs sur les vingt membres qui composent le Conseil d'administration sont indépendants. Par ailleurs, cette charte recense les compétences individuelles des membres du Conseil d'administration et doit ainsi permettre de garantir le maintien, en toutes circonstances, d'une compétence collective adaptée à l'exercice d'une gouvernance saine et efficace de la société.

Concernant la politique de diversité du Conseil d'administration, depuis 2017, le taux de féminisation du Conseil d'administration a dépassé 40 % pour s'établir à 52 % au 31 décembre 2022.

Le Conseil d'administration a réuni ses membres à dix reprises en 2022. Le taux d'assiduité des administrateurs aux réunions du Conseil d'administration s'est élevé à 95 %. Pour la tenue des séances, il bénéficie d'une solution digitale fluidifiant l'organisation des réunions, l'étude des documentations tout en renforçant le dialogue entre les membres.

Le Conseil d'administration dispose également d'un règlement intérieur de fonctionnement. Ce dernier confirme les missions essentielles de l'administrateur du Crédit Mutuel Arkéa, fixe les modalités de fonctionnement de l'instance et rappelle les droits et obligations de chaque administrateur.

Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa exerce, en conséquence, pleinement sa mission dans le respect des dispositions des statuts, du règlement intérieur à caractère financier, de son règlement de fonctionnement et enfin des chartes, notamment celles spécifiques à chacun de ses six comités et commissions spécialisés.

Les membres du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa bénéficient d'un programme annuel de formation et sont dotés d'une plateforme de formation distancielle dédiée proposant plus de 64 modules de formations sur les thématiques de la stratégie, des risques, de l'audit, de la comptabilité, de la réglementation, du secteur de la bancassurance, des produits et des métiers des différentes filiales du groupe. En 2022, ce sont plus de 316 heures de formation qui ont été dispensées aux administrateurs élus, soit près de seize heures en moyenne par administrateur. Les

administrateurs représentant les salariés, désignés par le CSEC, disposent quant à eux d'un programme de formation renforcé conformément aux dispositions de la loi Pacte du 11 avril 2019, comprenant en supplément des modules de formation dispensés par un prestataire externe.

Dans le but d'assurer l'efficacité de la gouvernance exercée par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa, au moins une fois par an, à l'initiative du Président du Comité des nominations et de la gouvernance, un point de l'ordre du jour du Conseil d'administration est consacré à l'évaluation du fonctionnement du Conseil et de ses comités spécialisés. Tous les trois ans, le comité seul, ou avec le concours d'un consultant, met en œuvre une évaluation formalisée du fonctionnement du Conseil d'administration. La dernière a été réalisée en 2021, avec le concours du cabinet Mazars et le soutien de la Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle. Cette évaluation a reposé sur : la revue de la documentation existante, la conduite d'entretiens avec des membres de l'exécutif et l'ensemble des administrateurs, l'administration d'un questionnaire formalisé et l'analyse des meilleures pratiques de place (*benchmark*, guidelines de l'EBA, Codes de gouvernement d'entreprise...). À l'issue de ses travaux, le cabinet a estimé que le *benchmark* des pratiques de place a permis de mettre en évidence un fonctionnement cohérent par rapport aux autres établissements. La composition du Conseil semble adaptée à un environnement mutualiste, la mixité est bien présente et la moyenne d'âge des administrateurs est inférieure à celle des autres établissements de notre échantillon. Les dossiers sont complets et généralement constitués d'une synthèse. Par ailleurs, le cabinet a affirmé que les réponses apportées par les administrateurs au questionnaire formalisé attestent du très bon fonctionnement du Conseil d'administration et de l'amélioration constante, depuis 2018, du fonctionnement du Conseil d'administration et des comités spécialisés.

Aussi, en 2022, un point a été inscrit à l'ordre du jour du Conseil d'administration de novembre suite à la réalisation d'une évaluation annuelle consistant en l'envoi d'un questionnaire d'auto-évaluation reprenant les critères de la charte de l'administrateur de Crédit Mutuel Arkéa. Les résultats se sont révélés positifs : le rôle au sein du Conseil est compris. Les administrateurs sont engagés, défendent leurs opinions et ont une approche critique. Ils sont également disposés à se former, à se préparer et font globalement preuve d'une participation plutôt active.

Conformément aux dispositions de la loi sur l'Économie Sociale et Solidaire, l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa, qui s'est tenue le 14 mai 2019, a entendu les conclusions du rapport du cabinet PHF Conseils nommé l'année précédente en qualité de réviseur coopératif. Ce rapport quinquennal aborde les dispositifs visant à garantir une adhésion volontaire et ouverte à tous, la nature de la double qualité des sociétaires (clients et sociétaires), les mécanismes assurant la gouvernance démocratique de notre société coopérative et un bon niveau de participation économique des sociétaires, les procédures d'affectation des excédents d'exploitation, les dispositifs de formation des administrateurs et les différentes ententes avec les autres sociétés coopératives. Outre la certification du respect des principes de la coopération, ce rapport met en avant les bonnes pratiques du Crédit Mutuel Arkéa.

### Au niveau des filiales du Crédit Mutuel Arkéa

Dans le cadre du modèle de gouvernance coopérative du Crédit Mutuel Arkéa, le Comité des nominations et de la gouvernance du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa sélectionne parmi les élus des Caisses locales des administrateurs compétents, et exceptionnellement des collaborateurs en complément d'expertise, afin de siéger au sein des organes de surveillance des différentes filiales du groupe.

Pour garantir l'honorabilité et la compétence de ses près de 200 membres d'organes de surveillance, le Comité des nominations et de la gouvernance s'est doté d'une charte de gouvernance de second degré, révisée en avril 2022, laquelle encadre l'entrée en fonction des membres des organes de surveillance de filiales et l'exercice de leur mandat. Cette charte fixe trois axes pour la bonne gouvernance des filiales :

- la représentation équilibrée, la proportionnalité de la taille et le renouvellement des organes de surveillance des filiales du groupe ;
- le renforcement de la compétence collective des Conseils et individuelle des membres des organes de surveillance, tant dans le processus de détection que de formation des administrateurs ;
- le renforcement du rôle et du dialogue du comité avec les Présidents des différents conseils et les secrétariats généraux des entités du groupe.

En 2022, 94 % des organes de surveillance des filiales ont présenté un taux d'assiduité supérieur à 75 %. Par ailleurs, 93 % des administrateurs, nommés ou renouvelés en 2022 au sein de filiales régulées, ont fait l'objet d'un agrément sans condition suspensive par une autorité de tutelle.

En matière de renforcement des compétences collectives et individuelles des organes de surveillance des filiales et de leurs membres, une politique cadre de formation des administrateurs de second degré est en place.

Le parcours de formation débute dès le premier degré à travers l'acquisition d'une formation socle et se poursuit ensuite à travers des formations dites réglementaires, métiers ou encore stratégiques. Au second degré les formations sont dispensées via la plateforme de formation distancielle Cogito administrateurs qui permet la mise à disposition par les experts des services centraux et chacune des filiales, de formations relatives à la réglementation, aux risques, à la gouvernance, à la comptabilité à l'audit, aux produits et métiers des entités du Crédit Mutuel Arkéa et à la stratégie bancaire. Même si des modules de formation sont communs et imposés à l'ensemble des administrateurs, ces derniers restent acteurs de leur montée en compétence, en concertation avec les correspondants vie sociale et les Présidents des organes de surveillance. Aussi, les filiales, en fonction de leurs activités et des spécificités liées aux métiers peuvent également dispenser des formations aux membres de leur organe de surveillance.

| Administrateurs des caisses locales   | 2022   | 2021   | 2020*  | 2019   |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Nombre d'administrateurs 1 <sup>er</sup> degré  | 2 538  | 2 590  | 2 713  | 2 924  |
| % de femmes parmi les administrateurs des caisses locales                                   | 42,8 % | 42,0 % | 41,8 % | 41,1 % |
| Nombre de nouveaux administrateurs élus dans l'année  | 155    | 119    | 163    | 184    |
| % de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales                          | 41,3 % | 43,7 % | 46,6 % | 49,5 % |
| Taux de participation aux Conseils d'administration des caisses locales                     | 79,2 % | 78,7 % | 76 %   | 79,4 % |
| Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales   | 18     | 32     | 29     | 34     |
| % de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales                               | 44,4 % | 25,0 % | 31,0 % | 32,4 % |
| <b>Administrateurs des fédérations</b>  |        |        |        |        |
| Nombre d'élus des fédérations   | 82     | 81     | 81     | 105    |
| % de femmes parmi les élus des fédérations  | 39,0 % | 42 %   | 43,2 % | 36,2 % |
| Nombre de nouveaux élus des fédérations   | 7      | 5      | 12     | 13     |
| % de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations   | 14,3 % | 0 %    | 66,7 % | 38,5 % |
| <b>Formation</b>  |        |        |        |        |
| Nombre d'administrateurs des caisses locales ayant suivi au moins une formation sur l'année | 2 048  | 2 109  | 988    | 1 425  |
| Nombre total d'heures dispensées  | 9 578  | 8 466  | 5 615  | 11 147 |
| % administrateurs des caisses locales formés  | 80,7 % | 81,4 % | 36,4 % | 48,7 % |

\* Sortie de la fédération Crédit Mutuel Massif Central en 2020

**2.4.2 Une identité dans le respect de ses valeurs mutualistes,**

Le Crédit Mutuel Arkéa est un groupe bancaire coopératif et collaboratif. Une identité forte qui se traduit notamment par une importante implication de sa gouvernance et par la mobilisation de ses parties prenantes dans la définition de la stratégie de durabilité du groupe, ses objectifs, ses engagements et leur mise en application.

La gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa est garante de la démarche de durabilité du groupe.

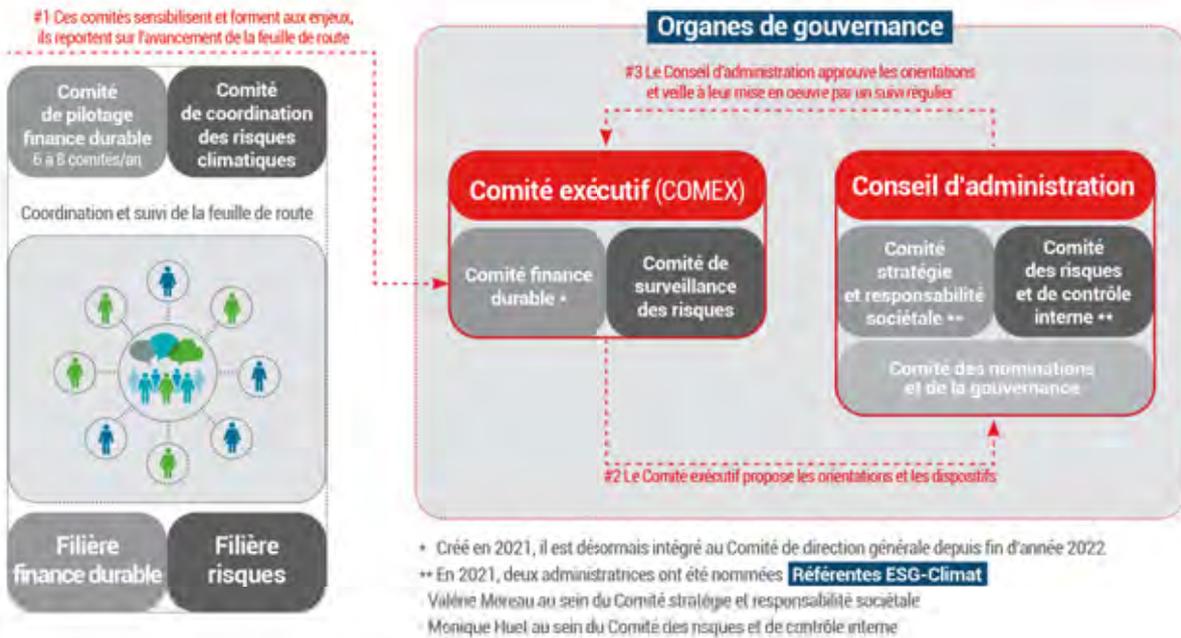
Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa approuve les orientations stratégiques du groupe. Il veille ensuite à leur mise en œuvre par l'intermédiaire des instances exécutives et en assure un suivi régulier. Dans le cadre de ses missions, il aborde chaque année les grandes orientations de la politique du groupe en matière de durabilité. En 2021, le règlement de fonctionnement du Conseil d'administration a évolué pour formaliser ses responsabilités en matière d'ESG-climat. Il matérialise le fait que le Conseil d'administration prend en compte les enjeux environnementaux, dont climatiques, sociaux et de gouvernance, lorsqu'il valide les orientations stratégiques, les politiques, les opérations significatives et définit le niveau d'appétence aux risques associés.

La charte de l'administrateur du Crédit Mutuel Arkéa a été également amendée afin de matérialiser la nécessaire maîtrise des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance de l'entreprise, en matière d'opportunités et de risques.

Pour valider les orientations stratégiques du groupe, les principaux plans d'actions, et afin d'assurer son rôle de surveillance des risques, le Conseil d'administration s'appuie sur les avis éclairés de comités spécialisés, dont le Comité stratégie et responsabilité sociétale et le Comité des risques et de contrôle interne. L'attention particulière, à porter à la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), dont l'enjeu climatique, est formalisée dans la charte de chaque comité.

Depuis 2021, **deux administratrices référentes ESG-climat** ont été nommées au sein du Comité stratégie et responsabilité sociétale et au Comité des risques et du contrôle interne.

**2.4.2.1 Une organisation qui porte ses enjeux**



Le **Comité exécutif (Comex)** du Crédit Mutuel Arkéa a pour mission principale d'assister la **Direction générale** du groupe dans le pilotage stratégique. Ainsi, il propose au Conseil d'administration les orientations stratégiques et pilote ensuite la mise en œuvre de la stratégie validée par le **Conseil d'administration** et la surveillance des risques qui en découlent.

Dans le cadre de ses prérogatives et pouvoirs, afin d'assurer la pertinence et la qualité de ses décisions, la Direction générale du Crédit Mutuel Arkéa a structuré son organisation autour de comités transversaux. Ces comités sont composés de Directeurs, en charge de lignes métiers et des fonctions supports.

Des évolutions significatives ont été menées afin de renforcer l'intégration des enjeux de durabilité dans l'ensemble des prises de décision du groupe :

- **création d'un Comité de direction finance durable en 2021, désormais intégré au Comité de direction générale depuis fin d'année 2022**, afin d'impliquer davantage de directions dans les travaux relatifs à la Finance durable. Il complète les actions des comités transversaux qui intègrent, à leur niveau, les enjeux de durabilité dans la prise de décisions au côté tout particulièrement des instances décrites ci-après ;
- le **Comité de surveillance des risques** du groupe contribue, pour compte et par délégation de la Direction générale, à la gouvernance et la gestion globale des risques du groupe, y compris des risques environnementaux ;

- Depuis la sensibilisation des membres aux risques climatiques en 2019, de nombreux sujets en lien avec cette thématique ont été abordés tels que le plan d'intégration de la gestion des risques climatiques au sein de la filière risques ou encore les exercices pilotes de stress tests climatiques de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et de l'Autorité Bancaire Européenne (EBA) ;
- le **Comité de contreparties** groupe agit au titre de la délégation octroyée par la Direction générale et dans le cadre des limites fixées – et revues au moins une fois par an – par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa. Il intègre dans ses travaux l'analyse ESG (environnement, social et gouvernance) des émetteurs de marché soumis à sa validation. Les notations obtenues complètent l'analyse traditionnelle en matière de risque de crédit. Selon la note attribuée suite à l'analyse ESG, le comité peut refuser certaines demandes de référencement. Sa position est révisable dans le temps dans l'hypothèse d'une évolution de cette note/analyse ESG ;
- le **Comité de référencement** agit au titre de la délégation donnée par la Direction générale et dans le cadre du dispositif prudentiel du Crédit Mutuel Arkéa. À ce titre, il vise à optimiser et à sécuriser la politique d'achat de produits et services financiers pratiquée par l'ensemble du Crédit Mutuel Arkéa (pour compte propre et pour compte de tiers). Depuis l'entrée en vigueur du règlement *Disclosure*, ce comité a mis en place un processus visant à prendre en compte, dans sa décision de référencement, le niveau de maturité de la société de gestion étudiée en matière d'évaluation des risques de durabilité, dont les risques climatiques ;
- le **Comité de crédit** groupe agit au titre de la délégation octroyée par la Direction générale et dans le cadre des limites fixées – et revues au moins une fois par an – par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa. La mission de ce comité est de statuer sur des demandes de crédit clientèle dont les montants ou les caractéristiques dépassent les pouvoirs attribués aux comités de niveau inférieur. Dans le cadre des enjeux liés aux risques climatiques et critères ESG, le Comité de crédit groupe intègre de manière progressive la prise en compte d'une analyse ESG-climat au sein du processus de prise de décision relatif à l'octroi d'un crédit.

D'autres comités de direction du groupe renforcent l'intégration des enjeux liés au climat dans leur champ d'intervention. Ces évolutions ont été formalisées dans leur charte de fonctionnement tel que le comité des engagements clientèle.

Cette prise en compte des enjeux ESG par les organes de gouvernance est également menée à l'échelle des filiales du groupe.

L'ensemble des métiers et fonctions du groupe est progressivement concerné par la prise en compte des enjeux de durabilité dans leurs opérations.

Afin de coordonner au mieux l'intégration de ces enjeux et contribuer activement à cette démarche, le groupe s'appuie sur une organisation qui s'articule autour d'une filière dédiée à la Finance durable.

La **filiale Finance durable** se compose des Responsables Finance durable des entités du groupe (filiales, fédérations, directions des services centraux) et d'une équipe centrale, le Département Finance durable. Elle propose des dispositifs cadres en matière de Finance durable, tels que des politiques sectorielles, et met en œuvre les plans d'actions associés.

L'équipe centrale du Département Finance durable, rattachée à la Direction du Secrétariat général et de la Communication institutionnelle du Crédit Mutuel Arkéa, compte dix collaborateurs.

Son rôle est :

- d'animer la filière Finance durable et la gouvernance du groupe sur ces sujets ;
- de coordonner des projets transverses liés à l'intégration des enjeux ESG-Climat, qu'ils soient propres aux engagements du groupe ou réglementaires ;
- de formaliser les dispositifs cadres et produire des rapports finance durable ;
- de contribuer aux communications Finance durable, notamment lors de sollicitations externes sur le périmètre du Crédit Mutuel Arkéa.

Un **Comité de pilotage finance durable** a été créé début 2021. Il rassemble les Responsables Finance durable des entités, le Département Finance durable et certaines directions centrales telles que la Direction des risques, la Direction de la conformité et du contrôle permanent, la Direction Financière, ou encore la Direction juridique. Il s'est réuni à sept reprises en 2022.

Ce comité a pour principales missions de :

- proposer des approches/stratégies sur des thématiques ESG-Climat, aux instances de gouvernance du groupe ;
- suivre l'avancée de la feuille de route Finance durable *via* la présentation d'un tableau de bord de suivi ;
- s'assurer de la déclinaison des politiques cadres Finance durable ;
- garantir l'utilisation des outils et méthodes groupe, adaptés selon les spécificités métiers ;
- présenter et partager de la veille et des bonnes pratiques aux différents membres.

Un **Comité de doctrine** Finance durable a également été instauré, piloté par la Direction juridique, associant la Direction de la finance durable et les métiers concernés. Il a vocation à accompagner l'intégration de la réglementation dédiée à la Finance durable par les différentes entités du groupe.

À l'échelle des filiales, des organisations similaires peuvent être déployées.

#### La Direction des risques du Crédit Mutuel Arkéa

La Direction des risques est en charge de la gestion des risques environnementaux, dont climatiques, depuis juin 2019.

La Direction du pilotage transverse des risques inclut le Département de Synthèse des risques et le Service Risques ESG qui est en charge des risques dédiés depuis juin 2019.

Chaque responsable **Fonction Gestion des Risques** du groupe Arkéa a été sensibilisé aux risques climatiques et travaille à l'intégration du risque climatique au sein de son entité. Des référents risques ESG ont également été nommés dans chaque entité.

Un **Comité de coordination trimestriel des risques climatiques** a été mis en place au quatrième trimestre 2020. Ses missions consistent notamment à suivre les projets d'intégration du risque climatique à la Direction des risques et dans la fonction gestion des risques, rendre compte de la mise en œuvre de la stratégie en matière de risques climatiques, pour arbitrage sur les éventuels points de blocages remontés en comités opérationnels.

#### Rémunération variable

Des objectifs en lien avec la Finance durable ont été intégrés aux critères de rémunération des mandataires sociaux, cadres dirigeants et de direction en 2022.

### 2.4.2.2 Une organisation engagée en soutien au développement des territoires

Banque solidaire, éthique et inclusive, le groupe Crédit Mutuel Arkéa exprime et traduit au quotidien son engagement coopératif à travers des dispositifs de solidarité en faveur de ses sociétaires et clients.

**Acteur bancaire de proximité**, le Crédit Mutuel Arkéa soutient et accompagne le développement économique, l'emploi et l'innovation sur ses territoires à travers ses financements, ses investissements et sa participation aux écosystèmes économiques. Entreprise engagée, il contribue également à la dynamique de ses territoires notamment sur le plan culturel et sportif tout en poursuivant une politique de recrutement active (cf. section 2.5.4 ou 4.5.4 du document d'enregistrement universel en tant qu'employeur responsable).

#### Le financement de l'économie réelle

##### Le financement et l'accompagnement en capital des professionnels et des entreprises

À fin 2022, le Crédit Mutuel Arkéa totalisait 17,6 milliards d'euros d'encours de crédits aux professionnels et entreprises.

Le Crédit Mutuel Arkéa accompagne les professionnels et entreprises, de leur création jusqu'aux phases de développement et de transmission. Il porte une attention particulière aux entrepreneurs innovants qui seront les leaders de demain. Ce soutien prend la forme d'apports d'expertises, de financements, d'accompagnement en capital, de mises en relation et de participations à des initiatives externes.

Dans le contexte économique inédit de la crise sanitaire de la Covid-19, à partir du 25 mars 2020, des mesures de soutien à l'économie ont été rapidement déployées dans les réseaux des fédérations et par Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, filiale du groupe, pour accompagner au plus près la clientèle avec l'offre de prêt garanti par l'État (PGE), en débloquant plus de deux milliards d'euros pour plus de 11 000 professionnels.

Pour les deux fédérations du groupe comme pour Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, l'accompagnement de la création et de la reprise d'entreprises est un enjeu clé de dynamique économique. Les partenariats tissés sont nombreux et permettent au groupe d'être présent à chaque étape du processus de création ou de reprise d'entreprise, auprès d'acteurs spécialisés apportant aux créateurs ou repreneurs, des compétences complémentaires à celles du groupe : experts-comptables, chambres consulaires (CCI, Chambres des métiers et de l'artisanat...), structures d'accompagnement (boutiques de gestion, plateformes locales du réseau Initiative France, France Active, Réseau Entreprendre)...

À titre d'illustration, le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire du réseau Initiative Bretagne, qui intervient pour soutenir les entreprises de la région *via* des prêts d'honneur à taux zéro (création et transmission), *via* les fonds BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission) et PHAR (Prêt d'honneur pour l'amorçage régional), fonds régional pour aider la création d'entreprises innovantes en Bretagne.

Les fédérations du groupe proposent également à leurs clients particuliers, le livret « La Vie d'ici » dont les fonds collectés permettent notamment d'accorder des prêts sur nos territoires, « prêts La Vie d'ici », pour faciliter la création et la reprise d'entreprises en régions et « prêts La Vie d'ici Innovation », pour financer des projets innovants avec l'accompagnement de réseaux spécialistes de l'innovation (Pôles de compétitivité, technopoles, etc.) dans différents secteurs dont la filière agricole (cf. sous-section L'accompagnement des agriculteurs, viticulteurs et pêcheurs ci-après).

Toujours lors de la création ou de la reprise d'entreprises, des dispositifs complémentaires au crédit bancaire sont mis en place par le groupe :

- sous conditions, grâce aux dispositifs de solidarité, des aides sont accordées sous forme de dons à des petites entreprises, en cours de constitution ou de reprise et créant des emplois. Ces dons peuvent être financiers et/ou accordés sous forme de prestations comme par exemple la réalisation d'un film et/ou d'un site internet destiné à faire connaître le projet. Ces aides peuvent être accordées en complément d'un prêt à taux zéro « Appui Pro », lequel est accordé par les caisses locales et demeure subordonné à l'octroi d'un prêt bancaire classique. Ces dispositifs sont gérés localement, au niveau de chacun des Conseils d'administration de caisses locales. Ils ont pour objectif de favoriser et d'accélérer le développement économique et social des territoires couverts par les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa ;

Depuis 2020, le Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont adapté leur dispositif d'aide aux professionnels en permettant aux conseils d'administration des caisses locales d'octroyer des dons à des entreprises en difficulté afin de soutenir l'économie locale.

- Kengo.bzh, la plateforme de financement participatif du groupe, permet à des porteurs de projet en Bretagne de se faire connaître et de bénéficier de dons, avec ou sans contreparties. Kengo.bzh a été choisie pour délivrer le label « financement participatif de la croissance verte » à des projets qui doivent répondre à des exigences en termes de transparence de l'information, d'impacts environnementaux et sociaux et de mise en place d'un mécanisme de mesure de leur contribution positive à la transition énergétique et écologique.

Depuis sa création en juin 2015, Kengo a su mobiliser 67 500 contributeurs, avec une collecte moyenne de 5 480 euros par dossier. La plateforme affiche d'ailleurs un taux de réussite des projets de l'ordre 85%. Entreprise à mission depuis 2022, Kengo a lancé le dispositif « Ti Impakt » pour encourager tous les projets qui font bouger les lignes dans les domaines des transitions écologiques, environnementales et énergétiques. Les projets éligibles bénéficient d'un package exclusif, réduisant notamment la commission prélevée sur une collecte.

| Aides aux professionnels  | 2022  | 2021  | 2020  | 2019  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| <b>Aides à la création d'entreprise</b>                           |       |       |       |       |
| Dons (en milliers d'euros) *                                      | 767   | 789   | 872   | 479   |
| Prêts à taux zéro (en milliers d'euros) *                         | 4 167 | 3 509 | 2 760 | 2 665 |
| Nombre d'emplois soutenus   | 1 125 | 1 064 | 962   | 965   |
| Montant des fonds levés <i>via</i> Kengo<br>(en milliers d'euros) | 701   | 766   | 837   | 680   |
| Nombre de projets financés <i>via</i> Kengo                       | 128   | 170   | 239   | 146   |
| <b>Aides aux professionnels en difficultés</b>                    |       |       |       |       |
| Dons (en milliers d'euros) *                                      | 500   | 609   | N/A   | N/A   |
| Nombre d'emplois soutenus   | 645   | 967   | N/A   | N/A   |

\* Périmètre des fédérations : Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest

Au-delà de la création et de la reprise d'entreprises, le groupe accompagne les entreprises tout au long de leur développement, à travers des organisations spécifiques selon la taille des entreprises clientes et des offres de bancassurance adaptées à leurs besoins.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne plus de 10 000 entreprises, dont une majorité de taille intermédiaire et moyenne. La banque intervient dans des secteurs d'activité ciblés, pour lesquels elle a développé une forte expertise. Elle conforte chaque année sa présence auprès de ses clients historiques : les entreprises de l'agroalimentaire, de la distribution, du bâtiment et des travaux publics, de la santé, du tourisme, de l'industrie, des services informatiques et du transport – logistique. Pour accompagner ces entreprises, elle s'appuie maintenant sur 21 centres d'affaires en région. Ses équipes commerciales sont spécialisées par secteurs, ce qui permet à la banque d'apporter des réponses adaptées aux besoins et aux attentes de ses clients (financements, épargne, moyens de paiements, gestion d'actifs et commerce international). En complément de ces financements classiques, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accélère la démarche ESG des entreprises du territoire au travers de son prêt Arkéa PACT (cf. section 2.5.2 ou 4.5.2 du document d'enregistrement universel pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable).

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, a confirmé, au cours de l'exercice 2022, le soutien qu'elle entend mener en faveur d'un développement économique territorial durable. À ce titre, elle a, notamment, par l'intermédiaire de ses équipes de la Direction de la transition environnementale, accompagné sur l'ensemble du territoire métropolitain, les centres d'affaires Entreprises et Institutionnels, dans la réalisation d'une trentaine de financements (projets & corporate) visant à contribuer à la diversification du Mix Énergétique par le biais de projets d'énergies renouvelables (Photovoltaïque, Éolien, Biomasse, Méthanisation, Géothermie, Réseaux de chaleur...) et à la décarbonation. L'ensemble des projets est passé au crible afin d'être totalement éligible à la taxonomie, tout en veillant à la collecte et au recensement complet des données (à l'appui des audits).

Le capital investissement occupe une place particulière dans la stratégie du groupe. Arkéa Capital finance et accompagne les projets de dirigeants, de la startup à l'entreprise à taille intermédiaire (ETI), en recherche de capitaux supplémentaires pour accélérer leur croissance et/ou dans le cadre de problématiques de transmission.

Avec un milliard d'euros sous gestion et six bureaux régionaux, Arkéa Capital est aujourd'hui le partenaire de plus d'une centaine d'entreprises. Arkéa Capital se positionne comme associé minoritaire et intervient seul ou en co-investissement en fonds propres, à travers cinq véhicules d'investissement complémentaires en matière de capital développement/transmission :

- Arkéa Capital Investissement et Arkéa Capital 2, dotés respectivement de 250 millions d'euros et 80 millions d'euros, accompagnent les projets de dirigeants de PME en France. Arkéa Capital 2 a l'originalité d'être associé à un fonds de dotation philanthropique, PhiNOE, qui propose une finance au service des territoires et de l'emploi ;
- Arkéa Capital Partenaire, véhicule de 400 millions d'euros, accompagne les grandes entreprises régionales comme actionnaire de référence, sur des durées supérieures à dix ans ;
- Arkéa Capital Managers, doté de 200 millions d'euros, permet à des managers de renforcer/consolider leur actionariat dans leur entreprise.

En 2016, Arkéa Capital a diversifié ses activités avec le lancement du fonds d'investissement We Positive Invest <sup>(1)</sup> qui accompagne les startups innovantes exerçant leur activité dans les domaines de la transition énergétique, de l'économie circulaire et de l'entrepreneuriat sociétal (cf. section 2.5.2.1 ou 4.5.2.1 du document d'enregistrement universel Les enjeux ESG au cœur des activités du Groupe, sous-section 3. Produits et services).

- en 2020, Arkéa Capital a créé le Fonds Commun de Placement à Risque (FCPR) Breizh Ma Bro, dédié au développement, au soutien et à la relance de l'économie en Bretagne et Loire-Atlantique. Breizh Ma Bro figure parmi les dix premiers fonds à être labellisés par le gouvernement dans le cadre du plan de relance de l'économie française. Ce fonds vise à soutenir les PME et ETI régionales, à favoriser le maintien des centres de décision en région et à encourager la création d'emploi, à travers un investissement minoritaire en fonds propres et quasi-fonds propres, aux côtés du ou des dirigeants ;

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_41882/fr/presentation-de-we-positive-invest](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_41882/fr/presentation-de-we-positive-invest)

■ en 2022, Arkéa Capital a lancé le Fonds Professionnel de Capital Investissement (FCPI) We Positive Invest 2 <sup>(1)</sup> dédié à l'accompagnement des entrepreneurs qui développent des solutions pour accélérer les transitions sociétales et environnementales. Fonds classé article 9 au sens *Disclosure*, We Positive Invest 2 vise à générer un impact positif et mesurable, en même temps qu'une performance financière. Il investit dans des entreprises intrinsèquement à impact dans quatre domaines :

- la transition énergétique et climatique ;
- l'économie circulaire ;
- le capital humain ;
- la santé et le bien-être.

Le groupe permet également à ses clients d'accompagner en capital les entreprises. SWEN Capital Partners, (détenue par Federal Finance Gestion à 40 %, aux côtés d'OFI *Asset Management* (50,3 %) et ses collaborateurs), spécialisée dans l'investissement responsable en entreprises non cotées, propose des Fonds Communs de Placement dans l'Innovation (FCPI) et des Fonds d'Investissement de Proximité (FIP). Ces FCPI et FIP permettent de soutenir le développement d'entreprises innovantes et implantées en régions. Ils contribuent directement au développement du tissu économique et ont permis de soutenir plus de 300 sociétés depuis 2008.

### L'accompagnement des agriculteurs, viticulteurs et pêcheurs

L'agriculture, la viticulture et la pêche sont des marqueurs importants de l'activité économique des territoires historiques du Crédit Mutuel Arkéa.

Sur le marché de l'agriculture, les fédérations du groupe font de l'accompagnement des jeunes agriculteurs une priorité. En 2022, le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné 34 % des installations de jeunes agriculteurs en Bretagne. Le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire de Bretagne Reprise Initiative Transmission (BRIT) qui accompagne l'installation des jeunes agriculteurs à travers l'attribution de prêts d'honneur agricoles.

D'autre part, le Crédit Mutuel de Bretagne a co-construit avec la Safer Bretagne et la Région Bretagne une solution innovante permettant l'achat différé de foncier. L'objectif de cette solution est, tout en sécurisant les installations, d'améliorer la compétitivité des exploitations en mettant, dès l'installation, du foncier stratégique, à disposition de l'éleveur. Le jeune agriculteur dispose de dix ans pour la reprise des terres ainsi réservées.

Sur le territoire du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, la part de marché auprès des jeunes agriculteurs est supérieure à 20 %. En parallèle, le partenariat avec Initiative Nouvelle Aquitaine a permis la poursuite de l'accompagnement de nombreux jeunes agriculteurs installés au travers des prêts d'honneur. Les fédérations de Bretagne et du Sud-Ouest proposent à leurs clients particuliers, un Livret d'épargne « La Vie d'ici Jeunes Agris ». Les sommes confiées sur ce livret permettent au Crédit Mutuel de Bretagne et au Crédit Mutuel du Sud-Ouest de soutenir notamment le financement de projets de jeunes agriculteurs, au moyen du prêt du même nom.

Au-delà de l'installation des jeunes agriculteurs, les fédérations du groupe proposent des solutions financières pour accompagner la gestion quotidienne de l'exploitation ou encore sa modernisation et son développement. Spécifiquement face aux enjeux environnementaux de la profession, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest développent des solutions financières visant à accompagner les agriculteurs souhaitant s'engager dans cette voie (cf. section 2.5.2.1 ou 4.5.2.1 du document d'enregistrement universel Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe, sous-section 3. Produits et services).

Les deux Fédérations ont notamment mis en place un prêt dédié AGRINOVEO (production énergie verte réduction énergie) ainsi qu'une aide au financement du Bon Diagnostic Carbone, dispositif gouvernemental destiné aux jeunes agriculteurs.

Concernant la viticulture, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest reste pleinement mobilisé dans le projet régional VitiREV, projet d'envergure porté par la Région Nouvelle Aquitaine visant à accélérer la sortie des pesticides en viticulture.

VitiRev rassemble tous les vignobles régionaux, quatorze laboratoires d'innovation territoriale et plus de 130 acteurs engagés autour d'un programme d'actions dont l'ambition est de faire émerger la viticulture de demain, en la rendant attractive et respectueuse de l'environnement. C'est également dans ce cadre que le groupe Crédit Mutuel Arkéa a contribué à deux fonds VitiREV Innovation et Terradev visant à accompagner les projets de viticulture durable. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest poursuit son engagement dans l'accompagnement des exploitations viticoles biologiques et en démarche haute valeur environnementale. Du fait de son partenariat historique avec Agrobio et en tant que membre du Club des Financeurs Interbio Nouvelle Aquitaine, il est au cœur des financements des exploitations biologiques. Initié en 2020, le renforcement des liens, avec le Syndicat Viticole Bio Nouvelle Aquitaine ainsi qu'avec l'Agence Nationale Viticole Bio s'est, également, poursuivi en 2021 et 2022. L'ensemble des chargés agricoles et viticoles ont suivi un parcours de formation complet sur l'agriculture et la viticulture biologique.

**La filière Vin et spiritueux** portée par le groupe Crédit Mutuel Arkéa et lancée début 2022 sur le territoire aquitain a pour objectif majeur de se développer fortement sur ce secteur en accompagnant l'ensemble des acteurs dans leurs transitions agro-écologiques. Le groupe a fait le choix de mettre en œuvre une nouvelle organisation sectorielle afin de mieux répondre aux attentes spécifiques des professionnels, d'amont en aval, et de les accompagner dans leurs défis de transformation qui constituent autant d'enjeux territoriaux, à l'échelle locale et régionale :

- le renouvellement des générations et des profils ;
- la transition agro-écologique et les évolutions sociétales ;
- l'innovation et la diversification ;
- la préservation de la typicité des vins...

Déjà présent depuis de nombreuses années auprès des professionnels de la mer (plus de 1400 entreprises via ses fédérations, Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest et filiales), le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté, en 2022, d'une **filiale maritime** <sup>(2)</sup> pour accompagner les acteurs du secteur au quotidien et dans leurs transitions. Cette filière permet ainsi au groupe de se positionner comme un agrégateur de solutions,

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-05/arka\\_capital\\_accelere\\_sur\\_limpact\\_avec\\_le\\_lancement\\_du\\_fcpi\\_we\\_positive\\_invest\\_2.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-05/arka_capital_accelere_sur_limpact_avec_le_lancement_du_fcpi_we_positive_invest_2.pdf)

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_52151/fr/la-filiere-maritime](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_52151/fr/la-filiere-maritime)

un animateur des écosystèmes, un soutien à l'innovation, pour favoriser l'économie bleue responsable et un vecteur de rêve et d'inclusion *via* sa présence dans le domaine de la course au large. En devenant un partenaire de choix des acteurs de la mer, le Crédit Mutuel Arkéa ambitionne de créer de la valeur et un impact positif au profit du développement des territoires. Pour ce faire, le groupe a notamment décidé d'adresser toutes les filières qui font la richesse et la diversité de l'économie maritime tout en mettant au cœur de son engagement l'innovation et l'ambition d'être le partenaire privilégié des sea-techs, pour leur capacité à révolutionner les usages de la filière maritime au sens large, pour leur capacité à œuvrer pour la régénération des océans et la protection des écosystèmes marins.

Le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne également les activités maritimes et coopère activement avec les différentes instances de représentation de la profession, il s'est doté d'une filière maritime avec des experts sur chaque département breton et une offre dédiée pour développer son fonds de commerce sur la pêche, la conchyliculture, l'algoculture, la voile sportive et la seatech. L'accompagnement des transitions est une priorité du groupe et le secteur maritime entame une profonde mutation que nous accompagnons et encourageons grâce à notre offre Pronové qui contient un volet maritime (décarbonation, traitement des eaux..).

**Le financement des institutionnels**

À travers ses fédérations et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le Crédit Mutuel Arkéa est un partenaire privilégié des acteurs institutionnels. En 2022, le groupe a accordé plus de deux milliards d'euros de crédits au secteur institutionnel.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels (ABEI) accompagne à la fois les acteurs du secteur public local et les acteurs privés investis de missions d'intérêt général. On trouve parmi ses clients institutionnels des collectivités locales, en particulier des communes et des intercommunalités de plus de 20 000 habitants, deux départements sur trois, onze régions sur treize et les quinze métropoles les plus peuplées de France. La banque finance également les outils des collectivités que sont les entreprises publiques locales, les établissements de santé et médico-sociaux, les intervenants du logement social, les CCI, ainsi que les mutuelles et caisses de retraite, les associations...

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels finance des projets qui font sens pour la vitalité et l'attractivité des territoires : installation de réseau à très haut débit, développement de transports collectifs, immobilier pour l'implantation de commerces et d'entreprises... ABEI accélère son accompagnement des acteurs en lien avec la transition environnementale : syndicat d'énergie, syndicat lié au traitement des ordures ménagères...

**L'accompagnement des sociétaires clients fragilisés <sup>(1)</sup>**

Le Crédit Mutuel Arkéa développe, également, des dispositifs de solidarité spécifiques pour aider les sociétaires en situation financière difficile.

Ces dispositifs sont, depuis janvier 2019, directement gérés par les Conseils d'administration des caisses locales, dans le cadre d'une enveloppe budgétaire annuelle allouée à chaque caisse. Ils ont pour objectif d'aider les personnes en difficulté passagère grâce à quatre leviers d'action : l'aide aux emprunteurs en difficulté, les microcrédits personnels, le dispositif « comptes sensibles » (extourne de frais) et, depuis 2015 dans le cadre de l'inclusion bancaire, l'accompagnement budgétaire par des partenaires spécialisés.

Le Crédit Mutuel Arkéa a procédé, dès 2019, à la suppression de tous les frais d'incidents bancaires pour les personnes financièrement fragiles bénéficiant de l'offre spécifique dédiée. Ce dispositif avait fait du Crédit Mutuel Arkéa la première banque française à aller au-delà de l'obligation posée par le cadre réglementaire.

Le suivi des comptes sensibles permet aux Conseils d'administration des caisses locales de réaliser une extourne de frais pour les sociétaires ayant des frais mensuels importants. En 2022, près de 342 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont fait l'objet d'une extourne au bénéfice de 2 102 sociétaires.

L'aide aux emprunteurs en difficulté consiste en une prise en charge ponctuelle des échéances de prêts de sociétaires (avec un plafond à 7 500 euros par an et par sociétaire) connaissant des difficultés temporaires pour rembourser leurs crédits à la suite d'un accident de la vie. En 2022, 117 nouvelles aides ont ainsi été accordées pour un montant total de 200 000 euros.

Dans ce cadre, et par l'intermédiaire de ses partenaires, des microcrédits personnels, pouvant aller jusqu'à 5 000 euros peuvent également être octroyés par les caisses locales. Ces prêts s'adressent à des personnes exclues du crédit « classique ». Au titre d'un accompagnement social, ces microcrédits peuvent financer l'acquisition ou l'entretien d'un véhicule, d'un équipement ménager, favoriser l'autonomie, l'accès au logement ou encore contribuer à des projets de cohésion familiale. En 2022, 460 microcrédits personnels ont été accordés pour un montant total de près d'1,6 million d'euros.

Depuis 1994, le Crédit Mutuel Arkéa est partenaire de l'association pour le droit à l'initiative économique (Adie). Ce partenariat prévoit notamment l'ouverture de lignes de crédit permettant à l'Adie d'accorder des microcrédits et des dotations de fonds de prêts d'honneur. Ces dispositifs bénéficient notamment aux créateurs d'entreprises en Bretagne et dans le Sud-Ouest. En 2022, 2,3 millions d'euros de prêts ont été alloués sous la forme de microcrédits professionnels à 805 porteurs de projet installés et accompagnés.

À titre d'exemple, le Crédit Mutuel de Bretagne a récemment agi en faveur du projet porté par le Conseil départemental du Finistère destiné à soutenir les aidants, mobilisés auprès des personnes handicapées, avec un don de 70 000 euros.

**Microcrédits accompagnés en partenariats**

| (en milliers d'euros)                            | <b>2022</b> | <b>2021</b> | <b>2020</b> | <b>2019</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Montant des microcrédits financés sur l'année    | 1 560       | 944         | 690         | 797         |
| Montant des lignes de crédit mises à disposition | 2 313       | 2 191       | 1 123       | 1 710       |

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_12884/fr/nos-dispositifs-de-solidarite](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_12884/fr/nos-dispositifs-de-solidarite)

Un nouveau dispositif a également été créé afin d'accompagner pour des montants significatifs les sociétaires fidèles confrontés à des situations exceptionnelles (accidents de la vie, problèmes d'accès au crédit, sinistres non couverts entraînant des conséquences humaines graves) non couvertes par les garanties de leurs contrats d'assurance ou les dispositifs de solidarités évoqués plus haut. Cette nouvelle mesure, dotée d'un budget annuel de 2,4 millions d'euros alloué par les filiales Suravenir Assurances et Suravenir, s'adresse aux sociétaires fidèles qui ont le Crédit Mutuel de Bretagne ou le Crédit Mutuel du Sud-Ouest comme banque principale depuis plus de cinq ans, ainsi que les jeunes clients de moins de 29 ans, sans condition d'ancienneté. Ce fonds de solidarité rentre dans l'ADN coopératif du groupe Crédit Mutuel Arkéa.

En 2020, dans le contexte de crise sanitaire, économique et sociale, les dispositifs de solidarité du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont évolué pour apporter de nouvelles réponses aux besoins des clients financièrement fragilisés. Ainsi, au-delà de l'aide financière aux emprunteurs en difficulté, les caisses locales ont désormais la possibilité d'accompagner des clients rencontrant une difficulté passagère, qu'ils soient emprunteurs ou non, dans la limite de 1000 euros par bénéficiaire. Le dispositif de dons financiers à destination des particuliers a été fortement exploité. En 2022, plus d'un million d'euros de dons ont permis aux foyers aidés d'assainir une situation financière.

#### Aides aux particuliers\*

(en milliers d'euros)

|   | 2022  | 2021  | 2020 | 2019 |
|---|-------|-------|------|------|
| Montant des aides du dispositif « comptes sensibles » (extournes et frais non prélevés) | 342   | 312   | 251  | 381  |
| Montant des aides aux emprunteurs   | 200   | 246   | 284  | 286  |
| Dons aux particuliers en difficulté   | 1 015 | 1 161 | 968  | N/A  |

\*Périmètre des fédérations : Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

#### L'accompagnement du tissu associatif <sup>(1)</sup>

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa compte près de 64 042 organisations à but non lucratif, de tous secteurs, parmi ses clients. Au-delà des solutions bancaires, des initiatives d'accompagnement d'associations sont régulièrement proposées : opération « À 100 % pour les associations » avec le Défi Territoires d'Initiative qui prime des associations menant des actions bénéfiques pour l'emploi, l'animation des territoires, la solidarité ou le développement durable notamment.

Le groupe soutient également les associations et acteurs de l'Économie sociale et solidaire en leur donnant la possibilité de bénéficier à titre gracieux d'ordinateurs reconditionnés et en bon état. Depuis 2013, plus de 740 associations ont ainsi pu bénéficier de plus de 2 000 matériels leur permettant de mieux exercer leurs missions. En 2022, 700 équipements informatiques (ordinateurs portables, PC fixes, écrans, imprimantes ou téléphones) ont ainsi été donnés par le groupe Crédit Mutuel Arkéa.

#### Économie sociale et solidaire

|  | 2022   | 2021   | 2020   | 2019   |
|--|--------|--------|--------|--------|
| Nombre d'Organisations à but non lucratif clientes | 64 042 | 63 455 | 62 995 | 68 648 |
| Dons aux associations* (en milliers d'euros)       | 1 544  | 1 252  | 1 337  | N/A    |

\*Périmètre des fédérations : Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

**Les dispositifs de solidarité gérés au niveau des caisses locales** du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest lesquelles disposent chacune d'un budget spécifique pour l'accompagnement des particuliers, des professionnels et des associations sociétaires **représentent une aide globale à hauteur de 12 millions d'euros par an** <sup>(2)</sup>.

**Pour 2023, les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest souhaitent associer plus étroitement encore les sociétaires aux dispositifs d'action solidaire du Crédit Mutuel Arkéa.**

Ainsi au CMB, par vote, les sociétaires vont contribuer au choix des thématiques fils rouges de l'année 2023. Au CMSO, ils choisiront, dans chaque département, une association emblématique qui agit en faveur du mieux vivre et de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

#### Le soutien des talents et de la créativité en région

Dans le prolongement de son activité de financement et de son implication sur le terrain du développement économique, le Crédit Mutuel Arkéa est une entreprise engagée auprès des acteurs locaux à travers des actions de sponsoring et de mécénat. **En 2022, le groupe a versé près de 19,5 millions d'euros au titre du mécénat et du sponsoring.**

Le groupe s'engage ainsi aux côtés d'organismes et d'associations qui œuvrent à valoriser et promouvoir la créativité, l'excellence, l'expertise et les savoirs en régions, dans les domaines de la culture, de l'éducation, de la santé et du sport.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_12884/fr/nos-dispositifs-de-solidarite](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_12884/fr/nos-dispositifs-de-solidarite)

(2) 12,4 millions en 2022

Le Crédit Mutuel Arkéa structure son mécénat financier autour d'actions emblématiques dans plusieurs domaines complémentaires :

- la culture : Le Quartz – scène nationale de Brest, les Petites Cités de Caractère, le musée du Fauouët... ;
- la santé, en soutenant des travaux de recherche médicale (fonds de dotation Innoveo, instituts Liryc et Bergonié...);
- l'inclusion et la mixité : depuis 2021, le Crédit Mutuel Arkéa est devenu mécène de l'association Grand Voilier École, dont l'ambition est d'accompagner des jeunes de tous horizons en leur transmettant les valeurs humaines associées à la voile tout en leur permettant de mettre le pied à l'étrier *via* le travail et l'effort collectif ;
- l'éducation, en apportant une aide financière à trois Pôles d'excellence en région : la Fondation universitaire Rennes 1, la Fondation de l'Université de Bretagne Occidentale et la Fondation Bordeaux Université. Depuis 2021, le Crédit Mutuel Arkéa apporte également son soutien aux écoles de la deuxième chance de Gironde, Charente et Dordogne, qui visent à accompagner des jeunes de 16 à 25 ans en situation de décrochage scolaire et motivés par un retour sur le marché de l'emploi et de la formation. Le don du groupe a permis l'achat de matériels informatiques, dans l'objectif de lutter contre l'analphabétisme numérique.

En 2022, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Fonds de dotation de Kerpape ont, également, signé une convention de mécénat. Cette signature vient confirmer un engagement de longue date auprès de l'établissement et la volonté de notre entreprise d'être présente, davantage encore, auprès des acteurs de l'inclusion.

Le Crédit Mutuel Arkéa et ses salariés sont également solidaires de leurs territoires et soutiennent, *via* des initiatives locales (collectes, courses...), de nombreuses structures caritatives et d'intérêt général.

### **Faire rayonner les marques du groupe Crédit Mutuel Arkéa sur ses territoires**

En ce qui concerne les activités de sponsoring, le Crédit Mutuel Arkéa a, en 2021, revu son organisation, en créant une filiale dédiée, dénommée « Arkéa, Partenaire communication et synergies des filiales du groupe Crédit Mutuel Arkéa ». Cette dernière met au service des filiales du groupe un ensemble de moyens et de prestations de communication et de promotion de leurs activités, en s'appuyant sur une marque forte et créatrice de valeur.

Sous son seul nom ou en partenariat, Arkéa soutient désormais plusieurs équipes sportives professionnelles dans le cyclisme, la voile ou le rugby ainsi qu'une salle de spectacles.

Arkéa est le sponsor titre de l'équipe cycliste professionnelle Arkéa-Samsic qui évolue en World Tour Continentale Pro. Arkéa a ainsi pris le relais du Crédit Mutuel Arkéa lequel avait précédemment succédé à la filiale Fortuneo. L'équipe, aux fortes attaches bretonnes, ne cesse de progresser dans le peloton professionnel.

Issue d'Arkéa-Samsic, Arkéa Pro Cycling Team est une nouvelle équipe féminine professionnelle qui a disputé en 2022 sa troisième saison et le premier Tour de France féminin nouvelle formule. C'est la première fois qu'une équipe cycliste

professionnelle féminine française est soutenue par un partenaire privé unique. Ce soutien fait ainsi écho aux différentes initiatives menées au sein du groupe Crédit Mutuel Arkéa en faveur de la mixité et de la diversité.

Déjà présents ensembles sur le Vendée Globe 2020, Arkéa et Paprec se sont engagés dans une nouvelle campagne pour le Vendée Globe 2024. Avec une grande première dans le monde de la course au large puisque les deux groupes ont choisi de créer leur propre structure basée à Lorient, au cœur de la Sailing Valley, Yoann Richomme, vainqueur de la Solitaire du Figaro à deux reprises, a été choisi pour être le skipper du nouvel IMOCA Paprec-Arkéa. Paprec et Arkéa souhaitent, à travers cette démarche commune, construire un projet pérenne et engagé autour des valeurs de performance et d'innovation. En 2022, Yoann Richomme, à la barre du Class40 Paprec Arkéa, a remporté la mythique Route du Rhum – Destination Guadeloupe, en battant au passage son propre record de l'épreuve.

Place forte du rugby français et club de référence du Top 14 depuis 2011, l'Union Bordeaux-Bègles (UBB) bénéficie du soutien d'Arkéa depuis 2018.

Arkéa prête également son nom à l'Arena de Bordeaux Métropole. Positionnée dans la commune de Floirac, dans un lieu privilégié, esthétique de part sa proximité avec le fleuve et les bâtiments majestueux de Bordeaux, et facilement accessible par l'ensemble des moyens de transport, la salle accueille les plus grands spectacles nationaux et internationaux et les événements sportifs majeurs indoor.

Comme le groupe Crédit Mutuel Arkéa, Suravenir, sa filiale assurance-vie et prévoyance a très tôt souhaité prendre une part active au développement de la création contemporaine et à son partage avec les publics, à travers des soutiens aux artistes dans la création émergente et un engagement auprès des structures artistiques. À ce titre Suravenir soutient les artistes Benjamin Deroche, photographe, et Marc Ash, artiste plasticien, le Fonds Hélène et Edouard Leclerc (fonds privé de dotations d'art contemporain français) installé à Landerneau, la Passerelle centre d'art contemporain à Brest et enfin le Fonds régional d'art contemporain (FRAC) installé à Rennes.

Du côté du sponsoring sportif, le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne les clubs bretons de football de Ligue 1 : le Stade Rennais Football Club, le Stade Brestois 29, le Football Club de Lorient et de Ligue 2 avec En Avant Guingamp. Le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne également l'équipe féminine de l'En Avant de Guingamp qui joue en Division 1.

Le Crédit Mutuel de Bretagne est, par ailleurs, engagé dans la voile aux côtés de la Région Bretagne depuis 2011. Ensemble, et avec le soutien du Pôle Finistère Course au large, ils ont créé la filière d'excellence de course au large Bretagne-CMB. Cette démarche originale vise à détecter et soutenir de jeunes marins talentueux pour leur permettre de s'exprimer au plus haut niveau (skippers Espoir et Performance Bretagne-CMB). En 2020, cette filière s'est étoffée d'un nouveau volet, « skipper Océane Bretagne-CMB », réservé aux femmes skippers, afin de favoriser la mixité dans la course au large.

Au-delà des partenariats sportifs, le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne des festivals en Bretagne tels que les Vieilles Charrues, les Transmusicales à Rennes et la Fête du Bruit à Landerneau.



### 2.4.2.3 Une démarche d'entreprise responsable

Le Crédit Mutuel Arkéa a choisi d'ancrer, dans la durée, sa responsabilité sociétale au cœur de ses métiers, en respectant ses obligations au travers de ses prestations (offres de produits et services) et de ses bonnes pratiques.

La gouvernance du contrôle interne du groupe dont la Direction de la conformité et du contrôle permanent <sup>(1)</sup> contribue au respect des engagements de cette

Raison d'être en favorisant activement, par le biais de la déclinaison de ses nombreux dispositifs, les comportements éthiques, solidaires et inclusifs. Conditions indispensables à l'instauration d'une confiance durable dans sa gouvernance, dans ses collaborateurs, dans ses relations clients (des précurseurs aux plus fragiles) et dans ses échanges avec les autorités de tutelle, le Crédit Mutuel Arkéa œuvre au quotidien pour être exemplaire.

#### Risques extra-financiers associés à l'enjeu : Exemplarité dans les affaires et la gouvernance

- Risques de gouvernance inadaptée : défaut d'honorabilité et de compétence
- Risques de non-conformité

Non-respect des règles de sécurité financière dont non-respect de la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)

Non-respect des règles de déontologie/éthique professionnelle dont corruption

Part du personnel exposé à la LCB-FT et formé : **93,4 %**  
(périmètre établissement de crédit 15 589).

Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCB-FT : **0**

Part des personnes formées au respect des règles de déontologie/éthique professionnelle : **91,03 %**  
(périmètre établissement de crédit 15 589)

#### Exemplarité dans les affaires

S'adapter à l'inflation réglementaire qui fait peser sur les banques un risque croissant de sanction et d'atteinte à la réputation, faire face au défi du digital, proposer des solutions innovantes, utiles et respectueuses de l'environnement, tout en faisant preuve d'une éthique irréprochable, sont les enjeux auxquels la banque d'aujourd'hui doit faire face.

Conformément à son ambition d'être une entreprise solidaire, éthique et inclusive, le Crédit Mutuel Arkéa vise l'exemplarité dans la conduite de ses affaires et inscrit en permanence son action dans une démarche d'éthique et de sécurisation des processus aspirant à protéger les intérêts de ses clients, à préserver son intégrité et sa réputation. Le groupe inscrit également son action dans une démarche de proximité visant à connaître et satisfaire au mieux les besoins de ses clients.

Le Crédit Mutuel Arkéa s'appuie ainsi principalement sur la promotion d'une culture d'éthique et de responsabilité dans l'entreprise, une démarche de conformité responsable basée sur des procédures internes encadrant les activités du groupe et des offres sans cesse adaptées aux attentes des clients.

#### Promotion d'une culture d'éthique et de responsabilité

Afin de se prémunir contre le risque de mauvaise conduite dans les activités du groupe, le Crédit Mutuel Arkéa fait du respect des règles d'éthique, une priorité.

À cette fin, le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté d'un règlement intérieur qui concrétise ses engagements et expose les principes à respecter par les collaborateurs dans leurs décisions et leurs actions.

Le règlement intérieur fixe, outre les sanctions encourues en cas de non-respect des principes fixés par le règlement intérieur, les règles relatives aux opérations générées pour leur compte par les collaborateurs, les règles relatives aux opérations réalisées sur les marchés financiers, les règles

applicables aux personnes intervenant dans des activités susceptibles de donner lieu à conflit d'intérêts ou de donner accès à des informations privilégiées, ou encore celles relatives à l'enregistrement des communications téléphoniques et électroniques de certains salariés conformément à la réglementation MIF 2. Le Code de conduite du règlement intérieur constitue le pilier du plan anticorruption consacré par la loi dite « Sapin 2 ». Manifestant, vis-à-vis des salariés, la décision de l'instance dirigeante d'engager l'entreprise dans une démarche de prévention et de détection des faits de corruption, le Code de conduite rappelle les actes susceptibles d'être qualifiés de corruption active ou passive, de trafic d'influence ou de collusion, liste les comportements illicites de corruption et/ou de trafic d'influence, et/ou de collusion, les règles relatives à l'acceptation de cadeaux ou invitations, aux conflits d'intérêts ou à l'exercice du droit d'alerte.

En complément du Code de conduite et afin de promouvoir la culture éthique dans l'entreprise, un dispositif de formation/sensibilisation est déployé au sein du groupe. Les instances de gouvernance et les collaborateurs les plus exposés sont régulièrement formés aux règles de déontologie et d'éthique professionnelle. En 2022, 91,03 % des personnes ciblées ont été formées sur le périmètre des établissements de crédit 15 589.

Ainsi, au cours de l'exercice 2022, l'ensemble des collaborateurs des services centraux a bénéficié d'une sensibilisation à la réglementation relative à la lutte contre la corruption. Les personnels les plus exposés ont reçu une sensibilisation renforcée. Les membres du Conseil d'administration ont également été formés sur les dispositifs de conformité se rapportant à la déontologie, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, la prévention et la gestion des situations de conflits d'intérêts et les risques d'abus de marché.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_6932/fr/conformite](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_6932/fr/conformite)

En outre, le Président du Conseil d'administration et la Directrice générale du Comex du groupe Crédit Mutuel Arkéa se sont engagés dans la lutte contre la corruption et le trafic d'influence et ont affirmé le principe de tolérance zéro par la signature d'une déclaration anti-corruption le 9 décembre 2021, lors de la journée mondiale des Nations Unies de lutte contre la corruption. La démarche formalisée à l'attention de l'ensemble des collaborateurs, administrateurs, prestataires du groupe Crédit Mutuel Arkéa a été contresignée par tous les membres du Comex. La Déclaration associée à cette démarche est diffusée sur le site institutionnel du Crédit Mutuel Arkéa <sup>(1)</sup> et partagée avec tous les administrateurs du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest. Elle est également reprise dans tous les supports de formation. Cet engagement a également fait l'objet d'une sensibilisation massive auprès des administrateurs des caisses locales, avec une mise en ligne dans l'extranet dédié aux administrateurs et une intégration au « Dossier du Président » des mois de décembre 2021 et janvier 2022 en vue de la préparation des conseils d'administration des dites caisses locales.

Enfin, sur l'exercice 2022, un dispositif de communication ludique intitulé « Corruption un jour, anti-corruption toujours » a été diffusé à l'attention de l'ensemble des administrateurs, des dirigeants et des collaborateurs du groupe, mettant notamment l'accent sur l'encadrement des cadeaux et invitations, le Code de conduite, les risques de conflits d'intérêts, la cartographie des risques ou encore l'évaluation des tiers dans la lutte contre la corruption. L'ensemble de la filière Conformité a également été sensibilisé sur ces démarches dans le cadre des Assemblées plénières conformité des 9 juin et 8 décembre 2022.

### Une démarche de conformité responsable

En complément de la promotion d'une culture éthique et de responsabilité, afin de prémunir le groupe du risque de non-conformité dans ses activités, le Crédit Mutuel Arkéa promeut une démarche de conformité responsable à travers la mise en place de dispositifs de vérification de la conformité supervisés et pilotés par sa Direction de la conformité et du contrôle permanent (DCCP) du groupe.

S'assurant, avant tout, du respect de la réglementation, les équipes en charge de la conformité travaillent en étroite proximité avec les équipes opérationnelles veillant au renforcement d'une culture commune de la conformité. Chaque collaborateur du groupe est ainsi acteur de la démarche et concourt par ses actions à la maîtrise du risque de non-conformité.

Prévenir, protéger, informer, encadrer, la conformité œuvre au quotidien pour permettre au groupe de maîtriser ses risques et ainsi de s'adapter aux mutations de l'économie et de la société en toute sérénité. Pour prémunir le groupe de tout risque de sanction, de perte financière ou d'atteinte à la réputation, la DCCP s'appuie sur un corpus de règles qui se déploie autour de quatre axes majeurs : sécurité financière, déontologie et éthique professionnelle, protection des intérêts des clients et transparence fiscale. Chaque entité du groupe décline, sur son propre périmètre, les dispositifs cadre groupe auxquels elle est assujettie au regard de ses activités et veille scrupuleusement à sa bonne mise en œuvre.

### Sécurité financière

#### Intégrité des marchés

Pour préserver l'intégrité des marchés, le groupe s'assure de la conformité de ses activités avec les règles définies notamment en matière de circulation des informations confidentielles et

privilegiées et de prévention des opérations d'initiés, d'interventions sur les instruments financiers, de transparence post-négociation, de prévention et de détection des abus de marché, de détection et de gestion des situations de conflits d'intérêts, de meilleure sélection et exécution d'information et de conseil aux clients et de protection des avoirs.

Conformément à l'article 314-10 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers (AMF), le Crédit Mutuel Arkéa veille à ce que les collaborateurs qui commercialisent les instruments financiers, bénéficient des connaissances et compétences requises.

Par ailleurs, afin de garantir une bonne surveillance des opérations financières relatives aux abus de marché, une analyse des opérations suspectes est réalisée quotidiennement sur le périmètre du Crédit Mutuel Arkéa.

Un bilan des actions menées fait l'objet d'un *reporting* régulier aux instances dirigeantes du groupe.

### Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Afin de protéger les intérêts des clients et du groupe, une politique cadre intégrant les réglementations en vigueur et une organisation de nature à contribuer efficacement à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) ont été mises en place au sein du groupe.

Par ailleurs, une classification indique le niveau de risque global de chaque pays évalué selon des critères liés à la qualité du système fiscal, à la qualité du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, au risque de présence et d'activités d'organisations terroristes, à l'existence de sanctions internationales ou de mesures restrictives à l'encontre du pays, à l'indice de corruption évalué par Transparency International. Cette classification est revue trimestriellement et à chaque fois que l'actualité l'impose. Des procédures sont en œuvre et des outils dédiés permettent :

- de surveiller les transactions en provenance ou à destination de pays sanctionnés par l'Union européenne et les régulateurs français ;
- de renforcer la surveillance des relations d'affaires en lien avec des pays à haut risque de blanchiment et de financement du terrorisme.

La procédure cadre est déclinée opérationnellement par chaque entité du groupe, selon une approche par les risques prenant en compte la typologie de la clientèle, les produits et services distribués, les canaux de distribution, la typologie des transactions clients ainsi que leur localisation géographique.

Les actions engagées en 2022 par le Crédit Mutuel Arkéa sont détaillées dans le présent Document d'enregistrement universel au chapitre 5.4.7.2.1 Sécurité financière. Elles tiennent compte des tendances et analyses exposées par la cellule de renseignements financiers TRACFIN dans ses rapports annuels, des évaluations pays du groupe d'action financière (GAFI) et de l'Union européenne et des communications des régulateurs (lignes directrices, sanctions, etc.). Dans le contexte de la sortie de crise sanitaire, la surveillance initiée en 2020 s'est maintenue afin de détecter la survenance éventuelle de nouveaux risques. Le pilotage des schémas de blanchiment qui ont émergé ces derniers mois a perduré, maintenu pour partie ; fraudes aux prêts garantis par l'état (PGE), fraudes aux allocations de chômage partiel, etc. D'autres schémas de blanchiment sont apparus et ont fait l'objet de scénarios spécifiques : fraude aux éco-prêts, à l'ANAH entre autres.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-12/declaration\\_anti-corruption.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-12/declaration_anti-corruption.pdf)

Par ailleurs, le conflit Russo-Ukrainien nous a amenés à faire évoluer significativement notre dispositif de filtrage des flux pour répondre aux exigences de suivi des soldes des clients Russes ou Biélorusses et aux mesures d'embargo frappant les intérêts des ressortissants de ces deux pays. Des scénarii ont été développés pour nous assurer de l'absence de rapatriement de fonds en provenance des pays belligérants, ou identifier des tentatives de contournement d'embargo, remonter et déjouer les financements de milices ou groupes armés.

La diversité des motifs de déclaration de soupçon émis par l'ensemble des entités du Crédit Mutuel Arkéa à destination des cellules de renseignements financiers dont elles relèvent, démontre, cette année encore, la contribution du Crédit Mutuel Arkéa à la LCB-FT, dont l'enjeu est singulièrement de :

- tarir les sources de financement du terrorisme ;
- entraver le blanchiment de capitaux illicites par les canaux bancaires ;
- lutter contre la corruption ;
- lutter contre les fraudes fiscales ou sociales ;
- préserver les intérêts de ses clients victimes d'abus de faiblesse, d'usurpation d'identité ou d'escroqueries en bande organisée ;
- mettre en œuvre les sanctions internationales ;

Les résultats de l'application du dispositif LCB-FT sont présentés régulièrement par la DCCP au Comité de conformité et contrôle permanent, au Comité des risques et de contrôle interne et au Conseil d'administration du groupe. En 2022, un plan de formation, adapté à chaque profil de collaborateurs, a été déployé dans l'ensemble du groupe. Concernant le Crédit Mutuel Arkéa, il s'est articulé autour des thématiques suivantes :

- formation annuelle en distanciel des collaborateurs des services centraux exposés, de par leurs missions, aux risques de blanchiment et de financement du terrorisme (back office produits bancaires, flux, risques, juridique, marchés financiers, croissance externe...);
- formation continue des experts LCB-FT de la DCCP dans le cadre des plénières semestrielles (lors de la séance des 22 et 23 juin 2022, la seconde ayant été reportée au 26 janvier 2023) et des réunions hebdomadaires du service ;
- une journée de formation organisée en février 2022 en relation avec des cabinets externes sur les thématiques de la Loi Sapin II et d'une présentation générale des obligations en matière de LCB-FT en lien avec Tracfin, l'ACPR et la recherche en sources ouvertes ;
- formation des collaborateurs réseau. Un premier module distanciel a été déployé en juin 2022. Il intégrait les thématiques suivantes : le financement du terrorisme, la fraude aux prestations sociales et le blanchiment de fonds d'origine inconnue, le détournement de fonds associatifs, les flux financiers non justifiés, le financement de travail clandestin et le blanchiment de fonds en bande organisée par le biais des jeux « La Française de Jeux ». Un second module semestriel a été déployé en décembre 2022 en intégrant une partie rappelant les missions et les exigences du service Traitement LCB-FT ainsi que l'utilisation faite des retours des collaborateurs en caisse. La seconde partie traitait des thématiques suivantes : blanchiment d'activité par le jeu, escroquerie au financement participatif et fraude

fiscale et comment objectiver un soupçon de radicalisation. Sur l'année 2022, 93,4 % des collaborateurs concernés ont validé au moins l'une des deux formations ;

- formation des nouveaux Directeurs des caisses locales du Crédit Mutuel Arkéa : une seule session en 2022 (deux Directeurs du CMSO et neuf Directeurs du CMB formés) et formation en visioconférence de 19 Directeurs de Caisse du CMSO dans le cadre du « parcours réglementaire » mis en œuvre par la Direction pilotage et transformation du CMSO (deux groupes, quatre sessions de formation). Ce nouveau dispositif serait renouvelé en 2023 ;
- formation des nouveaux recrutés : module d'initiation à la LCB-FT dès la prise de poste puis module d'approfondissement.

Une formation est également réalisée par la DCCP pour les membres du Comité de Direction générale du groupe Crédit Mutuel Arkéa (*a minima* tous les deux ans). La dernière session a été réalisée le 5 décembre 2022.

La formation des administrateurs du second degré sur la thématique LCB-FT est assurée *via* un parcours de formation dédié, dès l'entrée en fonction puis périodiquement tout au long du mandat.

En 2022, le groupe Crédit Mutuel Arkéa a renforcé la robustesse de son dispositif en poursuivant le déploiement de son nouvel outil de filtrage, intégrant notamment la détection des relations d'affaires sous gel des avoirs ainsi que les personnes politiquement exposées. Le déploiement de ce nouvel outil est désormais finalisé pour l'ensemble des entités du groupe. Il couvre le filtrage des entrées en relation d'une partie d'entre elles, la totalité des bases clients, ainsi que les flux internationaux. Ce dispositif s'appuie sur un algorithme expert et l'intégration de l'intelligence artificielle afin de limiter le nombre de faux positifs. Il fait également l'objet d'une convention de prestation pour le traitement des alertes en premier niveau par sa filiale Nextalk, pour le compte de toutes les entités du groupe.

Enfin, le Crédit Mutuel Arkéa s'engage auprès de ses clients, partenaires et autres contreparties en publiant sur son site institutionnel un questionnaire Wolfsberg <sup>(1)</sup> dûment complété ainsi que sa politique et ses engagements en matière de LCB-FT au sein de l'« AML statement ».

### Déontologie et éthique professionnelle

Grâce à une large diffusion de la culture conformité au sein du groupe et au dispositif de formation dédié à la déontologie et à l'éthique professionnelle qui prévoit la sensibilisation régulière des acteurs les plus exposés au sein du groupe, les règles d'éthique et de déontologie font partie intégrante des pratiques au sein du groupe.

Le dispositif de lutte contre la corruption et le trafic d'influence qui est organisé autour des huit piliers consacrés par la loi « Sapin 2 », est un dispositif majeur au regard des règles de déontologie et d'éthique professionnelle. Définissant les règles de conduite à adopter, les actes à proscrire, les règles relatives à l'acceptation des cadeaux et invitations, les règles applicables dans les relations avec les tiers (clients, fournisseurs, intermédiaires), ou encore les règles de contrôle, ce dispositif est complété notamment d'un dispositif d'alerte professionnelle permettant à toute personne de signaler, y compris de façon anonyme, un manquement, une infraction ou un dysfonctionnement. Un dispositif encadrant les modalités de prévention et de gestion des conflits d'intérêts le complète. Ce dispositif a fait l'objet d'une mise à jour en 2022 notamment afin

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-04/the\\_wolfsberg\\_group\\_questionnaire\\_2022.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-04/the_wolfsberg_group_questionnaire_2022.pdf)

de prendre en compte des nouvelles dispositions introduites par la loi du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte et par la loi organique du 21 mars 2022 visant à renforcer le rôle du Défenseur des droits en matière de signalement d'alerte. Il a également été enrichi de dispositions relatives aux contrôles comptables anticorruption et inspirées du Guide pratique de l'AFA sur le sujet. Enfin, la Déclaration anticorruption signée le 9 décembre 2021 par le Président du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa, pour le Conseil d'administration, et par la Directrice générale, pour le Comité exécutif, a été intégrée au corps du dispositif.

Autre dispositif majeur, le dispositif cadre de prévention et de gestion des situations de conflits d'intérêts fixe les principes de détection, de prévention, de gestion et de consignation des situations de conflits d'intérêts. Il a été mis à jour en 2022 pour tenir compte des évolutions notamment des orientations de l'EBA sur la gouvernance interne et les modalités d'octroi de prêts et les parties liées.

Les règles d'éthique étant partagées jusqu'au plus haut niveau de l'entreprise, en application des dispositions relatives à la transparence de la vie publique, le Crédit Mutuel Arkéa a procédé à son inscription sur le répertoire des représentants d'intérêts et publie chaque année un rapport d'activité dédié.

Toutes ces procédures internes, détaillées au chapitre 5 du Document d'enregistrement universel, concrétisent l'engagement réel du Crédit Mutuel Arkéa en termes de déontologie et d'éthique professionnelle.

### **Protection des intérêts des clients**

La protection des intérêts des clients est une préoccupation majeure du Crédit Mutuel Arkéa qui s'engage à avoir, envers ses clients, un comportement et des pratiques commerciales loyales.

Le Crédit Mutuel Arkéa veille ainsi à garantir au client le respect de ses intérêts depuis la conception des produits jusqu'au traitement de sa réclamation. La formation jouant un rôle primordial dans cette réussite, le groupe mène ainsi de nombreuses actions de sensibilisation auprès des collaborateurs en contact avec la clientèle.

La déontologie et les règles de bonne conduite en matière financière font partie des thèmes de formation dispensés de manière récurrente aux collaborateurs des réseaux du Crédit Mutuel Arkéa en contact avec la clientèle.

La protection des données personnelles est un des volets majeurs de la protection des intérêts des clients (cf. section 2.5.13 ou 4.5.13 du document d'enregistrement universel La protection et la sécurité des données). Le Département Protection des données personnelles, au sein de la Direction conformité et contrôle permanent, veille au respect, par les sociétés du groupe, des principes du règlement tels que la transparence dans le traitement des données, le renforcement des droits des personnes ou encore la responsabilisation des différents acteurs.

Chaque société a finalisé la déclinaison opérationnelle du dispositif cadre groupe de protection des données personnelles.

L'animation de ce dispositif par le Département Protection des données personnelles se traduit notamment par des échanges réguliers, en bilatéral et lors de réunions plénières, avec les référents données personnelles des sociétés du groupe. De plus, des actions de formation des nouveaux recrutés et de sensibilisation des personnels en fonction sont également menées.

Enfin, en cohérence avec ses valeurs, en 2022, le groupe a poursuivi ses actions tournées vers la satisfaction et la protection des intérêts des clients. Ainsi, en matière d'offre, des actions concrètes telles que le plafonnement ou la suppression des frais d'incidents de paiement pour les clients en situation de fragilité financière ont été poursuivies (cf. section 2.5.12 ou 4.5.12 du document d'enregistrement universel L'inclusion des clients en situation de fragilité).

Il convient de noter la création, en 2022, d'une politique de commercialisation de produits d'assurances, bancaires et/ou financiers auprès de personnes âgées potentiellement vulnérables. Cette politique a pour objectif d'encadrer la définition des populations ciblées, l'identification des risques et les pratiques commerciales dans le cadre de la distribution des produits visés.

Enfin, il convient de noter que les dispositifs sur « la connaissance client » et « les obligations d'information des clients en matière de services d'investissement » ont évolué afin d'intégrer notamment les règles relatives aux préférences des clients en matière de durabilité et que le dispositif « Incitations » a évolué afin de préciser les avantages non monétaires mineurs, et apporter notamment des précisions sur les conditions « d'amélioration de la qualité du service au client ».

### **Transparence et lutte contre l'évasion fiscale**

En accord avec ses valeurs, le Crédit Mutuel Arkéa contribue activement à la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale.

Mettant en œuvre plusieurs dispositifs destinés à lutter contre la fraude et l'évasion fiscale qui reposent sur les principes édictés par les accords internationaux, notamment celui signé entre la France et les États-Unis (dite « loi FATCA ») et la norme d'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale (dite « norme commune de déclaration OCDE-CRS »), le Crédit Mutuel Arkéa et les filiales concernées adaptent en permanence leurs procédures et leurs systèmes d'information afin de se conformer aux évolutions réglementaires et renforcer l'efficacité de leurs dispositifs.

Le Crédit Mutuel Arkéa ne détient aucune filiale en dehors de la zone euro et ne propose aucun service bancaire offshore à ses clients et sociétaires, ni n'exerce d'activité dans les pays faisant partie de la liste noire des pays et territoires non coopératifs de l'Union européenne.

### **Des offres sans cesse adaptées aux attentes des clients**

En cohérence avec sa Raison d'être d'entreprise solidaire, éthique et inclusive, le Crédit Mutuel Arkéa vise à l'exemplarité tant dans le comportement vis-à-vis de ses clients, que dans les solutions qui lui sont proposées.

Le Crédit Mutuel Arkéa recherche, avec ses équipes dédiées, à créer des produits innovants et responsables ainsi que des solutions utiles et pratiques.

Le Crédit Mutuel Arkéa fait déjà preuve d'exemplarité grâce à une démarche inclusive bien ancrée. Elle se concrétise tout d'abord par l'offre de services proposés :

- un dispositif d'accompagnement des clients financièrement fragiles qui se traduit notamment par une offre packagée de services dédiés (Budg'Equilibre), ou encore le plafonnement des frais d'incidents pour les clients financièrement fragiles. Pour les détenteurs de l'offre Budg'Equilibre, le Crédit Mutuel Arkéa a décidé d'aller au-delà de l'exigence réglementaire en supprimant la totalité des frais d'incident ;
- des dispositifs de solidarité propres au Crédit Mutuel Arkéa tels que le microcrédit, l'accompagnement budgétaire, ou encore l'aide aux emprunteurs en difficulté ;
- le droit au compte qui permet aux clients de bénéficier d'un accès aux services bancaires de base gratuitement.

*(Cf. section 2.5.1.2 ou 4.5.1.2 du document d'enregistrement universel L'inclusion des clients en situation de fragilité)*

La démarche inclusive se matérialise aussi par l'accompagnement au quotidien des conseillers des réseaux qui sont à l'écoute des attentes des sociétaires et clients.

Pour garantir aux clients les meilleurs standards en termes de qualité des produits et solutions, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place des procédures internes garantissant les meilleures pratiques (processus d'approbation préalable de la conformité des nouveaux produits, dispositif de gouvernance et de surveillance des produits...).

Pour assurer aux clients les meilleurs conseils et informations, ainsi qu'une éthique irréprochable des collaborateurs en contact avec la clientèle, ces derniers disposent, à leur niveau, de procédures internes pour les guider au quotidien, de formations sur les produits et sont régulièrement sensibilisés aux règles de déontologie et d'éthique professionnelle.

## 2.5 Une démarche responsable qui porte des résultats

Le Crédit Mutuel Arkéa accompagne ses sociétaires et clients dans leurs projets de vie, et veille à répondre à leurs aspirations en proposant des solutions toujours plus innovantes leur permettant d'engager leur propre transformation.

### 2.5.1 pour répondre aux attentes de ses clients et de ses partenaires

#### 2.5.1.1 La relation et la satisfaction client

##### Risques extra-financiers associés aux enjeux : Exemplarité dans les affaires et la gouvernance & Relation et satisfaction client

- Risques de gouvernance inadaptée

##### Défaut de gouvernance coopérative

Part des sociétaires parmi

les clients particuliers des fédérations : **77,7 %**

Taux de participation aux Assemblées générales des caisses

locales : **1,3 %**

Le Crédit Mutuel Arkéa a toujours été particulièrement attentif à la qualité de la relation et à la satisfaction de ses clients.

Cette attention est d'autant plus forte que le sociétaire est au cœur du fonctionnement d'un groupe coopératif comme le Crédit Mutuel Arkéa : dans son mouvement coopératif, le sociétaire, détenteur d'une part sociale, est à la fois coopérateur et client. Cette participation au capital social de sa caisse locale en fait un copropriétaire associé. À ce titre, il est invité à prendre part à l'Assemblée générale annuelle de sa caisse locale et bénéficie d'un droit de vote pour élire les membres de son Conseil d'administration selon le principe « une personne, une voix ». Il peut également se porter candidat au poste d'administrateur du Conseil de sa caisse locale.

À fin 2022, près de 78 % des clients particuliers des fédérations du Crédit Mutuel Arkéa sont sociétaires.

L'Assemblée générale annuelle de la caisse locale constitue un moment privilégié d'échanges entre les sociétaires, les administrateurs de la caisse locale et les salariés. Elle permet de présenter aux sociétaires, les membres du Conseil d'administration, les rapports d'activité et de soumettre au vote des résolutions. C'est également un moment d'échanges autour de thèmes liés à l'actualité économique et financière, à la bancassurance ou à la vie de la caisse locale.

Tout comme en 2020 et 2021, le contexte sanitaire a limité la fréquentation des agences bancaires en 2022 et impacté le taux de participation aux Assemblées générales de caisses locales organisées en portes ouvertes. Ainsi, 19 055 sociétaires ont participé à l'Assemblée générale de leur caisse locale, soit 1,3 % des sociétaires, contre 1,1 % en 2021.

Chaque année, une partie du bénéfice distribuable est versée aux sociétaires à travers la rémunération des parts sociales qu'ils détiennent. En 2022, au titre de l'exercice 2021, les sociétaires ont bénéficié d'une rémunération de leurs parts sociales de 36,4 millions d'euros.

##### Périmètre des fédérations : Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest

|   | 2022      | 2021      | 2020 *    | 2019      |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de caisses locales                               | 292       | 293       | 296       | 329       |
| Nombre de clients                                       | 2 273 301 | 2 245 767 | 2 229 138 | 2 353 745 |
| ■ dont particuliers                                     | 1 733 000 | 2 041 225 | 2 028 275 | 2 141 484 |
| Nombre de sociétaires                                   | 1 345 632 | 1 349 591 | 1 464 536 | 1 533 961 |
| Taux de sociétariat (parmi les clients particuliers)    | 77,7 %    | 77,9 %    | 72,2 %    | 71,60 %   |
| Montant moyen de détention de parts sociales (en euros) | 1 840     | 1 717     | 1 618     | 1 529     |

\* Baisse liée au départ du groupe du Crédit Mutuel Massif Central en 2020.

Sur le volet de la relation client, les fédérations poursuivent leurs travaux sur la posture relationnelle à travers le programme « AOC » (Ambition Obsession Client) défini en coordination avec la Direction marketing expérience client (joignabilité, moments de vérité, accompagnement des projets...).

Ainsi, les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa positionnent le conseiller en véritable coach financier pour leurs sociétaires et clients. Les fédérations ont à cœur d'offrir à leurs sociétaires et clients la meilleure expérience possible, en leur apportant simplicité, clarté, proximité, réactivité et attention sincère.

Les fédérations du Sud-Ouest et de Bretagne s'appuient également sur les innovations technologiques pour leur faciliter et leur simplifier le quotidien. Elles proposent un service de coaching budgétaire, BudJET permettant une visualisation simplifiée de la répartition des revenus et des dépenses, l'envoi d'alertes personnalisées et l'anticipation des dépenses. Depuis 2020, les fédérations ont régulièrement fait évoluer leurs outils digitaux pour offrir à leurs clients particuliers plus de services, d'autonomie et de fluidité. *Via* le recueil des avis clients au sein des parcours de navigation, les évolutions attendues sont identifiées et intégrées au mode projet (processus avec tests utilisateurs renforcés) en faveur de l'amélioration rapide et continue des outils digitaux proposés.

Les fédérations s'appuient, également, sur l'écoute des habitants de leur territoire.

Par des enquêtes et des tables rondes régulières, elles identifient les attentes de leurs sociétaires, clients et prospects afin de mieux y répondre. En 2022, plus de 110 000 clients et prospects ont été écoutés. Avec leurs sociétaires et clients, elles mesurent la qualité de leur expérience : satisfaction à chaud (mesure quotidienne), à froid (mesure tous les quatre mois) et baromètre stratégique (mesure structurelle de la satisfaction globale). En 2022, le Net Promoter Score (NPS) <sup>(1)</sup> des fédérations du groupe (Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest) est de + 50 (en progression de deux points par rapport à 2021) avec 64 % de promoteurs (en progression de deux points par rapport à 2021). Quant au Net Promoter Score des clients professionnels ayant une expérience récente avec le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest, il est de + 51 (en baisse d'un point par rapport à 2021) avec 67 % de promoteurs (en progression de deux points par rapport à 2021).

Les résultats sont présentés aux équipes de terrain sur leur périmètre géographique pour leur permettre de mieux connaître leur clientèle sous l'angle de la satisfaction et ainsi identifier localement les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience client. Tous les collaborateurs des Réseaux Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest disposent d'une plateforme (Satis'Action) qui leur permet de suivre les performances de leur structure en matière de satisfaction client.

Ces outils sont indispensables à l'amélioration continue de leur prestation de service.

Pour prouver leur engagement auprès de leur clientèle, dans le Sud-Ouest et en Bretagne, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont renforcé leur démarche de co-construction. Déjà, depuis 2016, la communauté de 4 000 panélistes donne son avis tous les mois sur des sujets très variés pour construire, avec eux, la banque de demain. Dans la lignée, depuis 2021, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest réunissent une fois par an, lors d'une journée de travail collaboratif, une vingtaine de sociétaires (parmi les 200 volontaires en 2022). Ils ont travaillé en équipe, en novembre 2022, au cours d'un *design sprint*. Il en est ressorti de nombreuses idées et suggestions dont quinze majeures pour améliorer l'expérience client. Il s'ensuivit la réunion d'un collègue interne composé en premier lieu d'experts métiers puis d'administrateurs et de salariés dans l'objectif de porter un regard plus opérationnel sur ces idées et identifier les priorités à mettre en œuvre sur l'année suivante. Sur les quinze idées issues de l'événement 2021, un tiers des propositions a déjà été implémenté, un autre tiers étant planifié sur le premier semestre 2023.

Les filiales du groupe sont également attentives à la satisfaction de leurs clients. Ainsi le NPS de Suravenir Assurances est de + 51 en 2022 (*versus* + 42 en 2021) et un taux d'effort de 50 % en 2022 (en progression de quatre points par rapport à 2021). Chaque filiale mesurera au moins un des trois indicateurs de la satisfaction client (CSAT <sup>(2)</sup>, NPS, CES <sup>(3)</sup>) en 2023.

Une communauté des référents de la satisfaction client a, par ailleurs, été créée au sein du groupe Crédit Mutuel Arkéa, pour partager les bonnes pratiques et faire bénéficier les entités des différents retours d'expérience.

Aussi, afin de satisfaire au mieux les intérêts des clients, les entités du groupe en contact avec la clientèle disposent toutes d'une unité dédiée au traitement des réclamations clients laquelle vise à leur assurer une prise en charge rapide et efficace.

L'ensemble des entités du groupe dispose, également, d'une procédure opérationnelle définissant les modalités pratiques de traitement des réclamations dans leur structure sur la base du dispositif groupe qui, dans un souci d'harmonisation des pratiques, fixe le cadre général de mise en œuvre du traitement des réclamations clients.

En 2022, le dispositif cadre groupe a été mis à jour notamment afin de prendre en compte la recommandation 2022-R-01 de l'ACPR du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, le rapport du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur la médiation bancaire et de l'assurance de juillet 2021, et la préconisation de la Fédération bancaire française (FBF) sur la médiation conventionnelle pour les clients professionnels de juillet 2021.

Parmi les évolutions apportées au dispositif, il convient de noter la prise en compte des modifications apportées en matière d'information, d'organisation, de traitement des réclamations et d'accès à la médiation.

Par ailleurs, dans un objectif d'amélioration continue des pratiques et de la satisfaction des clients, les réclamations traitées au sein du groupe font l'objet d'un suivi qualitatif.

(1) le **Net Promoter Score (NPS)** mesure la propension et la probabilité de recommandation d'une marque, d'un produit ou d'un service par ses clients : Calcul du NPS = Pourcentage des promoteurs (notes 9 et 10) – Pourcentage des détracteurs (notes de 0 à 6)

(2) le **Customer Satisfaction Score (CSAT)** mesure la satisfaction des clients en additionnant la part des clients se déclarant très satisfaits ou satisfaits de leur achat ou de leur expérience.

(3) le **Customer Effort Score (CES)** mesure l'effort fourni par les clients pour obtenir satisfaction, pour obtenir la réponse adéquate à leur demande. Il est obtenu en additionnant les répondants faisant beaucoup d'effort avec les répondants faisant un effort extrême.

Ainsi, le Comité qualité qui réunit notamment, chaque trimestre, les directions compétentes pour analyser les réclamations des clients des fédérations du Crédit Mutuel Arkéa et faire évoluer, le cas échéant les processus, a poursuivi ses travaux en 2022.

Enfin, la communauté de pratiques qui réunit chaque année les responsables des services relations clients et de contrôle interne des entités du groupe s'est réunie le 15 décembre 2022. Outre le partage des attentes de la Direction de la conformité et du contrôle permanent en matière de traitement des réclamations et des bonnes pratiques au sein du groupe, cette réunion a été l'occasion de sensibiliser les participants aux enjeux et impacts de la recommandation de l'ACPR du 9 mai 2022, sur les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation. Les bonnes pratiques mises en œuvre par l'établissement de crédit 15 589, afin d'améliorer les pratiques commerciales et la satisfaction clients (outils de mesure, plan d'action associé), ont également été présentées à cette occasion.

S'agissant de la médiation, le Crédit Mutuel Arkéa dispose d'un médiateur indépendant (personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels) qui peut être valablement saisi par le client, ou par un représentant mandaté, deux mois après sa toute première réclamation écrite adressée au professionnel (sa Banque), qu'il ait ou non reçu une réponse et quel que soit le service auquel cette réclamation a été adressée. En effet, le Code de la Consommation précise que tout Client-consommateur peut saisir le Médiateur, sous réserve d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend avec sa

banque. Les autorités de tutelle de la Médiation (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, CECMC) ont imposé de nouvelles règles pour la recevabilité des demandes de médiation, à savoir ne plus exiger une double saisine préalable de sa banque par le client afin de résoudre son litige ; les voies de recours internes de la banque sont d'une part, le premier niveau de traitement d'une réclamation avec l'interlocuteur habituel du client, puis en second niveau, les services dédiés tels le Service Relation clientèle, le Service Réclamations...

Concernant le Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, en 2022, 249 dossiers recevables à la médiation ont été enregistrés. Les litiges relevant de la compétence de la Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers (AMF) ou du Médiateur de l'Assurance sont exclus du champ de compétence du Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa. Certaines entités du groupe (qui ne sont pas des filiales bancaires) font appel, pour leur clientèle, à des médiateurs professionnels propres à leur domaine d'activité (Financo, Suravenir, Suravenir Assurances...). En tout état de cause, chaque entité met à disposition de sa clientèle, conformément au Code de la consommation, et conjointement avec le médiateur, un dispositif de médiation respectant les exigences réglementaires. Ce dispositif est évalué à chaque renouvellement de mandat du Médiateur (d'une durée de trois ans) par le Comité consultatif du secteur financier (via un organe collégial).

Un site internet dédié est accessible au grand public <sup>(1)</sup>.

### 2.5.1.2 L'inclusion des clients en situation de fragilité

Le Crédit Mutuel Arkéa, entreprise inclusive et solidaire, apporte également une vigilance particulière à l'accès à la banque et à l'assurance pour tous (produits et services financiers).

#### Risques extra-financiers associés aux enjeux : Relation et satisfaction client & Inclusion des clients en situation de fragilité

- Risques de non-conformité,

#### Non-respect des règles de protection clientèle

Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles : **26 836**

(périmètre établissement de crédit 15 589)

#### L'accompagnement de la fragilité financière

Le groupe accompagne ses clients et sociétaires fragilisés financièrement en impliquant ses salariés et ses administrateurs tout en faisant évoluer ses offres et ses métiers.

Conformément à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-1 (A) du Code monétaire et financier, un dispositif applicable à toutes les entités du groupe fixe les modalités pratiques de mise en œuvre des obligations en fonction de l'activité exercée (information, proposition de produits et services adaptés, accompagnement des clients). À date, chaque entité du groupe assujettie au respect des dispositions applicables en matière de fragilité financière a décliné le dispositif cadre groupe.

Pour permettre également un bon accompagnement des clients en situation de fragilité financière, les entités du groupe forment les collaborateurs en contact avec la clientèle sur les modalités de mise en œuvre des dispositifs dédiés.

Comme toutes les entités du groupe, le Crédit Mutuel Arkéa, en tant qu'établissement, a, également, élaboré sa propre déclinaison opérationnelle du dispositif cadre en précisant les modalités d'application sur le périmètre des réseaux de caisses locales.

Au préalable, il convient de noter la possibilité offerte aux clients financièrement fragiles détenteurs de l'offre spécifique Budg'Equilibre de bénéficier d'une seconde carte bancaire en cas de compte joint. L'appli Bud'jet de coaching budgétaire est également proposée aux clients bénéficiaires de l'offre Budg'Equilibre. Par ailleurs, le Crédit Mutuel Arkéa a noué des partenariats avec des acteurs tiers spécialisés afin de faciliter l'orientation des clients lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement bancaire.

(1) <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr>

Plaçant le client au cœur de ses préoccupations, le Crédit Mutuel Arkéa s'est engagé depuis 2018 dans une démarche volontariste à l'égard des clients financièrement fragiles à travers différentes actions :

- la création du Comité de coordination de l'inclusion bancaire (CCIB), institué au sein du Crédit Mutuel Arkéa afin d'améliorer le dispositif mis en place en faveur des clients financièrement fragiles, a poursuivi ses travaux d'amélioration et de fiabilisation du dispositif au sein de l'établissement 15 589 en 2022.

Il s'est ainsi réuni à quatre reprises en 2022, les 23 mars, 23 juin, 14 septembre et 9 décembre.

Les travaux ont notamment porté sur :

- l'ajustement des critères de détection de la fragilité financière avérée et potentielle ;
- l'amélioration de la prise en charge et du suivi des clients fragiles (avec notamment, la mise en place d'un système de balayage trimestriel des produits incompatibles dans l'offre spécifique Budg'Equilibre avec génération d'alertes adressées aux conseillers pour leur faciliter la régularisation des situations, l'élargissement de l'offre spécifique aux clients mineurs et/ou majeurs incapables dont la situation financière est fragile...);
- la formation et l'accompagnement des réseaux de caisses locales dans la mise en œuvre du dispositif ;
- l'amélioration de l'évaluation des actions ;

Les indicateurs de suivi définis pour 2023 sont :

- pour les réseaux de caisses locales des fédérations (CMB, CMSO) :
  - le taux d'équipement en offre Budg'Equilibre des personnes détectées en fragilité financière avérée,
  - le taux de rencontre des clients détectés dans le cadre de la détection précoce de la fragilité financière,
- pour le suivi de la performance extra-financière du Crédit Mutuel Arkéa :
  - le taux de rencontre des personnes financièrement fragiles.
- le maintien d'une forte mobilisation des réseaux de caisses locales afin de promouvoir l'offre spécifique dédiée aux clients financièrement fragiles. Ainsi, à fin 2022, les réseaux de caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest comptent 26'836 bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles ;
- le plafonnement des frais d'incidents au-delà des exigences réglementaires, avec le maintien en 2022 de l'exonération de frais d'incidents en faveur des clients équipés de l'offre spécifique Budg'Equilibre. Le Crédit Mutuel Arkéa, fidèle à son ADN de banque coopérative et ses valeurs de solidarité, a ainsi choisi d'aller plus loin que l'obligation posée par le cadre réglementaire.

Au 31 décembre 2022, les mécanismes de détection des personnes financièrement fragiles mis en œuvre par le Crédit Mutuel Arkéa sont les suivants :

- une détection mensuelle au titre des critères « réglementaires » intégrant :
  - les clients ayant déposé un dossier de surendettement recevable par la Banque de France durant toute la durée de leur inscription au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP), ainsi que ceux bénéficiant de mesures de traitement de leur situation de surendettement, pendant la durée de leur inscription au fichier,
  - les clients inscrits au Fichier Central des Chèques (FCC) dits « interdits bancaires » depuis plus de trois mois.
- une détection mensuelle au titre des critères dits « modulables » à l'appréciation de chaque établissement. Le traitement de détection actuellement en vigueur, prend en compte la situation des foyers présentant, pour l'ensemble des comptes de chèques du foyer :
  - au moins cinq incidents <sup>(1)</sup> de fonctionnement de compte sur le dernier mois,
  - ou au moins douze incidents de fonctionnement de compte sur les trois derniers mois,
  - ou présentant un dépassement du découvert autorisé au moins un jour par mois durant les trois mois, et au moins un incident de fonctionnement de compte chaque mois au cours de ces trois mois.

sont pris en compte les foyers dont les revenus mensuels versés sur les comptes sont inférieurs à :

- 1 500 euros pour les foyers composés d'une seule personne majeure,
  - 2 500 euros pour les foyers composés de deux personnes majeures,
- et dont l'encours d'épargne rémunérée détenue par les personnes majeures du foyer est inférieur à :
- 5 000 euros pour les foyers composés d'une seule personne majeure,
  - 15 000 euros pour les foyers composés de deux personnes majeures.

Le dispositif du groupe détecte également les clients ayant une nouvelle inscription au Fichier Central des Chèques (FCC) de plus de 30 jours et de moins de 90 jours.

Les clients ainsi identifiés se voient proposer l'offre spécifique Budg'Equilibre.

(1) les incidents de fonctionnement de compte constatés par ces outils de détection sont les incidents dont les frais induits sont ceux plafonnés au titre de l'article R3 12-1-2 CMF, pour l'ensemble des comptes de chèques du foyer : Commissions d'intervention, Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, Frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques, Frais pour déclaration Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Quand un client, précédemment identifié financièrement fragile, ne répond plus aux critères de détection, une période d'observation de trois mois est prévue. Durant cette période, le client continue de bénéficier du plafonnement des frais d'incidents. Cette observation a pour objet de s'assurer de la pérennité du rétablissement de la situation. En cas de nouvel incident pendant cette période, le client concerné ne connaîtra pas de rupture dans le plafonnement de ses frais d'incidents.

■ une détection précoce au titre de la « prévention du surendettement » :

- ce mécanisme de détection trimestriel est basé sur un modèle d'Intelligence Artificielle permettant d'identifier un ensemble d'événements susceptibles d'entraîner, à terme, une fragilité financière conduisant au dépôt d'un dossier de surendettement,
- sont également détectés les clients ayant été facturés d'au moins 200 euros de frais d'incidents au cours d'un des trois derniers mois, sans avoir été identifiés financièrement fragiles par ailleurs.

Après analyse de chacune de ces situations, le conseiller peut identifier ces clients en tant que personnes financièrement fragiles pour une durée renouvelable de douze mois.

■ une détection « manuelle » à l'initiative de chaque conseiller permettant d'identifier, pour une durée renouvelable de douze mois, une situation de fragilité avérée non détectée par les traitements ci-dessus.

Les personnes bénéficiant d'un des dispositifs de solidarité (Accompagnement Budgétaire, Aide aux emprunteurs en difficulté ou Micro-Crédit Personnel) sont également identifiées financièrement fragiles et bénéficient ainsi du plafonnement des frais d'incidents pour une durée renouvelable de douze mois.

Ces efforts s'inscrivent pleinement dans la Raison d'être du Crédit Mutuel Arkéa, qui s'affirme comme une entreprise solidaire, éthique et inclusive.

Depuis 2019, les dispositifs de solidarité ont été élargis et sont gérés au niveau des caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, qui disposent chacune d'un budget spécifique pour l'accompagnement des particuliers, des professionnels et des associations sociétaires.

Ces dispositifs, grâce à l'engagement quotidien sur le terrain des administrateurs et salariés des caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, ont permis d'accompagner, en 2022, 6 650 sociétaires et clients (6 600 en 2021), 4 075 particuliers (3 900 en 2021), 1 163 professionnels (1 500 en 2021), 1 417 associations (1 200 en 2021) et de soutenir plus de 1 700 emplois (1 800 en 2021) de proximité. Selon les situations, l'aide apportée revêt diverses formes : dons directs pour des familles en difficulté ou pour appuyer la création ou la reprise d'entreprises, prise en charge d'une partie des échéances de prêts, extournes de frais, microcrédits personnels pour faciliter la mobilité ou le retour à l'emploi...

En 2020, dans le contexte de crise sanitaire, économique et sociale, les dispositifs de solidarité du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont évolué pour apporter de nouvelles réponses aux besoins des clients financièrement fragilisés. Ainsi, au-delà de l'aide financière aux emprunteurs en difficulté, les caisses locales ont désormais la possibilité d'accompagner des clients rencontrant une difficulté passagère, qu'ils soient emprunteurs ou non, dans la limite de 1000 euros par bénéficiaire. Le dispositif de dons financiers à destination des particuliers a été fortement exploité. En 2022, plus d'un million d'euros de dons ont permis aux foyers aidés d'assainir une situation financière.

À ces dispositifs, aujourd'hui bien établis, le groupe a décidé d'ajouter, à compter de 2022, une enveloppe financière complémentaire pour des actions solidaires emblématiques à portée régionale, notamment en direction des personnes en situation de handicap et de dépendance, portant à plus de 12 millions d'euros le budget dédié aux dispositifs de solidarité dont le détail est précisé sous la section 2.4.2.2 ou 4.4.2.2 du document d'enregistrement universel une organisation engagée en soutien au développement des territoires.

#### L'accès au prêt immobilier après un événement de santé

Face à la difficulté de certaines personnes de pouvoir bénéficier d'un crédit immobilier suite à un problème de santé, le groupe a souhaité, en 2018, renforcer l'accompagnement de cette population exclue de l'assurance emprunteur par la création d'une cellule experte et d'un dispositif visant à trouver des solutions sur mesure pour ces clients et leur permettre ainsi de concrétiser leur projet habitat et d'accéder à la propriété (résidence principale, secondaire ou locative).

#### Accessibilité des services

Les sites internet des fédérations du groupe ont été conçus pour faciliter leur utilisation par tous. Ils respectent les standards du web définis par le World Wide Web Consortium (W3C) et les directives de la Web Accessibility Initiative (WAI ou Initiative pour l'Accessibilité du Web). Les applications mobiles sont accessibles aux personnes en situation de handicap utilisant des technologies d'assistance. Avec *a minima* un dispositif par point de vente, les retraits ont également été rendus accessibles aux personnes visuellement déficientes par un guidage audio sur les distributeurs automatiques de banque (DAB) lequel requiert l'usage d'écouteurs ou d'un casque audio. Tous les distributeurs automatiques sont installés à une hauteur conforme aux normes et règles d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (normes PMR). Enfin, les numéros de téléphone des fédérations, ainsi que ceux de Suravenir Assurances et de Suravenir pour l'assurance emprunteur, sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes, *via* un service connecté de transcription ou d'interprétation en temps réel.

Depuis 2018, le groupe a renforcé les moyens face à ce sujet de l'accessibilité, en nommant un collaborateur dédié afin de veiller à prendre en compte cet enjeu dès la conception des projets, mais aussi de sensibiliser, et de former aux outils.

### 2.5.1.3 La protection et la sécurité des données

#### Risques extra-financiers associés à l'enjeu : Protection et sécurité des données

- Risques d'atteinte à la sécurité de nos données

#### Utilisation ou accès inappropriés à des données

Part du personnel ciblé\* sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information : **85,6 %**

\* Salariés du groupe Crédit Mutuel Arkéa de l'UES ARKADE, ASCD et les filiales destinataires du tableau de bord risques et/ou ayant désigné un RSSI en propre : Arkéa Direct Bank (ADB), Suravenir, Pro Capital, CFCAL, Arkéa Banking Services (ABS), Monext, Suravenir Assurances et Financo

La protection des données est un enjeu primordial pour la banque avec des attentes fortes des parties prenantes du groupe dans un contexte de réelle croissance de l'exposition générale au risque cyber. Afin d'y répondre, le Crédit Mutuel Arkéa s'appuie, entre autres, en matière de gouvernance, sur le Comité de gouvernance du risque IT et du Comité de contrôle permanents et de contrôle périodique (Comité de Direction générale).

La Direction du risque opérationnel, au sein de la Direction des risques, est notamment chargée de l'évaluation et de la maîtrise des risques cyber et à ce titre de la protection des données de l'ensemble de ses parties prenantes.

En complément, la Filière Sécurité des systèmes d'information (SSI), s'appuie, d'une part, sur le Responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI) groupe, rattaché à la Direction risque opérationnel et, d'autre part, sur le Responsable de la sécurité opérationnelle (RSOP) groupe. Afin de garantir une couverture groupe, cette organisation est complétée par un réseau de RSSI dans les principales entités, rapportant tous fonctionnellement au RSSI groupe.

Cette Filière SSI et plus largement le risque informatique sont supervisés par la Direction générale du groupe au travers du Comité de gouvernance du risque IT.

La protection des données, un des axes majeurs de la maîtrise du risque informatique, est couverte par la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) du groupe, définie et revue régulièrement par le Comité de gouvernance du risque IT.

Cette politique, basée sur les normes ISO 27001 et 27002, établit les orientations générales selon lesquelles doivent être conduites l'identification, la réduction et la gestion des risques liés à tout dysfonctionnement ou à toute vulnérabilité des systèmes d'information du groupe qu'ils soient accidentels ou intentionnels. De ces orientations générales découlent politiques thématiques, procédures, règles, consignes opérationnelles, réparties le cas échéant par domaine spécialisé. Ce référentiel intègre la politique thématique de protection des données, qui définit les différents niveaux de classification des données en matière de confidentialité, ainsi que les recommandations visant à protéger ces données en matière de stockage, d'échange et de traitement. Cette politique est régulièrement mise à jour, en lien avec la Déléguée à la protection des données à caractère personnel (DPO) et tient compte des exigences du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD).

Ainsi, les pratiques organisationnelles et techniques mises en place assurent une approche *security by design*, en imposant une procédure d'évaluation des risques, applicable à tout projet informatique du groupe avec la mise en place de remédiations techniques ou organisationnelles éventuelles. De même, des équipes expertes et spécialisées imposent et vérifient la déclinaison technique du cadre de sécurité (cycle de développement sécurisé, mise en œuvre des contrôles d'accès, mesures de chiffrement, suivi des vulnérabilités, pistes d'audit, ...) sur l'ensemble du système d'information du groupe. En complément, des actions de sensibilisation sont effectuées dans l'année en particulier des formations sous forme d'*e-learning* ainsi qu'une campagne de « phishing ». La part du personnel ciblé<sup>(1)</sup>, sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information, est de 85,6 % sur l'année 2022 (versus 91,5 % en 2021).

De manière plus générale, les mesures mises en place dans les différents domaines de la sécurité concourent à la protection des données du Crédit Mutuel Arkéa et de ses parties prenantes, qu'elles soient hébergées dans ses propres datacenters ou externalisées. Afin d'en vérifier l'efficacité, différents dispositifs sont en place, en particulier le chiffrement des données. Ils intègrent notamment la réalisation périodique de tests d'intrusion, en interne et par des sociétés externes expertes dans la sécurité informatique et une cellule de surveillance (Security Operating Center) du système d'information afin de détecter les vulnérabilités présentes. Ces mesures et dispositifs de contrôle font l'objet d'un renforcement régulier sur la base d'un plan annuel validé en Comité de gouvernance du risque IT. Une cellule interne de réponse à incidents disposant du label Computer Emergency Response Team (CERT) permet de renforcer les dispositifs en place. Le CERT Crédit Mutuel Arkéa a rejoint l'inter-CERT français en 2021.

Par ailleurs, le dispositif cadre de la politique des données personnelles est décliné au sein de chacune des entités du groupe et reprend les différents axes de la réglementation RGPD. Chaque entité dispose d'un référent protection des données personnelles qui assure la bonne déclinaison opérationnelle du dispositif cadre et qui est animé par la DPO du groupe et son équipe. Dès la conception des projets impliquant un traitement de données personnelles, les référents RGPD sont associés. Aussi, des sensibilisations régulières du personnel à la protection des données personnelles sont effectuées. Ainsi en 2021 et 2022 une sensibilisation RGPD ciblant tous les collaborateurs du groupe a été menée et tous les nouveaux recrutés ont une formation RGPD obligatoire. Par ailleurs, le plan de contrôle permanent de chaque entité décline annuellement plusieurs contrôles RGPD.

(1) Salariés du groupe Crédit Mutuel Arkéa de l'UES ARKADE, ASCD et les filiales destinataires du tableau de bord risques et/ou ayant désigné un RSSI en propre (ADB, Suravenir, Pro Capital, CFCAL, ABS, Monext, Suravenir Assurances et Financo)

L'ensemble des sites internet du groupe et des filiales disposent chacun d'une politique de confidentialité des données publiées qui précise de manière systématique et conformément à la loi toutes les informations nécessaires relatives par exemple aux données traitées, aux finalités de traitements, à la gestion des consentements, aux droits d'accès, de rectification, d'oubli, d'opposition, de portabilité, aux durées de conservation...

À ce titre, l'application du RGPD fait partie d'un plan de contrôle permanent déployé dans toutes les entités du groupe s'assurant de la bonne mise en œuvre des différentes pratiques opérationnelles (suivi des plans de formations, fiches de registres instruites, projet en *privacy by design*, conformité contractuelle au RGPD...). Par ailleurs, le délégué à la Protection des données présente un bilan annuel en Comité exécutif groupe. Ces rapports comprennent un suivi d'indicateurs clés tels que le nombre de violations de données, le nombre d'exercices de droits d'accès, le nombre de plaintes.

En complément, une charte salariés, disponible *via* l'intranet du groupe et transmise à chaque nouveau collaborateur, vise à informer chaque salarié des dispositions légales et règles internes pour une utilisation sécurisée des données, d'internet, des outils internes, incluant le poste de travail. Cette charte précise et complète les textes en vigueur dans l'entreprise et notamment le règlement intérieur. Ces supports font état de la survenue de possibles sanctions disciplinaires pouvant découler d'un non-respect des protocoles de sécurité. Des sensibilisations régulières de l'ensemble des collaborateurs permettent de rappeler assidûment ces règles et bonnes pratiques.

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa engage également ses sous-traitants dans la démarche de sécurisation et de protection des données. Le contrat cadre du groupe intègre pleinement les diligences relatives à la sécurité des données. Des clauses juridiques dédiées et adaptées à chaque prestation et prestataire, ainsi qu'une annexe RGPD et un Plan d'Action Sécurité le cas échéant, sont intégrées au sein des documents contractuels. Ces clauses engagent la responsabilité du sous-traitant et permettent d'assurer un traitement des données pleinement conforme au RGPD et à la politique SSI groupe. Par ailleurs, le Code de conduite fournisseurs, annexé de manière systématique à chaque nouveau contrat, intègre des éléments relatifs au respect et à la protection des données personnelles et de la vie privée.

Pour renforcer son dispositif autour de la *data*, le Crédit Mutuel Arkéa a nommé un *Chief Data Officer* (CDO) en 2022.

Le groupe fait de la gestion responsable du patrimoine numérique de ses clients un enjeu de tout premier plan. À ce titre, la question d'un usage transparent et responsable de la donnée est instruite dans le plan stratégique du groupe, *via* une initiative transverse pilotée par le *Data Office* dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Moyen Terme 2024. Cette initiative, sponsorisée par des membres du Comité exécutif du groupe, vise à garantir un usage responsable et transparent des données.

#### 2.5.1.4 La relation fournisseur responsable

| Risques extra-financiers associés à l'enjeu : La relation fournisseur responsable  |  |  |
|--|--|--|
| ■ Risques de relation fournisseurs non responsables  |  |  |
| Collusion  | Pratiques RSE non conformes                                |  |
| Part d'achats* auprès de fournisseurs français : <b>85 %</b>   | Part des évaluations ESG* des fournisseurs : <b>19,6 %</b> | Nombre de controverses identifiées parmi les fournisseurs : <b>0</b> |
| <small>* Réalisé(e)s en 2021. La période de référence est l'année 2021 pour la couverture de la relation fournisseurs non responsable sur les entités suivantes : Unité économique et sociale (UES), Arkéa Banking Services (ABS), CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir, Keytrade Belgique, Monext, Nextalk, ProCapital, Pumpkin, Izimmo, Armorique Habitat, Schelcher Prince Gestion et Suravenir Assurances.</small> |  |  |

Depuis 2017, le Crédit Mutuel Arkéa est signataire de la charte « relation fournisseurs responsable », par laquelle il s'engage à respecter dix principes d'achats responsables, tels que l'équité financière vis-à-vis des fournisseurs, la réduction des risques de dépendance réciproque ou encore la prise en compte des enjeux environnementaux. À cette occasion, le groupe a également nommé un médiateur achats pouvant être saisi par les fournisseurs pour lever les éventuelles difficultés contractuelles ou relationnelles.

Sur une année, le groupe réalise plus de 85 % de ses achats auprès de fournisseurs français <sup>(1)</sup>.

La politique Achats du groupe prend en considération la dimension territoriale dans le choix de ses prestataires, en

parfaite cohérence avec le positionnement du groupe. Ainsi, le Crédit Mutuel Arkéa travaille avec près de 2 500 entreprises locales, réparties sur ses territoires historiques (Bretagne, Sud-Ouest).

#### Connaissance des pratiques sociales, droits humains, environnementales et de lutte contre la corruption

Depuis 2017, le Département en charge du dispositif achats du groupe, ci-après dénommé Département Achats, réalise, dans le cadre du devoir de vigilance, une évaluation annuelle des risques environnementaux, éthiques, santé/sécurité des personnes et droits humains par grandes familles de prestation (ou risques sectoriels). En 2021 les fournisseurs évalués sur ces thèmes représentent 19,6 % du total des achats.

(1) Périmètre couvert : équivalent au périmètre de l'Unité Économique et Sociale, Arkéa Banking Services, CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir, Keytrade Belgique, Monext, Nextalk, ProCapital, Pumpkin, Izimmo, Armorique Habitat, Schelcher Prince Gestion, Suravenir Assurances. La période de référence est l'année 2021 pour intégrer toutes les entités listées précédemment dans le périmètre.

Les contrats du groupe avec les fournisseurs et prestataires intègrent des clauses relatives au respect du droit du travail et à la lutte contre la corruption. Depuis l'automne 2017, un Code de conduite fournisseur est également annexé aux contrats cadres du groupe. Par sa signature, le fournisseur s'engage à respecter des principes autour des droits de l'Homme (non-recours au travail forcé et au travail des enfants, non-discrimination, etc.) et des droits du travail (rémunération, horaires et congés, négociation collective, etc.), de l'éthique des affaires (lutte contre la corruption, conflits d'intérêts, etc.) et du respect de l'environnement. Ce Code de conduite a été mis à jour en 2022 afin d'élargir le périmètre d'application (respect et protection des données personnelles et de la vie privée, absence de recours au travail illégal, lutte contre les dérives sectaires, droit de retrait, pratiques commerciales, lutte contre la fraude).

Une procédure cadre groupe relative à la loi Sapin 2 et au devoir de vigilance vis-à-vis des relations fournisseurs a été rédigée par le Département Achats et a vocation à s'appliquer dans l'ensemble des entités du groupe. Le questionnaire de connaissance des pratiques RSE des fournisseurs a été finalisé en 2019 et revu en 2021 pour y intégrer de nouveaux enjeux dont le risque climatique. Ce questionnaire d'auto-évaluation a été transmis à tous les prestataires en charge de prestations critiques ou importantes et est systématiquement intégré à tous les appels d'offres. En complément de ces diligences le Département Achats effectue lors des appels d'offres un contrôle systématique de la présence éventuelle de controverses pour chacun des soumissionnaires. Aucune controverse n'a été identifiée lors de l'exercice.

Un Code de déontologie <sup>(1)</sup> a été signé par les acheteurs du Département Achats. Il définit les règles de comportement et les standards d'éthique à promouvoir au sein du Crédit Mutuel Arkéa et de ses filiales.

Le choix des prestataires intègre également des critères environnementaux, sociaux et sociétaux. Pour des prestations de qualité équivalente, les fournisseurs et sous-traitants peuvent ainsi être retenus sur la base de critères tels que la politique de rémunération des salariés, les plans de formation mis en place pour favoriser leur évolution ou prévenir les risques, les politiques de gestion des ressources et de traitement des déchets.

La correcte appréciation de ces pratiques et des risques induits a par ailleurs été renforcée en 2021 par le déploiement d'un nouvel outil de cartographie des risques fournisseurs. Développé par l'Association française de normalisation (AFNOR), l'outil permet d'identifier les risques spécifiques à chaque famille d'achat, et d'adapter de façon plus ciblée les

critères de sélection à intégrer dans les cahiers des charges ainsi que les dispositions contractuelles à imposer aux fournisseurs. En 2022, la mise en application des recommandations issues de l'outil de l'AFNOR a permis de réduire significativement les niveaux de risques des principales familles d'achat puisque 30 familles sur les 62 initiales ont vu leur risque net baisser entre 2021 et 2022.

Le Département Achats est, par ailleurs, partie prenante dans la démarche que le groupe a engagée sur la limitation de son empreinte environnementale directe. En 2021, il a formalisé une charte de bonne pratique sur les achats d'articles publicitaires et la sélection des fournisseurs, laquelle a été partagée en 2022 à l'ensemble des entités et filiales afin de devenir le cadre de référence sur cette thématique.

### Recours au secteur adapté et protégé

Le Département Achats, en lien avec la Direction des ressources humaines, favorise également le recours pour certaines activités à des Établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et des Entreprises adaptées (EA), par le biais de la plateforme du réseau national des prestataires du secteur du travail protégé et adapté (GESAT). Un référentiel de ces entreprises est en cours de formalisation afin d'être partagé avec l'ensemble des entités du groupe.

Par ailleurs, le dossier de consultation dans le cadre d'un appel d'offres a été enrichi avec une clause incitant les soumissionnaires à répondre en collaboration avec un ou des acteurs du secteur du handicap.

Afin de développer la sous-traitance avec le secteur adapté et protégé, des acheteurs et prescripteurs du Crédit Mutuel Arkéa ont été formés en 2017, en partenariat avec l'Union nationale des entreprises adaptées.

Dans le cadre du nouvel accord d'entreprise signé en 2022 sur l'emploi des personnes en situation de handicap du périmètre Unité économique et sociale (UES), l'entreprise a fixé un objectif de progression de 15 % du chiffre d'affaires réalisé avec le secteur protégé afin d'atteindre un million d'euros de chiffre d'affaires en 2025 (selon la réglementation en vigueur au jour de la signature de l'accord).

Pendant la crise sanitaire de la Covid-19, le Crédit Mutuel Arkéa a communiqué de manière régulière auprès de ses principaux prestataires sur les mesures sanitaires mises en œuvre en cas de présence sur les sites du groupe. En mode dérogatoire et afin de réduire les impacts sur ses prestataires, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en œuvre diverses mesures techniques permettant le maintien des prestations à distance lorsque l'activité est compatible avec ce mode d'organisation.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_39674/fr/code-de-conduite/-fournisseurs](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_39674/fr/code-de-conduite/-fournisseurs)  
[https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-10/code\\_de\\_conduite\\_fournisseur\\_credit\\_mutuel\\_arkea\\_2022-09.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-10/code_de_conduite_fournisseur_credit_mutuel_arkea_2022-09.pdf)

## 2.5.2 pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable

Le Crédit Mutuel Arkéa est un groupe engagé qui souhaite allier performance économique et avancées environnementales et sociétales pour accompagner les territoires et les enjeux d'avenir. Au-delà du suivi des risques extra-financiers, le Crédit Mutuel Arkéa qui place les enjeux sociétaux et environnementaux au cœur de sa stratégie, identifie de réelles opportunités de développement en soutenant les territoires et en accompagnant ses parties prenantes dans leurs transitions.

| Risques extra-financiers associés aux enjeux : Intégration des critères ESG dans les financements et investissements  |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Les produits et services à impact social et environnemental   |  |  |  |
| ■ Risques environnementaux, sociaux et sociétaux (ESG)  |  |  |  |
| Financements et investissements controversés*   |  | Risques climatiques physiques et de transition   |  |
| Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion : <b>70 %</b>  | Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés dans la politique charbon : <b>0,3 M€</b> | Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés de la politique pétrole et gaz : <b>210,61 M€</b> | Immobilier d'exploitation à fort risque physique aigu non couvert par un plan de continuité : <b>0 m<sup>2</sup></b> |
| * Atténuation des impacts environnementaux et sociaux par le financement durable de clients/projets ou l'investissement socialement responsable dans des émetteurs respectant des standards de gouvernance et d'éthique, de pratiques sociales et droits humains, d'environnement et climat |  |  |  |

La stratégie du Crédit Mutuel Arkéa s'appuie sur une conviction forte : la performance d'une entreprise ne peut être seulement financière mais doit être globale, financière et extra-financière, pour assurer la pérennité des activités économiques et la vitalité des territoires.

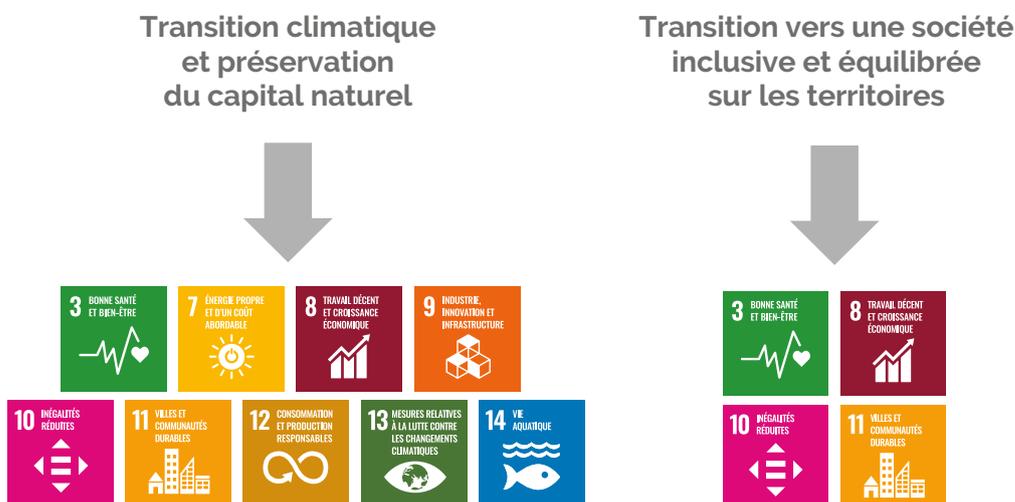
### Intégration des critères ESG dans les financements et investissements

Le Crédit Mutuel Arkéa s'engage à pratiquer une finance qui s'inscrit dans la durée, au service des territoires et de leurs acteurs. Il s'agit d'un vecteur de développement et de croissance à la fois pour le groupe et pour ses parties prenantes.

Mutuel Arkéa a validé des plans d'actions pour accélérer l'intégration des enjeux ESG au cœur de ses métiers de financement et d'investissement, qu'ils soient pour compte propre ou pour compte de tiers, avec pour objectif d'accompagner les transitions prioritaires en faveur de la pérennité des activités.

C'est pourquoi l'intégration progressive et systématique de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans ses activités de financement et d'investissement est un enjeu clé pour le groupe Crédit Mutuel Arkéa. Il s'agit d'une déclinaison concrète de sa Raison d'être. Dès 2019, le Crédit

Le groupe a fait le choix de mettre l'accent sur deux transitions prioritaires, qui contribuent aux Objectifs de Développement Durable suivants :



Engagements et contributions aux initiatives de Place

**Crédit Mutuel  
ARKEA**



Le Crédit Mutuel Arkéa a rejoint en 2021, puis 2022, différentes initiatives de Place afin de partager, et travailler avec d'autres acteurs, financiers notamment, au développement d'une économie et d'une finance plus durable.

Au cours de l'année 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a participé activement à différents groupes de travail, notamment à ceux de **Finance for Tomorrow autour de la finance à impact**. Le Crédit Mutuel Arkéa est notamment copilote d'un groupe de travail dont l'objet est de proposer une déclinaison de la thématique finance à impact pour les produits bancaires et les financements.

Le Crédit Mutuel Arkéa a participé pour la deuxième année consécutive au questionnaire du **CDP (ex Carbon Disclosure Project)** dans une démarche de transparence, d'amélioration continue et d'influence. En tant que signataire du CDP, le Crédit Mutuel Arkéa a également fait le choix d'inciter trois entreprises partenaires à participer au questionnaire et à communiquer leurs données environnementales ; une démarche par laquelle le Crédit Mutuel Arkéa engage sa responsabilité et affirme sa volonté d'agir en faveur d'une société plus responsable.

En juin 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a publié son deuxième rapport climat <sup>(1)</sup>, répondant aux recommandations de la **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, initiative rejointe en 2021.

Le Crédit Mutuel Arkéa a signé les **Principles for Responsible Banking** en 2021 <sup>(2)</sup> et publie son premier rapport en 2023.

Le Crédit Mutuel Arkéa a rejoint en 2021 l'initiative de Place **Finance for Biodiversity Pledge** <sup>(3)</sup>. Schelcher Prince Gestion et Federal Finance Gestion, sociétés de gestion d'actifs du groupe, également signataires du Finance for Biodiversity Pledge, ont contribué, en 2022, à la constitution d'un guide reprenant les principaux outils disponibles pour mesurer les pressions des activités économiques sur la biodiversité.

Le Crédit Mutuel Arkéa et certaines filiales du groupe adhérentes à l'association **FAIR** <sup>(4)</sup> (ex-Finansol), à savoir Schelcher Prince Gestion et Federal Finance Gestion, se sont associés à l'opération « la Semaine de la finance solidaire » <sup>(5)</sup> dans le but de faire prendre conscience à chacun que son épargne est un moyen d'action pour soutenir des projets répondant aux enjeux de notre société.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-10/rapport\\_tcf\\_d\\_juin2022\\_vf.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-10/rapport_tcf_d_juin2022_vf.pdf)

(2) [https://www.cmarkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/202205/cp190522\\_le\\_credit\\_mutuel\\_arkea\\_signe\\_les\\_principes\\_pour\\_une\\_banque\\_responsable.pdf](https://www.cmarkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/202205/cp190522_le_credit_mutuel_arkea_signe_les_principes_pour_une_banque_responsable.pdf)

(3) <https://www.financeforbiodiversity.org/signatories>

(4) <https://www.finance-fair.org/fr/qui-sommes-nous>

(5) <https://www.finance-fair.org/fr/semaine-de-la-finance-solidaire-2022>

Fin 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a rejoint le programme **Net Zero Banking Alliance (NZBA)** <sup>(1)</sup>. Lancée dans le cadre de l'Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement (UNEP-FI), NZBA rassemble de nombreuses banques de différents pays. Les établissements signataires s'engagent à aligner leurs investissements et leurs portefeuilles

de financements sur l'objectif zéro émission nette d'ici 2050. L'adhésion du Crédit Mutuel Arkéa à cette initiative s'inscrit dans la lignée des travaux menés en 2022 sur l'estimation des émissions financées et l'évaluation de l'alignement des activités bancaires du groupe aux objectifs de l'Accord de Paris.

### Principales réalisations en 2022

En cohérence avec ce positionnement engagé, le Crédit Mutuel Arkéa s'est appuyé en 2022 sur la filière Finance durable, mise en place en 2021, afin de déployer différentes actions fortes de sens. L'implication d'une gouvernance structurée concourt à une prise de décision réfléchie et un pilotage continu.

#### Poursuite des efforts de sensibilisation et de montée en compétence des différentes parties prenantes

Afin de sensibiliser et faire monter en compétence les salariés pour mieux prendre en compte les impacts de leurs activités, différentes actions de formation sont mises en place chaque année.

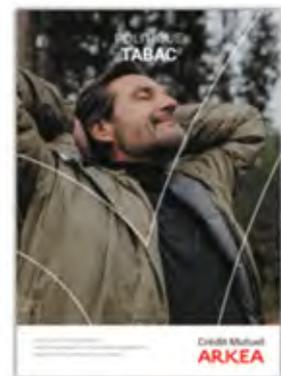
En 2022 :

- **sur les enjeux climatiques**, près de 5 500 collaborateurs ont été conviés à des ateliers collaboratifs, la « **Fresque du climat** ». Une communauté d'animateurs de la fresque du climat s'est créée au sein du groupe s'appuyant sur la formation d'animateurs externes expérimentés ;

- **sur les enjeux de biodiversité**, une formation dédiée aux enjeux de la perte de biodiversité et au rôle clé des acteurs financiers dans la préservation et la restauration de la biodiversité a été proposée aux membres du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa. Les responsables Finance durable des différentes entités du groupe ont également été formés par un cabinet expert ;

- Enfin, différentes interventions ont été proposées en interne afin de renforcer les compétences techniques des équipes en charge d'impulser ces démarches dans leurs entités : expert de l'agriculture et des enjeux climatiques (Solagro), membre du groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) « sociologue du climat » et experts des scénarios énergie-climat (Enerdata).

#### Politiques sectorielles <sup>(2)</sup>



Conformément à sa feuille de route Finance durable, en novembre 2022, le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa a adopté :

- une **politique d'accompagnement de la santé** <sup>(3)</sup> sur les territoires ;
- une **politique d'exclusion du tabac** <sup>(4)</sup> (production, fabrication et commerce de gros) ;

- et a procédé à la révision des politiques sectorielles charbon, pétrole et gaz. La révision de cette dernière est marquée par l'ajout de l'interdiction de financer des projets midstream (oléoduc/gazoduc ; terminal de stockage et liquéfaction de gaz mais également raffinerie) et par l'interdiction des nouveaux financements investissements aux acteurs du midstream qui développent des pipelines ou qui développent les capacités des terminaux GNL (hors gestion pour compte de tiers).

(1) <https://www.unepfi.org/member/credit-mutuel-arkea/>

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_40472/fr/performance-extra-financiere](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_40472/fr/performance-extra-financiere)

(3) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/20221125\\_politique\\_sante\\_2022\\_web.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/20221125_politique_sante_2022_web.pdf)

(4) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/20221125\\_politique\\_tabacweb.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/20221125_politique_tabacweb.pdf)

## Mise en place de cadres communs et de méthodologies d'évaluation

L'année 2022 a été marquée par :

- **l'évaluation des émissions de Gaz à Effet de Serre des financements** et placements de trésorerie ainsi que la construction de méthodologies spécifiques d'évaluation de l'alignement de certains portefeuilles aux objectifs des Accords de Paris ;
- la construction d'un **cadre des fonds à impact**, propre au groupe et s'appuyant sur les principes de la Finance à Impact de Finance for Tomorrow ;
- un premier questionnaire **d'évaluation des risques climatiques à l'octroi de crédit**, construit en 2022, et déployé à partir du second semestre auprès d'entreprises de plus de dix millions d'euros de chiffre d'affaires ;
- dans le domaine de la biodiversité, les filiales de gestion d'actifs non cotés se sont dotées de bases de données relatives aux pressions sur la biodiversité. Dans les métiers bancaires, le groupe a initié une première analyse des pressions en s'appuyant sur les travaux réalisés par SBTN (Science Based Target Network) pour définir les secteurs matériels qui exercent le plus de pressions sur la biodiversité. Cela permettra par la suite d'identifier des plans d'actions de réduction de ces pressions.

## Quelques initiatives emblématiques par métier

### Gestion d'actifs

L'archipel des expertises en matière de gestion d'actifs et de banque privée, **Arkéa Investment Services**, a notamment conçu le fonds Autofocus Transition Climat octobre 2022 <sup>(1)</sup>, un produit d'épargne nouvelle génération pour les clients sensibles à l'impact de leurs investissements. Ce fonds à formule créé par Federal Finance Gestion est une solution de placement au sein de laquelle les investissements réalisés sont alignés avec les recommandations des climatologues mondiaux.

### Investisseurs institutionnels

Suravenir a continué de développer son **offre de produits responsables et durables**, avec :

sur le périmètre des Unités de Comptes :

- le lancement d'un nouveau mandat d'arbitrage, Conviction Labels <sup>(2)</sup>, composé à 50 % d'unités de compte porteuses d'un label européen finance durable et à 50 % de fonds en euros ;
- le référencement de deux nouveaux fonds communs de placement à risque (FCPR) Article 9 au sens de la réglementation *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

sur les fonds en euros :

- l'engagement dans un fonds dédié d'infrastructures « Suravenir Infrastructures Vertes » (150 millions d'euros) géré par Swen Capital Partners pour financer indirectement ou directement des infrastructures, majoritairement dites Brownfield et majoritairement dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), permettant la transition vers une économie durable et un monde bas-carbone avec un objectif de 70 % des actifs financés alignés avec la taxonomie européenne ;
- un engagement à hauteur de 150 millions d'euros dans la Plateforme Infrastructure Transition développée par Schelcher Prince Gestion au travers des fonds *Schelcher Euro Core* et *Schelcher Euro Impact Infrastructure Transition Debt* visant le financement des infrastructures de transition environnementale et digitale en Europe avec un objectif d'alignement à la taxonomie européenne de 50 et 80 % respectivement des portefeuilles. Suravenir est le sponsor principal.
- le lancement du fonds Suravenir Actions Internationales Climat (50 millions d'euros) : gestion passive sur des indices *Paris Aligned Benchmark* et *Climate transition Benchmark*.

Fin 2022, **Suravenir Assurances**, filiale d'assurance de biens et de personnes du groupe, a validé sa **stratégie climat** <sup>(3)</sup>. Celle-ci formalise ses objectifs en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre tant sur son périmètre d'action directe que sur celui de ses parties prenantes et investissements financiers. L'ambition est de mener un projet de réduction de l'empreinte carbone de l'entreprise sur toute sa chaîne de valeur (adaptation de ses offres, investissements financiers, réduction de ses émissions directes).

### Capital-investissement

**Arkéa Capital**, la filiale dédiée aux activités de capital-investissement, a lancé en 2022 le fonds We Positive Invest 2 <sup>(4)</sup> (cf. section 2.5.2.1 ou 4.5.2.1 du document d'enregistrement universel Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe, sous-section 3. Produits et services). Ce Fonds Professionnel de Capital Investissement accompagne les entrepreneurs qui développent des solutions pour accélérer les transitions sociétales et environnementales. En 2022, Arkéa Capital a également formalisé sa stratégie climat Trajectoire 2024 <sup>(5)</sup> et démarré les travaux sur sa stratégie d'alignement avec les objectifs de l'Accord de Paris sur le périmètre des scopes 1, 2 et 3.

### Activité bancaire

La filiale **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels** qui accompagne les entreprises, les acteurs publics, les institutionnels locaux et les professionnels de la promotion immobilière dans leur démarche de transition, a baissé dès 2022 le seuil d'accès de son prêt Arkéa Pact à deux millions d'euros afin de le rendre accessible à un plus grand nombre d'acteurs. La solution Arkéa Pact prévoit notamment une bonification si l'emprunteur améliore ses performances ESG (environnement, social et gouvernance) suivant des critères prédéterminés. Depuis son lancement en février 2020, ce sont plus de 160 entreprises qui ont été accompagnées pour un volume global de prêts accordés de 800 millions d'euros.

(1) [https://www.federal-finance-gestion.fr/gestion/actifs/doc/c\\_181672/pl-fro014009kb2-pdf](https://www.federal-finance-gestion.fr/gestion/actifs/doc/c_181672/pl-fro014009kb2-pdf)

(2) <https://www.suravenir.fr/wp-content/uploads/2022/05/>

Le-Credit-Mutuel-Arkea-lance-Conviction-Labels-un-mandat-darbitrage-propose-en-assurance-vie-1.pdf

(3) <https://www.suravenir-assurances.fr/decouvrez-notre-strategie-climat-complete/>

(4) <https://www.arkea-capital.com/fr/we-positive-invest-2>

(5) [https://www.arkea-capital.com/Medias/Fichier/Rapport\\_Climat\\_Ark\\_A\\_Capital\\_VF.pdf](https://www.arkea-capital.com/Medias/Fichier/Rapport_Climat_Ark_A_Capital_VF.pdf)

Depuis septembre 2022, les fédérations du **Crédit Mutuel de Bretagne** et du **Crédit Mutuel du Sud-Ouest** mettent à disposition de leurs clients et prospects un outil intuitif qui permet d'estimer le diagnostic de performance énergétique de leur logement, d'identifier les travaux pertinents, de connaître le montant des aides associées tout en projetant les économies d'énergie envisagées. Cette plateforme Habitat durable <sup>(1)</sup> a pour vocation de sensibiliser et d'accompagner les particuliers dans leurs démarches de rénovation énergétique de leur habitation. Une offre de prêt à taux préférentiel dédiée à la rénovation énergétique est également disponible : le prêt Rénovéo.

La **Salle des marchés du Crédit Mutuel Arkéa** affiche une ambition forte en matière d'émission de *Green Bonds* (émissions publiques, placements structurés, *Negotiable European Commercial Papers* (NEU CP) à caractéristiques ESG, etc.).

En 2022, les volumes de placements structurés verts sont en hausse. En décembre 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a émis un premier *Green Bond* à destination des investisseurs institutionnels (500 millions d'euros à dix ans), visant à financer des projets d'énergies renouvelables sur les territoires, pour lesquels des prêts sont octroyés par les équipes de la Direction de la transition environnementale d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels.

En complément, la Salle des marchés du Crédit Mutuel Arkéa a mis en place un programme NEU CP ESG, destiné aux investisseurs institutionnels. Les premières émissions réalisées depuis avril 2022 <sup>(2)</sup> ont permis de refinancer des prêts habitats verts octroyés par le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest à leurs sociétaires et clients, dans une logique d'accompagnement de leur transition environnementale.

### 2.5.2.1 Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe

Dans le cadre d'une trajectoire moyen terme, le Crédit Mutuel Arkéa s'est engagé à :

- 1. systématiser de manière progressive l'analyse ESG à l'ensemble des métiers** de financement et d'investissement, en y intégrant sa vision des transitions et en formalisant des politiques sectorielles pour les secteurs d'activité les plus exposés à ces transitions ;
- 2. déployer une stratégie climat** au regard de l'urgence climatique et publier chaque année un rapport climat, répondant aux recommandations de la TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosure*), documents disponibles sur le **site cm-arkea.com** <sup>(3)</sup> ;
- 3. développer de nouvelles offres (financement, placement, épargne...) visant à accompagner les clients dans les transitions et à développer l'impact positif.**

Ces engagements confirment le positionnement du Crédit Mutuel Arkéa, en tant que partenaire des transitions au service de la vitalité économique des territoires. Le rôle du Crédit Mutuel Arkéa est d'être aux côtés des acteurs pour les aider à préparer ces transitions et les accompagner dans la transformation de leur modèle économique.

#### 1. Pratiques ESG existantes dans les différents métiers du groupe

Tableau de synthèse des indicateurs Finance durable

2022

|  |         |
|--|---------|
| Part des encours ESG (Federal Finance et Suravenir)  | 69,95 % |
| Part de l'encours labellisé ISR/Greenfin dans l'encours total sous gestion de Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion              | 57,48 % |
| Part du programme annuel de refinancement et des campagnes de placements structurés réalisés à partir d'émissions green ou <i>social bonds</i> | 12,6 %  |
| Encours de crédits aux particuliers pour le financement de la transition (en millions d'euros)   | 885     |
| Encours de crédits aux entreprises pour le financement de la transition (en millions d'euros)  | 609,45  |
| dont encours liés au financement des énergies renouvelable (en millions d'euros)   | 589,03  |
| Encours de prêts PACT (en millions d'euros)  | 616     |

(1) <https://www.cmb.fr/reseau-bancaire-cooperatif/web/plateforme-habitat-durable>  
<https://www.cmso.com/reseau-bancaire-cooperatif/web/plateforme-habitat-durable>

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-04/280422\\_cp-credit\\_mutuel\\_arkea\\_premiere\\_banque\\_francaise\\_a\\_realiser\\_une\\_emission\\_neu\\_cp\\_green.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-04/280422_cp-credit_mutuel_arkea_premiere_banque_francaise_a_realiser_une_emission_neu_cp_green.pdf)

(3) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_40472/fr/performance-extra-financiere](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_40472/fr/performance-extra-financiere)

## Gestion d'actifs

L'intégration des critères ESG est ancrée dans l'ADN d'**Arkéa Investment Services** <sup>(1)</sup>, l'archipel des sociétés de gestion du Crédit Mutuel Arkéa. Les sociétés de gestion partagent la conviction que l'intégration des critères ESG est source de performance. L'approche ESG traduit la capacité des entreprises à se projeter dans le temps long. La durabilité et la pérennité des activités profitent à la performance financière, et ce, quel que soit l'univers d'investissement. Performances financières et extra-financières sont ainsi corrélées. Arkéa Investment Services anticipe également les attentes des clients qui, au-delà d'une performance financière, sont à la recherche de sens pour leurs investissements avec des produits bénéfiques pour l'environnement et l'individu.

Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion ont intégré les critères ESG au cœur de leurs processus d'investissement. Federal Finance Gestion pratique depuis 2000 l'Investissement Socialement Responsable (ISR).

Ces deux sociétés de gestion s'appuient sur une équipe de recherche commune constituée de treize analystes dont sept experts ESG. Les études liées aux investissements sont réalisées par un binôme d'analystes. Ainsi, les gérants bénéficient d'analyses financières et extra-financières pour orienter leurs investissements.

Le dispositif d'analyse ESG <sup>(2)</sup> repose à la fois sur un référentiel, des outils propriétaires et sur l'expertise de l'analyste. En pratique, la recherche ESG combine une approche normative et une approche best in class.

L'approche normative vise à assurer que les fonds n'investissent pas dans :

- les acteurs qui ne garantissent pas le respect des principales normes internationales minimales reconnues en matière sociale, environnementale ou de gouvernance, normes regroupées au sein du Pacte Mondial des Nations Unies. Ces sociétés sont exclues de l'univers d'investissement de l'ensemble de la gestion collective active de Federal Finance Gestion et de Schelcher Prince Gestion ;
- les acteurs impliqués dans la fabrication, la commercialisation ou le stockage d'armes controversées, telles que les bombes à sous-munitions et mines anti-personnel. Cette exclusion vise l'investissement en titres émis par ces entreprises et l'exposition à ces titres *via* des produits dérivés dont le sous-jacent unique est l'entreprise concernée. De même les acteurs impliqués dans la commercialisation ou le stockage de munition à phosphore blanc ou d'uranium appauvri seront exclus à compter de janvier 2023 ;
- les entreprises impliquées dans le charbon thermique depuis la mise en place d'une politique dédiée en 2019, ainsi que dans les Énergies Fossiles Non conventionnelles dans le cadre d'une politique Énergies Fossiles en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 ;
- les entreprises impliquées dans la production et la commercialisation du tabac (à compter de janvier 2023).

En complément, l'approche best in class vise à sélectionner les émetteurs les plus avancés en termes d'ESG au sein de leurs secteurs d'activité. Les critères d'analyse du référentiel reposent sur l'étude des trois grands enjeux extra-financiers, adaptés à la

nature de chaque émetteur. L'analyse des risques extra-financiers a vocation à compléter l'analyse financière, afin de disposer d'une vision 360° des risques et opportunités des émetteurs dans lesquels peuvent être réalisés des investissements.

Une politique d'engagement a également été mise en place en 2018 afin d'orienter un dialogue constructif avec les sociétés dont la notation extra-financière est très inférieure à celle de leur secteur d'activité. Ces échanges ont vocation à les inciter :

- à adopter des politiques et des comportements responsables concernant des enjeux extra-financiers mal adressés ou non traités ;
- à identifier leurs impacts extra-financiers négatifs et les réduire pour limiter l'exposition au risque des investissements et des fonds détenus par les clients.

Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion participent aux Assemblées générales des sociétés dont les actions sont détenues dans ses fonds et mandats. Cet exercice du droit de vote permet de défendre les intérêts des actionnaires minoritaires que les sociétés de gestion représentent. C'est également l'opportunité de dialoguer avec la société et de lui partager les attentes en tant qu'investisseur responsable. Ainsi, les politiques de vote et d'engagement de ces sociétés de gestion prévoient spécifiquement un soutien aux résolutions ayant trait aux enjeux environnementaux ou sociaux.

**SWEN Capital Partners**, détenue à 40 % par Federal Finance Gestion, aux côtés d'OFIAM (50,3 %) et de ses collaborateurs (9,7 %), déploie systématiquement une démarche d'investissement responsable décrite dans sa politique de durabilité sur l'ensemble de ses stratégies institutionnelles (primaire, secondaire et investissement direct) et des classes d'actifs gérées (*Private Equity*, *Private Debt* et *Private Infrastructure*). Signataire des PRI, SWEN Capital Partners souhaite être acteur dans la promotion des meilleures approches au sein de la profession. Chaque année, elle questionne les pratiques et performances de près de 220 sociétés de gestion de son univers d'investissement ainsi que l'ensemble de ses participations et sous-jacents en portefeuille. SWEN Capital Partners est également engagé pour une juste transition vers une société bas carbone. Adhérent de l'Initiative Climat International depuis son lancement, elle a mis en place une Stratégie Climat en 2017, dont la mise à jour sera publiée en 2023, dans laquelle elle décrit ses convictions, son processus d'intégration des enjeux climat dans ses gestions et ses *reportings* qui font apparaître la mesure de l'empreinte carbone de ses fonds. Elle travaille également à la définition et la mise en œuvre d'une Stratégie Biodiversité, qui sera publiée en 2023. Par ailleurs, à l'occasion de la COP15, SWEN Capital Partners a rejoint les signataires du « Finance for Biodiversity Pledge » et devient membre de la « Finance for Biodiversity Foundation ». Enfin, SWEN Capital Partners a rejoint en 2020 la Net Environmental Contribution (NEC) initiative, et est devenue en 2022 actionnaire de la société à mission NEC Initiative, afin de pouvoir mesurer grâce à une méthode scientifique et transparente l'impact environnemental de ses investissements.

## Investisseurs institutionnels

**Suravenir**, filiale d'assurance-vie du groupe, et signataire des PRI depuis 2018, intègre dans sa politique d'investissement un **cadre ESG qui inclut les risques extra-financiers dans le processus d'investissement**. Afin de contribuer à la limitation du réchauffement climatique et réduire les risques financiers induits par la transition énergétique à court/moyen terme,

(1) [https://www.arkea-is.com/investments/services/upload/docs/application/pdf/2022-05/ais-esg\\_plaquette-fev22-bd\\_pap.pdf](https://www.arkea-is.com/investments/services/upload/docs/application/pdf/2022-05/ais-esg_plaquette-fev22-bd_pap.pdf)

(2) [https://www.federal-finance-gestion.fr/gestion/actifs/jcms/c\\_55417/la-finance-responsable](https://www.federal-finance-gestion.fr/gestion/actifs/jcms/c_55417/la-finance-responsable)  
[https://www.schelcher-prince-gestion.com/gestion/actives/c\\_58376/fr/recherche-financiere-et-esg](https://www.schelcher-prince-gestion.com/gestion/actives/c_58376/fr/recherche-financiere-et-esg)

Suravenir a défini et publié une stratégie climat en 2021, alignée à celle du Crédit Mutuel Arkéa et intégrant des spécificités liées à ses métiers. Cette **stratégie climat** est accessible sur le site internet de Suravenir <sup>(1)</sup>.

En 2022, **Suravenir** a structuré sa **feuille de route Finance durable** <sup>(2)</sup> autour de trois volets (Investisseur responsable, Assureur/Distributeur responsable, Entreprise responsable), dont les cibles et les indicateurs sont validés par le Comité finance durable.

Sur le périmètre des actifs financiers hors Unités de Compte, Suravenir s'appuie sur l'expertise ESG de Federal Finance Gestion. Le mandat de gestion confié à Federal Finance Gestion a été classé **Article 8 selon la réglementation SFDR**.

La politique de durabilité de Suravenir intègre les politiques sectorielles <sup>(3)</sup> du Crédit Mutuel Arkéa (Tabac, Charbon, Pétrole et gaz), les politiques d'exclusion communes avec Federal Finance Gestion (Pacte Mondial et armes controversées), ainsi qu'une politique d'exclusion des émetteurs localisés dans des pays hors OCDE. Afin de limiter le risque extra-financier, Suravenir a également fait le choix de ne plus investir sur des titres émis par des émetteurs notés E selon la méthodologie Federal Finance Gestion.

Suravenir porte une attention particulière au renforcement de la « **part verte** » et de la part des investissements à impact social du portefeuille. Des objectifs de renforcement de ces investissements ont été fixés sur les flux en 2022.

Afin de piloter sa **trajectoire de décarbonation**, Suravenir mesure, par intervalles, la température de son portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprises. Cette mesure est complétée par la détermination de l'empreinte carbone de son portefeuille corporate direct par classe d'actifs et par sous-secteurs climatiques. Une cible est déterminée et un suivi est réalisé sur les flux par rapport à un *benchmark* représentatif de l'univers d'investissement.

Suravenir demande à Federal Finance Gestion de réaliser des actions directes d'**engagement** auprès des émetteurs dont les notations extra-financières sont faibles au regard de celles de leurs concurrents. En complément, depuis fin 2021, Suravenir demande à Federal Finance Gestion qu'un dialogue spécifique soit initié avec les entreprises en portefeuille représentant les pressions les plus importantes sur le climat mesurées en émissions de gaz à effet de serre ou présentant des projections de températures particulièrement élevées. Suravenir délègue par ailleurs à Federal Finance Gestion sa politique d'exercice de **droit de vote**.

Sur le portefeuille en Unités de Compte (UC), Suravenir dispose d'un levier d'action au travers de l'offre proposée. La politique de référencement des sociétés de gestion et des supports proposés dans l'offre d'unités de compte a été **renforcée**, en cohérence avec les exigences de Suravenir en matière de critères ESG. Ainsi :

- les nouveaux référencements concernent uniquement des supports gérés par des sociétés de gestion signataires des PRI, et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, classés article 8 ou 9 au sens de *Disclosure*. Toute demande de **référencement d'une nouvelle société de gestion OPCVM** est désormais accompagnée d'un engagement de sortie totale de l'activité charbon (hors structurés, fonds indiciels et immobiliers) ;

- depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2022, les sociétés de gestion déjà enregistrées qui souhaitent faire **référencer un nouveau fonds** doivent démontrer qu'il est couvert par une politique sectorielle charbon.

Depuis plusieurs années, Suravenir s'attache à proposer des Unités de Compte labellisées dans les contrats qu'elle commercialise. Tous les contrats commercialisés par Suravenir comportent dans leur gamme au moins une UC ISR, Greenfin, Finansol, Relance et « Low carbon » (UC article 9 au sens de *disclosure* avec un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre). Les fonds immobiliers doivent, quant à eux, être *a minima* labellisés ISR, Finansol ou tout autre label européen d'intégration de critères ESG.

**Suravenir Assurances** a également intégré des critères ESG dans sa politique d'investissement dans le cadre de ses investissements pour compte propre. Les investissements financiers sont menés par l'intermédiaire de Federal Finance Gestion, selon ses critères d'exclusion (Pacte Mondial, armes controversées). Suravenir Assurances applique les politiques tabac, charbon et pétrole/gaz du groupe Crédit Mutuel Arkéa.

Plus globalement, afin de garantir une qualité extra-financière de son portefeuille, Suravenir Assurances s'appuie sur la notation ISR des émetteurs et a mis en place des critères de sélection extra-financiers : depuis mars 2021, aucun émetteur dont la notation est supérieure à C n'est autorisé à l'investissement.

À l'occasion des comités de trésorerie et de façon *a minima* semestrielle, un point formel est réalisé sur la situation ESG du portefeuille financier de Suravenir Assurances. Un suivi extra-financier des investissements réalisés au cours du semestre est également présenté.

Afin de contribuer positivement à la limitation du réchauffement climatique, Suravenir Assurances a adopté fin 2022 une stratégie climat qui porte sur l'ensemble de sa chaîne de valeur (empreinte directe, offres et politique d'investissement).

#### Capital-investissement

Dès 2017, **Arkéa Capital** a formalisé ses valeurs et ses engagements au travers d'une charte d'engagements ESG <sup>(4)</sup>, qui confirme le développement durable des territoires comme axe stratégique majeur, ainsi que la prise en compte de critères extra-financiers dans la politique d'investissement et l'accompagnement des entreprises dans leur transformation environnementale et sociale.

Arkéa Capital a également inscrit dans sa politique d'investissement une liste d'exclusions sectorielles afin d'intégrer ses valeurs, convictions et engagements :

- activités de production ou commercialisation de mines antipersonnel et bombes à sous-munitions ;
- industries de jeux d'argent et de hasard ;
- activités de production ou commercialisation de tabac ;
- activités en lien avec la prostitution et la pornographie ;
- activités en lien avec le charbon thermique (mines et production d'électricité) ;

Arkéa Capital ne compte aucune participation dont l'activité est l'extraction de charbon ou la production d'électricité à partir de centrale à charbon.

(1) <https://www.suravenir.fr/wp-content/uploads/2021/09/Strategie-Climat-Suravenir-2021-1.pdf>

(2) <https://indd.adobe.com/view/62aeb96a-dc9d-4a0d-9349-b52cb1a6081e>

(3) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c\\_40472/fr/performance-extra-financiere](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_40472/fr/performance-extra-financiere)

(4) <https://www.arkea-capital.com/fr/notre-demarche>

■ activités d'exploitation de pétrole et/ou de gaz : extraction, raffinage, production (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022).

Arkéa Capital a renforcé sa démarche d'intégration des critères ESG-Climat à son activité d'investisseur en devenant signataire des PRI en 2019 <sup>(1)</sup>.

Aujourd'hui, Arkéa Capital intègre les critères ESG à chaque étape du cycle d'investissement

En phase d'investissement, chaque opportunité d'investissement fait l'objet d'une analyse ESG réalisée par une équipe dédiée comportant :

- une analyse qualitative de la sensibilité de l'entreprise aux risques de durabilité ;
- une synthèse de l'analyse approfondie intégrant les recherches internes et les échanges avec le *management* le cas échéant ;
- la définition des points d'attention qui seront suivis régulièrement et mesurés par Arkéa Capital au titre de la performance extra-financière.

Des audits ESG plus poussés de l'entreprise peuvent être mis en place, avec l'appui d'un cabinet extérieur, selon la matérialité des enjeux ESG pour l'entreprise.

Arkéa Capital a pour ambition d'accompagner ses participations dans leur démarche RSE. Ainsi, pour chaque nouvel investissement dans lequel Arkéa Capital est investisseur financier de référence, l'objectif est d'identifier les axes d'amélioration ESG, de co-construire une feuille de route puis d'en suivre annuellement la réalisation.

Post-investissement, chaque année, la campagne de *reporting* ESG réalisée par Arkéa Capital permet de collecter les données extra-financières auprès de ses participations afin d'en réaliser une analyse et de suivre l'évolution des performances extra-financières des entreprises en portefeuille. La démarche mise en place par Arkéa Capital vise à ouvrir un dialogue avec les participations à partir du *reporting* afin de contribuer à l'amélioration de leurs pratiques en matière ESG, à atténuer les risques de durabilité et favoriser une plus grande transparence sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance des entreprises dans lesquelles elle est investie. Arkéa Capital peut proposer à certaines entreprises du portefeuille une mission d'accompagnement par un consultant externe sur une problématique ESG, et peut prendre en charge partiellement le coût de cette mission.

Par la signature du manifeste de l'Initiative Climat International en 2019 <sup>(2)</sup>, Arkéa Capital s'est engagé à se mobiliser pour contribuer, à son niveau, à l'objectif de la COP 21 de limiter le réchauffement climatique à deux degrés, à contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre des entreprises de son portefeuille et à assurer la durabilité de la performance. En 2020 et 2021, Arkéa Capital a fait réaliser une analyse de l'exposition des entreprises de son portefeuille aux risques liés au changement climatique par un consultant externe. Une estimation de l'empreinte carbone des participations d'Arkéa Capital a également été réalisée dans le cadre de cette analyse.

En 2022, Arkéa Capital a formalisé sa stratégie *climat trajectoire 2024* <sup>(3)</sup> reposant sur quatre piliers :

- mobiliser la gouvernance et l'ensemble des collaborateurs sur les enjeux du changement climatique ;
- construire en 2023 une trajectoire d'alignement aux objectifs de l'Accord de Paris ;
- accompagner la transition environnementale des participations ;
- renforcer l'intégration des enjeux du changement climatique au cycle d'investissement.

Arkéa Capital a également démarré les travaux pour construire sa stratégie d'alignement avec les objectifs de l'Accord de Paris sur le périmètre des scopes 1.2 et 3.

En 2022, Arkéa Capital a participé aux travaux de l'atelier matérialité de l'enjeu climat de l'Initiative Climat France, travaux qui ont conduit à la publication du guide « Évaluer la matérialité des risques climatiques par l'ICI » (Initiative Climat International).

Enfin, Arkéa Capital a également initié les travaux qui vont lui permettre de définir sa stratégie d'alignement avec les objectifs de long terme liés à la biodiversité.

#### Activité bancaire

**Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels** a déployé depuis plusieurs années une grille d'analyse qualitative RSE de ses contreparties. Cette grille vise à évaluer le degré de maturité RSE de la structure et à élargir la vision client, en abordant les enjeux du capital humain, de l'empreinte territoriale, de l'environnement et des relations avec les parties prenantes (fournisseurs/partenaires et clients). Des travaux ont été menés en 2021 et en 2022 pour renforcer cette démarche et construire une grille d'évaluation ESG sectorielle, avec un tiers de confiance spécialiste de l'ESG. Cette grille sera déployée en 2023 et sera un outil tant pour l'entreprise que pour la banque, pour identifier les points de force de l'entreprise, ses leviers de progression et accroître sa performance extra-financière.

Par ailleurs, pour évaluer spécifiquement le risque climatique à l'octroi de crédit, un questionnaire a été construit et déployé progressivement au second semestre 2022 auprès des entreprises de secteurs à risques et de plus de dix millions d'euros d'encours.

Pour aller plus loin dans l'accompagnement des entreprises dans leur démarche ESG, depuis 2020, le dispositif Arkéa Pact prévoit une baisse du taux d'intérêt du prêt, dès lors que des objectifs ESG du client (environnement, social et gouvernance) sont atteints. En 2022, ce dispositif a évolué afin d'être rendu accessible à un plus grand nombre d'acteurs. Afin de garantir la neutralité des évaluations, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels s'appuie sur l'agence indépendante d'analyse extra-financière Ethifinance. Celle-ci mesure les progrès annuels et l'évaluation fait l'objet d'un rapport commenté, remis au client par la banque.

Arkéa Banque Entreprise et Institutionnels déploie également une démarche renforcée de sensibilisation et d'accompagnement de ses clients, entreprises et institutionnels, aux enjeux de durabilité, à travers notamment des webinaires dédiés et des solutions adaptées proposées par la banque.

(1) <https://www.arkea-capital.com/fr/actualite/arkea-capital-signe-les-pri>

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2019-10/arkea\\_capital\\_rejoint\\_initiative\\_climat\\_international\\_1.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2019-10/arkea_capital_rejoint_initiative_climat_international_1.pdf)

(3) [https://www.arkea-capital.com/Medias/Fichier/Rapport\\_Climat\\_Ark\\_@a\\_Capital\\_VF.pdf](https://www.arkea-capital.com/Medias/Fichier/Rapport_Climat_Ark_@a_Capital_VF.pdf)

Depuis 2019, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a également recentré son offre de produits de placement autour de l'investissement responsable, en créant les dépôts à terme RSE et en proposant à ses clients des fonds répondants à des critères ESG dans sa gamme d'OPCVM, dont une majorité de fonds labellisés, ainsi que des fonds thématiques.

**La salle des marchés** du Crédit Mutuel Arkéa, sur son activité de gestion de trésorerie, applique les politiques tabac, charbon et énergies fossiles du groupe ainsi que l'exclusion des sociétés ne donnant pas l'assurance de respecter les principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Les possibilités d'investissement ainsi que les limites octroyées par le Comité de contreparties sont, de plus, définies selon une notation ESG interne attribuée aux contreparties concernées.

## 2. Stratégie climat

### Mesures des émissions financées et alignement bas carbone

Après avoir mené plusieurs tests de méthodologies d'alignement bas carbone en 2021, le groupe a réalisé en 2022 des travaux pour estimer les émissions financées sur le périmètre bancaire et évaluer les efforts de réduction à atteindre dans le cadre d'une trajectoire 1,5° alignée avec l'Accord de Paris. Le groupe a été accompagné dans ces travaux d'un cabinet de conseil spécialisé.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la stratégie climat du groupe et répond à la nécessaire contribution de tous les acteurs économiques aux Accords de Paris. Par ces premiers travaux le groupe vise, à terme, les objectifs suivants :

- contribuer aux efforts de limitation du réchauffement climatique mondial et à la transition vers une économie bas-carbone ;
- s'affirmer et être reconnu comme un acteur engagé vis-à-vis des parties prenantes ;
- définir et piloter des actions de long terme ;
- permettre également de réduire les expositions aux actifs échoués.

Pour réaliser cet exercice, le groupe a choisi de s'appuyer sur une méthodologie reconnue sur la place financière et fondée sur la science laquelle offre un cadre et des outils pour mesurer les émissions de Gaz à Effet de Serre de ses financements et identifier les objectifs à atteindre afin de respecter une trajectoire d'alignement bas carbone. La méthodologie SBTi exige de couvrir les périmètres suivants :

- titres « corporates » – placements de trésorerie de la salle des marchés ;
- projets de production d'électricité ;
- crédits immobiliers hors habitat <sup>(1)</sup> ;
- crédits entreprises de plus de 500 salariés.

Au vu de ses expositions le groupe a également choisi :

- de couvrir deux périmètres facultatifs dans le cadre de SBTi mais pour lesquels des méthodologies existent :
  - crédits entreprises de moins de 500 salariés,
  - crédits habitat ;
- de développer des méthodologies innovantes en collaboration avec Ecoact et des cabinets experts sur deux périmètres matériels pour le groupe :
  - crédits aux acteurs de l'agriculture – en collaboration avec Solagro,
  - titres souverains – en collaboration avec Enerdata.

S'agissant des estimations des émissions financées, les résultats sont les suivants, sur la base des méthodologies retenues en 2022, en date du 31 décembre 2021 :

| Périmètres  | Encours visés par l'étude (en Md€) | Encours analysés (en Md€) | Estimation des émissions de CO <sub>2</sub> (en teq CO <sub>2</sub> ) | Commentaires   |
|---|------------------------------------|---------------------------|---|--|
| Empreinte directe (scopes 1,2 et 3)                     | N/A                                | N/A                       | 35 071  | La méthodologie ici retenue est celle du GHG Protocol. Cela explique l'écart avec le bilan carbone publié précédemment pour l'exercice 2021. |
| Remplacements titres « corporates » (Salle des marchés) | 5,9                                | 5,9                       | 3 947 518   |  |

(1) Les crédits immobiliers hors habitat ont été traités dans les crédits aux entreprises du fait de problématiques d'identification dans le système d'information.

| Périmètres   | Encours visés par l'étude (en Md€) | Encours analysés (en Md€) | Estimation des émissions de CO <sub>2</sub> (en teq CO <sub>2</sub> ) | Commentaires   |
|--|------------------------------------|---------------------------|---|--|
| Crédits à la production d'électricité              | 0,12                               | 0,047                     | 1 142   | Les volumes de crédits retenus sont faibles pour l'étude, la méthodologie utilisée évaluant uniquement les projets en phase de production d'électricité. |
| Crédits habitat                                    | 29,3                               | 22,7                      | 226 109   | Des données statistiques ont été utilisées sur une part importante du portefeuille du fait d'un manque de données sur les DPE des biens financés.        |
| Crédits aux TPE/PME*                               | 21,7                               | 12,3                      | 4 926 598   |  |
| Crédits aux ETI*                                   |                                    | 0,347                     | 619 712   |  |
| Replacements titres souverains (Salle des marchés) | 2,3                                | 1,6                       | 201 274   |  |

\* Hors crédits à l'agriculture

Les résultats présentés ci-dessus visent à partager les travaux exploratoires menés en 2022 et une première photographie des émissions financées. Ils seront amenés à évoluer dans le cadre des prochains exercices, afin d'affiner les méthodologies, d'élargir les périmètres couverts et améliorer la qualité des données.

Ces premiers travaux vont donc être enrichis en 2023 afin de définir des objectifs de réduction de ces émissions dans le cadre de l'engagement du groupe au sein de la Net Zero Banking Alliance (NZBA).

Le groupe a ainsi souhaité poursuivre les travaux avant d'adopter ces objectifs de réduction des émissions à moyen long terme. Ceci afin de :

- fiabiliser le point de départ de ces futurs objectifs, par un effort maintenu sur la collecte des données (réelles ou statistiques), la poursuite des études méthodologiques et des périmètres couverts ;
- renforcer les plans d'actions opérationnels avec les métiers qui visent à continuer d'accompagner les clients vers une économie moins carbonée, par des offres concrètes et adaptées.

### 3. Produits et services

**Au-delà de l'intégration des enjeux ESG, dont climat, dans les processus de financements et d'investissements, de manière complémentaire à l'analyse financière, les différentes entités du groupe sont engagées dans le développement de produits et services visant à accompagner spécifiquement des projets ou activités, orientés en faveur des transitions environnementales et sociales.**

### Produits à impact

Dans le domaine de l'investissement à impact, Arkéa Capital gère les fonds d'investissement We Positive Invest et We Positive Invest 2 <sup>(1)</sup> dédiés à l'accompagnement des sociétés innovantes dans les domaines de la transition énergétique et climatique, de l'économie circulaire, du capital humain, de la santé et du bien-être.

Le nouveau fonds, Article 9 au sens de SFDR, lancé en mai 2022, We Positive Invest 2, dont la souscription est ouverte aux tiers, ambitionne de lever plus de 100 millions d'euros. Il investira jusqu'à dix millions d'euros dans une quinzaine d'entreprises intrinsèquement à impact.

We Positive Invest 2 se différencie par sa méthodologie qui place l'impact au cœur de sa stratégie. L'éligibilité et le caractère de durabilité d'un dossier d'investissement sont évalués *via* un scoring d'impact propriétaire. Ce scoring d'impact évalue l'importance de la problématique sociétale ou environnementale adressée par l'entreprise, l'intentionnalité de l'équipe dirigeante, l'additionnalité de la solution et la capacité à mesurer l'impact de la société.

La mesure de l'impact qui en découle est appréciée selon une méthodologie exigeante, quantifiée et valorisée.

Arkéa Capital évalue également les externalités négatives sociales et environnementales éventuelles liées aux opérations et aux produits et services, intégrant les risques de durabilité.

Fidèle à ses convictions et preuve de son engagement, Arkéa Capital a également déployé, au sein de son équipe impact, une organisation dédiée avec une Operating Partner qui permet un accompagnement opérationnel tout au long de la vie de la participation, en matière de démarche RSE et de mesure d'impact.

(1) <https://www.arkea-capital.com/fr/we-positive-invest-2>

L'équipe Impact participe aux travaux de la Commission Impact de France Invest et des groupes de travail sur l'impact de l'Institut de la Finance Durable (Finance for Tomorrow).

**Schelcher Prince Gestion** s'est aussi positionné sur la gestion de fonds à impact notamment au travers de son fonds de dette *Schelcher Euro Impact Infrastructure Transition Debt* <sup>(1)</sup> dédié au financement des infrastructures essentielles au bénéfice d'une économie durable favorisant la transition vers un modèle bas carbone.

Ce premier fonds article 9 au sens de SFDR, a été lancé en juin 2022 et ambitionne de lever 300 millions d'euros sur une période de deux ans. Il investira dans une dizaine de financements seniors et juniors, destinés à des projets d'infrastructure ayant un impact positif sur la transition environnementale et énergétique. Ce fonds se distingue par sa méthodologie d'analyse de durabilité propriétaire portée par l'équipe ESG interne, et par un objectif ambitieux de part verte avec un alignement à la taxonomie européenne du portefeuille d'investissements de 80 %, tout en prenant en compte les externalités négatives environnementales et sociales. Le processus d'analyse ESG et d'investissement a été salué par l'attribution du Label LuxFLAG ESG AFS pour ce fonds <sup>(2)</sup>.

#### Produits et services dédiés à l'accompagnement de la transition environnementale

Après le lancement réussi en 2020 de la filière dédiée au financement de la transition environnementale, **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, via la Direction de la transition environnementale**, a financé plus de 100 projets pour un montant de 600 millions d'euros sur l'ensemble du territoire métropolitain. Cet accompagnement vise à soutenir les PME, ETI, les collectivités, les Institutionnels et les professionnels de l'immobilier dans leur démarche de transition vers une neutralité carbone. Les énergies renouvelables ont la part belle dans les projets financés avec des technologies matures (photovoltaïque, éolien, hydraulique, méthanisation, biomasse, réseaux de chaleur, stations GNV etc.). La rénovation énergétique des bâtiments fait, également, partie intégrante des activités de cette filière. Par ailleurs, les prises de participations du Crédit Mutuel Arkéa dans les sociétés d'économie mixte (SEM) départementales d'Énergies (des quatre départements bretons : Côte d'Armor, Finistère, Ille-et-Vilaine, Morbihan et des départements de l'Ain et la Gironde) s'inscrivent dans la volonté d'être au cœur des écosystèmes territoriaux d'émergence des projets structurants d'énergies renouvelables. La présence du groupe au Comité technique et stratégique de ces instances contribue à l'aide à la financiarisation des projets. Plus largement, l'ambition d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est d'apporter des moyens adaptés pour soutenir la transition environnementale et servir la vitalité économique des territoires.

#### Efficience énergétique des logements

Les fédérations du groupe proposent une gamme de prêts pour financer les travaux de rénovation énergétique de leurs clients particuliers : le prêt réglementé Éco-prêt à taux zéro ainsi que l'Éco prêt à taux zéro complémentaire et le prêt Rénovéo. Ce dernier offre des conditions de prêt privilégiées pour financer les équipements permettant des économies d'énergie, à la fois pour les résidences principales, secondaires

ou locatives. Depuis 2016, **le Crédit Mutuel de Bretagne** <sup>(3)</sup> est partenaire de la région Bretagne pour faciliter la rénovation de l'habitat. À travers ce partenariat, le Crédit Mutuel de Bretagne s'engage notamment à faciliter l'accès à l'Eco-prêt à taux zéro sur le territoire breton et à inciter ses clients à recourir à l'ingénierie proposée par les plateformes de rénovation de l'habitat. **Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest** <sup>(4)</sup> est partenaire de l'Agence Régionale pour les travaux d'économies d'énergie et la région Nouvelle Aquitaine et propose par son biais des solutions de financement adaptées aux travaux de rénovation énergétique. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest participe également à la plateforme « marenov » de Bordeaux Métropole qui aide les ménages à rendre leur habitation moins énergivore. Les deux fédérations proposent désormais la plateforme Habitat durable en partenariat avec la Société Économie d'Énergie SAS, accessible sur leurs sites Internet respectifs. À destination des clients et prospects, cet applicatif permet d'estimer le diagnostic de performance énergétique de son logement, d'identifier les travaux pertinents, de connaître le montant des aides associées et de projeter les économies d'énergie envisagées. Cette plateforme Habitat durable a pour vocation de sensibiliser et d'accompagner les particuliers dans leurs démarches de rénovation énergétique de leur habitation.

**Financo** se positionne également sur le marché de l'amélioration de l'habitat, dont une majorité de l'activité est aujourd'hui générée par le financement de travaux de rénovation énergétique. Dans ce cadre, Financo a réalisé plusieurs initiatives parmi lesquelles :

- la signature d'un partenariat avec le groupe BCS France, entreprise spécialisée dans les travaux d'isolation des combles et qui couvre le territoire national grâce à ses onze agences régionales et à ses 250 experts ;
- la signature d'un nouveau partenariat avec Janneau Menuiseries fabricant et installateur de portes et fenêtres bois, PVC, aluminium et acier ;
- le lancement d'un prêt personnel fractionné spécialement conçu pour répondre à la spécificité du financement des opérations de rénovation énergétique, en partenariat avec Soliha.

**Suravenir Assurances** accompagne également ses assurés dans leurs démarches éco-responsables en matière de logement en proposant dans ses contrats, la couverture systématique des équipements écologiques, tels que les panneaux photovoltaïques, les chauffe-eau solaires et les pompes à chaleur. Par ailleurs, Suravenir Assurances, dans son rôle d'assureur-préventeur, met en place un dispositif visant à atténuer les dégâts des événements climatiques par l'envoi de courriels et de SMS à destination des assurés des zones concernées.

#### Mobilité durable

Le **Crédit Mutuel de Bretagne** et le **Crédit Mutuel du Sud-Ouest** proposent des conditions de prêt avantageuses aux futurs propriétaires (particuliers et professionnels) de véhicules électriques ou hybrides.

Par ses offres d'assurances IARD (Incendies, Accidents et Risques Divers), le groupe accompagne le développement de comportements responsables.

(1) [https://www.schelcher-prince-gestion.com/gestion/upload/docs/application/pdf/2022-09/22\\_09\\_16\\_first\\_close\\_cp\\_dette\\_infra\\_spg\\_sep22\\_vf.docx\\_1.pdf](https://www.schelcher-prince-gestion.com/gestion/upload/docs/application/pdf/2022-09/22_09_16_first_close_cp_dette_infra_spg_sep22_vf.docx_1.pdf)

(2) [https://www.schelcher-prince-gestion.com/gestion/upload/docs/application/pdf/2022-11/cp\\_label\\_dette\\_infra\\_spg\\_fr.pdf](https://www.schelcher-prince-gestion.com/gestion/upload/docs/application/pdf/2022-11/cp_label_dette_infra_spg_fr.pdf)

(3) <https://www.cmb.fr/reseau-bancaire-cooperatif/web/mieuxvivrede demain>

(4) <https://www.cmso.com/reseau-bancaire-cooperatif/web/mieuxvivrede demain>

Dans ce cadre, Suravenir Assurances propose des réductions tarifaires sur les contrats d'assurance auto couvrant les véhicules à faibles émissions de CO<sub>2</sub> ainsi que les véhicules électriques.

Suravenir Assurances récompense et incite, aussi, les clients qui utilisent moins ou mieux leur véhicule et contribuent à réduire l'empreinte carbone, à travers des dispositifs tels que :

- forfaits kilométriques (mise à disposition de réductions tarifaires selon le forfait kilométrique déclaré par l'assuré) ;
- paiement à l'usage ;
- paiement au comportement ;
- covoiturage ;
- usage des transports en commun.

Suravenir Assurances encourage et accompagne, également, les comportements responsables à travers des principes d'indemnisation adaptés :

- recours aux pièces de réemploi ;
- réparation de pare-brise plutôt que remplacement ;
- sélection de garages agréés à proximité du domicile de l'assuré ;
- prime de fidélité versée à tout assuré qui à la suite d'un sinistre achète un nouveau véhicule éligible au bonus écologique.

**Financo** s'inscrit, également, pleinement dans la démarche de développement de la mobilité durable en France. La très importante hausse des ventes de véhicules électriques et les fortes ambitions de Financo dans la mobilité verte l'ont conduit à revoir sa gamme de produits en extension de garantie et en révision. Plutôt que d'adapter son offre, Financo a fait le choix de créer de nouveaux produits spécifiques pour les véhicules électriques. Ces deux nouvelles offres, « Ma Garantie Véhicule Électrique » et « Ma Révision Véhicule Électrique », sont éligibles uniquement aux véhicules 100 % électriques, les véhicules hybrides et hybrides rechargeables restant couverts par l'offre classique.

Ces évolutions permettent à Financo de proposer des garanties spécialement adaptées, à des tarifs compétitifs.

### Agriculture durable et agro-écologie

Les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa accompagnent les sociétaires agriculteurs dans l'ensemble des transitions qui s'imposent à eux. Ces transitions, qu'elles soient environnementales, sociétales (et notamment énergétiques, techniques ou encore génétiques), en lien avec le respect des accords internationaux ont pour objectifs à la fois de répondre aux attentes de la société mais également d'améliorer la compétitivité dans un contexte de recherche de souveraineté alimentaire mais également de concurrence mondiale exacerbée.

Afin d'accompagner les investissements, le prêt Agrinovéo dédié à la transition environnementale encourage le financement entre autres des équipements de production comme la méthanisation et le photovoltaïque agricole. La fédération du Crédit Mutuel de Bretagne a développé un savoir-faire depuis près de deux décennies qui lui permet d'accompagner plus d'une unité de méthanisation sur deux sur son territoire. La proximité avec les acteurs de la filière, comme GRDF (Gaz Réseau Distribution France), l'association des agriculteurs méthaniseurs de Bretagne et AILE (Association d'Initiatives Locales pour l'Énergie et l'Environnement, rattachée

à l'ADEME), permet de sécuriser les projets et de s'intégrer dans une approche territoriale cohérente. Le modèle de méthanisation agricole nécessite a minima un taux de 70 % d'intrants issus de l'exploitation et limite au minimum l'utilisation de fourrage comme le maïs. Le biogaz produit est le plus souvent injecté dans le réseau GDRF mais également distribué en local par des stations de BioGNV à destination de véhicules équipés. La Fédération bretonne a d'ailleurs financé le premier tracteur roulant au BioGNV en Bretagne.

Le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest proposent également le prêt Clé-Mat + dédié au financement de matériel agricole de précision limitant les intrants et favorisant l'agro-écologie. Les fédérations participent activement à l'installation des jeunes agriculteurs porteurs de projets en agriculture biologique. En effet, cette part représente près de 40 % des installations pour l'année 2022. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire d'AGROBIO Périgord, association avec laquelle différentes actions sont menées pour une agriculture plus responsable. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a également intégré le club des financeurs d'Interbio Nouvelle Aquitaine, lui permettant d'être dans le tour de table de financement des projets d'entreprises agro-alimentaires spécialisées dans le bio.

En 2022, afin d'accompagner les équipes, les sociétaires et l'ensemble des acteurs du mouvement, une vingtaine d'ateliers sur les questions de la gestion du carbone en agriculture ont été organisés sur le territoire breton. En complément, la communauté des chargés de clientèle agricole a reçu une information spécifique sur l'énergie photovoltaïque en agriculture dispensée par l'APÉPHA (Association des Producteurs d'Énergie Photovoltaïque Agricole).

Dans le cadre de la gestion des risques en agriculture, secteur qui traverse de nombreuses crises, notamment porcine en début d'année, aviaire au second trimestre, mais également sur l'agriculture biologique depuis les défaillances de certaines structures coopératives, l'ensemble du réseau a été formé à l'accompagnement notamment humain et social en cas de phases difficiles. Pour l'ensemble des sujets, la présentation et les informations ont été partagées aux élus administrateurs représentant la communauté agricole.

En fin d'année 2022, les acteurs qui s'adressent au marché de l'agriculture, soit près de 400 personnes entre élus et salariés, ont participé à un moment dédié au lancement de la nouvelle politique sectorielle agricole du Crédit Mutuel Arkéa. Ces rencontres agricoles organisées par département permettent ainsi un lancement idéal des actions engagées dans un contexte agricole en transition.

### Produits d'épargne en faveur de la transition environnementale

**Arkéa Investment Services** développe des produits d'épargne en faveur de la transition environnementale.

Dès 2020, a été lancé le fonds *Federal Global Green Bonds* investi en obligations vertes et qui a reçu le label Greenfin. En 2022, **Federal Finance Gestion** a complété sa gamme par le fonds *Autofocus Transition Climat*.

L'année 2022 a vu le déploiement par **Schelcher Prince Gestion** de la Plateforme Infrastructure Transition qui se donne pour ambition le financement des infrastructures essentielles au développement durable de demain, favorisant la transition vers un modèle bas carbone. Deux fonds de dette infrastructure multi-investisseurs ont été lancés : *Schelcher Euro Core Infrastructure Transition Debt* pour le financement en dette senior long terme des projets de transition environnementale et digitale en Europe, classifié article 8 SFDR, et *Schelcher Euro*

*Impact Infrastructure Transition Debt* pour le financement en dette junior des acteurs et projets de la transition énergétique en Europe, classifié article 9 SFDR. Ces deux fonds intègrent des objectifs ambitieux d'alignement des projets financés à la taxonomie verte européenne et pour le second répond au cadre des fonds à impact du groupe Crédit Mutuel Arkéa. Les premiers investissements ont été réalisés en 2022 dans le domaine des énergies renouvelables, du déploiement des réseaux de fibre optique et de la construction d'un datacenter avec efficacité énergétique élevée. La Plateforme Infrastructure Transition, composée d'une équipe de sept personnes, capitalise également sur l'expertise en investissement durable et responsable des équipes d'Arkéa Investment Services et intègre dans ses stratégies l'évolution de la taxonomie européenne.

**SWEN Capital Partners** a lancé en 2019 la stratégie SWEN Impact fund for Transition, aujourd'hui composée de deux fonds d'investissement direct et à impact dans les infrastructures consacrées à la production, au développement et à la distribution de gaz renouvelable.

**SWEN Capital Partners** a lancé la stratégie SWEN Blue Ocean, qui investit dans des innovations pour la régénération de l'océan contribuant ainsi à l'atteinte de l'Objectif de Développement Durable n° 14 des Nations Unies.

Des placements structurés à partir d'obligations vertes Crédit Mutuel Arkéa sont également proposés aux clients particuliers du groupe. Au cours de l'année 2022, **la Salle des marchés** du Crédit Mutuel Arkéa a réalisé trois campagnes de placements structurés « Perspectives Globe » et une campagne Sérénité Globe, produits commercialisés par le CMB et le CMSO.

#### Produits et services dédiés à l'accompagnement des enjeux sociaux

Depuis septembre 2019, **la Salle des marchés** du Crédit Mutuel Arkéa a émis sur les marchés financiers trois obligations à impact social (ou *social bonds*), devenant ainsi l'un des premiers acteurs bancaires en Europe sur ce marché. Ces émissions obligataires, souscrites par des investisseurs institutionnels, pour un montant total de 1 750 millions d'euros, ont permis de refinancer des projets dédiés aux secteurs du logement social, de la santé, de l'éducation ainsi que des prêts aux PME, qui constituent des domaines naturels d'intervention pour Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest. Les émissions réalisées en 2020 et 2021 ont également permis de soutenir le développement économique et social des territoires, dans un contexte de crise sanitaire.

#### Accès à la santé, maintien à domicile, lien social

Le Crédit Mutuel Arkéa a adopté une politique d'accompagnement des enjeux et des acteurs de la santé sur les territoires, afin de réaffirmer son soutien à un domaine qui présente des défis majeurs pour l'ensemble de la société et pour les générations futures. Cette politique s'inscrit pleinement dans la poursuite de l'Objectif de Développement Durable n° 3 de donner aux individus les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être à tous les âges.

Les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa proposent à leurs clients une gamme d'assurances, conçue par **Suravenir Assurances**, visant à couvrir différents risques liés à la santé et à la dépendance : assurance santé, assurance dépendance (rente en cas de perte d'autonomie), garantie accidents de la vie, assurance aide aux aidants.

Dans le domaine de la santé, Suravenir Assurances s'attache à proposer des offres accessibles à tous. Ainsi, l'offre santé individuelle de Suravenir Assurances intègre les évolutions liées à la réforme dite du « 100 % santé » qui permet de proposer des prestations intégralement remboursées en optique, dentaire et audiologie. L'offre intègre également les prises en charge forfaitisées de consultations psychologiques pour garantir un accès plus large à ces prestations essentielles dans la période.

Dans le domaine de la santé publique, le Crédit Mutuel Arkéa finance les CHU et principaux centres hospitaliers de Bretagne et du Sud-Ouest. **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels** accompagne également plus de 100 établissements du secteur sanitaire ou médico-social, pour un montant total de 280 millions d'euros en financement long-terme en 2022 et 244 millions en financement court-terme.

**Arkéa On Life**, la marque du groupe dédiée aux services connectés proposés par la filiale **Arkéa Assistance** (société déclarée en tant qu'organisme de Services à la Personne devenue entreprise à mission en juin 2022), tend vers toujours plus de sérénité pour les personnes âgées ou à mobilité réduite et leurs proches. Elle propose ainsi un service de téléassistance à domicile à destination des personnes isolées, ainsi qu'une montre connectée pour le maintien à domicile des personnes souhaitant poursuivre leurs activités à l'extérieur. L'offre inclut un service de réseau social privé permettant de rester en contact permanent avec les proches, limitant ainsi le sentiment d'isolement. Cette solution s'est montrée particulièrement efficace durant la période de l'épidémie de la Covid-19.

Au premier trimestre 2023, Arkéa Assistance a lancé une nouvelle offre digitale à destination des aidants familiaux. Ce service nommé « Ensemble » offre aux aidants des solutions adaptées et personnalisées pour faciliter la prévention et l'accompagnement des besoins d'autonomie des personnes âgées ou handicapées. Les aidants accèdent *via* l'application à des conseils personnalisés d'un expert en maintien à domicile, un « care-manager », en charge de la mise en place et du suivi des demandes d'aides financières auprès des différents organismes. Ils ont également accès à un réseau familial privé, à des outils de co-organisation, un outil de communication dont un service d'envoi de cartes postales mensuelles à destination du proche aidé pour réduire son isolement.

Arkéa Assistance s'adresse également aux résidences seniors et aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) *via* des solutions de téléassistance sur-mesure. Au total, Arkéa On Life accompagne aujourd'hui plus de 30 000 personnes sur toute la France.

Enfin, pour permettre aux professionnels de rendre aisément accessibles leurs locaux aux personnes en situation de handicap, les **fédérations** du Crédit Mutuel Arkéa leur proposent un « Prêt Accessibilité Pro » de financement des travaux dédiés.

### Actions en faveur du logement et de l'accès sociale à la propriété

L'accès au logement étant une préoccupation majeure de ses clients, le Crédit Mutuel Arkéa a fait le choix de contribuer à cet enjeu *via* des interventions de différentes natures, qui vont au-delà des financements immobiliers. L'offre bancaire des **fédérations** contribue au financement du logement social, notamment *via* une part de l'épargne collectée sur les livrets CMB et CMSO. Depuis début 2018, certaines grandes métropoles bretonnes (Rennes Métropole, Saint-Malo Agglomération notamment), en concertation avec les acteurs du logement social, ont décidé, afin de faciliter l'accès à la propriété dans les zones très tendues, d'utiliser un nouveau dispositif : le **Bail Réel et Solidaire (BRS)**. Cette nouvelle formule d'accès à la propriété permet à un foyer (sous plafond de ressources) de devenir propriétaire de son logement et locataire de son terrain (terrain qui reste la propriété d'un Organisme Foncier Solidaire, OFS), le prix d'acquisition du logement se faisant, dès lors, à un prix inférieur comparé à un prix de marché.

#### Encours d'épargne et de crédits contribuant au financement du logement social (en milliers d'euros)

|                                      | 2022      | 2021      | 2020      | 2019      |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Livret CMB, Livret CMSO              | 8 537 984 | 7 845 234 | 7 393 871 | 6 962 226 |
| Prêts Locatifs Sociaux (PLS et PSLA) | 561 756   | 666 504   | 754 684   | 865 829   |

### Soutien à l'Économie Sociale et Solidaire et l'Entrepreneuriat sociétal

Par nature et par conviction profonde, le Crédit Mutuel Arkéa se positionne depuis toujours en soutien de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et de l'entrepreneuriat social, sur ses territoires historiques bien sûr, mais aussi plus largement, et notamment à travers le soutien d'initiatives innovantes. Ainsi, le groupe est partenaire d'acteurs majeurs de l'ESS comme l'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE).

En Nouvelle Aquitaine, le groupe apporte son soutien financier à Bordeaux Mécènes Solidaires, fondation territoriale qui accompagne des projets concrets d'insertion sociale et professionnelle, de lutte contre les précarités, d'inclusion numérique, d'accès au logement et d'innovation sociale sur le territoire girondin. **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels**, grâce à une équipe dédiée, favorise le développement de projets dans le domaine de l'ESS. Ainsi elle a pu accompagner de nouveaux acteurs dans la réalisation de leur projet que ce soit dans le secteur de l'éducation, de la santé ou de l'accompagnement social.

Le groupe finance donc en direct des initiatives ayant un impact social positif et permet également à ses clients d'orienter leur épargne vers des causes sociétales. Avec le Livret Solidaire, les **fédérations** proposent aux clients particuliers de reverser, chaque année, tout ou partie des intérêts perçus à des associations d'utilité publique choisies parmi la liste

Déjà pionnier dans la mise à disposition du **Prêt Social Location Accession (PSLA)**, le Crédit Mutuel de Bretagne **démontre sa capacité à adapter** son offre de financements et **à former** son réseau pour financer ces projets dans de bonnes conditions.

**Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels** a fait de l'accompagnement du secteur du logement l'une de ses priorités. Elle intervient ainsi auprès de plus des deux tiers des bailleurs sociaux de plus de 10 000 logements. Depuis 2010, elle a financé les acteurs publics pour plus de dix milliards d'euros. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est partenaire des différents acteurs du secteur. Elle a ainsi signé des conventions avec toutes les fédérations professionnelles du secteur HLM et noué un partenariat emblématique avec Action Logement. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est désormais présente sur toute la chaîne du logement et finance ainsi les collectivités locales détentrices du foncier, les aménageurs, les acteurs HLM, en les aidant à mener à bien leurs initiatives (construction de logements locatifs sociaux, réhabilitation d'habitations, politique de renouvellement urbain, accession sociale à la propriété...).

d'organismes partenaires dans quatre domaines d'intervention : social et logement, emploi, solidarité internationale et environnement. Le Livret Solidaire a obtenu le label de la finance solidaire décerné par FAIR. Près de 380 000 euros ont ainsi été reversés aux associations en 2022.

En complément, les titulaires du Livret Développement Durable et Solidaire (LDDS) peuvent également reverser à une ou plusieurs associations d'utilité publique, les intérêts ou le capital placé sur leur LDDS, sous forme de dons. De nouvelles associations partenaires ont ainsi été sélectionnées en 2022 par le **Crédit Mutuel de Bretagne, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Fortuneo et Arkéa Banque Privée**, en cohérence avec la Raison d'être du groupe, sur les grands enjeux sociétaux et environnementaux en lien avec nos territoires. Ces partenariats avec ces associations s'inscrivent dans la durée et font l'objet d'une attention toute particulière sur l'utilisation des dons. Enfin, en 2022, **Federal Finance Gestion** a lancé un fonds professionnel spécialisé (réservé aux investisseurs institutionnels), baptisé Federal Solidaire, qui permet de renforcer sa présence dans le secteur de l'ESS. Pour permettre également aux investisseurs particuliers d'accéder à l'ESS, Federal Finance Gestion propose trois FCPE solidaires, au sein de sa gamme dédiée à l'épargne salariale, qui bénéficient désormais du label Finansol.

#### Épargne solidaire : encours (en milliers d'euros)

|                             | 2022           | 2021           | 2020           | 2019          |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Épargne salariale solidaire | 376 662        | 379 679        | 387 459        | 10 710        |
| Livret Solidaire            | 99 972         | 70 531         | 54 398         | 40 475        |
| <b>Total</b>                | <b>476 634</b> | <b>450 210</b> | <b>441 857</b> | <b>51 185</b> |

### 2.5.2.2 La Taxonomie verte

#### 1. Application de la Taxonomie verte européenne

Conformément au Règlement européen 2020/852 du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables au sein de l'Union européenne (UE), le groupe Crédit Mutuel Arkéa est soumis au titre de l'exercice 2022 à l'obligation de publier la part de bilan associée à des activités économiques considérées comme ayant un potentiel durable sur le plan environnemental selon la classification et les critères définis dans la taxonomie européenne.

Les objectifs environnementaux définis dans le règlement de l'UE sur la taxonomie sont les suivants :

- atténuation du changement climatique ;
- adaptation au changement climatique ;
- utilisation durable et production des ressources en eau et des ressources marines ;
- transition vers une économie circulaire ;
- prévention et réduction de la pollution ;
- protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Jusqu'à présent, seuls les critères techniques des deux premiers objectifs ont été établis dans l'acte délégué relatif au climat<sup>(1)</sup>. L'application de cette réglementation est progressive en vertu des dispositions de l'acte délégué à l'article 8 du règlement taxonomie. Les établissements de crédit doivent publier :

Du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 31 décembre 2023, des informations relatives à la part dans le total des actifs :

- des expositions sur des activités économiques éligibles et non éligibles à la taxonomie ;
- des expositions sur les entreprises non assujetties à la NFRD ;
- des instruments dérivés ;
- des prêts interbancaires ;
- des expositions sur les expositions souveraines et les banques centrales ;
- du portefeuille de transaction.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, des informations sur la proportion des actifs alignés et à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026, des indicateurs sur le portefeuille de négociation et les frais et commissions.

Une activité est éligible si elle est définie et décrite dans un acte délégué relatif à l'un des objectifs environnementaux précités. Elle devient alignée lorsque :

- elle contribue substantiellement à un ou plusieurs objectifs environnementaux, en respectant des critères d'examen technique ;
- elle ne cause pas de préjudice important aux autres objectifs environnementaux ;
- elle respecte les garanties sociales minimales : Droits de l'Homme, ONU, OCDE, OIT.

Cette évaluation de l'éligibilité des activités du Crédit Mutuel Arkéa a été menée sur la base du projet de taxonomie et de l'acte délégué climat disponibles à la date de consolidation du bilan 2022, au travers d'une approche méthodologique comprenant une analyse détaillée des activités du Groupe, à partir des processus et des systèmes de reporting existants.

Le tout compose une méthodologie dont les éléments significatifs – hypothèses et interprétations, précisions et limitations méthodologiques – sont décrits ci-dessous. Le groupe révisera cette méthodologie sur la base de l'évolution de la réglementation.

#### 2. Principes méthodologiques et présentation des ratios

##### ■ Principes méthodologiques

Le Groupe s'est largement appuyé sur les dispositifs éprouvés de production des états Financial Reporting (FINREP).

##### ■ Détermination du total des actifs Green Asset Ratio (GAR) - dénominateur :

Le total des actifs du ratio GAR est déterminé à partir des états FINREP selon les dispositions de l'acte délégué à l'article 8 applicables aux établissements de crédit.

Le dénominateur du ratio d'éligibilité est constitué du total actif FINREP duquel sont soustraits les prêts et avances classés en portefeuille de transaction ou ayant pour contrepartie un émetteur souverain ou une banque centrale.

##### ■ Détermination des actifs éligibles Green Asset Ratio (GAR) - numérateur :

Les entreprises assujetties à la NFRD sont identifiées selon le principe suivant : sociétés cotées ayant un effectif supérieur à 500 salariés. Les entreprises françaises assujetties à la NFRD sont identifiées avec les informations issues de la base Diane<sup>(2)</sup> selon les critères définis ci-dessus. Les entreprises européennes assujetties à la NFRD sont identifiées après analyse des encours des sociétés non intégrées dans la base Diane, selon le dernier URD publié.

Puis, les expositions envers les contreparties soumises à la NFRD sont pondérées d'après la part d'activité éligible publiée par la contrepartie à l'arrêté du 31.12.2021.

Les entreprises non assujetties à la NFRD sont identifiées par différence, ce ratio comprenant à la fois des sociétés financières et non financières, ne correspondant pas aux critères ci-dessus ou étant établies hors Union européenne.

Conformément aux informations communiquées par la Commission Européenne au travers de ses FAQs, les informations communiquées dans la publication réglementaire doivent se reposer sur des données réalisées et/ou fournies par les entreprises clientes des établissements financiers. Le recours à des estimations n'est pas permis.

Les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie dans la publication réglementaire :

- les prêts garantis par un bien immobilier résidentiel, les prêts à la rénovation et les prêts automobiles à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 ;

(1) Règlement délégué (UE) 2021/2139 de la Commission complétant le règlement (UE) 2020/852

(2) Base de données de Bureau Van Dijk permettant l'accès aux données financières des entreprises françaises ayant publiées leurs comptes annuels auprès des Greffes des Tribunaux de Commerce

- la part éligible des expositions envers les sociétés soumises à la NFRD, d'après la part d'activité éligible publiée par la contrepartie ;
- les prêts aux collectivités locales finançant des logements sociaux ;
- les suretés obtenues par saisie immobilière.

Les actifs suivants sont considérés comme non éligibles à la taxonomie dans la publication réglementaire :

- la part non éligible des expositions envers les sociétés soumises à la NFRD, d'après la part d'activité non éligible publiée par la contrepartie;
- les expositions envers les ménages hormis les prêts garantis par un bien immobilier résidentiel, les prêts automobiles à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 et les prêts à la rénovation ;
- les expositions envers les collectivités locales hormis le financement des logements sociaux.

Les ratios sur base réglementaire du Crédit Mutuel Arkéa issus de cette méthodologie sont présentés ci-dessous.

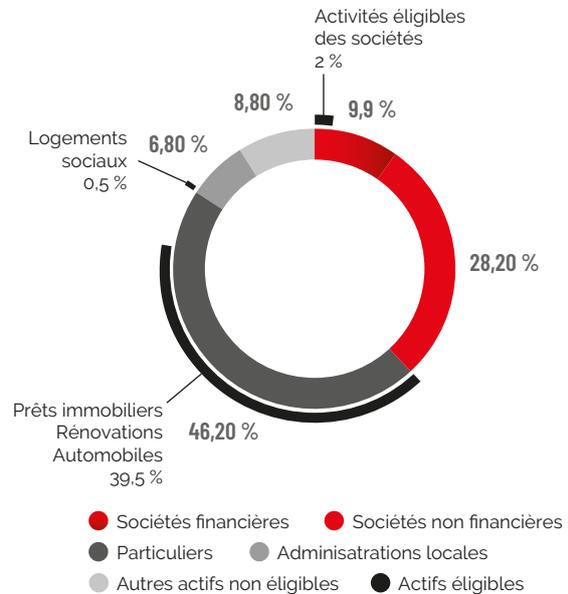
**Article 8 de l'acte délégué du Règlement UE Taxonomie - Publication sur base réglementaire**

|  | 2022    | 2021    |
|--|---------|---------|
| 1. Activités éligibles à la taxonomie sur l'actif Green Asset Ratio (GAR)                        | 42%     | 32%     |
| 2. Activités non éligibles, sur l'actif Green Asset Ratio (GAR)                                  | 20%     | 32%     |
| 3. Expositions aux Souverains, Banques centrales et émetteurs supra. nationaux sur l'actif total | 26%     | 15%     |
| 4. Exposition sur les produits dérivés de couverture (hors trading book) sur l'actif total       | 4%      | 1%      |
| 5. Expositions sur les entités non soumises à la NFRD sur l'actif total                          | 22%     | 24%     |
| 6. Portefeuille de transaction (trading book) sur l'actif total                                  | 0%      | 0%      |
| 7. Prêts interbancaires à vue sur l'actif total  | 0%      | 0%      |
| 8. Total Green Asset Ratio (GAR) en m€   | 100 029 | 107 900 |
| 9. Total Actif en m€   | 136 640 | 127 706 |

La variation du ratio d'éligibilité entre l'arrêté au 31.12.2022 et l'arrêté au 31.12.2021, s'explique en premier lieu par la production des crédits à l'habitat et à la rénovation sur la période. Par ailleurs, le ratio arrêté au 31.12.2022, intègre les crédits automobiles produits depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, conformément aux dispositions du texte, ainsi que les encours envers les entreprises financières soumises à la NFRD, pondérés par les ratios d'éligibilité publiés par ces dernières. Enfin, à compter de l'arrêté au 31.12.2022, les dépôts du Groupe à la Caisse des dépôts et consignations, sont classés en Souverains.

En synthèse, la figure suivante présente la répartition du bilan du Groupe au regard de la Taxonomie.

**Synthèse des actifs Green Asset Ratio**



Conformément à l'Acte Délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, le Crédit Mutuel Arkéa publie l'existence d'expositions envers les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile dans le tableau ci-dessous.

Les tableaux 4 et 5 s'appuient sur des données produites par les contreparties non-financières concernant leurs activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile. Ces données sont publiées pour la première fois au 31.12.2022. Le Crédit Mutuel Arkéa n'est donc pas en mesure de publier ces tableaux, car il ne peut pas collecter ces données.

**Modèle 1 – Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile**



|  |  |     |
|--|--|-----|
| <b>Activités liées à l'énergie nucléaire</b> | <b>1.</b> L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible  | oui |
|  | <b>2.</b> L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté utilisant les meilleures technologies disponibles | oui |
|  | <b>3.</b> L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.                                       | oui |
| <b>Activités liées au gaz fossile</b>        | <b>4.</b> L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.  | oui |
|  | <b>5.</b> L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installation de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.   | oui |
|  | <b>6.</b> L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installation de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.   | oui |

### 2.5.3 pour réduire son empreinte environnementale

Le Crédit Mutuel Arkéa se positionne comme le partenaire financier agile des transitions d'avenir et les actions engagées constituent dès lors la traduction concrète de cette ambition. Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite, également, être exemplaire sur ses propres actions et transitions en faveur de la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)...

#### Risques extra-financiers associés aux enjeux : Empreinte environnementale & Exemplarité dans les affaires et la Gouvernance

- Risques environnementaux et climatiques

#### Mesure de l'empreinte environnementale directe\*

|  |                            |                              |
|--|----------------------------|------------------------------|
| Bilan carbone groupe par tonnes équivalent CO <sub>2</sub> | 48 774 Teq CO <sub>2</sub> | 4.5 Teq CO <sub>2</sub> /ETP |
|--|----------------------------|------------------------------|

\* Selon la méthode la plus récente de l'Association Bilan Carbone en vigueur (v8.8)

Dans le cadre des activités financières du Crédit Mutuel Arkéa, les enjeux liés à l'environnement et au climat sont décrits en sections 2.5.2 ou 4.5.2 du document d'enregistrement universel « pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable » et 2.3.2 ou 4.3.2 du document d'enregistrement universel « Focus sur l'intégration des risques climatiques ». Dans le contexte du devoir de vigilance (dont le compte-rendu de mise en œuvre figure en section 2.3.3 ou section 4.3.3 du document d'enregistrement universel Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre), le Crédit Mutuel Arkéa a également réalisé une cartographie de ses risques environnementaux directs.

Réduire son empreinte carbone et environnementale est au cœur de la Raison d'être du Crédit Mutuel Arkéa en encourageant notamment l'engagement de ses collaborateurs au service de l'intérêt collectif.

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa, ses fédérations et ses filiales s'engagent pour réduire son empreinte environnementale directe. Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite agir en propre sur ses actions et transitions en faveur de la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) dont ses actions en faveur de la sobriété énergétique <sup>(1)</sup> en réduisant son bilan carbone.

#### Pilotage et réduction de l'empreinte carbone du groupe

Chaque année, le Crédit Mutuel Arkéa mesure son empreinte carbone à travers la réalisation d'un bilan carbone groupe. Ainsi, le bilan carbone du groupe a été réalisé début 2023, sur la base des données 2022, selon la méthode de l'Association pour la transition Bas Carbone (ABC) et a fait l'objet d'une revue de sincérité de la part d'un Organisme Tiers Indépendant (OTI).

En publiant chaque année son bilan carbone, le Crédit Mutuel Arkéa rend compte de ses progrès tout en faisant part de sa feuille de route pour anticiper et respecter la réglementation et avoir un impact positif sur son propre environnement.

Du fait de son fort maillage territorial, le groupe a fait le choix d'intégrer les déplacements domicile-travail à son scope 3. À date, le scope 3 n'intègre pas l'empreinte carbone des financements et investissements directs. L'adhésion du Crédit

Mutuel Arkéa aux différentes initiatives comme le programme Net Zero Banking Alliance (NZBA) s'inscrit dans la lignée des travaux engagés depuis 2021 pour estimer les émissions financées et évaluer l'alignement des activités bancaires du groupe aux objectifs de l'Accord de Paris.

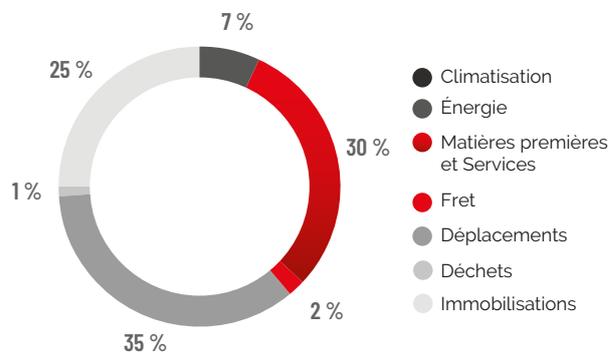
En s'appuyant sur des méthodologies de référence, le Crédit Mutuel Arkéa s'engage à mesurer et réduire ses émissions au-delà de son périmètre direct pour aligner ses financements aux objectifs de l'Accord de Paris. En 2023, le Crédit Mutuel Arkéa poursuit ses travaux méthodologiques et de collecte des données (cf. section 2.5.2.1 ou section 4.5.2.1 du document d'enregistrement universel Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe).

Pour l'exercice 2022, le bilan carbone du groupe s'établit à 48 774 tonnes eq CO<sub>2</sub>, soit 4,5 tonnes eq CO<sub>2</sub> par ETP.

L'augmentation de presque 10 % par rapport à 2021 reste un résultat encourageant, l'année 2021 ne pouvant pas être une référence du fait de la crise sanitaire de la Covid-19.

Chaque fédération et chaque filiale reçoivent leur bilan carbone afin de pouvoir se positionner par rapport à la moyenne du groupe et ainsi définir leur propre plan d'actions.

#### Répartition du GES du Crédit Mutuel Arkéa



(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-01/sobriete\\_energetique.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-01/sobriete_energetique.pdf)

| Catégories d'émissions                               | Numéros | Postes d'émissions   | Sources   | Teq CO <sub>2</sub> |
|--|---------|--|---|---------------------|
| Émissions directes de GES (scope 1)                  | 1       | Émissions directes des sources fixes de combustion                       | Gaz Naturel et Fioul domestique des sites                 | 867                 |
|  | 2       | Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique                | Gasoil du parc automobile                                 | 1 650               |
|  | 4       | Émissions directes fugitives   | Fuites de fluides froids                                  | 240                 |
| Émissions indirectes associées à l'énergie (scope 2) | 6       | Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité               | Électricité des sites                                     | 1 473               |
|  | 7       | Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur ou froid | Réseau de chaleur et des sites                            | 18                  |
|  | 8       | Émissions liées à l'énergie non incluses dans les postes 1 à 6           | <i>Idem</i> poste 1 et 6                                  | 1 262               |
|  | 9       | Achats de produits ou services   | Papier, encre et services                                 | 14 462              |
| Autres émissions indirectes de GES (scope 3)         | 10      | Immobilisations de biens   | Immobilisations bâtiments, véhicules et parc informatique | 12 184              |
|  | 11      | Déchets  | Traitement des déchets banals                             | 451                 |
|  | 12      | Transport de marchandise amont   | Transport de fond et navettes internes                    | 1 173               |
|  | 13      | Déplacements professionnels  | Déplacements en voiture, train et avion                   | 2 570               |
|  | 22      | Déplacements domicile travail  | Déplacements des salariés                                 | 12 423              |
| <b>Total</b>   |         |  |   | <b>48 774</b>       |

Afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour de ces objectifs, l'accord sur le contrat d'intéressement (périmètre de l'Unité économique et sociale) intègre, depuis 2017, un critère de majoration de l'enveloppe, lié à la baisse du bilan carbone par collaborateur.

### Initiatives Co<sub>2</sub> acteur

La réduction des émissions de gaz à effet de serre du groupe Crédit Mutuel Arkéa est l'un des enjeux majeurs définis dans le plan stratégique « *Transitions 2024* », au travers d'une initiative « *co<sub>2</sub>acteur* ».

L'ambition du groupe, définie en lien avec les objectifs fixés par l'Accord de Paris, est de réduire son empreinte directe de 15 000 Teq CO<sub>2</sub> à horizon 2024 (hors émission des financements et investissements) soit une baisse de 25 %. Cet objectif est progressivement atteint par des actions concrètes d'atténuation et d'adaptation au changement climatique, au service de la préservation des ressources naturelles.

Cinq leviers d'actions ont été identifiés pour contribuer à réduire leur impact : les déplacements domicile-travail, les déplacements professionnels, les fournitures à impact, l'immobilier durable et le numérique responsable.

#### 1. les déplacements domicile-travail

Les déplacements domicile-travail pèsent plus d'un quart des émissions de carbone du groupe. Ils représentent ainsi l'impact le plus fort de l'empreinte, mais également le premier levier de sa réduction. Pour limiter et faire évoluer les pratiques vers l'éco-mobilité, le groupe met en place des actions volontaristes sur le sujet.

Deux axes clés de réduction des émissions pour le levier des déplacements domicile-travail ont été définis : le télétravail et la mobilité douce.

#### (i) le télétravail

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite s'appuyer sur le télétravail afin de réduire le nombre de trajets domicile-travail avec un objectif de baisse de 4 500 Teq CO<sub>2</sub> en 2024.

En 2022, l'élargissement du télétravail s'est poursuivi. L'usage des visioconférences et des outils de partage de documents à distance s'est ainsi généralisé ayant pour conséquence directe une réduction des déplacements. 95 % des entités du groupe ont déjà un accord télétravail, sont en cours de négociation ou de renégociation sur le télétravail.

En 2022, le télétravail a permis d'éviter l'émission de plus de 3 000 Teq CO<sub>2</sub>.

#### (ii) la mobilité douce

Le Crédit Mutuel Arkéa a pour ambition de modifier les habitudes de déplacement de ses collaborateurs en soutenant la mobilité douce et durable avec un objectif de baisse de 1 500 Teq CO<sub>2</sub> d'ici 2024.

En 2022, le groupe a développé et actualisé ses plans de mobilité. Pour inciter les collaborateurs à se déplacer de manière plus responsable, plusieurs entités (UES, Suravenir, Suravenir Assurances, Novelia, Fortuneo, CFCAL) ont signé de nouveaux accords lesquels prévoient la prise en charge de tout ou partie des frais engagés par les collaborateurs dans le cadre de leurs trajets entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail.

Aussi, pour favoriser le covoiturage, un partenariat avec BlaBlaCar a été mis en place par plusieurs entités du groupe (UES et Suravenir notamment).

Des bornes de recharge pour véhicules électriques sont, également, installées sur les parkings salariés de plusieurs sites du groupe.

## 2. les déplacements professionnels

La réduction des déplacements professionnels est l'un des vecteurs majeurs de diminution de l'empreinte carbone directe du groupe. La récente crise sanitaire a contraint le groupe à organiser le travail de façon radicalement différente (réunion à distance, nomadisme...). Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite capitaliser sur ces changements de pratique en adoptant de nouvelles formes de travail permettant de modifier durablement les habitudes en termes de déplacements et encourager le recours à des modes de transport vertueux.

Trois axes clés de réduction des émissions pour le levier des déplacements professionnels ont été définis : la réduction des déplacements, l'utilisation du train et le verdissement du parc automobile.

### (i) la réduction des déplacements

Dès 2021, le Crédit Mutuel Arkéa a souhaité afficher une baisse des déplacements professionnels de 30 % et maintenir ce niveau chaque année jusqu'en 2024. Ainsi, les collaborateurs sont invités à privilégier une réunion en visioconférence plutôt qu'un déplacement.

Depuis 2019, les possibilités de réunion à distance se sont développées en interne et externe pour limiter les déplacements.

En 2022, les kilomètres effectués dans le cadre des déplacements professionnels s'élèvent à 29,4 millions, soit une baisse de 31 % par rapport à 2019.

### (ii) l'utilisation du train

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite remplacer le recours à l'avion et à la voiture par le train. Ainsi, 80 % des trajets dont la durée n'excède pas 3h30 doivent s'effectuer en train (exemples : Paris-Marseille, Paris-Bordeaux, Lyon-Marseille, etc.). Pour améliorer le confort des collaborateurs, la première classe est proposée chaque fois que possible.

Le train étant cinquante fois moins émissif en CO<sub>2</sub> que l'avion, un déplacement en train représente une économie de 138 kg Eq CO<sub>2</sub> par trajet Brest - Paris.

Un objectif de réduction de 75 % des déplacements en avion, à horizon 2024, sur le trajet Paris-Brest a été fixé.

À fin 2022, 72 % des trajets Brest/Paris sont effectués en train.

### (iii) le verdissement du parc automobile

En 2024, le Crédit Mutuel Arkéa souhaite disposer d'un parc automobile 100 % hybride/électrique pour les petits rouleurs (inférieur à 25 000 km/an) et 50 % pour les autres.

La politique de flotte automobile a été ajustée pour inciter ou obliger les collaborateurs effectuant moins de 25 000 km/an au choix de véhicules hybrides rechargeables ou électriques. La révision de la politique de déplacements du groupe s'accompagne de la mise à disposition de véhicules de service en adéquation avec les besoins des directions. Depuis 2018, des véhicules électriques sont proposés pour les déplacements de courte distance des salariés des services centraux, lesquels disposent de bornes de rechargement.

Au 31 décembre 2022, le parc automobile du groupe est composé à 32 % de véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

## 3. les fournitures à impact

En matière d'achat de fournitures et de services, le Crédit Mutuel Arkéa souhaite promouvoir une démarche responsable prenant en compte l'impact environnemental des produits et services achetés tout en considérant le cycle de vie complet des produits.

Le groupe a identifié trois axes clés de réduction de ses émissions sur ce levier : le papier, les fournitures de bureau et les objets publicitaires. Le Crédit Mutuel Arkéa accorde également une grande importance à la restauration d'entreprise et la gestion des déchets.

### (i) le papier

En tant qu'acteur du secteur financier, les consommations de ressources naturelles du Crédit Mutuel Arkéa restent limitées au regard d'autres secteurs d'activités et concernent principalement le papier. L'objectif du Crédit Mutuel Arkéa est de consommer uniquement (100 % d'achats) du papier labellisé et/ou recyclé d'ici 2024.

Afin de réduire l'usage de papier à destination de sa clientèle, le principal levier du groupe passe par la dématérialisation et la signature électronique de ses offres, qui se sont poursuivies en 2022.

Pour sa consommation interne, le groupe maintient ses efforts de réduction de volume du papier utilisé (impression recto-verso, édition par badge déployée sur les sites centraux, wifi et télévision/vidéoprojecteur dans les salles de réunion des services centraux pour limiter les impressions de supports, etc.). Au-delà de l'attention portée à la consommation, le groupe est également vigilant à l'approvisionnement : les fournitures de papier des ateliers de reprographie sont certifiées PEFC et FSC. Depuis 2018, les consommations quotidiennes des collaborateurs se font sur du papier recyclé.

En 2022, la consommation de papier s'élève à 963 Tonnes, en baisse de plus de 35 % par rapport à 2019.

### (ii) les fournitures de bureau

Pour 2024, le Crédit Mutuel Arkéa souhaite que 50 % des nouvelles fournitures de bureau soit éco-conçues.

Le groupe accompagne les équipes dans la révision des modes de consommation des fournitures à impact, avec notamment un focus sur les fournitures de bureau. Chaque référence du catalogue de fournitures de bureau dispose d'une alternative éco-conçue.

Le Crédit Mutuel Arkéa s'engage auprès de fournisseurs responsables, en sélectionnant ceux ayant développé une politique environnementale et sociale engageante conforme aux valeurs du groupe.

### (iii) les objets publicitaires

D'ici 2024, 100 % des goodies devront être zéro plastique et éco-conçus ou fabriqués en France, pour l'interne comme pour l'externe.

En 2022, à la suite d'un atelier avec les communicants du groupe ainsi que les référents de l'initiative Co<sub>2</sub>acteur, le Crédit Mutuel Arkéa a revu sa politique d'achat sur les articles publicitaires et les supports de communication. Un nouveau catalogue, de produits éco-conçus et d'offres écologiques, est mis à disposition des communicants du groupe.

#### (iv) La restauration d'entreprise

Pour la rentrée de septembre 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a reconduit son contrat de restauration collective avec l'entreprise Eurest. Le renouvellement de ce partenariat permet de renforcer les changements déjà opérés dans l'offre des restaurants des services centraux et de Suravenir, en tenant compte de plusieurs marqueurs importants : l'intérêt pour une consommation responsable, pour des produits locaux issus de l'agriculture raisonnée ou bio et pour un approvisionnement en circuit court.

Un autre changement concerne l'offre à emporter, avec la mise en place d'un système de consigne, en partenariat avec l'entreprise GreenGo, pour le restaurant d'entreprise du siège. Grâce à cette nouveauté, les emballages sont remplacés par des bocaux en verre consignés et réutilisables avec un objectif de « zéro emballage plastique » d'ici 2024.

#### (v) La gestion des déchets

La gestion des déchets en entreprise représente un enjeu majeur pour l'environnement. Différents dispositifs de tri des déchets existent au sein du groupe. Parmi les principaux déchets générés par l'activité du groupe figurent les bio-déchets des restaurants d'entreprise et les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Depuis 2017, les bio-déchets des restaurants d'entreprise sont collectés par un prestataire afin d'être valorisés selon un processus de méthanisation.

Le Crédit Mutuel Arkéa s'engage à donner une seconde vie aux équipements électriques et électroniques qui ne sont plus utilisés au sein du groupe *via* des entreprises spécialisées. Ces produits sont reconditionnés et revendus sur le marché secondaire, ou détruits selon les normes DEEE, un certificat attestant de leurs destructions selon un processus éco-responsable.

De plus, le recyclage des mégots de cigarettes est mis en place depuis 2021.

### 4. L'immobilier durable

Le Crédit Mutuel Arkéa veille constamment à l'optimisation énergétique de ses bâtiments. La nouvelle réglementation sur les bâtiments de bureau, intitulée Décret Tertiaire, vient renforcer cette vigilance et fixe des objectifs quantifiés et planifiés, qui rejoignent ceux du groupe. Au-delà des bâtiments et de leurs caractéristiques techniques, le Crédit Mutuel Arkéa travaille à leur usage et au bien-être des occupants. Le groupe a identifié quatre axes de réduction de ses émissions : l'amélioration énergétique des bâtiments, la durabilité, l'optimisation des espaces et des constructions exemplaires. En 2022, le groupe a initié plusieurs actions dans le cadre de l'initiative transverse *Trajectoire Immobilier Durable*.

#### (i) L'amélioration énergétique

Le Crédit Mutuel Arkéa œuvre à la réduction de la consommation énergétique de ses bâtiments dans le cadre du Décret Tertiaire. La réglementation impose une baisse de 40 % d'ici 2030, de 50 % d'ici 2040 et de 60 % d'ici 2050 <sup>(1)</sup>. Ainsi, les bâtiments soumis au décret ont fait l'objet, entre 2021 et 2022, d'un audit énergétique.

Le groupe souhaite également atteindre 100 % d'énergie renouvelable sur ses contrats énergétiques.

Pour atteindre ces objectifs, le groupe planifie ses investissements et les met en œuvre. Le Crédit Mutuel Arkéa mène des travaux d'isolation thermique, d'éclairage basse consommation, d'optimisation des systèmes de chauffage ou de rafraîchissement.

Fin 2022, dans le contexte de crise climatique et énergétique, le Crédit Mutuel Arkéa a accéléré sa mobilisation en faveur de la sobriété énergétique avec la mise en œuvre d'un plan de sobriété pour l'ensemble du groupe.

Les premières mesures, mises en place entre octobre et décembre, ont porté sur le chauffage des bâtiments à une température de 19°C, l'extinction de la ventilation à partir de 19h00, l'extinction des enseignes extérieures à la fermeture, le lavage des mains à l'eau froide dans les sanitaires et l'augmentation de la plage d'extinction des équipements informatiques.

Des actions d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments ont été engagées (isolation, LED, remplacement d'installations obsolètes, etc.) et d'autres projets concernant la production autonome d'énergie (ombrières de parking, bornes de recharge solaire, etc.) sont à l'étude.

Dans la perspective d'une situation de tension des réseaux électriques, le Crédit Mutuel Arkéa a également défini un plan d'urgence lui permettant si nécessaire de réagir rapidement et efficacement.

En 2022, la consommation énergétique est de 41,5 Gwh, en baisse de 7 % par rapport à 2021.

Le groupe dispose de contrats « électricité verte » pour environ 99 % de sa consommation d'électricité, de contrats verts pour 94 % de sa consommation de gaz.

#### (ii) La construction exemplaire

Le Crédit Mutuel Arkéa mène des opérations exemplaires sur des projets de construction.

À titre d'illustration :

- s'agissant de l'activité immobilière de bailleur social, dans une démarche continue visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments et des logements sociaux en gestion, la filiale Armorique Habitat a engagé en 2021 une opération significative de rénovation énergétique de plus de 100 logements à Morlaix (29). De plus, Armorique Habitat a fait le choix en 2021 de devenir une entreprise à mission, comme le permet la Loi Pacte ;
- la conception des projets neufs de bâtiments tertiaires d'exploitation se réalise dans le respect de la RE2020 ;
- depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, le groupe consomme des énergies portant désormais les caractéristiques suivantes : le fournisseur d'électricité s'engage à injecter sur le réseau une quantité d'électricité d'origine renouvelable équivalente à près de 100 % de la consommation des sites. Le fournisseur de gaz s'engage à fournir un gaz « vert » directement issu de la production de biométhane français, ce sous réserve de disponibilité ;
- le groupe a perçu en 2022 des primes CEE pour la réalisation de travaux d'amélioration énergétique ;
- la mise en œuvre opérationnelle des missions relatives aux décrets « Dispositif éco-énergie tertiaire » et « BACS » se poursuivent ;

(1) Selon la première méthode de calcul proposée par le Décret Tertiaire (objectif dit « relatif »).

- des sites tertiaires non assujettis à des obligations réglementaires énergétiques (dispositif éco-énergie tertiaire, décret BACS) ont fait l'objet d'audits énergétiques afin d'identifier de possibles leviers d'amélioration énergétique.

## 5. le numérique responsable

Avec l'accélération du digital dans les modes de travail, les échanges se diversifient et l'impact environnemental du numérique augmente fortement. Les équipements des utilisateurs (PC, écrans, smartphones) et leurs usages représentent une part importante de l'empreinte écologique globale du numérique au sein du groupe. Le Crédit Mutuel Arkéa a identifié trois axes de réduction de ses émissions : la rationalisation du parc informatique, l'efficacité énergétique des datacenters et la promotion de l'usage du numérique responsable.

### (i) La rationalisation du parc informatique

Pour rationaliser son parc informatique, le Crédit Mutuel Arkéa mise sur la sensibilisation de ses collaborateurs à des usages raisonnés et la gestion active des sorties de stocks (dons, recyclage, destruction) pour répondre à deux objectifs : diminuer de 20% le ratio de poste par collaborateur pour passer de 2,3 (2019) à 1,8 postes par collaborateur en 2024 et réaliser 1'000 dons de matériels informatiques d'ici 2024.

Le Crédit Mutuel Arkéa fixe un cadre sur l'équipement du poste de travail du salarié avec un ordinateur portable et un écran recommandé, et encourage ses collaborateurs à adopter une démarche de sobriété numérique *via* la restitution du matériel inutile et peu utilisé (PC dormants, écrans, vieux câbles d'alimentation, etc.).

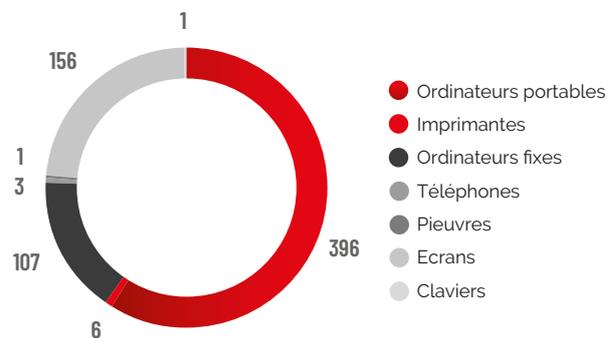
Le groupe a révisé sa politique d'équipement matériel et cherche à optimiser la durée de vie et l'utilisation des équipements *via* le suivi des taux de panne par matériel. En 2022, par exemple, la durée de vie d'un PC portable est étendue à cinq ans. Le groupe optimise également les déplacements des livraisons de matériel aux collaborateurs.

En 2022, le Crédit Mutuel Arkéa et ses entités ont réalisé de belles opérations de dons de matériels informatiques reconditionnés à des associations clientes.

Par exemple :

- le Crédit Mutuel Arkéa et Fortuneo ont fait un don de 140 ordinateurs portables à l'Association Défis ;
- le CFCAL a fait un don de 51 postes de travail et de 150 écrans à l'association strasbourgeoise HUMANIS ;
- et le CMSO a fait un don de 20 ordinateurs portables et de dix unités centrales à l'École de la deuxième chance.

Au total, le groupe a réalisé 720 dons de matériels informatiques en 2022.



En 2022, le ratio poste/collaborateur est de deux, en baisse par rapport à 2021 (2,4).

Concernant les dons de matériels informatiques, le Crédit Mutuel Arkéa est sur la bonne voie avec plus de 900 dons réalisés entre 2019 et 2022.

### (ii) Efficacité énergétique des datacenters

En tant qu'acteur du secteur financier, les principales consommations énergétiques du groupe concernent son parc informatique et ses datacenters. Concernant l'efficacité énergétique des datacenters, le Crédit Mutuel Arkéa a l'objectif de maintenir son Power Usage Effectiveness (PUE) <sup>(1)</sup>.

Pour maintenir l'efficacité énergétique de ses datacenters, le groupe entreprend des travaux techniques récurrents sur les bâtiments : adaptation des allées froides, application de peintures externes spécifiques pour isolation thermique, etc.

Le Crédit Mutuel Arkéa a une stratégie d'extension vers du *cloud hybride* pour les pics de consommation. De plus, dans le cadre du plan de sobriété énergétique mis en place par le groupe, la température des salles serveurs a été relevée.

Un comité de démontage pour faire un suivi proactif des décommissions applicatifs et équipements a été mis en place.

Le groupe a également initié des travaux visant à améliorer l'éco-conception informatique de ses applications et de ses sites web. Trois applications mobiles ont fait l'objet d'analyse « Greenspector » en 2021 avec l'obtention du niveau « Bronze ». En 2022, l'application mobile du CMSO a été audité. Trois sites web ont également été audités avec l'outil fruggr (Digital4Better).

En 2022, l'objectif de maintenir le PUE est atteint.

### (iii) Promotion de l'usage du numérique responsable

Le Crédit Mutuel Arkéa travaille à la promotion de l'usage du numérique responsable, *via* la définition des bonnes pratiques et des outils de suivi ainsi que l'accompagnement des collaborateurs à leur mise en œuvre.

(1) Le PUE représente le ratio entre l'énergie totale consommée par le centre informatique et l'énergie consommée par les équipements informatiques.

En 2022, le groupe a mené plusieurs actions de sensibilisation à la sobriété numérique.



Dans le cadre du *Digital CleanUp Day*, journée mondiale de sensibilisation à l'empreinte environnementale du numérique par l'action, le Crédit Mutuel Arkéa a organisé son *Cyber CleanUp*. À l'occasion de cet événement, plusieurs guides ont été mis à disposition des salariés pour les aider à optimiser leur impact numérique : usage des mails, nettoyage de la boîte mail, stockage des données, nettoyage du drive, requêtes web.

En 2022, Fortuneo a engagé une démarche de labellisation numérique responsable (label NR).

### Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques

En 2022, le Crédit Mutuel Arkéa a mené plusieurs actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs : éco-gestes, sobriété numérique, crise climatique et énergétique, etc.

L'une des actions majeures est la participation de nombreux collaborateurs à la *Fresque du climat*.



Depuis mars 2022, plus de 5 500 collaborateurs et administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa ont participé à la Fresque du climat, un atelier collaboratif pour comprendre les enjeux du changement climatique. Fort de ce succès, le groupe a décidé d'aller encore plus loin en portant l'ambition de sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs et administrateurs à la Fresque du climat d'ici fin 2024. Pour déployer largement cet atelier, une communauté d'animateurs de la Fresque du climat a été créée, constituée de salariés volontaires formés pour sensibiliser leurs collègues à ces enjeux.

### Engagements publics

Pour témoigner de son engagement et de son ambition claire, volontaire et réaliste en matière de réduction de son empreinte carbone, le Crédit Mutuel Arkéa a pris des engagements publics.



Dans le cadre notamment du projet *TOMORROW* et du Plan Climat, Brest métropole incite les acteurs du territoire à prendre des engagements pour participer à l'atténuation du changement climatique. Ainsi, le Crédit Mutuel Arkéa est, depuis 2022, signataire de la charte d'engagement pour le climat, au plus haut niveau : « 3. J'adhère, j'agis et je me fixe des objectifs quantifiés ».



Le Crédit Mutuel Arkéa est devenu mécène de l'Association des entreprises partenaires de la Communauté « *Les entreprises s'engagent* » à laquelle le groupe appartient. Cette communauté fédère et accompagne les entreprises qui œuvrent pour construire une société plus durable et solidaire.

## 2.5.4 en tant qu'employeur responsable

En tant que groupe mutualiste fortement ancré sur ces territoires, le Crédit Mutuel Arkéa veille à être un employeur responsable, engagé en faveur de la diversité et du développement de son capital humain, dans un juste équilibre en faveur du bien-être de ses collaborateurs et d'un dialogue social actif.

### 2.5.4.1 Le développement et la diversité du capital humain

Pour accompagner et développer l'employabilité des collaborateurs à tous les niveaux, le groupe investit dans le développement de tous ses talents : formation, mobilité, équilibre des vies...

Notre environnement de travail est fondé sur la confiance, ce qui stimule l'engagement.

#### Le développement du capital humain

Risques extra-financiers associés à cet enjeu

■ Risques psychosociaux

| Charge de travail, qualité de vie au travail, défaut d'engagement des salariés, sexisme et harcèlement                   | Stagnation des carrières et des compétences | Manque d'attractivité                        |
|--|---|--|
| Taux d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » : <b>83 %</b>  | Taux de salarié formés : <b>93,35 %</b>     | Taux de recommandation (e-nps) : <b>- 15</b> |
| Taux d'avis positifs sur le critère « charge de travail » : <b>33 %</b>  |   |  |
| Taux de satisfaction des salariés à l'égard des pratiques de l'entreprise et de l'environnement de travail : <b>90 %</b> |   |  |

Avec 10 227 collaborateurs en CDI, fin 2022, **le groupe est de taille intermédiaire, « à taille humaine »** et offre des possibilités d'évolution professionnelle avec des centres de décision en région et un siège social en Bretagne près de Brest.

Principalement présent en France <sup>(1)</sup>, le Crédit Mutuel Arkéa concentre plus de 78 % de ses effectifs sur les territoires historiques de ses deux fédérations, en Bretagne et dans le Sud-Ouest.

Le groupe respecte les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants.

En phase avec la raison d'être du groupe devenu société à mission, ses orientations stratégiques *Transitions 2024* et tout particulièrement le levier quatre sur l'expérience collaborateur, la déclinaison ressources humaines (RH) du projet souligne la première richesse du Crédit Mutuel Arkéa à savoir son capital humain. La mission de la Direction des ressources humaines (DRH) « créatrice de liens » a été dévoilée en décembre 2021 et stipule « **Pour accompagner les opportunités et défis humains d'un employeur à impact positif sur ses territoires, nous créons les conditions de l'engagement de chaque collaborateur grâce à une expérience personnalisée** ».

Acteur de la réussite de la stratégie du groupe et de sa performance globale, la DRH est un partenaire et un facilitateur au service de tous, managers comme collaborateurs. Pour ce faire, les équipes RH aident chaque collaborateur à se réaliser dans le groupe et au sein de ses écosystèmes, en allant au-devant des besoins des salariés, en faisant grandir leurs compétences individuelles et collectives, en facilitant les transitions managériales, et en rendant « chacun acteur de son parcours ».

#### Accompagner chaque collaborateur dans son plein épanouissement

La qualité de vie au travail est un engagement RH majeur : l'intérêt porté au contenu des missions confiées, l'opportunité de développer de nouvelles compétences et l'accompagnement vers de nouvelles missions sont des facteurs clés de motivation.

**Une équipe dédiée au Bien-vivre au travail et à la prévention des risques psychosociaux est chargée de cette mission au sein de la Direction des ressources humaines en collaboration avec l'ensemble des entités.**

Pour formaliser l'évaluation de l'ensemble des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux, l'entreprise réalise chaque année un Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). À partir duquel est conçu le Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRI Pact), recensant les actions RH et les moyens correspondants à sa mise en œuvre. Le site intranet dédié au Bien vivre des salariés de l'Unité économique et sociale (UES) informe sur les dispositifs mis en place et les relais disponibles dans l'environnement de travail. Il constitue un vecteur permanent d'information de l'ensemble des salariés sur la prévention des risques professionnels. Par ailleurs, les managers et différents relais sont formés à la prévention des risques professionnels *via* des cursus de formation spécifiques.

(1) 280 salariés en Belgique (ou 2,57 % des effectifs permanents en CDI désormais hors France) depuis la cession, en 2022, de Leetchi et Budget Insight.

Au regard de l'activité du groupe, les risques physiques sont limités. Les accidents du travail et de trajet restent peu fréquents et de faible gravité : 56 accidents ont été dénombrés en 2022, contre 51 en 2021. Le nombre total de jours d'absence liés à ces accidents atteint 3 863 jours en 2022 (contre 2 723 jours en 2021). Concernant les maladies professionnelles, une déclaration de salarié en maladie professionnelle reconnue comme telle par la CPAM en France a été constatée en 2022 comme en 2021.

Un accord sur le régime complémentaire santé et prévoyance a été signé en 2017. Il a pour objet de définir les garanties dont bénéficient les salariés en matière de prestations complémentaires à la couverture de sécurité sociale en cas de longue maladie et de prestations de prévoyance en cas d'incapacité de travail, d'invalidité ou de décès, dans le respect des dispositions légales relatives aux contrats dits « responsables ». Ce régime collectif, à adhésion obligatoire, bénéficie à l'ensemble des salariés de l'Unité économique et sociale et à leurs ayants droit. Il est financé jusqu'à 75 % par l'employeur. Une surcomplémentaire santé a été également mise en place de manière unilatérale afin de couvrir les dépassements d'honoraires des médecins en adhésion facultative.

#### **En tant qu'entreprise de services, une attention particulière est portée aux risques psychosociaux au sein du groupe.**

Des ateliers ont été organisés au premier semestre réunissant au total 140 salariés des différentes entités du groupe. Ils ont travaillé sur l'optimisation de l'organisation du travail, la santé et la prévention des risques, les relations au travail et la conciliation des vies personnelles et professionnelles.

#### **L'année 2022 a également été marquée par le lancement d'une enquête d'écoute active de dimension groupe, le Baromètre de l'Expérience.**

Cette enquête intègre la mesure des risques psycho-sociaux et analyse également plus largement la perception de l'expérience vécue par l'ensemble des collaborateurs du groupe. Les critères évalués dans cette enquête sont multiples : charge de travail, clarté des rôles, environnement physique, clarté des critères d'évaluation, soutien managérial, accompagnement du changement, autonomie, relation avec les collègues ou encore sens donné au travail. Les résultats communiqués aux élus du personnel au dernier trimestre 2022 illustrent un accompagnement à la fois pérenne et personnalisé du groupe auprès de ses salariés.

Le Crédit Mutuel Arkéa dans son ensemble et chaque entité peuvent ainsi orienter leurs plans d'actions au plus proche des besoins pour améliorer le quotidien professionnel des salariés.

À titre d'illustration, un accord de méthode sur les conditions de travail a été signé le 3 novembre 2022 avec les cinq organisations syndicales représentatives. L'ambition partagée était d'aboutir à des solutions concrètes d'ici la fin de l'année. Le recrutement au sein des Fédérations du CMB et du CMSO, par anticipation, de 120 CDI à temps plein a été acté. Pour les services centraux, une analyse sur les recours aux contrats temporaires a été lancée au sein de chaque direction. Un rappel sur les conditions de réalisation et de saisie des heures supplémentaires a été fait auprès des managers. Un test, au sein des réseaux de caisses locales du CMB et du CMSO, de coupure des postes informatiques entre 19h30 et 8h00, au titre du droit à la déconnexion a également été initié. Aussi, le tout nouveau projet de « flex office » a été suspendu fin 2022 le

temps de collecter le retour d'expérience, des collaborateurs concernés par les déploiements opérés dans l'année, et d'établir un bilan.

Au-delà d'une gestion sanitaire très rigoureuse et impérative au premier semestre, le Crédit Mutuel Arkéa s'est, également, attaché à une bonne acceptation des règles et au maintien d'un esprit de cohésion. Le baromètre révèle cette année encore un excellent taux de satisfaction de 90 % du fait d'un alignement sur des valeurs qui nous réunissent « ouverture, audace, engagement et solidarité ». Les salariés ont plaisir à venir au travail grâce aux relations de confiance tissées avec leur manager, à l'ambiance de travail (solidarité, bienveillance...) et à l'organisation du travail (flexibilité, équilibre des vies...).

Ce taux de satisfaction de 90 % met en valeur la fierté d'appartenance des collaborateurs et associé à l'indice de recommandation le-NPS (% promoteurs - % détracteurs) évalué à -15 <sup>(1)</sup>, ceux-ci représentent deux nouvelles mesures de l'expérience collaborateur retenues dans le cadre du Plan moyen terme Transitions 2024 lesquelles sont également suivies par le Comité de mission.

Ces résultats sont en phase avec la promesse de la DRH d'être un employeur qui stimule et active un dialogue responsable avec et entre nos collaborateurs, présents et futurs pour maximiser l'impact social, sociétal et environnemental d'aujourd'hui et de demain.

**L'équipe Bien-Vivre au travail a été intégrée au groupe de Santé et Sécurité et au suivi RH depuis sa création au mois de février 2020.** Pour soutenir les salariés en particulier pendant la crise pandémique, les salariés peuvent compter, en complément de leurs responsables RH de proximité, de leurs managers, et de leurs représentants syndicaux, sur une communauté de BienVeilleurs déployée par la DRH depuis 2020 au sein du groupe. Formée et animée par l'équipe Bien-vivre au travail, cette quarantaine de collaborateurs volontaires représente de multiples capteurs et relais de confiance sur le terrain. Par ailleurs, plusieurs dizaines de référents « Sites Covid-19 Arkéa », salariés volontaires, se sont mobilisés pour coordonner le bon déroulement de l'activité sur site et à distance : sensibilisation et distribution des fournitures de protection, adaptation des lieux de travail aux contraintes sanitaires, etc. Des communications destinées aux managers et salariés ont été transmises régulièrement *via* des supports pratiques : guides de poursuite d'activité à distance ou sur site et par des webinaires (« Être manager en contexte de crise », « Gérer le stress et ses impacts personnels et professionnels » ou « Gérer la charge mentale en période de crise sanitaire ») suivis par des milliers de collaborateurs. En complément de l'accompagnement interne déjà proposé, un dispositif externe d'écoute et de soutien psychologique a été proposé. Ce service, disponible 24h/24 et 7j/7, a pour objectif d'aider les collaborateurs à retrouver un meilleur équilibre de vie, lié ou non à la crise sanitaire traversée, en échangeant avec des professionnels de santé, de façon gratuite, anonyme et confidentielle. Un service de téléconsultation a également été mis à la disposition des collaborateurs de l'Unité économique et sociale et de sept filiales du groupe.

Par ailleurs, comme tout salarié peut rencontrer au cours de sa vie des difficultés d'ordre professionnel et/ou personnel, avec possiblement des conséquences pour sa santé, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place différents modes d'accompagnement. Dans ce cadre, un réseau d'assistantes sociales est à la disposition des collaborateurs du périmètre de l'Unité économique et sociale. Dans le cadre du « **programme**

(1) Un *benchmark* auprès de 300 collaborateurs d'autres banques a été réalisé sur le même questionnaire par Opinion Way avec un e-NPS (recommandation) de - 21.

**Rebond** », un plan d'action adapté à la situation de chaque salarié se questionnant sur leur trajectoire ou leur parcours professionnel peut être mis en place. Une infirmière à temps plein est, également, présente dans les locaux des services centraux du groupe.

En matière de **harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes**, l'équipe Prévention de la Direction des ressources humaines a mis en place une démarche de sensibilisation et des mesures de prévention auprès des collaborateurs. Elle a également mis en œuvre un dispositif d'alerte permettant de mobiliser les bons acteurs au meilleur moment pour intervenir rapidement. Une opération « Stop Harcèlement » est active depuis novembre 2020 et animée par la Direction des ressources humaines. L'objectif est de clarifier la démarche de signalement et de libérer la parole pour permettre de résoudre ce type de situations. Outre une communication auprès de l'ensemble des salariés et des managers, l'entreprise met à disposition de tous un certain nombre d'outils : un guide illustré d'exemples concrets qui rappelle le cadre légal et les démarches à effectuer, des formations pour les managers et les salariés sous forme de *e-learning*, ou encore une vidéo explicative, une carte rappelant tous les numéros utiles et le processus de signalement...

Lancé sur le périmètre de l'UES, ce dispositif a inspiré d'autres entités au sein du groupe, lesquelles se dotent de leurs propres outils.

Depuis 2022, il est désormais possible de faire un signalement collectif. Un accompagnement au niveau individuel et/ou collectif des salariés au cas par cas est également sollicité auprès de cabinets externes.

D'autres accompagnements sont à la disposition des salariés, comme le dispositif d'écoute et de soutien psychologique par téléphone, gratuit, anonyme et confidentiel en complément de l'assistance qui peut être proposée par la médecine du travail et/ou d'une entrée en contact avec des assistantes sociales du Service social interentreprises de l'Ouest (SSIO).

**Tous ces dispositifs d'accompagnement sont en totale adéquation avec l'identité coopérative et solidaire de notre groupe.**

**L'organisation du travail** joue un rôle majeur pour simplifier et alléger les tâches et contribuer à préserver efficacement et durablement la santé et la sécurité des collaborateurs. Agir sur la charge de travail en améliorant la qualité de vie des collaborateurs constitue ainsi une priorité pour lutter contre les accidents du travail, les maladies professionnelles et le stress. Le groupe souhaite favoriser une organisation plus flexible du temps de travail des collaborateurs.

Des accords d'entreprise sont mis en œuvre sur le périmètre de l'Unité économique et sociale afin de permettre une organisation plus agile du temps de travail des collaborateurs :

■ **accord sur le travail à distance organisation en mode hybride**

Indépendamment de la situation de travail à distance imposée par la situation sanitaire liée au coronavirus, la nécessité de mettre en place une organisation hybride combinant du présentiel et du distanciel est approuvée depuis 2020.

Le télétravail est proposé à l'ensemble de la population éligible des services centraux, et le déploiement est effectif pour les réseaux des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne (1 811 télétravailleurs, 60 % de l'effectif en CDI) et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (667 télétravailleurs, 78 % de l'effectif en CDI). Toutes les filiales du groupe proposent et expérimentent le télétravail.

Au 31 décembre 2022, 73 % des collaborateurs du groupe télétravaillent (soit 8 159 collaborateurs dont 5 262 au sein de l'UES). En progression de 13 points (60 % au 31 décembre 2021 avec 6 642 collaborateurs télétravailleurs dont 3 751 au sein de l'UES), le télétravail contribue à donner une image positive de la marque employeur du Crédit Mutuel Arkéa. L'enquête groupe confirme que 82 % des collaborateurs apprécient une organisation du travail hybride avec la possibilité de faire du télétravail et ainsi de bénéficier d'une flexibilité plus favorable à l'équilibre vie professionnelle et personnelle. Il arrive également en tête des motivations des jeunes actifs pour rejoindre une entreprise sur nos territoires.

En complément du télétravail, une charte de travail à distance (nomadisme) pour les commerciaux itinérants est en place depuis 2017 chez Financo.

Des accords d'entreprise sont mis en œuvre au sein du groupe afin de permettre une organisation plus agile du temps de travail des collaborateurs :

■ **accord sur le temps partiel choisi** : il vise à mieux prendre en compte les aspirations des salariés concernant leur équilibre vie personnelle et vie professionnelle et à donner un accès plus large au temps partiel ;

■ **accord sur le forfait jours** : l'esprit de cet accord réside dans la volonté d'abandonner une gestion figée que peut représenter l'organisation de travail journalière, au profit d'une gestion annuelle des jours travaillés permettant une meilleure flexibilité dans l'organisation professionnelle et personnelle des collaborateurs. Au sein du Crédit Mutuel Arkéa, 2 069 collaborateurs sont désormais concernés ;

■ **dons de congés pour enfant ou conjoint gravement malade ou pour salarié aidant** : ce don, anonyme et sans contrepartie, permet au salarié bénéficiaire du don de maintenir sa rémunération pendant son absence. En 2022, 208 salariés de l'UES ont donné des jours pour un total de 275,5 jours. Depuis juillet 2020, les collaborateurs n'ont plus l'obligation d'écouler leurs propres congés avant de pouvoir bénéficier du dispositif. Ce don de congés est désormais ouvert aux salariés « aidants » à hauteur de cinq jours par an. Des dons de congés pour enfant ou conjoint gravement malade sont également en place au sein de la filiale Suravenir.

Ces accords visent à accompagner l'évolution de l'entreprise d'un point de vue social et économique, à offrir un environnement de travail plus flexible aux collaborateurs, et à poursuivre les initiatives pour l'harmonie vie professionnelle et vie personnelle.

Par ailleurs, si les nouvelles technologies font aujourd'hui partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement des sociétés, l'entreprise est attentive au **droit à la déconnexion**. Des modalités d'incitation ou même de déconnexion automatique sont en cours de réflexion. Depuis 2020, un module « bonne gestion des e-mails » est disponible dans le catalogue des formations pour orienter les bonnes pratiques.

La démarche « Qualité de Vie au Travail » a déjà été reconnue avec une récompense aux « Victoires des leaders du capital humain » en novembre 2018 avec ses projets innovants au service de l'engagement et du bien-être des salariés. Depuis 2019, le projet de cohésion interne « Sport@work » permet à plus de 150 collaborateurs par an de participer à des projets sportifs comme le Marathon de Paris ou l'Arkéa Ride ou encore comme une sortie en vélo accompagnée par les professionnels de l'équipe Arkéa Samsic. Ces événements permettent à ces salariés au-delà d'afficher fièrement les couleurs du Crédit Mutuel Arkéa, de partager leur retour d'expérience et d'encourager la pratique du sport auprès de l'ensemble des salariés.

L'entreprise accompagne également ses salariés engagés dans des manifestations à caractère humanitaire ou citoyen. Suravenir a mis en place un arrondi sur salaire qui consiste en la possibilité pour les salariés de faire chaque mois des micro-dons directement prélevés sur leur paie, au bénéfice de trois associations choisies par les salariés : Action Enfance, Institut Curie et Fissa Autisme. Pour encore davantage d'impact, Suravenir s'engage à doubler le montant de chaque don.

Depuis 2017, des initiatives sont menées pour repenser les espaces de travail et offrir des conditions améliorées aux collaborateurs des services centraux et des filiales du groupe. Des bureaux tout comme des salles de réunion et de pause ont ainsi été réaménagés afin de privilégier les échanges, la convivialité et la modularité. Depuis 2020, une réflexion plus globale a été engagée autour de l'ensemble des espaces, des bâtiments et des aménagements des services centraux qui doivent devenir des vecteurs de communication importants vers l'interne et l'externe. Pour cela, **un projet transverse « Signature »** est en cours de déploiement, en lien avec la Direction ressources humaines, avec pour objectif de contribuer à l'expression de l'identité du groupe dans les espaces collectifs. Par ailleurs, dans les réseaux, le concept de « Nouvelles caisses locales », prôné par le groupe, offre des espaces de travail aux collaborateurs et d'accueil des clients, en totale adéquation avec les ambitions d'attention sincère vis-à-vis des clients et des salariés.

### Créer les conditions de l'engagement

**Pour cela le Crédit Mutuel Arkéa tient à organiser des échanges réguliers concernant le projet d'entreprise et les plans d'actions engagés.** Des communications régulières et des moments d'échanges privilégiés sont ainsi organisés entre la direction et l'ensemble des salariés.

Des rendez-vous d'information réunissent des managers du groupe à différents moments de l'année, et en particulier un rendez-vous annuel : le PEPS. Après deux années marquées par la pandémie, le PEPS 2022 a eu lieu en présentiel les 14 et 15 mars 2022 à Saint-Malo. Les 400 participants ont ainsi pu se retrouver lors de deux journées d'échange sous le signe du plan stratégique 2024. Rendez-vous annuel incontournable, le PEPS a été aussi l'occasion pour Julien Carmona (Président du Crédit Mutuel Arkéa), Hélène Bernicot (Directrice générale du Crédit Mutuel Arkéa) et Anne Le Goff (Directrice déléguée) d'aborder l'avancement du Plan Moyen Terme, les résultats financiers dont la mesure de la performance extra-financière, mais aussi l'ambition de devenir une Entreprise à mission.

Dans le prolongement du PEPS, des rencontres salariés se sont tenues en avril, afin de partager ces messages avec l'ensemble des collaborateurs. Organisées par les Pôles, structurées autour de ce socle commun de sujets clés et d'une séquence dédiée à chaque entité, elles ont permis d'échanger et de se projeter collectivement sur la trajectoire économique, le plan stratégique et les ambitions du groupe. En juin, un entretien filmé le « live salariés » avec l'équipe dirigeante (Hélène Bernicot et Anne Le Goff) a été organisé avec un public composé d'une vingtaine de salariés de l'ensemble du groupe. Un nouveau format en présentiel a été annoncé pour 2023 « les Rencontres & Nous », des rencontres privilégiées entre un membre du Comex et un petit groupe de salariés.

### Des missions sur les parcours collaborateurs et managers sont en cours

Pour accompagner le déploiement de son plan stratégique *Transitions RH 2024* et répondre aux enjeux RH actuels, la Direction des ressources humaines a engagé des missions autour de l'expérience vécue par les managers et les collaborateurs. Très complémentaires par essence, ces grands projets visent à soutenir l'engagement de l'ensemble des

salariés, en déployant une approche par parcours et en accompagnant la transition vers un *management* par le sens et la confiance.

Le Crédit Mutuel Arkéa met en œuvre une stratégie de recrutement, de mobilité et de formation dynamique, avec pour vocation de développer l'attractivité auprès des talents d'aujourd'hui et de demain et la fierté d'appartenance des collaborateurs. En 2019, le groupe s'est vu décerner la meilleure distinction dans la catégorie « Marque employeur et recrutement » aux Victoires des Leaders du Capital Humain. Ce Trophée d'Or récompense une « marque employeur forte, basée sur l'humain et des opérations de recrutement atypiques ».

Le groupe poursuit une démarche proactive de recrutement autour d'une « expérience candidat » personnalisée avec 1 122 recrutements en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2022 (*versus* 1 033 en 2021). Compte tenu des nouveaux comportements des postulants et de l'arrivée massive des réseaux sociaux dans le cadre de leur recherche d'emploi, les équipes de recrutement adoptent une nouvelle posture et déploient différentes stratégies en fonction des postes à pourvoir, de la rareté des profils et de l'expertise métier recherchée.

Le groupe accompagne l'arrivée de collaborateurs sur ses territoires, en prenant en considération leur situation familiale, notamment la situation professionnelle du conjoint et adhère à titre d'exemple à un réseau d'employeurs sur le bassin brestois. Les fonctions ressources humaines des différentes entités du groupe organisent également des parcours d'intégration et de formation spécifiques pour les nouveaux salariés dont l'objectif est de mettre le nouveau recruté dans des conditions optimales d'exercice de son emploi, vérifier l'adéquation entre ses aptitudes et les attentes de l'entreprise et créer un lien avec les autres salariés. Le Crédit Mutuel Arkéa organise un « Carrefour des nouveaux recrutés » dont l'objectif est de présenter le plan stratégique de l'entreprise aux nouveaux collaborateurs du groupe, rencontrer les dirigeants, mais aussi encourager la transversalité et la création d'un réseau de relations. Cet évènement a réuni 550 collaborateurs le 4 octobre 2022.

Le Crédit Mutuel Arkéa contribue également à la formation initiale avec l'accueil de stagiaires et d'alternants. Un « Carrefour des alternants » a été organisé le 22 novembre 2022 pour les sensibiliser au projet de l'entreprise, faire connaître la richesse de ses métiers et faciliter leur intégration avec une ambition partagée : « Au Crédit Mutuel Arkéa, l'alternance peut être la première étape de votre parcours collaborateur ». Une activité de teambuilding a permis aux alternants de se mobiliser au bénéfice d'associations partenaires du groupe (associations qui accueillent des collaborateurs en mécénat de compétences). Ainsi à travers une course de voitures en carton construites par différentes équipes, une enveloppe globale de 6 000 euros a été distribuée avec la répartition suivante : 2 500 euros pour l'association choisie par l'équipe arrivée en première place, 2 000 euros pour l'association retenue par la seconde et 1 500 euros pour l'association désignée par la troisième.

En 2022, le groupe a maintenu ses actions en faveur de l'emploi des jeunes, en accueillant 932 stagiaires et alternants (*versus* 956 en 2021 avec un soutien renforcé dans le contexte sanitaire). Un Welcome café des alternants a été réactivé en présentiel au deuxième semestre par les services centraux et d'autres entités du groupe.

Depuis septembre 2019, le groupe a, également, lancé un programme de cooptation, d'abord sur le périmètre du Crédit Mutuel de Bretagne (280 cooptations et 14 titularisations en 2022) et des Services Centraux, avant de l'élargir à l'Unité économique et sociale.

Compte tenu de l'évolution du marché bancaire et de l'assurance, de ses objectifs stratégiques, de sa pyramide des âges et de son positionnement territorial, le Crédit Mutuel Arkéa considère la mobilité professionnelle comme une condition essentielle à son développement et à celui de ses collaborateurs. La mobilité interne (fonctionnelle et entre les entités) est dès lors favorisée. Pour faire connaître et promouvoir la grande diversité du groupe et de ses métiers, le Crédit Mutuel Arkéa met à disposition de ses collaborateurs des outils leur permettant d'être pleinement acteurs de leur mobilité. Un comité mobilité a lieu chaque mois entre les équipes recrutement et mobilité du siège et celles des filiales pour échanger sur les postes à pourvoir et les profils des collaborateurs déclarés en mobilité. En légère baisse en 2022, la mobilité interne a concerné 12,9 % des collaborateurs du groupe (*versus* 14,1 % en 2021), suite à la publication de postes ouverts au recrutement *via* un système de bourse des emplois. Des newsletters « Objectif mobilité » sont adressées tous les mois aux collaborateurs par mail pour découvrir une sélection d'offres d'emploi à pourvoir au sein des services centraux. Des démarches similaires sont réalisées au sein des autres entités du groupe. Un plan d'actions spécifique est actuellement mis en œuvre dont l'objectif est d'optimiser le parcours mobilité des collaborateurs en promouvant la mobilité interne et en améliorant les outils dédiés. Une plateforme et des événements spécifiques seront déployés courant 2023.

Au-delà de cet engagement en matière de mobilité, le groupe souhaite faire grandir les talents pour ouvrir encore ses capacités d'innovation. Chaque année, un entretien annuel d'appréciation permet aux salariés d'échanger avec leur manager sur les missions réalisées et les compétences du collaborateur. Lors de la campagne 2021-2022, 84 % des entretiens annuels ont été réalisés au niveau du groupe. Des entretiens professionnels sont organisés entre le collaborateur et son manager, *a minima* tous les deux ans, afin d'aborder le parcours professionnel du collaborateur et ses souhaits d'orientation à un an et trois ans. Les salariés ont également la possibilité de bénéficier d'entretiens avec un correspondant RH pour approfondir les pistes évoquées lors de l'entretien professionnel. Depuis 2017, le groupe encourage des initiatives d'intrapreneuriat, permettant à des salariés de l'entreprise de développer de nouvelles activités, issues d'initiatives personnelles. L'objectif est de permettre aux porteurs de projets de bénéficier d'un accueil, de conseils d'experts, de formation, de tests de la solution en conditions réelles, voire d'un accompagnement logistique du groupe.

Au-delà des parcours individuels, lorsque les métiers sont sous tension ou que des réorganisations sont nécessaires, ces évolutions sont anticipées et gérées dans le cadre d'une politique de mobilité au sein du groupe. Afin de renforcer cet engagement moral, lorsque des réorganisations sont mises en œuvre, plusieurs dispositifs inclus dans la charte de mobilité du groupe visent à accompagner les salariés concernés (tels qu'une prime mobilité dans certaines conditions de mobilité géographique). Chaque projet de réorganisation est accompagné par un correspondant ressources humaines dédié, chargé de soutenir les situations collectives et individuelles. Le processus d'accompagnement des collaborateurs débute toujours par un entretien individuel, au cours duquel le salarié et son interlocuteur RH évoquent ensemble les pistes d'évolution et les souhaits du collaborateur. Au cas par cas, le correspondant RH dispose d'outils pour favoriser le maintien des salariés concernés au sein du groupe (formations dédiées, accompagnement par le tutorat de compétences, évaluation des compétences, bureau extérieur spécialisé...).

Le Crédit Mutuel Arkéa est, également, attentif à ses seniors. Un parcours dédié aux futurs retraités est proposé sur deux jours avec une formation sur les dispositifs légaux de retraite, une présentation du dispositif RH proposé par le groupe dont les possibilités de mécénat de compétences (cf. dispositif dédié ci-dessous sous la section « L'engagement et la solidarité des collaborateurs ») et une formation « les gestes qui sauvent » avec un casque virtuel.

### Faciliter les transitions managériales

La qualité du *management* est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des salariés. C'est avec cette conviction forte qu'un projet transverse relatif à l'expérience managériale vécue au sein du Crédit Mutuel Arkéa a été lancé en septembre 2021 avec pour objectif de mieux accompagner les managers du groupe dans l'exercice de leur fonction, tout au long de leur parcours.

Sur la base d'un diagnostic de la culture managériale au sein du groupe, la première étape de ce projet a consisté à co-construire (avec les managers, les équipes RH et les dirigeants) un socle managérial commun autour de la mission, du rôle et des principes de *management* propres au Crédit Mutuel Arkéa. Ce socle managérial basé sur le sens, la confiance, l'exigence et la bienveillance pose les fondations du parcours managérial.

Au sein de ce parcours, la formation est clé. Elle est le vecteur de la bonne appropriation et de la mise en œuvre de la culture managériale du Crédit Mutuel Arkéa. C'est donc le premier chantier du parcours qui a été instruit, en intelligence collective avec tous les acteurs concernés.

Ainsi, un nouveau parcours de formation initiale, *Arkéa Passeport Manager*, a été conçu en 2022. Visant à accompagner une prise de fonction sereine des managers accédant à la fonction pour la première fois, il s'articule autour de six modules, en format hybride, et s'étend sur neuf mois. Il aborde les thématiques suivantes : connaissance de soi, intelligence, émotionnelle et relationnelle, fondamentaux du *management*, compétences RH du manager pour accompagner les moments clés du parcours collaborateur, posture managériale, progression dans la pratique avec le co-développement entre pairs. La moitié du parcours se réalise à distance et l'autre partie est en présentiel, en particulier pour les sessions comportementales (postures managériales/commerciales...) ou pour les thématiques métiers nécessitant des mises en pratique et échanges directs.

De même, une offre de formation continue à destination des managers en poste a été co-créée en 2022, afin d'accompagner le développement des compétences managériales sur la durée, en lien avec les nouveaux enjeux RH et les nouvelles attentes des collaborateurs.

Enfin, un pilote de co-développement entre pairs a été mis en place et a permis de valoriser les bénéfices de cette méthode de progression continue, dans l'optique d'un déploiement à venir.

### Développer des compétences individuelles et collectives pour contribuer à faire du Crédit Mutuel Arkéa une entreprise apprenante

La formation constitue une ressource fondamentale pour s'adapter aux transformations, développer les compétences, faciliter la carrière professionnelle des collaborateurs et contribuer ainsi à une meilleure efficacité de l'entreprise.

Le Crédit Mutuel Arkéa porte une attention particulière à la formation de ses salariés. Le groupe maintient un niveau élevé d'engagement avec 93,4 % de ses salariés <sup>(1)</sup> ayant suivi au moins une formation en 2022 (versus 94,7 % de salariés formés en 2021) correspondant à 4,7 % de la masse salariale (comme en 2021). Pour accompagner chaque salarié à devenir « acteur de sa mobilité », une application numérique de formation (COGITO), aide le collaborateur à identifier les parcours de formation disponibles du catalogue jusqu'à l'évaluation post-formation. Chaque apprenant formé du groupe a suivi en moyenne 23 heures de formation en 2022 en formats variés. Le groupe met en œuvre des formations pour accompagner la stratégie d'entreprise et faire grandir ses collaborateurs, faciliter l'adaptation à l'emploi, favoriser les évolutions professionnelles et entretenir la motivation des collaborateurs. Dans la continuité de 2021, toujours marquée par la situation sanitaire liée à l'évolution de la pandémie de coronavirus (Covid-19), le Crédit Mutuel Arkéa a continué de transposer ses formations métiers en version digitale comme par exemple celle relative aux nouveaux recrutés des caisses du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest (EFIBA), des conseillers professionnels et agricoles (« Viviers »), des nouveaux managers (Arkéa Management Académie), la distribution assurances, le crédit immobilier, les formations informatiques et bien d'autres.

Au niveau de l'Unité économique, 61 % des heures de formation se sont déroulées en distanciel (*e-learning* et classes virtuelles) sur l'année 2022. Par ailleurs, 30 % des heures de formation réalisées par les collaborateurs sont non obligatoires (plus de 60 % des formations proposées au catalogue), le groupe souhaitant aussi favoriser l'autonomie et le choix en la matière pour chaque collaborateur.

Dans la même logique que pour les formations diplômantes du réseau, des parcours de formation certifiants comme « la *Data Prom* » et « *Jump* » sont construits avec des organismes de formation externe – respectivement Telecom Évolution et le CESI de Brest pour former des collaborateurs à de nouveaux métiers pénuriques de la *data*, de l'intelligence artificielle et de la maîtrise d'ouvrage. Le programme *Jump* lancé en 2022 concerne treize collaborateurs entre 25 et 55 ans, qui issus de diverses entités du groupe, ont été recrutés sur la base de leurs motivations et non de leurs compétences techniques. À compter de 2023, ils vont débiter un parcours de formation de maîtrise d'ouvrage de douze mois en alternance, avec leur manager et un tuteur métier.

D'autres formations encouragent l'esprit entrepreneurial, collaboratif et transversal. Ainsi la formation « facilitateurs » vise à diffuser la méthode d'animation d'ateliers collaboratifs au sein de toutes les entités du groupe. Spécifiquement autour de l'enjeu climatique et environnemental, des dispositifs de sensibilisation et de formation sont mis en place à destination des collaborateurs du groupe (cf. section 2.5.3 ou section 4.5.3 du document d'enregistrement universel pour réduire son empreinte environnementale directe).

Un référentiel de compétences comportementales dites « *soft skills* », (près de 120 formations en *e-learning*) a été progressivement mis à la disposition de l'ensemble des salariés en auto-inscription *via* la plate-forme en ligne de développement personnel Goodhabit, avec des retours très favorables.

En complément du plan de formation, les collaborateurs bénéficient de dispositifs individuels tels que la Validation des acquis de l'expérience (VAE), le Compte Personnel de Formation (CPF), le Projet de Transition Professionnelle ainsi que des dispositifs de financement régis par des comités paritaires.

### Offrir une politique salariale motivante

Les négociations annuelles sur les rémunérations (NAR) 2022 ont abouti à une augmentation générale annuelle de 500 euros bruts par salarié pour les salaires inférieurs à 40 315 euros, et 360 euros par salarié pour les rémunérations supérieures de l'Unité économique et sociale. En 2022, 34 % des salariés du groupe ont également bénéficié d'une augmentation individuelle. En complément des NAR 2022, une augmentation générale pour tous de 800 euros bruts a été accordée, dont 400 euros bruts qui font suite au rééquilibrage entre fixe et variable, dans le cadre du nouvel accord d'intéressement et au maintien du pouvoir d'achat dans un contexte inflationniste.

Suite à une perception encore trop inégale concernant la reconnaissance du travail accompli, notamment pour sa composante financière, le Crédit Mutuel Arkéa a décidé de créer de nouveaux leviers de récompense tant au niveau individuel que collectif. Une mission groupe dédiée sur les rémunérations débutera début 2023.

Pour les fédérations, différentes mesures ont été prises pour réduire significativement les indicateurs objectifs et enclencher une évolution de l'indicateur Perf & Co pour 2023 avec une prime récompensant chaque pas de performance. En complément des mesures déjà prises en cours d'année en faveur du pouvoir d'achat, la Direction a accordé le versement sur le salaire du mois de novembre de la Prime de Partage de la Valeur (PPV) d'un montant de 1 700 euros. Suite à une décision unilatérale de l'employeur, datée du 2 novembre 2022, un complément de 500 euros minimum était prévu, sous réserve que les résultats financiers du groupe (RNPG) 2022 soient supérieurs à ceux de 2021. Finalement, ce supplément a été versé à chaque collaborateur éligible en avril 2023, portant ainsi la PPV à 2 200 euros, et ce, quel que soit le niveau des résultats de l'exercice 2022.

Les salariés sont associés aux performances de l'entreprise à travers des dispositifs d'intéressement et de participation. En 2022, une enveloppe totale d'épargne salariale de plus de 96 millions d'euros a été distribuée aux salariés du groupe. Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, un avenant d'un an à l'accord d'intéressement initialement signé pour la période 2020-2021 est en vigueur. Il intègre notamment des critères de majoration de l'enveloppe dont certains portent sur le bilan carbone du groupe et la mixité, l'objectif poursuivi étant de renforcer davantage le lien entre l'intéressement et l'atteinte d'objectifs stratégiques du plan.

Par ailleurs, il existe au sein du groupe des dispositifs de rémunération variable visant à reconnaître la performance commerciale collective et individuelle. Sont concernés par ces dispositifs au sein de l'Unité économique et sociale, les populations de gérants des salles des marchés (Federal Finance Gestion et Crédit Mutuel Arkéa), les commerciaux des délégations d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, les collaborateurs commerciaux de la structure Arkéa Banque Privée, les collaborateurs du Front office d'Arkéa Capital et les populations du réseau commercial des deux fédérations. Pour ces derniers, le dispositif repose sur la performance collective avec une reconnaissance de l'investissement individuel. En 2022, l'ajout de deux paliers de réussite collective (105 % et 115 %) au dispositif Perf & Co 2022, constituent deux opportunités supplémentaires d'attribution d'enveloppe globale par équipe.

(1) dans les effectifs au 31 décembre 2022

En 2022, il a permis la distribution de 9,3 millions d'euros de rémunération variable à 3 370 collaborateurs en CDI.

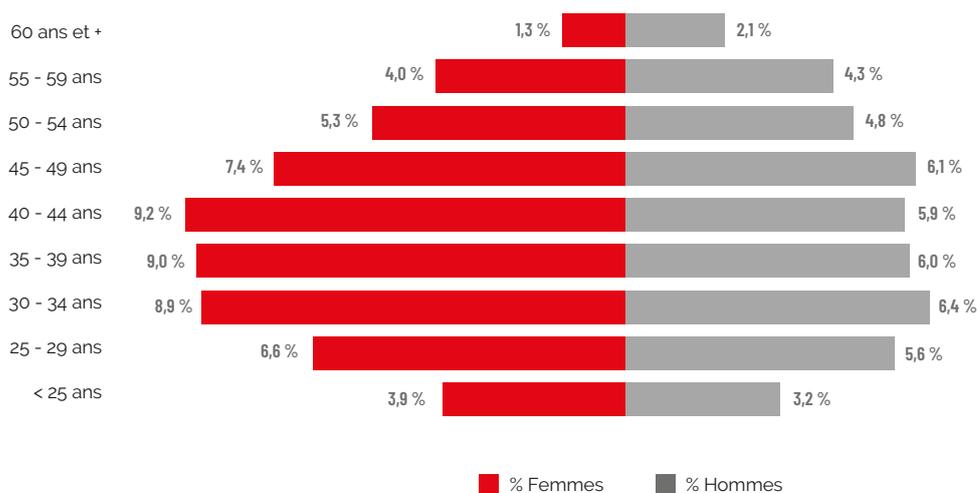
L'Unité économique et sociale dispose d'un régime de surcomplémentaire qui distribue à chacun une rémunération différée au moment de la retraite. Chaque collaborateur bénéficie d'un compte individuel et portable sur un Plan d'épargne retraite obligatoire (PERO) dans lequel l'employeur accompagne l'effort d'épargne du collaborateur pour sa retraite

en versant une cotisation de 3,90 % du salaire de référence tous les mois (0,5 % de cotisations salariales). Suravenir, Armorique Habitat, ASCD et Fortuneo bénéficient également de ce type de dispositif.

Les filiales hors périmètre Unité économique et sociale réalisent leur propre négociation annuelle obligatoire pour celles qui disposent de délégués syndicaux.

|  | 2022    | 2021    | 2020    | 2019    |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Effectif total (personnes physiques)                                     | 11 170  | 11 190  | 10 846  | 10 560  |
| Effectifs permanents (CDI) (personnes physiques)                         | 10 227  | 10 259  | 9 990   | 9 641   |
| Effectifs non permanents (personnes physiques)                           | 943     | 931     | 856     | 919     |
| Cadres   | 6 761   | 6 795   | 6 507   | 6 146   |
| Non-cadres   | 4 409   | 4 395   | 4 339   | 4 414   |
| Âge moyen (ans)  | 41      | 40      | 40      | 40      |
| Recrutements (CDI + CDD)   | 2 144   | 2 133   | 2 058   | 2 085   |
| Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'entreprise                      | 816     | 764     | 824     | 579     |
| dont licenciements   | 88      | 101     | 90      | 82      |
| Rémunération moyenne par salarié CDI (en euros)                          | 51 145  | 48 695  | 48 334  | 47 862  |
| Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi une formation | 23      | 25      | 20      | 27      |
| % masse salariale consacrée à la formation                               | 4,7 %   | 4,7 %   | 3,9 %   | 5,3 %   |
| Nombre total de jours calendaires d'absence                              | 197 523 | 168 819 | 177 041 | 157 232 |
| Effectif total (Équivalent Temps Plein)                                  | 10 806  | 10 864  | 10 388  | 10 174  |
| Effectifs permanents (CDI - Équivalent Temps Plein)                      | 9 866   | 9 975   | 9 549   | 9 301   |
| Effectifs non permanents (Équivalent Temps Plein)                        | 940     | 889     | 840     | 873     |

**Pyramide des âges (répartition par tranche d'âge, en % de l'effectif total)**



## La diversité du capital humain

Risques extra-financiers associés à cet enjeu

- Risques de pratiques sociales non conformes

### Risque de discrimination

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| Écart de rémunération Femmes/<br>Hommes (Unité économique et sociale) : <b>91/100</b><br>-0.3 % | Index de l'égalité professionnelle : | Part de travailleurs handicapés dans<br>l'effectif : <b>3,5 %</b> <sup>(1)</sup> |
|---|--------------------------------------|--|

## Un modèle d'entreprise inclusive

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite être un modèle d'entreprise « inclusive ». La conviction du groupe est qu'une entreprise plus inclusive de toutes les formes de différence gagnera en performance globale. L'entreprise veille à lutter contre toutes formes de discrimination, directes (comme défavoriser un salarié au profit d'un autre en raison de critères non objectifs dès l'embauche) ou indirectes, lorsque des règles et des pratiques, acceptées pour des raisons économiques ou fonctionnelles, ont un impact discriminant sur un individu ou un groupe de collaborateurs.

La Direction du groupe est garante du rappel des principes de non-discrimination au sein de l'entreprise. À ce titre, elle remet à chaque collaborateur lors de son arrivée, un règlement intérieur où ces éléments sont rappelés. Le règlement intérieur est propre à chaque société du groupe. Les équipes Ressources humaines opèrent dans un cadre procédural leur permettant de prévenir toute discrimination en étant sensibilisées à l'inclusion et l'intégration de toutes les différences. De plus, la ligne managériale participant aux jurys de recrutement veille à éviter toute forme de discrimination. Par ailleurs, il n'existe aucune discrimination entre les collaborateurs à temps plein et les collaborateurs à temps partiel concernant les avantages sociaux.

Une formation « Tous inclusifs » est mise en place depuis 2017 afin d'aider les salariés à mieux repérer les stéréotypes influençant, souvent de façon inconsciente, le jugement. Plus de 80 % des collaborateurs en CDI du groupe ont ainsi été formés. Une version actualisée sera accessible aux collaborateurs en 2023.

Des interventions pour former et informer nos communautés de relais ont été menées pour et avec les ambassadeurs Diversité, les BienVeilleurs, la Commission santé sécurité et santé au travail (CSSCT) et les membres du Comité des solidarités des deux fédérations (Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest).

## La mixité

En tant que première banque d'Europe avec un binôme de femmes à sa tête <sup>(2)</sup>, le Crédit Mutuel Arkéa veille d'autant plus à assurer une égalité professionnelle et la représentativité des femmes à des postes de responsabilité.

Avec le lancement en février 2021 du projet « Boostons les potentielles », le Crédit Mutuel Arkéa accélère son ambition d'accession des femmes de l'entreprise aux plus hauts postes de responsabilités. L'objectif est de donner une impulsion forte dans l'accélération des parcours féminins que ce soit sur l'accompagnement ou les processus de détection. Il est soutenu au plus haut niveau de l'entreprise, par Hélène Bernicot, Directrice générale et Julien Carmona, Président du groupe Crédit Mutuel Arkéa. Quatre projets ont été lancés pour

répondre à des freins identifiés à différents moments dans la carrière des femmes du groupe :

- « les potentielles », un parcours de sensibilisation d'une durée de 12 mois pour les nouvelles titulaires en CDI de moins de 30 ans ;
- « le révélateur », un dispositif d'accompagnement tripartite (manager promoteur et RH) pour explorer le potentiel des collaboratrices « bonnes élèves » ;
- « dé clic », un programme d'accompagnement sur mesure pour les hauts potentiels féminins ;
- « à la recherche de l'incroyable dirigeante », une campagne de vote par nos dirigeants et managers pour détecter nos futures dirigeantes.

L'objectif 2023 est de réfléchir à une manière de généraliser et de pérenniser ces projets. D'ici à 2024, le but est d'atteindre 40 % de femmes dans le top *management* et 50 % de femmes aux postes clés (managers et experts).

### PART DES FEMMES AUX POSTES D'ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET DE DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2022 :

- responsables N + 2 (Responsable de Département au siège et Directeur d'unité territoriale dans les réseaux) : 35 % comme en 2021 ;
- cadres de direction : 35,4 % *versus* 37,9 % ;
- cadres dirigeants : 29 % *versus* 20 % ;
- membres du Comité de coordination générale du groupe : 35,3 % *versus* 35 % ;
- membres du Comité exécutif du groupe : 38 % *versus* 38 % ;
- dirigeants effectifs de la société Crédit Mutuel Arkéa : 100 %.

En tant que groupe composé de 56 % de femmes en CDI, l'enjeu du Crédit Mutuel Arkéa est de s'assurer de la représentativité équilibrée des hommes et des femmes à tous ses niveaux, et en particulier la représentation des femmes sur les postes à haut niveau de responsabilité. Afin d'atteindre un meilleur équilibre, le groupe a créé, début 2016, une mission dédiée, « Mixité inside », dont l'ambition est d'agir autant sur l'organisation du travail que sur les mentalités (stéréotypes individuels et culture d'entreprise). L'objectif était d'initier une dynamique pour poser les bases d'un changement pérenne.

(1) Situation au 31 décembre 2022 réévaluée à un taux d'emploi de 4,7 % selon les dénombrements de l'Urssaf réceptionnés en mars 2023 par les entités consolidées (hors Keytrade Bank situé en Belgique) sur l'année de référence 2022.

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/helene\\_bernicot\\_et\\_anne\\_le\\_goff\\_publicent\\_la\\_fabrique\\_de\\_la\\_decision\\_aux\\_editions\\_du\\_cherche\\_midi\\_pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/helene_bernicot_et_anne_le_goff_publicent_la_fabrique_de_la_decision_aux_editions_du_cherche_midi_pdf)

Portée en toute autonomie et au cœur des métiers, par chacune des entités du groupe, cette mission est forte d'un réseau de plus de 480 ambassadeurs, des salariés hommes et femmes volontaires, qui ont pour rôle de sensibiliser et de participer à l'animation du sujet au sein de leurs entités. Suite à un diagnostic des freins à la mixité élaboré en 2016, un plan d'actions mixité a été lancé au niveau du groupe ainsi que des plans d'actions décentralisés propres à chaque entité sous la coordination globale de la mission Mixité du groupe. Les nouveaux managers bénéficient également d'une formation d'une demi-journée consacrée aux sujets de la mixité, de la diversité et de l'inclusion. Plusieurs thèmes sont abordés lors de cette formation : l'autocensure, le sexisme, et l'accompagnement du congé maternité. Ce module est également dispensé, à la demande, aux managers déjà en poste.

Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, depuis 2004, les actions menées en faveur de l'égalité professionnelle ont été encadrées par la signature de six accords d'entreprise successifs. L'enjeu de l'accord égalité hommes-femmes signé en 2018 est, à emploi équivalent, de mesurer et de supprimer les écarts en termes de rémunération et d'évolution professionnelle ou de carrière entre les femmes et les hommes. Pour limiter et supprimer ces écarts, cet accord apporte des solutions en matière de parcours professionnels, de formation et des dispositifs d'accompagnement entre vie professionnelle et personnelle. Depuis 2015, une enveloppe annuelle spécifique « Égalité professionnelle » a été mise en place dans l'objectif de réduire les écarts de rémunération. Cette enveloppe de 400 000 euros en 2022 a bénéficié, dans le cadre de ce dispositif, à la correction de salaire de 150 femmes. À fin 2021, l'écart moyen de salaire médian femmes hommes pour chaque niveau d'emploi est de - 0,3 % au sein de l'Unité économique et sociale (UES) Arkade.

Avec un index d'égalité femmes-hommes groupe, supérieur aux exigences <sup>(1)</sup> pour atteindre en 2021 91/100 <sup>(2)</sup>, le Crédit Mutuel Arkéa prouve son engagement durable pour la promotion de la diversité et la lutte contre la discrimination.

Depuis 2015, conformément aux engagements pris dans l'accord collectif, un dispositif d'accompagnement du congé maternité, d'adoption ou parental est également en place au sein de l'Unité économique et sociale. Des accords « égalité professionnelle hommes-femmes » sont également en vigueur dans certaines filiales. Depuis 2021, dans le cadre de l'évolution de la loi sur le congé deuxième parent, l'UES Arkade a élargi les bénéficiaires à toutes les formes de parentalité. De plus, un abondement de quinze jours supplémentaires a été mis en place portant le total du congé deuxième parent à 42 jours.

En externe, le groupe accompagne également des initiatives en faveur de la mixité (cf. section 2.5.4.2 ou 4.5.4.2 du document d'enregistrement universel dans la lutte contre les comportements inadéquats).

### Les salariés en situation de handicap

Un autre enjeu important du groupe en matière de diversité, est la poursuite et le renforcement de l'emploi de salariés en situation de handicap ainsi que le maintien et l'accompagnement des salariés confrontés au handicap au cours de leur vie professionnelle.

Le taux d'emploi de collaborateurs en situation de handicap au sein du groupe est de 3,5 % au 31 décembre 2022 <sup>(3)</sup>.

Conformément à ses valeurs et dans un contexte où le taux de chômage des personnes en situation de handicap représente le double du reste de la population active, le groupe poursuit activement ses efforts.

Le taux d'emploi direct est de 5,24 % au sein de l'UES Arkade selon l'évaluation 2022 de l'URSSAF contre 3,75 % en 2018, date de démarrage du précédent accord.

En 2022, un nouvel accord pour la période 2023-2025 sur l'emploi des personnes en situation de handicap, sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, a été signé. Ce septième accord marque la volonté du groupe d'accroître encore son taux d'emploi direct des personnes en situation de handicap et de poursuivre leur maintien dans l'emploi, avec trois objectifs principaux. Le premier est de développer l'emploi des personnes en situation de handicap sur ses territoires dans le cadre du plan de recrutement de salariés en situation de handicap et au travers de partenariats avec les établissements du secteur protégé et adapté. Le second est de maintenir l'employabilité des salariés en situation de handicap notamment par l'accompagnement des aménagements de poste et l'accès à des actions de formations professionnelles tout au long de leur parcours professionnel. Et enfin, le troisième est d'améliorer les conditions de travail des salariés en situation de handicap en renforçant significativement la politique en matière d'accessibilité numérique aux outils de l'entreprise.

Une « Mission Handicap », coordonne la promotion, l'animation et organise, en lien avec les correspondants handicap des différents établissements de l'Unité économique et sociale, le suivi des actions en faveur des personnes en situation de handicap. Un correspondant informatique handicap travaille en collaboration avec l'équipe en charge du Handicap et les personnes en situation de handicap. Il s'assure de la mise à disposition d'outils informatiques adaptés, accompagne et forme les utilisateurs concernés, veille à l'accessibilité des supports de communication et anticipe de nouvelles solutions informatiques.

À l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), mais aussi tout au long de l'année 2022, des actions de sensibilisation au handicap ont été menées à destination de l'ensemble des collaborateurs du groupe en présentiel, mais aussi en distanciel, compte tenu du contexte sanitaire. Au Crédit Mutuel Arkéa, les initiatives et les moments partagés autour de ce sujet ont été nombreux. Pour exemple, des formations en distanciel sur le handicap ont été proposées aux néo-managers, et pour l'ensemble des collaborateurs, un premier module *e-learning* sur le handicap et une sensibilisation à l'accessibilité numérique (sous-titrage des documents digitaux) ont été mis à leur disposition.

Les collaborateurs missionnés en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap se sont également impliqués aux côtés d'associations et d'écoles partenaires pour promouvoir des actions inclusives. Ils ont ainsi collaboré et participé au Comité (CPIL) de l'association EPI Bretagne par la mise en place de conférences pédagogiques sur l'épilepsie et d'ateliers d'aide à la reconversion professionnelle pour ses adhérents. Cette année encore l'accent a été mis en particulier

(1) L'exigence fixée par le gouvernement au 1<sup>er</sup> mars 2019 est de 75 sur 100, faute de quoi les entreprises ont trois ans pour se mettre en conformité.

(2) Moyenne pondérée des sociétés éligibles du groupe (effectifs > 50 salariés) - année de référence 2021, les données 2022 n'étant pas disponibles dans le calendrier d'élaboration du rapport et de l'audit dédié.

(3) Situation au 31 décembre 2022 **réévaluée à un taux d'emploi de 4,7 % selon les dénombrements de l'Urssaf réceptionnés en mars 2023** par les entités consolidées (hors Keytrade Bank situé en Belgique) sur l'année de référence 2022.

sur le recrutement de demandeurs d'emploi en situation de handicap. Le groupe a participé à l'édition 2022 du Duo Day en créant des duos collaborateurs et professionnels en situation de handicap et a également favorisé les reconversions professionnelles en accompagnant des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP).

Enfin, si le renouvellement de la convention de partenariat entre le Crédit Mutuel Arkéa et Kerpape (le Crédit Mutuel de Bretagne étant aussi mécène) est dans la continuité de l'engagement du groupe pour participer au financement de leur plateforme de réinsertion, de nouveaux partenariats avec des organismes spécialisés dans le recrutement des personnes en situation de handicap ont également été signés tels Aimeth, Ohé Prométhée et HandiSup Bretagne. Un projet Talent Digital a été amorcé en collaboration avec l'Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) et l'Association des paralysés de France (APF).

### L'engagement et la solidarité des collaborateurs

#### Le mécénat de compétences

Conformément aux engagements pris dans le cadre de l'accord relatif à l'accompagnement des collaborateurs de plus de 50 ans (Accord 2017-12 article 6), le Crédit Mutuel Arkéa a initié en 2018 le mécénat de compétences. Lors de leurs dernières années d'activité professionnelle, le groupe propose aux collaborateurs volontaires de les mettre gracieusement à disposition (pour une partie ou pour la totalité de leur temps de travail) d'un organisme d'intérêt général ou d'utilité publique implanté sur les territoires du groupe. Ainsi, le contrat de travail du salarié est maintenu, et celui-ci continue à bénéficier de sa rémunération et de l'ensemble des avantages annexes. L'entreprise souhaite ainsi favoriser l'investissement des collaborateurs dans le milieu associatif avant leur départ effectif

#### 2.5.4.2 dans la lutte contre les comportements inadaptés

Au-delà de son modèle d'entreprise inclusive (cf. Le développement et la diversité du capital humain, section 2.5.4.1 ou section 4.5.4.1 du document d'enregistrement universel), le Crédit Mutuel Arkéa partage ses valeurs.

À titre d'illustration, sur l'année 2022, le groupe a contribué à des mouvements autour de l'inclusion et de la diversité et notamment :

- en tant que partenaire du **Sommet de l'Inclusion Économique** organisé par la fondation Mozaik, lequel s'est tenu le 29 novembre 2022 sur le thème « Agir avec Impact » sous le haut patronage de Bercy. Le mouvement en faveur de la diversité et de l'inclusion économique mobilise pour agir collectivement et faire avancer une cause créatrice de valeurs pour l'économie et pour la société. L'édition 2022 sous le signe de l'IMPACT a souhaité aller au-delà des engagements pour faire bouger les lignes efficacement, embarquer massivement et co-créer les solutions qui participent à la société de progrès.

Véronique Cruzier, Directrice des ressources humaines du groupe, y a pris la parole lors de la plénière sur le thème : « Les plans d'actions, condition première de l'impact ». Elle a ainsi affirmé : « C'est ensemble que nous devons co-créer les solutions qui participent à la société de progrès et que nous agissons pour une politique RH plus inclusive qui participe au développement du groupe et à sa performance financière et extra-financière » ;

- en tant que membre de la communauté « **Les entreprises s'engagent** » qui fédère et accompagne les entreprises engagées pour une société inclusive et un monde durable.

de l'entreprise, ce afin de pouvoir gérer au mieux la transition entre la fin de l'activité professionnelle et le début de la retraite. En 2022, 28 collaborateurs ont bénéficié de ce dispositif (*versus* 20 en 2021).

#### Le congé solidaire

Par ailleurs, en collaboration avec l'Association Planète Urgence, l'entreprise a déjà accompagné une vingtaine de salariés du groupe qui ont pris un congé solidaire en 2018 ou en 2019 afin d'enseigner le français à des femmes micro-entrepreneuses d'abord au Bénin, puis au Togo lors du dernier trimestre 2019. En 2020, quarante collaborateurs devaient participer en binôme à cette opération solidaire. La crise sanitaire ayant empêché le renouvellement de l'opération, le Crédit Mutuel Arkéa a apporté une aide financière de 35 000 euros auprès de l'association en 2021 et du même montant en 2022.

#### Le Hackathon Transitions 2024 – une équipe gagnante qui souhaite promouvoir l'habitat inclusif

Des centaines de participants aux profils variés, titulaires, alternants ou prestataires, des univers des technologies de l'information (IT), des milieux commerciaux ou du marketing, ont uni leurs compétences autour d'un projet commun et collaboratif pour transformer les métiers du groupe. L'équipe gagnante « SCI Handi » composée de six participants issus du Crédit Mutuel de Bretagne, Arkéa Immobilier Conseil et Arkéa Banque Privée a remporté cette édition lors de l'été 2022. Le Crédit Mutuel Arkéa a choisi d'aider l'équipe à développer son projet d'offres et de services pour rendre possible le recours à l'habitat inclusif, alternative entre le domicile et l'institution.

Le Crédit Mutuel Arkéa a participé, le 16 novembre 2022, en la présence d'Anne Le Goff (membre du bureau), Véronique Cruzier et du Ministre du Travail, Olivier Dussopt, au lancement de l'Association des entreprises partenaires de cette communauté auprès de dix-sept entreprises aux dirigeants engagés. Le groupe par cet engagement souhaite impulser des actions pour une société plus inclusive au sein d'un réseau d'acteurs du territoire et au côté des pouvoirs publics pour participer à l'effort collectif et accélérer la mobilisation.

Le groupe est également partenaire de « **L'Observatoire de la Mixité** » regroupant de grandes entreprises engagées sur ce sujet. Ce partenariat a abouti à la publication, en décembre 2021, d'un « *Livre vert de six mesures concrètes pour améliorer la mixité dans les entreprises* ».

Le Crédit Mutuel Arkéa accompagne aussi **l'entrepreneuriat féminin** et figure depuis 2019 parmi les 56 premiers signataires de la Charte d'engagement portée par le collectif SISTA et le Conseil national du numérique (CNNum) pour accélérer le financement des femmes entrepreneures. Cette charte, baptisée « SISTAxCNNum », présentée, en juillet 2019, par les Secrétaires d'État Marlène Schiappa et Cédric O, fixe les bonnes pratiques à l'intention des investisseurs afin de rendre leurs processus de recrutement et d'investissement plus favorables à la mixité. Pour le Crédit Mutuel Arkéa, cette signature illustre l'ensemble des dispositifs déjà mis en œuvre en vue de promouvoir l'égalité professionnelle ainsi qu'une plus grande diversité dans ses fédérations, filiales et services centraux. L'objectif d'ici 2025 est de financer 25 % de startups fondées ou cofondées par des femmes.

En 2021, dans le cadre de leurs initiatives respectives visant à lutter contre les discriminations, le Crédit Mutuel Arkéa et Mastercard ont noué un partenariat visant à développer un programme de sensibilisation des jeunes filles aux métiers de la technologie (définis comme les métiers à forte composante numérique incluant l'algorithme, l'intelligence artificielle ou la programmation) dans lesquels elles sont sous-représentées. Ce programme, intitulé « *Tech the power* »<sup>(1)</sup>, a été lancé en juin 2021 et ambitionne de sensibiliser 500 000 jeunes filles d'ici 2025 aux métiers de la Tech.

En 2022, le Crédit Mutuel Arkéa est devenu partenaire et sponsor d'événements tel le challenge Ada Lovelace (engagement renouvelé pour 2023) à destination des lycéennes pour les sensibiliser et les accompagner dans la découverte des métiers du numérique notamment grâce à la programmation.

**Le groupe s'engage de façon concrète contre les violences faites aux femmes**, y compris les violences conjugales. En effet, au-delà de la dimension éthique de l'assistance à apporter à une personne en danger, les violences conjugales ont un impact non négligeable au sein de la société et, *in fine*, des entreprises. Détresse psychologique, perte de performance et/ou de productivité, instabilité émotionnelle, refus du challenge, détérioration de l'estime de soi, dépression, absentéisme, sont quelques-uns des symptômes qui se répercutent dans le monde du travail pour les victimes.

Ainsi, des engagements ont été pris par l'UES Arkade qui a intégré dans son nouvel accord égalité professionnelle hommes femmes 2021-2024 des mesures concrètes de sensibilisation formation des salariés et d'accompagnement des victimes de violences conjugales en adoptant un rôle d'écoute et de relais. Une conférence de sensibilisation à ce sujet à destination des collaborateurs a été mise en place en début d'année 2023. Cette même année, des formations d'une journée vont être dispensées pour certains interlocuteurs privilégiés des collaborateurs (RH de proximité, bienVeilleurs, ambassadeur diversité).

En mai 2022 le groupe s'est engagé auprès de la Fédération bretonne des Centres d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille (FR-CIDFF) à travers la signature d'une convention de mécénat établie sur une durée de deux ans.

L'objectif est de la soutenir dans son œuvre pour l'accompagnement du public et plus particulièrement des femmes dans des domaines tels que l'accès au droit, la lutte contre les violences sexistes, l'éducation ou encore l'emploi et la formation professionnelle.

Depuis 2021, le groupe apporte son soutien, *via* un partenariat, à l'association Fifty Fifty<sup>(2)</sup> œuvrant depuis 2019 par le sport à l'accompagnement et la reconstruction des femmes victimes de violences. En octobre 2022 débutait le premier volet du programme de reconstruction par la voile. Six femmes ont pu prendre part à une journée unique de navigation, qui a démontré une fois de plus que la pratique du sport est un véritable levier pour la reconstruction, tant sur le plan neurobiologique que sur les plans physiques et psychologiques.

En complément de ces actions, le groupe, représenté par Frédéric Diverrez, Directeur du Pôle BtoB et services spécialisés du Crédit Mutuel Arkéa, a signé, en 2021, à l'invitation d'Élisabeth Moreno, Ministre déléguée en charge de l'égalité entre les femmes et les hommes, le manifeste des acteurs économiques pour l'élimination des violences faites aux femmes. Ce manifeste comporte dix actions spécifiques que le groupe s'est engagé à respecter, dans l'objectif de mieux accompagner et protéger les salariées victimes de violences intrafamiliales tout en sensibilisant à cette cause.

En décembre 2022, les deux dirigeantes du groupe ont dévoilé leur essai « *La fabrique de la décision – Un leadership collectif pour une finance engagée* »<sup>(3)</sup> dans l'objectif de valoriser le modèle singulier et coopératif de notre groupe bancaire. En cohérence avec ses valeurs et ses engagements en matière de droit des femmes, le Crédit Mutuel Arkéa s'est engagé à reverser l'intégralité des droits de cet ouvrage aux associations, FR-CIDFF et Fifty-Fifty.

### Sensibilisation aux discriminations LGBT

Lors du Mois des Fiertés en novembre 2022, un appel aux salariés a été lancé par le service Inclusion et Prévention pour partager une expérience ou proposer des pistes de travail. La volonté est de travailler avec les collaborateurs à la mise en place d'actions concrètes pour remédier ou prévenir des discriminations potentielles au Crédit Mutuel Arkéa.

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-03/cp\\_tech\\_the\\_power\\_vf.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-03/cp_tech_the_power_vf.pdf)

(2) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-09/communiqu\\_e\\_-\\_le\\_credit\\_mutuel\\_arkea\\_partenaire\\_de\\_la\\_fifty-fifty\\_sail\\_2021.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-09/communiqu_e_-_le_credit_mutuel_arkea_partenaire_de_la_fifty-fifty_sail_2021.pdf)

(3) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/helene\\_bernico\\_t\\_et\\_anne\\_le\\_goff\\_publicent\\_la\\_fabrique\\_de\\_la\\_decision\\_aux\\_editions\\_du\\_cherche\\_midi\\_.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2022-12/helene_bernico_t_et_anne_le_goff_publicent_la_fabrique_de_la_decision_aux_editions_du_cherche_midi_.pdf)

### 2.5.4.3 en faveur du dialogue social

|  |
|--|
| <p><b>Risques extra-financiers associés à cet enjeu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risques de pratiques sociales non conformes</li> </ul> <p><b>Non-respect du dialogue social</b></p> <hr/> <p>Nombre de délits d'entrave<br/>(Unité économique et sociale) : 0</p> <hr/> |
|--|

Le groupe est ouvert à un dialogue social respectueux des différentes sensibilités et expressions.

Chaque société du groupe dispose, selon ses propres obligations réglementaires, d'instances représentatives du personnel : délégués syndicaux, comités sociaux et économiques d'entreprise ou d'établissement. L'Unité économique et sociale (UES) Arkade et chaque filiale en dehors de ce périmètre négocient leurs propres accords d'entreprise. Il existe, par ailleurs, une instance d'informations économiques, sociales et organisationnelles : le Comité de groupe. Il se réunit deux fois par an. Cette instance est informée de la situation et des perspectives de l'ensemble des entités.

À fin 2022, 98,3 % des salariés du groupe étaient couverts par une convention collective (versus 98,2 % en 2021).

Au sein de l'UES Arkade, l'architecture des instances représentatives du personnel est en place depuis 2020. L'accord relatif à la représentation du personnel et au droit syndical a été préalablement renouvelé pour organiser le fonctionnement des nouvelles instances, conformément à la volonté des pouvoirs publics. Cet accord s'applique aux trois Comités sociaux et économiques (Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel du Sud-Ouest et Siège Pôle Entreprises et institutionnels) et au Comité social et économique central de l'UES ainsi qu'aux différentes commissions qui les composent, notamment les Commissions sécurité, santé et conditions de travail. Cet accord a également permis la mise en place des représentants de proximité, appelés à relayer les préoccupations des salariés.

Le dialogue social se concrétise par la négociation et la signature d'accords d'entreprise. En 2022, 67 accords ont été signés à l'échelle du groupe dont neuf sur le périmètre de l'UES Arkade listé ci-après (versus 11 en 2021) et aucun délit d'entrave n'a été constaté.

#### Principaux accords collectifs signés en 2022 ou dont la mise en œuvre a débuté en 2022 (périmètre Unité économique et sociale)

#### Impacts attendus des accords pour la performance économique de l'Entreprise et sur les conditions de travail des salariés

|   |   |
|---|---|
| Accord Mobilité douce                   | L'accord se fixe comme ambition la réduction de l'empreinte carbone du groupe en encourageant les salariés de l'UES à utiliser des moyens de transports plus vertueux, <i>via</i> notamment la prise en charge des frais de trajets entre leur domicile et leur lieu de travail, réalisés avec un moyen de transport alternatif non thermique selon certaines conditions. |
| Accord Don de congés                    | L'accord élargit le dispositif antérieur à d'autres types de circonstances et situations. Cet accord permet des dons de congés entre collaborateurs de l'UES au bénéfice d'un salarié qui se trouve confronté à une situation particulière énoncée dans l'accord.   |
| Accord Droit syndical (avenant)         | L'accord a pour objet d'allouer des moyens supplémentaires aux représentants du personnel dans le cadre d'un dialogue social que l'entreprise souhaite de qualité.  |
| Accord Pouvoir d'achat                  | L'accord a pour objectif d'atténuer en partie les effets de l'inflation et de protéger ainsi le pouvoir d'achat des collaborateurs <i>via</i> l'attribution d'une nouvelle augmentation générale en complément de celle octroyée dans le cadre des NAR 2022.  |
| Accord Intéressement 2022               | L'objectif de cet accord est de continuer à impliquer les salariés dans le développement de l'entreprise en les associant directement à la performance de l'Unité économique et sociale tout en rééquilibrant la part fixe et la part variable de la rémunération des salariés de l'UES.  |
| Accord de méthode conditions de travail | L'objectif de cet accord est d'améliorer au quotidien les conditions de travail de l'ensemble des salariés de l'UES et, par là même, la qualité de vie au travail.  |

Principaux accords collectifs signés en 2022 ou dont la mise en œuvre a débuté en 2022 (périmètre Unité économique et sociale)

Impacts attendus des accords pour la performance économique de l'Entreprise et sur les conditions de travail des salariés

Accord handicap

Cet accord vise à poursuivre et à renforcer les actions déjà mises en place depuis plusieurs années au sein de l'entreprise, pour faire évoluer et changer le regard sur le handicap. L'objectif est d'accroître le taux d'emploi direct des personnes en situation de handicap et de poursuivre leur maintien dans l'emploi.

Accord prorogation dispositifs anticipation retraite

Avenant de prorogation qui vise à permettre le maintien des dispositifs d'anticipation retraite déjà en vigueur au sein de l'UES ARKADE dans l'attente de la réforme gouvernementale annoncée sur les retraites.

Accord prorogation télétravail

Avenant de prorogation de l'accord télétravail d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et d'augmentation de l'autonomie des salariés. Cet accord vise également à permettre à l'entreprise de répondre à ses objectifs de politique RSE (impact carbone, gestion immobilière, réduction des risques sanitaires...).

La Direction des ressources humaines communique régulièrement sur les échanges menés avec les représentants des salariés lors des commissions de négociation ou Comités sociaux et économiques (CSE) d'établissement. Les salariés sont informés du dialogue social au travers de ces communications, avec un état des lieux des propositions réalisées et des décisions prises. Les organisations syndicales bénéficient de plusieurs moyens de communication et des infrastructures sont mises à leur disposition avec des locaux syndicaux.

Depuis le début de la crise sanitaire, des réunions extraordinaires du CSE central ont été exclusivement consacrées aux mesures prises pour faire face à la pandémie (consignes sanitaires, solutions d'accompagnement des salariés et des managers, organisation du travail notamment à distance)

et le sujet a été abordé à chaque réunion de ladite instance. L'état de situation lié à la crise sanitaire a également été abordé mensuellement au niveau des CSE d'établissement.

Par ailleurs, jusqu'à l'été 2022, trois représentants des CSE ont participé au groupe de suivi RH Santé et Sécurité, composé de représentants RH des entités du groupe, des référents Pôles, de la médecine du travail, du service juridique, du service immobilier, des équipes qualité de vie au travail (QVT) et communication. L'objectif de ce groupe de travail était de proposer à la Cellule de crise opérationnelle, des solutions d'organisation RH pour que les collaborateurs puissent poursuivre leur activité en toute sécurité et sérénité à distance ou sur site. Ce groupe de travail a été suspendu à l'été 2022 au moment de la dissolution de la Cellule de crise opérationnelle.

## 2.6 Tableau consolidé des indicateurs

| Indicateurs clés de référence   | Données 2022 |
|---|--------------|
| <b>Indicateur clé de performance</b>  |              |
| Part du personnel exposé à la LCB-FT formé (périmètre établissement de crédit 15 589)   | 93,4 %       |
| Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCB-FT   | 0            |
| Part des personnes formées au respect des règles de déontologie/éthique professionnelle au sein de l'établissement de crédit 15 589 | 91,0 %       |
| Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15 589)                | 26 836       |
| Part du personnel ciblé sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information  | 85,6 %       |
| Part des achats groupe réalisée auprès de fournisseurs français   | 85 %         |
| Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence  | 19,6 %       |
| Nombre de controverses identifiées parmi les fournisseurs évalués sur la période de référence                                       | 0            |
| Taux de formation des administrateurs des Caisses locales   | 80,7 %       |
| Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur formé des caisses locales  | 5            |
| Taux de formation des administrateurs du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa  | 100 %        |
| Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur formé du Crédit Mutuel Arkéa                                       | 15,8         |
| Part des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)                              | 93 %         |
| Part des sociétaires parmi les clients particuliers   | 77,7 %       |
| Taux de participation aux Assemblées générales caisses locales  | 1,3 %        |
| Taux de participation à l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa   | 84 %         |
| Taux d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa   | 95 %         |
| Part des filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %                | 94 %         |
| Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion                            | 69,95 %      |
| Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés dans la politique charbon                        | 0,3          |
| Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés de la politique pétrole et gaz                   | 210,61       |
| Immobilier d'exploitation (en m <sup>2</sup> ) à fort risque physique aigu non couvert par un plan de continuité                    | 0            |
| Bilan carbone (Tonnes eq CO <sub>2</sub> )  | 48774        |
| Bilan carbone (Tonnes eq CO <sub>2</sub> /ETP)  | 4,5          |
| Taux d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » du baromètre QVT  | 83 %         |
| Taux d'avis positifs sur le critère « Charge de travail » du baromètre QVT  | 33 %         |
| Taux de satisfaction des salariés à l'égard des pratiques de l'entreprise et de l'environnement de travail (groupe Arkéa)           | 90           |
| Taux de salariés formés   | 93,4 %       |
| Taux de recommandation (e-nps) (groupe Arkéa)   | - 15         |

| Indicateurs clés de référence  | Données 2022 |
|--|--------------|
| Écart de rémunération Femmes/Hommes (Unité économique et sociale)  | - 0,3 %      |
| Index de l'égalité professionnelle - moyenne pondérée des sociétés éligibles du groupe (effectifs > 50 salariés) | 91./100      |
| Part de travailleurs handicapés dans l'effectif total  | 3,5 %        |
| Nombre de délits d'entrave (Unité économique et sociale)   | 0            |
| <b>Gouvernance</b>   |              |
| <b>Sociétaires – clients</b>   |              |
| Nombre de clients des caisses locales  | 2 273 301    |
| dont particuliers  | 1 733 000    |
| Nombre de sociétaires  | 1 479 726    |
| dont particuliers  | 1 345 632    |
| Nombre de sociétaires N- 1   | 1 462 191    |
| Part des sociétaires parmi les clients particuliers  | 77,7 %       |
| Montant moyen de détention de parts sociales (en euros)  | 1 840        |
| Montant de rémunération, des parts sociales, versé en année 2022 au titre de l'année 2021 (en euros)             | 36 445 129   |
| Nombre de sociétaires présents et représentés aux Assemblées générales des caisses locales                       | 19 055       |
| Taux de participation aux Assemblées générales caisses locales   | 1,3 %        |
| <b>Administrateurs des caisses locales</b>   |              |
| Nombre de caisses locales  | 292          |
| Nombre d'élus des caisses locales  | 2 538        |
| dont femmes  | 1 086        |
| Nombre de Conseils de caisses locales tenus dans l'année   | 3 263        |
| Nombre de femmes Présidentes en caisses locales  | 86           |
| % de femmes Présidentes en caisses locales   | 29,5 %       |
| Nombre d'administrateurs convoqués aux Conseils de caisses locales   | 28 710       |
| Nombre d'administrateurs présents aux Conseils de caisses locales  | 22 743       |
| Nombre de nouveaux élus des caisses locales  | 155          |
| dont femmes  | 64           |
| % de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales   | 41,3 %       |
| Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales  | 18           |
| dont femmes  | 8            |
| % de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales  | 44,4 %       |
| <b>Administrateurs des fédérations</b>   |              |
| Nombre d'élus des fédérations  | 82           |
| dont femmes  | 32           |
| Nombre de nouveaux élus des fédérations  | 7            |
| dont femmes  | 1            |
| % de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations  | 14,3 %       |
| Nombre de nouveaux Présidents des fédérations  | 1            |

| Indicateurs clés de référence  | Données 2022 |
|--|--------------|
| <b>Administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa</b>  |              |
| Nombre de membres élus dans le CA du Crédit Mutuel Arkéa (exclusion des salariés nommés par le CSEC)                   | 20           |
| dont femmes  | 9            |
| dont administrateurs indépendants  | 17           |
| <b>Formation</b>   |              |
| Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux des caisses locales ayant suivi au moins une formation dans l'année | 2 048        |
| Nombre total d'heures dispensées   | 9 578        |
| Part administrateurs des caisses locales formés  | 81 %         |
| Durée de formation par administrateur formé (en heures)  | 5            |
| <b>Sociétal</b>  |              |
| Nombre de points de vente Crédit Mutuel Arkéa en France et à l'étranger  | 419          |
| Nombre de points de vente Crédit Mutuel  | 358          |
| Nombre de points de vente Crédit Mutuel Arkéa hors France  | 3            |
| Points de vente périodiques  | 596          |
| <b>Microcrédits</b>  |              |
| <b>Microcrédits personnels accompagnés (partenariats)</b>  |              |
| Nombre de microcrédits personnels accordés dans l'année  | 460          |
| Montant moyen des microcrédits personnels accordés (en euros)  | 3 391        |
| <b>Microcrédits professionnels intermédiés ADIE</b>  |              |
| Nombre de dossiers microcrédits professionnels intermédiés   | 780          |
| Montant des microcrédits personnels financés sur l'année (en euros)  | 1 559 794    |
| Montant des lignes de crédit mises à disposition (en euros)  | 2 312 589    |
| <b>Aides aux professionnels (solidarité)</b>   |              |
| Dons Appui Plus (en milliers d'euros)  | 767          |
| Montant des prêts Appui Pro à taux 0 % (en milliers d'euros)   | 4 167        |
| Nombre de prêts Appui Pro à taux 0 % accordés au cours de l'exercice   | 906          |
| Nombre d'emplois soutenus Solidarité Pro   | 1 125        |
| Dons (en milliers d'euros) aux professionnels en difficultés   | 500          |
| Nombre d'emplois de professionnels en difficultés soutenus   | 645          |
| <b>Aides aux particuliers (solidarité)</b>   |              |
| Montant des aides du dispositif « comptes sensibles » (extourne et frais non prélevés) (en euros)                      | 341 955      |
| Nombre aides du dispositif « comptes sensibles » (extourne et frais non prélevés)                                      | 2 102        |
| Montant des aides aux emprunteurs (en euros)   | 200 043      |
| Nombre des aides aux emprunteurs   | 117          |
| Dons aux particuliers en difficultés   | 1 015        |
| <b>Marché des associations</b>   |              |
| Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)   | 64 042       |

| Indicateurs clés de référence   | Données 2022   |
|---|----------------|
| <b>Mécénat et sponsoring</b>  |                |
| Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (en euros)  | 19 446 723     |
| <b>ISR – ESG</b>  |                |
| Encours ISR (en euros)  | 5 496 709 833  |
| Encours ESG (en euros)  | 24 013 693 338 |
| Part des encours ESG (Federal Finance et Suravenir)   | 69,95 %        |
| Part de l'encours labellisé ISR/Greenfin dans l'encours total sous gestion de Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion                     | 57,48 %        |
| Part du programme annuel de refinancement et des campagnes de placements structurés réalisée à partir d'émissions <i>green</i> ou <i>social bonds</i> | 12,6 %         |
| Encours de crédits aux particuliers pour le financement de la transition (en millions d'euros)  | 885            |
| Encours de crédits aux entreprises pour le financement de la transition (en millions d'euros)   | 609,45         |
| dont encours liés au financement des énergies renouvelables (en millions d'euros)   | 589,03         |
| Encours de prêts PACT (en millions d'euros)   | 616            |
| <b>Politique de votes</b>   |                |
| Taux d'approbation des résolutions  | 78,4 %         |
| Nombre d'Assemblées générales auxquelles la société a participé   | 108            |
| <b>Épargne solidaire</b>  |                |
| Encours global épargne solidaire (en euros)   | 7 722 634 464  |
| Montant reversé aux associations  | 376 855        |
| Encours hors capitalisation Livret Solidaire (en euros)   | 99 972 146     |
| Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL (en euros)   | 99 972 146     |
| Encours de l'épargne salariale solidaire (en euros)   | 376 662 318    |
| <b>Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique</b>   |                |
| Nombre d'Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année  | 2 614          |
| Montant moyen des Éco-prêts à taux zéro accordés (en euros)   | 13 439         |
| Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés (en euros)   | 35 128 337     |
| Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)   | 436            |
| <b>Produits et services à caractère social</b>  |                |
| Livret CMB, CMSO (en milliers d'euros)  | 8 537 984      |
| Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (en euros)   | 561 756 236    |
| <b>Médiation</b>  |                |
| Nombre de dossiers éligibles  | 258            |
| Nombre de décisions favorables au client  | 88             |
| <b>Indicateurs Financiers</b>   |                |
| Provisions techniques brutes des filiales d'assurances (en milliers d'euros)  | 32 597 137     |
| Provisions techniques des contrats en unités de compte des filiales d'assurances (en milliers d'euros)  | 19 351 805     |

| Indicateurs clés de référence                                 | Données 2022 |
|---|--------------|
| <b>Social</b>   |              |
| <b>Effectifs</b>  |              |
| Effectif personnes physiques                                  | 11 170       |
| dont France   | 10 890       |
| dont hors France  | 280          |
| dont non-cadres   | 4 409        |
| dont hommes   | 4 914        |
| dont femmes   | 6 256        |
| Effectif total ETP  | 10 806       |
| Effectif CDI ETP  | 9 866        |
| dont femmes   | 5 510        |
| dont non-cadres   | 3 602        |
| % de salariés en CDI  | 91,3 %       |
| <b>Recrutement</b>  |              |
| Nombre total de recrutements                                  | 2 144        |
| dont femmes   | 1 166        |
| dont CDI  | 1 122        |
| Nombre de stagiaires et alternants accueillis sur l'année     | 932          |
| Taux de transformation (CDI et CDD)                           | 26,4 %       |
| <b>Licenciements et motifs</b>                                |              |
| Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation         | 816          |
| dont licenciements  | 88           |
| Taux de départ  | 6,7 %        |
| <b>Organisation, durée travail et absentéisme</b>             |              |
| <b>Organisation du temps de travail</b>                       |              |
| % de collaborateurs à temps plein                             | 93,4 %       |
| % de collaborateurs à temps partiel                           | 6,6 %        |
| <b>Absentéisme et ses motifs</b>                              |              |
| Nombre total de jours calendaires d'absence                   | 197 523      |
| dont Maladies   | 193 660      |
| dont Accidents de travail                                     | 3 863        |
| Nombre de déclarations de maladies professionnelles           | 1            |
| <b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>                    |              |
| Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail | 56           |
| <b>Formation et évolution professionnelle</b>                 |              |
| Masse salariale investie dans la formation (en euros)         | 25 088 478   |
| % de la masse salariale dédiée à la formation                 | 4,7 %        |
| Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation         | 10 427       |
| % de salariés formés  | 93,4 %       |

| Indicateurs clés de référence   | Données 2022 |
|---|--------------|
| Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés  | 244 960      |
| Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié ayant suivi une formation                                | 23           |
| % de réalisation des entretiens annuels d'évaluation  | 84,0 %       |
| Taux de mobilité interne  | 12,9 %       |
| <b>Égalité professionnelle Homme-Femme</b>  |              |
| Nombre de femmes cadres   | 3 089        |
| % de femmes parmi les cadres  | 47,7 %       |
| % de femmes au Comex  | 38 %         |
| % de femmes au Comité de coordination générale  | 35 %         |
| % de femmes parmi les cadres dirigeants   | 29 %         |
| % de femmes parmi les cadres de direction   | 35 %         |
| % de femmes parmi les responsables N+ 2 (RDEP au siège et DUT réseaux)  | 35 %         |
| Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur   | 585          |
| dont femmes   | 270          |
| % de femmes parmi les promotions cadres   | 46,2 %       |
| Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle | 221          |
| <b>Dialogue social</b>  |              |
| Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)  | 0            |
| Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)  | 450          |
| Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)                                 | 606          |
| % de salariés couverts par une convention collective  | 98,3 %       |
| <b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>  |              |
| Nombre de travailleurs handicapés   | 393          |
| % de collaborateurs en situation de handicap  | 3,5 %        |
| <b>Rémunérations et leur évolution</b>  |              |
| Masse salariale brute (en euros)  | 529 503 393  |
| Rémunération annuelle moyenne brute tous statuts CDI (en euros)   | 51 145       |
| Rémunération annuelle moyenne brute non-cadres CDI (en euros)   | 36 337       |
| Rémunération annuelle moyenne brute cadres CDI (en euros)   | 59 663       |
| Rémunération annuelle totale brute CDI (en euros)   | 504 590 997  |
| Rémunération annuelle totale brute CDI non-cadres (en euros)  | 130 901 221  |
| Rémunération annuelle totale brute CDI cadres (en euros)  | 373 689 776  |
| Montant de l'épargne salariale  | 96 004 584   |
| % des salariés ayant bénéficié d'une augmentation individuelle  | 33,6 %       |
| <b>Environnemental</b>  |              |
| <b>Bilan carbone</b>  |              |
| Bilan carbone (Tonnes eq CO <sub>2</sub> )  | 48 774       |
| Bilan carbone (Tonnes eq CO <sub>2</sub> / ETP)   | 4,5          |

| Indicateurs clés de référence   | Données 2022 |
|---|--------------|
| <b>Eau (m<sup>3</sup>)</b>  |              |
| Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )  | 48 533       |
| <b>Énergie (kWh)</b>  |              |
| Consommation totale d'énergie (kWh)   | 41 581 548   |
| dont eau glacée en réseau urbain, facturée (kWh)  | 125 000      |
| dont chauffage en vapeur d'eau – réseau urbain, facturée à la tonne d'eau retournée (kWh)   | 86 931       |
| dont électricité (kWh)  | 36 401 799   |
| dont gaz (kWh)  | 4 731 258    |
| dont fioul (kWh)  | 236 560      |
| % énergie électrique d'origine renouvelable   | 99           |
| <b>Papier (tonnes)</b>  |              |
| Consommation de papier (tonnes)   | 963          |
| dont papier à usage interne (tonnes)  | 228          |
| dont papier à usage externe (prestations externes : impression, communication, relevés clients, chèquiers etc.) (tonnes)                              | 735          |
| % de papier recyclé à l'achat   | 91,0 %       |
| Poids de papier recyclé (tonnes)  | 507          |
| <b>Déplacements (km)</b>  |              |
| Déplacements professionnels – avion (km)  | 4 472 591    |
| Déplacements professionnels – train (km)  | 6 362 497    |
| Déplacements professionnels – flottes automobiles (km)  | 11 667 089   |
| Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)  | 6 915 923    |
| Gestion du courrier : navettes inter-caisses et métiers + transports fonds (km)   | 1 419 948    |
| Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne  | 342 483      |
| Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne  | 359 187      |
| <b>Émissions directes fugitives</b>   |              |
| Fuite de gaz frigorifiques des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) (kg)   | 124          |
| <b>Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre</b>  |              |
| Nombre de conférences à distance  | 742 312      |
| <b>Sanctions</b>  |              |
| Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement (en euros)                    | 0            |
| <b>Risques</b>  |              |
| Montant des provisions pour risques environnementaux (en euros)   | 0            |
| Nombre d'arrêtés ministériels portant reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle au cours de l'année civile                                    | 28           |
| Nombre de sinistres déclarés au titre de ces arrêtés  | 385          |
| Nombre de ces sinistres traités et clos au cours de l'exercice  | 73           |
| Nombre total de sinistres (catastrophe naturelle) traités et clos au cours de l'exercice, quelle que soit la date de reconnaissance de la catastrophe | 554          |

## Précisions méthodologiques

### Périmètre du reporting

Le périmètre couvert par le processus de reporting correspond à l'ensemble du Crédit Mutuel Arkéa, tel que défini par la consolidation financière. Les filiales mises en équivalence sont exclues du champ de collecte.

### Période de reporting

Le présent rapport porte sur l'année civile 2021 (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre), y compris les données relatives au bilan carbone du groupe.

En 2021, les données d'énergie (gaz, électricité) portent sur une année glissante allant du 1<sup>er</sup> décembre 2020 au 30 novembre 2021.

### Spécificités méthodologiques des indicateurs

Concernant les données sociales, sauf précision contraire, le périmètre est celui du groupe. Lorsque ce n'est pas le cas, le périmètre de l'Unité économique et sociale est précisé et représente 69 % des collaborateurs (CDI et CDD) du groupe et qui comprend les sociétés employeurs suivantes : Crédit Mutuel Arkéa (réseau Crédit Mutuel de Bretagne et services centraux), Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Federal Finance, Federal Finance Gestion, Arkéa Crédit Bail, Arkéa Capital, Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

### Précisions concernant certains indicateurs clés de performance

Taux annuel des personnels exposés à la LCB-FT : la comptabilisation est effectuée pour les campagnes de formation lancées en 2022.

Écart de rémunération Femmes/Hommes : moyenne des écarts (en %) de rémunération médiane Femmes/Hommes constatée pour chaque niveau d'emploi, pondérée par les effectifs de chaque niveau d'emploi.

### Précisions concernant certains indicateurs de gouvernance

#### Formation

Les durées de formation des administrateurs pour le Crédit Mutuel de Bretagne sont estimées à 8 heures pour une formation à la journée, à 3 heures pour les formations à la demi-journée et à 2 heures pour les formations en soirée.

### Précisions concernant certains indicateurs sociaux

#### Effectifs

Les effectifs s'entendent sans prise en compte des personnels de service.

#### Absentéisme

Le nombre total de jours calendaires d'absence inclut toutes les absences suivantes des collaborateurs en CDI, CDD ou alternance : les congés maladie indemnisés, les congés maladie non indemnisés, les congés maladies sans certificat médical, les accidents de travail (y compris non reconnus par la CPAM) et de trajet, les congés spéciaux, les congés maladie enfant, les congés sans solde de longue durée (durée supérieure à un mois), les congés sabbatiques, les congés parentaux et les congés d'invalidité.

Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...), les congés de maternité, de paternité et d'adoption.

#### Masse salariale

La masse salariale investie dans la formation intègre le coût global de formation dont les salaires bruts annuels des stagiaires et la formation en alternance, les primes annuelles et les charges

patronales ainsi que le coût pédagogique des formations (dépenses conventions d'hébergement, de frais de repas et de transport). Les versements aux organismes de formation sont exclus de l'évaluation.

#### Mobilité

Le taux de mobilité interne intègre les mouvements intra et inter-entités du groupe pour les effectifs personnes physiques en CDI.

#### Taux départ

Le taux de départ est calculé en rapportant le nombre de départs (hors retraite) à l'effectif moyen sur l'exercice.

### Précisions concernant certains indicateurs environnementaux

#### Bilan carbone

Le bilan carbone 2022 a été réalisé selon la méthode la plus récente de l'Association Bilan Carbone (V8.8), qui apporte davantage de précision quant au calcul des émissions.

Dans une démarche d'amélioration continue sur la mesure du bilan, le Crédit Mutuel Arkéa s'efforce de diminuer chaque année le taux d'incertitude (22 % en 2022).

Les déplacements domicile-travail sont comptabilisés pour les effectifs présents au 31 décembre 2022.

La comptabilisation des kilomètres effectuée avec des véhicules de fonction se fait dans les déplacements professionnels.

Le bilan carbone fait l'objet d'une vérification externe par l'organisme tiers indépendant.

#### Consommations d'eau

Les consommations d'eau portent sur les consommations réellement constatées pour l'ensemble des entités du groupe, à l'exception de celles du Crédit Mutuel de Bretagne qui sont estimées sur la base d'une consommation moyenne d'eau par salarié.

#### Déplacements en train et en avion

Les kilomètres des déplacements en avion et en train sont calculés à partir de données issues de la facturation et peuvent cumuler des déplacements 2021 régularisés en 2022.

#### Déplacements professionnels – Flottes automobiles

Les kilomètres des déplacements effectués avec les véhicules de fonction sont proratisés par rapport au nombre moyen de jours travaillés dans l'année.

#### Exclusions

Les sujets suivants ne sont pas décrits dans la Déclaration de performance extra-financière, car jugés non matériels dans le cadre de l'activité directe du groupe : gaspillage alimentaire et lutte contre la précarité alimentaire.

#### Démarche de vérification externe

Afin d'obtenir un avis externe sur la fiabilité et la sincérité des données extra-financières, le Crédit Mutuel Arkéa a mandaté la société PricewaterhouseCoopers Audit, en tant qu'Organisme Tiers Indépendant, pour vérifier la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et la sincérité des informations fournies en application du 3<sup>e</sup> du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques incluant des indicateurs clés de performance et les actions relatifs aux principaux risques.

Le rapport d'assurance émanant de l'Organisme Tiers Indépendant et détaillant les diligences menées ainsi que leurs commentaires et conclusions figurent dans le présent Document d'enregistrement universel.

## 2.7 Tableau de concordance avec les engagements internationaux



Édito

2.1 Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa

2.2 Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan Transition 2024 du Crédit Mutuel Arkéa

2.2.1 Une conviction profonde, dans la lignée des attentes des parties prenantes,

2.2.2 Un projet balisé de longue date sur son engagement en tant qu'acteur économique responsable,

2.2.1.1 Matérialisé par un modèle de société durable en « entreprise à mission »,

2.2.1.2 des actions concrètes au cœur du projet stratégique

2.2.1.3 à la recherche d'une performance globale

1 à 10



2.3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa

2.3.1 Tableau de synthèse des risques extra-financiers significatifs

2.3.2 Focus sur l'intégration des risques climatiques

2.3.3 Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre

1 à 10



2.4 Une banque territoriale engagée au service de ses clients-sociétaires

2.4.1 Une gouvernance représentative de l'identité du Groupe

2.4.2 Une identité dans le respect de ses valeurs mutualistes,

1, 2, 10



2.4.2.1 Une organisation qui porte ses enjeux

1, 2, 6, 10



2.4.2.2 Une organisation engagée en soutien au développement des territoires

1, 2, 6, 10



2.4.2.3 Une démarche d'entreprise responsable

1, 2, 10



Principes du Pacte Mondial  **OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**  
17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

|  |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
| <p>2.5 Une démarche responsable qui porte des résultats</p>  | <p>1 à 10</p>               |    |
| <p>2.5.1 pour répondre aux attentes de ses clients et de ses partenaires<br/>2.5.1.1 La relation et la satisfaction client</p>   | <p>1, 2, 6, 10</p>          |    |
| <p>2.5.1.2 L'inclusion des clients en situation de fragilité</p>   | <p>1, 3, 6, 10</p>          |    |
| <p>2.5.1.3 La protection et la sécurité des données</p>  | <p>1, 2, 10</p>             |   |
| <p>2.5.1.4 La relation fournisseur responsable</p>   | <p>2, 3, 4, 5, 6, 7, 10</p> |  |
| <p>2.5.2 pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable<br/>2.5.2.1 Les enjeux ESG au cœur des activités du Groupe<br/>2.5.2.2 La Taxonomie verte</p>                      | <p>1 à 10</p>               |  |
| <p>2.5.3 pour réduire son empreinte environnementale</p>   | <p>2, 7, 8, 9</p>           |  |
| <p>2.5.4 en tant qu'employeur responsable<br/>2.5.4.1 Le développement et la diversité du capital humain<br/>2.5.4.2 dans la lutte contre les comportements inadaptés<br/>2.5.4.3 en faveur du dialogue social</p> | <p>1 à 6</p>                |  |
| <p>2.6 Tableau consolidé des indicateurs</p>   |                             |  |

## 2.8 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les sociales, environnementales et sociétales consolidées

Rapport aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2022)

À l'Assemblée Générale

En notre qualité de commissaire aux comptes du Groupe Crédit Mutuel ARKEA (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n° 3-1862 portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

### Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

### Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

### Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extrafinanciers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Conseil d'Administration.

### Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées), fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.2251 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes – Intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions de gestion des risques, conformité, RH, Finance durable et organisation des moyens.

### Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.2251021 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Nos travaux ont été réalisés niveau de l'entité consolidante ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices, et couvrent entre 28 % et 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Nantes, le 12 avril 2023

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Pierre Clavié

Associé

Anne Parenty

Associée, Reporting de durabilité

### Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

#### KPI

- Part du personnel exposé à la LCB-FT et formé (périmètre établissement de crédit 15589)
- Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCB-FT
- Part des personnes formées au respect des règles de déontologie/éthique professionnelle (périmètre établissement de crédit 15589)
- Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15589)
- Part du personnel ciblé sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information
- Taux de formation des administrateurs des Caisses locales
- Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur Caisses locales
- Taux de formation des administrateurs du Conseil d'Administration du Crédit Mutuel Arkéa
- Nombre moyen d'heures de formation dispensées par administrateur formé du Crédit Mutuel Arkéa
- Part des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs
- Part des sociétaires parmi les clients particuliers des fédérations
- Taux de participation aux Assemblées générales des Caisses locales
- Taux de participation à l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa
- Taux d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa
- Part des filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %
- Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion
- Immobilier d'exploitation (en m<sup>2</sup>) à fort risque physique non couverts par un plan de continuité (en %)
- Bilan carbone groupe par tonnes de CO<sub>2</sub>
- Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés dans la politique charbon (dernier arrêté disponible)
- Total des encours (financements et investissements) dépassant les seuils autorisés dans la politique pétrole et gaz (dernier arrêté disponible)
- Taux d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail »
- Taux d'avis positifs sur le critère « charge de travail »
- Taux de satisfaction à l'égard des pratiques de l'entreprise et de l'environnement de travail (Groupe)
- Taux de salariés formés
- Taux de recommandation (e-nps)
- Écart de rémunération Femmes/Hommes (Unité économique et sociale)

- Index de l'égalité professionnelle (Groupe Arkea : UES et entités éligibles >50 salariés)
- Taux de collaborateurs en situation de handicap (Groupe et UES)
- Nombre de délits d'entrave (UES)
- Part d'achats réalisés auprès de fournisseurs français
- Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisés sur la période de référence
- Nombre de controverses identifiées

#### Indicateurs quantitatifs

- Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (caisses locales)
- Nombre total d'heures dispensées (formation administrateurs – Caisses locales)
- Nombre d'élus – Caisses locales
- Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (Services centraux)
- Nombre total d'heures dispensées (formation des administrateurs services centraux)
- Nombre de membres dans le CA au 31/12/2022
- Nombre de clients – dont particuliers – Périmètre CMB et CMSO
- Nombre de clients majeurs sociétaires particuliers – Périmètre CMB et CMSO
- Nombre de sociétaires présents et représentés aux AG locales
- Nombre de clients majeurs particuliers + Personnes morales sociétaires des Caisses locales
- Montant en gestion collective des fonds ESG – Périmètre Fédéral Finance et SURAVENIR
- Encours totaux en gestion collective – Périmètre Fédéral Finance et SURAVENIR
- Consommation Electricité (kWh) – Périmètre CMB
- CONSOMMATION GAZ (kWh) – Périmètre Service centralisés & CMSO
- Déplacements professionnels en avion (km)
- Déplacements professionnels en Train (km)
- Déplacements professionnels – Flottes automobiles (km)
- Effectif total en ETP moyen annuel au 31.12 de l'année de référence
- Effectif PP (personne physique)
- Effectif CDI
- Effectif CDD
- Nombre de travailleurs handicapés (UES)
- Montant total des achats GROUPE
- Montant total des achats GROUPE réalisés auprès des fournisseurs Français
- Montant des achats réalisés auprès des fournisseurs ayant répondu à un questionnaire RSE

**Informations qualitatives (actions et résultats) :**

- Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme : formation des collaborateurs réseaux (LCBFT)
- Promotion d'une culture d'éthique et de responsabilité : formations
- Déontologie et éthique professionnelle : formations
- Nouvelles dispositions introduites par la loi du 21 mars 2022
- Protection des intérêts des clients
- Actions de sensibilisation SSI
- Le sociétaire est au coeur du gouvernement d'entreprise – Ark'Envie
- L'accompagnement des sociétaires clients fragilisés
- La relation et la satisfaction client
- Intégration des critères ESG dans les financements et investissements : Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Politiques sectorielles
- Création du fond Autofocus Transition Climat octobre 2022
- En tant qu'entreprise de services, une attention particulière est portée aux risques psychosociaux au sein du groupe : signalement collectif
- Développer des compétences individuelles et collectives pour contribuer à faire du Crédit Mutuel Arkéa une entreprise apprenante : programme JUMP
- Handicap et droits des femmes : SEEPH, Convention Fédération bretonne des Centres d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille (FR-CIDFF)
- Le dialogue social se concrétise par la négociation et la signature d'accords d'entreprise : Accord Pouvoir d'achat & Accord Mobilité douce
- Connaissance des pratiques sociales, droits humains, environnementales et de lutte contre la corruption : questionnaire de connaissance des pratiques RSE des fournisseurs
- Recours au secteur adapté et protégé : accord d'entreprise sur l'emploi des personnes en situation de handicap

## 2.9 Table de concordance DPEF et URD

|  | Textes de référence  | Chapitres  | Pages DPEF | Pages URD <sup>(1)</sup> |
|--|--|--|------------|--------------------------|
| Présentation du modèle d'affaires  | Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I du Code de commerce     | Le Crédit Mutuel Arkéa à l'heure de la performance globale   | 3          | 3                        |
|  |  | 2.1 / Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa  | 36         | 6                        |
| Modèle d'affaires (ou modèle commercial)   |  | 2.1 / Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa  | 36         | 102                      |
| Principales activités du groupe : métiers et leurs chiffres clés, produits et services, résultats  |  | 1.2 / Le profil du Groupe  | 6          | 8                        |
|  |  | 1.6 / Les métiers du Crédit Mutuel Arkéa   | 17         | 19                       |
| Organisation : présentation des principales activités, effectifs, gouvernance  |  | Le Crédit Mutuel Arkéa à l'heure de la performance globale   | 3          | 3                        |
|  |  | 2.1 / Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa  | 36         | 6                        |
|  |  | 1.2 / Le profil du Groupe  | 6          | 8                        |
|  |  | 1.6 / Les métiers du Crédit Mutuel Arkéa   | 17         | 19                       |
|  |  | 2.6 / Tableau consolidé des indicateurs  | 125        | 189                      |
| Stratégie, perspectives et objectifs   |  | 1.3 / La performance globale   | 9          | 11                       |
|  |  | 1.7 / La stratégie du Crédit Mutuel Arkéa  | 24         | 26                       |
|  |  | 1.8 / Les faits marquants de l'exercice 2022   | 27         | 29                       |
|  |  | 2.2 / Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan Transition 2024 du Crédit Mutuel Arkéa | 38         | 103                      |
|  |  | 2.2.1 / Une conviction profonde, dans la lignée des attentes des parties prenantes                           | 38         | 103                      |
|  |  | 2.2.2 / Un projet balisé de longue date sur son engagement en tant qu'acteur économique responsable          | 42         | 106                      |
|  |  | 2.2.2.1 / matérialisé par un modèle de société durable en « entreprise à mission »                           | 42         | 106                      |
|  |  | 2.2.2.2 / des actions concrètes au cœur du projet stratégique  | 44         | 108                      |
|  |  | 2.2.2.3 / à la recherche d'une performance globale   | 45         | 109                      |
| <b>Présentation générale des principaux risques extra-financiers liés à l'activité</b>   |  |  |            |                          |
| Description des principaux risques liés à l'activité de la société ou du groupe, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par les relations d'affaires, les produits ou les services | Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I. 1° du Code de commerce | 2.3 / Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa                               | 46         | 110                      |

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022\\_urd\\_fr\\_meL\\_230414.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022_urd_fr_meL_230414.pdf)

|  | Textes de référence   | Chapitres  | Pages DPEF | Pages URD <sup>(1)</sup> |
|--|---|--|------------|--------------------------|
| <b>Analyse de matérialité</b>  |   |  |            |                          |
| Les principaux risques extra-financiers incluant des indicateurs clés de performance et la synthèse  | Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I. 1 <sup>er</sup> du Code de commerce | 2.3.1 / Tableau de synthèse des risques extra-financiers significatifs   | 49         | 113                      |
|  |   | Facteurs de risque   | Cf. URD    | 210                      |
| Description des politiques appliquées et procédures de diligence raisonnable mises en œuvres pour prévenir, identifier et atténuer les principaux risques liés à l'activité de la société ou du groupe | Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I. 3 <sup>er</sup> du Code de commerce | 2.3 / Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa   | 46         | 110                      |
|  |   | 2.3.1 / Tableau de synthèse des risques extra-financiers significatifs   | 49         | 113                      |
|  |   | Tableau de synthèse des politiques d'atténuation et principales mesures de diligences raisonnables associées pour prévenir la survenance des risques majeurs |            |                          |
|  |   | 2.3.2 / Focus sur l'intégration des risques climatiques  | 58         | 122                      |
|  |   | 2.3.3 / Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre   | 59         | 123                      |
|  |   | 2.7 / Tableau de concordance avec les engagements internationaux   | 133        | 197                      |



(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022\\_urd\\_fr\\_meL\\_230414.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022_urd_fr_meL_230414.pdf)

|   | Textes de référence  | Chapitres  | Pages DPEF | Pages URD <sup>(1)</sup> |
|---|--|--|------------|--------------------------|
| Informations sur les effets de l'activité quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, et la manière dont la société ou le groupe prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité | Articles L. 225-102-1, III, L. 22-10-36 et R. 22-10-29, R. 225-104 et R. 225-105, I. 2°, II. B. 1° du Code de commerce | 2.2 / Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan Transition 2024 du Crédit Mutuel Arkéa   | 38         | 103                      |
|   |  | 2.3 / Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa   | 46         | 110                      |
|   |  | 2.3.1 / Tableau de synthèse des risques extra-financiers significatifs   | 49         | 113                      |
|   |  | Tableau de synthèse des politiques d'atténuation et principales mesures de diligences raisonnables associées pour prévenir la survenance des risques majeurs |            |                          |
|   |  | 2.3.2 / Focus sur l'intégration des risques climatiques  | 58         | 122                      |
|   |  | 2.3.3 / Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre   | 59         | 123                      |
|   |  | 2.4.2 / Une identité dans le respect de ses valeurs mutualistes,   | 68         | 132                      |
|   |  | 2.4.2.1 / Une organisation qui porte ses enjeux  | 68         | 132                      |
|   |  | 2.4.2.2 / Une organisation engagée en soutien au développement des territoires   | 70         | 134                      |
|   |  | 2.4.2.3 / Une démarche d'entreprise responsable  | 76         | 140                      |
|   |  | Risque de non-conformité dont risque de blanchiment et de financement du terrorisme  | Cf. URD    | 248                      |
|   |  | 2.5 / Une démarche responsable qui porte des résultats   | 81         | 145                      |
|   |  | 2.5.1 / pour répondre aux attentes de ses clients et de ses partenaires  | 81         | 145                      |
|   |  | 2.5.1.1 / La relation et la satisfaction client  | 81         | 145                      |
|   |  | 2.5.1.2 / L'inclusion des clients en situation de fragilité  | 83         | 147                      |
|   |  | 2.5.1.3 / La protection et la sécurité des données   | 86         | 150                      |
|   |  | 2.5.1.4 / La relation fournisseur responsable  | 87         | 151                      |
|   |  | 2.5.2 / pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable   | 89         | 153                      |
|   |  | 2.5.2.1 / Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe   | 93         | 157                      |
|   |  | 2.5.2.2 / La Taxonomie verte   | 103        | 167                      |
| 2.5.3 / pour réduire son empreinte environnementale   | 106  | 170  |            |                          |
| 2.7 / Tableau de concordance avec les engagements internationaux  | 133  | 197  |            |                          |

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022\\_urd\\_fr\\_meL\\_230414.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022_urd_fr_meL_230414.pdf)

|  | Textes de référence   | Chapitres  | Pages DPEF | Pages URD <sup>(1)</sup> |
|--|---|--|------------|--------------------------|
| Informations sociales (emploi, organisation du travail, santé et sécurité, relations sociales, formation, égalité de traitement, dont lutte contre les discriminations et promotion de la diversité & mesures en faveur des personnes handicapées) | Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, II. A. 1°, du Code de commerce | 2.5.1.4 / La relation fournisseur responsable  | 87         | 151                      |
|  |   | 2.5.4.1 / Le développement et la diversité du capital humain   | 112        | 176                      |
|  |   | 2.5.4.2 / dans la lutte contre les comportements inadaptés   | 121        | 185                      |
|  |   | 2.5.4.3 / en faveur du dialogue social   | 123        | 187                      |
|  |   | 2.3.3 / Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre   | 59         | 123                      |
|  |   | 2.7 / Tableau de concordance avec les engagements internationaux   | 133        | 197                      |
| Accords collectifs conclus dans l'entreprise et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés   | Articles L. 225-102-1, III et R. 225-105 du Code de commerce        | 2.5.4.1 / Le développement et la diversité du capital humain   | 112        | 176                      |
|  |   | 2.5.4.2 / dans la lutte contre les comportements inadaptés   | 121        | 185                      |
|  |   | 2.5.4.3 / en faveur du dialogue social   | 123        | 187                      |
| Informations environnementales (politique générale en matière environnementale, pollution, Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, II. A. 2° du Code de commerce économie circulaire, changement climatique)  | Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, II. A. 2° du Code de commerce  | 2.2 / Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan Transition 2024 du Crédit Mutuel Arkéa | 38         | 103                      |
|  |   | 2.3 / Les principaux enjeux et risques extra-financiers du Crédit Mutuel Arkéa                               | 46         | 110                      |
|  |   | 2.3.2 / Focus sur l'intégration des risques climatiques  | 58         | 122                      |
|  |   | 2.3.3 / Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre   | 59         | 123                      |
|  |   | 2.5 / Une démarche responsable qui porte des résultats   | 81         | 145                      |
|  |   | 2.5.2 / pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable               | 89         | 153                      |
|  |   | 2.5.2.1 / Les enjeux ESG au cœur des activités du groupe   | 93         | 157                      |
|  |   | 2.5.2.2 / La Taxonomie verte   | 103        | 167                      |
| 2.5.3 / pour réduire son empreinte environnementale  | 106   | 170  |            |                          |

2

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022\\_urd\\_fr\\_meL\\_230414.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022_urd_fr_meL_230414.pdf)

|   | Textes de référence  | Chapitres  | Pages DPEF | Pages URD <sup>(1)</sup> |
|---|--|--|------------|--------------------------|
| Informations sociétales (engagements sociétaux en faveur du développement durable, sous-traitance et fournisseurs, loyauté des pratiques) | Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, II. A. 3° du Code de commerce<br><i>Le gaspillage alimentaire et la lutte contre la précarité alimentaire, même si pris en compte dans les critères d'investissements et d'accompagnements de ses clients, ne justifient pas un développement approfondi dans le présent rapport car jugés non matériels dans le cadre de l'activité directe du Crédit Mutuel Arkéa</i> | 2.2 / Les enjeux de durabilité au cœur de la Raison d'être et du plan Transition 2024 du Crédit Mutuel Arkéa | 38         | 103                      |
|   |  | 2.3.3 / Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre   | 59         | 123                      |
|   |  | 2.4 / Une banque territoriale engagée au service de ses clients-sociétaires                                  | 64         | 128                      |
|   |  | 2.4.2 / Une identité dans le respect de ses valeurs mutualistes,   | 68         | 132                      |
|   |  | 2.4.2.1 / Une organisation qui porte ses enjeux  | 68         | 132                      |
|   |  | 2.4.2.2 / Une organisation engagée en soutien au développement des territoires                               | 70         | 134                      |
|   |  | 2.4.2.3 / Une démarche d'entreprise responsable  | 76         | 140                      |
|   |  | 2.5 / Une démarche responsable qui porte des résultats   | 81         | 145                      |
|   |  | 2.5.1.4 / La relation fournisseur responsable  | 87         | 151                      |
|   |  | 2.5.2 / pour financer l'économie de manière responsable et s'engager pour une économie durable               | 89         | 153                      |
|   |  | 2.5.3 / pour réduire son empreinte environnementale  | 106        | 170                      |
| Tableau de synthèse des indicateurs et note méthodologique  |  | 2.6 / Tableau consolidé des indicateurs  | 125        | 189                      |
| Attestation de l'organisme tiers indépendant sur les informations présentes dans la DPEF  |  | 2.8 / Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les sociales, environnementales et sociétales consolidées | 135        | 199                      |

(1) [https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022\\_urd\\_fr\\_meL\\_230414.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-04/aka2022_urd_fr_meL_230414.pdf)

Société anonyme coopérative de crédit à capital variable et de courtage d'assurances

Siège social : 1, rue Louis Lichou, 29480 Le Relecq\_Kerhuon

R.C.S Brest 775 577 018



**Crédit Mutuel**  
**ARKEA**

1, rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq-Kerhuon

Tél. : 02 98 00 22 22

118, av. Champs-Élysées - 75008 Paris

Tél. : 01 56 69 76 00

[cm-arkea.com](http://cm-arkea.com)

@cmarkea