

Crédit Mutuel

ARKEA

Crédit Mutuel
ARKEA

Déclaration
de performance
extra-financière
2021

Sommaire

1	Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa	1	5	Une démarche d'entreprise responsable	42
2	La responsabilité sociétale du Crédit Mutuel Arkéa	4	5.1	La protection et la sécurité des données	42
2.1	Le développement responsable au cœur du projet stratégique	4	5.2	L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance	43
2.2	Une gouvernance et une organisation qui portent ces enjeux	5	5.3	Le développement du capital humain	48
2.3	Une démarche d'ouverture au service d'un développement économique durable	6	5.4	La diversité du capital humain	53
3	Les principaux enjeux et risques extra-financiers	9	5.5	Le dialogue social	55
3.1	Analyse de matérialité	9	5.6	La relation fournisseurs responsable	57
3.2	Les principaux risques extra-financiers du groupe	10	5.7	L'empreinte environnementale	58
3.3	Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre	16	6	Tableau consolidé des indicateurs	60
4	L'accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales	21	Methodologie	64	
4.1	La relation et la satisfaction client	21	7	Tableau de concordance avec les engagements internationaux	66
4.2	Le soutien au développement des territoires	22	8	Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les sociales, environnementales et sociétales consolidées	68
4.3	L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements	26	Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes	71	
4.4	Taxonomie verte	33	9	Table de concordance DPEF et URD	73
4.5	Les produits et services à impact social et environnemental	35			
4.6	L'inclusion des clients en situation de fragilité	39			

Plus d'informations sur

cm-arkea.com

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.

Le modèle d'affaires, ci-dessous, et les activités du groupe sont décrits plus en détail dans le chapitre 1 du Document d'enregistrement universel du Crédit Mutuel Arkéa.



Notre Raison d'être se nourrit de l'histoire, de l'identité et des valeurs de respect, d'ouverture et d'audace du groupe. Elle est le reflet et l'expression de ce qui constitue notre ADN coopératif et collaboratif : la proximité relationnelle, l'ancrage local, la responsabilité dans l'action, la culture du temps long, l'innovation au service de la réalisation des projets des clients ainsi que la solidarité avec l'ensemble des parties prenantes...



TRANSITIONS 2024

Lancé en janvier 2021, le plan à moyen terme **Transitions 2024** est une **traduction concrète de notre Raison d'être**. Avec l'objectif 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.



4 AXES STRATÉGIQUES



Étoffer notre gamme d'offres et de services à impact positif. Accompagner les transitions environnementales et sociales de nos 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...



Accompagner le développement responsable des territoires. Les territoires constituent le maillon essentiel de l'équilibre et de la transformation réussie de la société. Nous allons intensifier encore notre contribution au travers, notamment, des leviers de financement et des partenariats.



Proposer une expérience client toujours plus personnalisée et viser l'excellence relationnelle. Le groupe souhaite innover dans l'utilisation des données à sa disposition pour mieux comprendre ses clients et enrichir sa proposition de valeur.



Développer notre modèle partenarial. Renforcer nos engagements auprès de l'écosystème innovant et déployer de nouveaux partenariats BtoB et de distribution externe.



NOTRE RAISON D'ÊTRE

Nous voulons être acteur d'un monde qui se conçoit sur le long terme et prend en compte les grands enjeux sociétaux et environnementaux de notre planète pour les prochaines générations.

Nous y contribuons en pratiquant une finance au service des territoires et de leurs acteurs, qui s'inscrit dans la durée et aide chacun à se réaliser.

À cette fin, nous avons fait le choix d'être une banque coopérative et collaborative qui favorise un partage équilibré de la valeur avec ses sociétaires, clients, salariés, partenaires et territoires. Une entreprise solidaire, éthique et inclusive, qui est attentive au respect de son environnement.

Au quotidien, nous développons, en collaboration avec nos parties prenantes, des solutions innovantes pour accompagner nos sociétaires et clients dans leurs projets de vie et répondre à leurs aspirations.



NOS ENGAGEMENTS

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.
2. Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa transition environnementale.
3. Développer des coopérations territoriales et s'engager en faveur de la vitalité locale.
4. S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles.
5. Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes.



NOS MÉTIERS & ENTITÉS



NOS PRODUITS & SERVICES

- Accompagner les parcours de vie de nos sociétaires et clients
- Orienter l'épargne vers de l'investissement responsable
 - 26,4 Md€ d'encours ESG
 - 9,6 Md€ d'encours ISR
- Favoriser le développement des acteurs économiques dans les territoires et les accompagner dans leurs transitions
 - 15,9 Md€ investis dans des entreprises à fin 2021
 - 1,2 Md€ d'euros d'encours sous gestion pour Arkéa Capital
 - 500 M€ d'encours du prêt PACT

- Politiques sectorielles charbon, pétrole et gaz, agriculture
- Mesure de la performance extra-financière
- Trajectoire immobilier durable

UN PARTAGE DE LA VALEUR CREEE AU SERVICE DE NOS CLIENTS ET DU DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

REDISTRIBUTION DES REVENUS* BRUTS 2021



SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

- 280,1 M€ d'intérêts versés sur les dépôts de la clientèle
- 36,5 M€ de rémunération des parts sociales
- 10,9 M€ alloués aux dispositifs des Solidarités

PARTENAIRES ET INVESTISSEURS

- 455,4 M€ de commissions versées aux apporteurs d'affaires
- Près de 18 M€ versés au titre des activités de mécénat et de sponsoring

SALARIÉS

- 1 033 recrutements en CDI et 956 stagiaires et alternants accueillis en 2021
- 606,9 M€ de rémunérations versées

FOURNISSEURS

- 622 M€ d'achats réalisés dont 92 % auprès d'entreprises françaises

ÉTAT ET COLLECTIVITÉS

- 583,4 M€ d'impôts et taxes payés

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



NOS RESSOURCES



Capital humain

- 11 190 collaborateurs
- 2 590 administrateurs
- 94,7 % de collaborateurs formés en 2021 (finance durable, enjeux climatiques, RGPD...)
- 94/100 index égalité professionnelle



Capital organisationnel

- Une organisation coopérative et innovante
- Un fort ancrage territorial et des centres de décision en région
- Des projets informatiques d'envergure au service de la stratégie



Environnemental

- 37,7 millions de kwh de consommation électrique (dont 99 % d'énergie d'origine renouvelable)
- 929 tonnes de consommation papier

2 La responsabilité sociétale du Crédit Mutuel Arkéa

2.1 Le développement responsable au cœur du projet stratégique

Par sa nature coopérative, au plus proche des enjeux de ses sociétaires et clients, le Crédit Mutuel Arkéa place la notion de responsabilité au cœur de sa stratégie.

Ayant formalisé sa Raison d'être en 2019, texte fondateur fixant le cap sur le temps long, le groupe s'est doté le 3 mars 2020, de cinq engagements visant à guider concrètement la transformation de ses métiers et de ses pratiques au service de cette Raison d'être :

- 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.

Le Crédit Mutuel Arkéa contribue ainsi principalement aux objectifs de développement durable (ODD) relatifs à la croissance économique (ODD n° 8), à la lutte contre le réchauffement climatique (ODD n° 13) et la consommation et la production responsables (ODD n° 12) ainsi qu'à la lutte contre les inégalités (ODD n° 10).

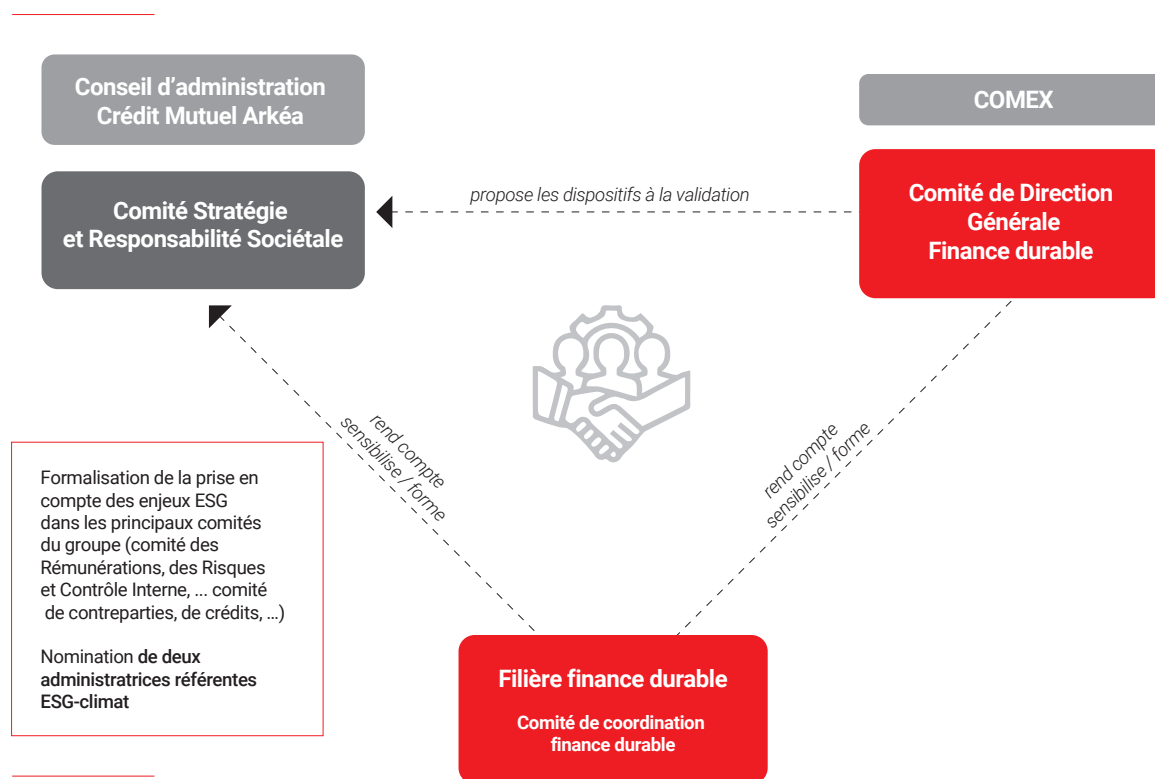
Construits de manière participative, ces cinq engagements constituent le socle de la réflexion initiée en 2020 sur le plan à moyen terme Transitions 2024 du Crédit Mutuel Arkéa.

Ce plan d'action concret vise à tirer parti des nombreux points d'appui du groupe pour en prolonger le développement, au service des transitions et dans une recherche de performance globale, financière et extra-financière.

2.2 Une gouvernance et une organisation qui portent ces enjeux

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

Des évolutions significatives ont été menées en 2021 afin d'accroître l'intégration de ces enjeux dans l'ensemble des prises de décision du groupe.



Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa approuve les orientations stratégiques du groupe, veille à leur mise en œuvre et en assure un suivi régulier. À ce titre, il aborde chaque année les grandes orientations de la politique suivie par le groupe en matière de responsabilité sociale et environnementale. Après avoir validé la Raison d'être du groupe en 2019, le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa a été tout particulièrement impliqué en 2020 dans l'élaboration du nouveau plan stratégique, qu'il a validé le 28 janvier 2021.

Le Conseil d'administration s'appuie sur des comités spécialisés, qui complètent ses travaux et lui apportent des avis éclairés. Les chartes de fonctionnement de certains de ces comités ont été enrichies en 2021 afin de formaliser le renforcement de la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), dont climatique.

Deux de ces comités spécialisés sont tout particulièrement impliqués dans les enjeux de durabilité :

- le Comité stratégie et responsabilité sociétale, qui suit l'avancement du projet stratégique du groupe, est le garant de l'intégration de la responsabilité sociétale au cœur de la stratégie ;
- le Comité des risques et de contrôle interne (CRCI) a pour mission d'assister le Conseil d'administration dans sa responsabilité de surveillance des risques du Crédit Mutuel Arkéa et du dispositif de contrôle interne. Ce comité est le garant de la formulation et du suivi du bon respect de l'appétence aux risques du groupe.

En 2021, le groupe a également souhaité faire évoluer sa gouvernance par la nomination de deux administratrices ESG-Climat, au sein du Comité stratégie et responsabilité sociétale et du CRCI.

Le nouveau plan stratégique et la démarche de mesure de la performance globale, la participation du groupe à des initiatives de place en faveur d'une finance plus durable, la révision de la politique d'encadrement des financements et investissements au charbon thermique ainsi que la nouvelle politique pétrole et gaz, ont fait l'objet de présentations pour suivi ou pour approbation par les instances de gouvernance en 2021.

Le Comité exécutif (COMEX) propose au Conseil d'administration les orientations stratégiques et pilote la mise en œuvre de la stratégie définie par le Conseil d'administration. Au-delà des comités déjà en place lesquels intègrent les enjeux de durabilité dans leurs prises de décisions (Comité de contreparties ou Comité de référencement par exemple), en septembre 2021, un Comité de direction générale, dédié à la Finance durable a également été instauré. Il vise à s'assurer de l'impulsion nécessaire sur ces sujets dans l'ensemble des métiers du groupe.

Les différentes fonctions opérationnelles du groupe sont amenées à prendre en compte les enjeux de durabilité, dont le climat, dans leurs opérations. À date, les principales fonctions actives sur le sujet et qui coordonnent cette démarche sont :

■ la Filière finance durable, créée début 2021

Composée des responsables finance durable des entités et de l'équipe centrale finance durable, elle propose des dispositifs cadre en matière de finance durable et met en œuvre les plans d'actions associés.

Les responsables finance durable des entités sont la clé de voûte de la bonne diffusion de l'ambition ESG-Climat du groupe : ils coordonnent la mise en œuvre des actions de la feuille de route finance durable et de la stratégie climat qui s'appliquent à leur entité. L'équipe centrale finance durable, composée de sept personnes est rattachée à la Direction du secrétariat général du groupe.

Elle :

- anime la filière finance durable et la gouvernance du groupe sur les sujets ESG-Climat,
- formalise des dispositifs cadres, telles que les politiques sectorielles,
- coordonne les projets transverses ESG-Climat ;

■ la Direction des risques du Crédit Mutuel Arkéa

La Direction du pilotage transverse des risques est chargée plus spécifiquement de la gestion des risques climatiques depuis juin 2019. Les travaux d'intégration des risques climatiques au sein de la Direction des risques ont amené à ce que chaque direction métiers (risque de crédit, risque opérationnel, risque de marché...), concernée par les risques climatiques, nomme un ou plusieurs ambassadeurs. Cette organisation transverse permet de répondre aux enjeux de ces risques matriciels et a permis de bâtir et présenter le plan d'actions de mise en conformité au guide des risques environnementaux et climatiques aux autorités de tutelle en mai 2021 ;

■ la Filière fonction de gestion des risques

Chaque responsable de la « fonction de gestion des risques » des entités, filiales et fédérations du Crédit Mutuel Arkéa a été régulièrement sensibilisé aux risques climatiques, lors d'interventions en 2019 et 2020, et à son futur rôle dans l'intégration des risques climatiques.

Un Comité de coordination trimestriel des risques climatiques est également en place depuis 2020.

2.3 Une démarche d'ouverture au service d'un développement économique durable

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 la construction du nouveau plan stratégique Transition 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 menée 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 menés en associant largement administrateurs et 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 de grande ampleur est structurante et permet au groupe de renforcer la connaissance de son impact sur ses parties prenantes, et notamment les conséquences sociales, environnementales et sociétales de ses activités. Elle lui permet également de mieux comprendre leurs attentes, pour renforcer davantage la pertinence de ses actions.

Elle est enrichie désormais par une approche innovante, présentée en 2021, de mesure de la performance globale – associant performance financière et performance extra-financière. Cette méthodologie unique a été conçue avec un apport technique des experts d'un cabinet externe indépendant, pour sélectionner les indicateurs extra-financiers pertinents pour le groupe et ses parties prenantes (par exemple : nombre d'emplois soutenus, consommation d'eau, émission de CO₂...), et convertir en euros, unité déjà utilisée pour le calcul de la performance financière, chacun de ces indicateurs.

Cette démarche est complémentaire des échanges réguliers qu'entretient le groupe avec ses différentes parties prenantes.

Principales parties prenantes	Principales modalités de dialogue ou d'expression
Prospects, clients et sociétaires (particuliers, professionnels, entreprises, institutionnels...)	Fédérations : Enquêtes, tables rondes, baromètres, panel sociétaires, journée événementielle de collaboration et de co-construction avec nos sociétaires. Recueil des avis clients au sein des interfaces numériques et parcours de navigation via notamment l'outil Mopinon Mesures de satisfaction.
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 pour les administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa. Séminaire annuel de formation des administrateurs du 2nd 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, des nouveaux administrateurs et des nouveaux Présidents de Caisse. En déclinaison du PMT 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
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) et responsables achats dans les entités. Suivi opérationnel de la prestation avec les métiers.
Analystes et investisseurs	Équipe « Relations investisseurs ». Espace investisseurs sur le site arkea.com. Communiqués marchés. Présentation des résultats annuels et semestriels. Roadshows en France et à l'étranger.
Agences de notation (financière et extra-financière)	Présentation des résultats annuels et semestriels. Échanges avec les correspondants de la Direction financière en charge du suivi des agences de notation. Réunions périodiques entre les équipes du Crédit Mutuel Arkéa et chaque agence de notation. Réponses aux sollicitations et questions des agences.
Autorités de tutelle	Rencontres et échanges réguliers entre les directions et services concernés du Crédit Mutuel Arkéa et : ■ la BCE et l'ACPR dans le cadre de leurs missions d'autorisation, de supervision et de suivi prudentiel (agrément 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...); ■ l'AMF dans le cadre de ses missions de régulation et de protection de l'épargne financière (agrément, 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 (notamment Commission de surveillance du secteur financier au Luxembourg, Banque nationale de Belgique et Financial Services and Market Authority en Belgique).

Principales parties prenantes	Principales modalités de dialogue ou d'expression
Associations professionnelles de place (AMAFI, OCBF...) et réseaux professionnels	Rencontres, échanges réguliers et 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.
Médias	Échanges avec la Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle. Communiqués, conférences de presse et événements médiatiques. Échanges / journalisme et médias. Publications institutionnelles. Intervention des porte-paroles. Communication digitale (réseaux sociaux).
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, Square Events), intranet, animations. Mécanismes d'alerte.
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. À titre d'illustration :

- en septembre 2021, Julien Carmona, Président du groupe, a ouvert le Séminaire finance durable interne du groupe, afin de partager sa vision des enjeux climatiques et du rôle du groupe dans l'atteinte des objectifs de l'Accord de Paris ;
- Hélène Bernicot est intervenue lors de la dixième édition des Dialogues de l'inclusion et de la RSE en mai 2021.

Signe de cet engagement, le groupe a fait le choix, en 2015, d'adhérer au Pacte mondial de l'ONU et de promouvoir ses dix principes. 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*. Le Crédit Mutuel Arkéa a également souhaité soutenir les recommandations de la *Task force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), dans la lignée de la publication de son premier rapport TCFD, ainsi que le *Carbon Disclosure Project* (CDP) qui visent une plus grande transparence des entreprises dans la prise en compte des enjeux climatiques et environnementaux dans leur modèle d'affaires.

Le Crédit Mutuel Arkéa a également signé le manifeste *Towards the Zero Gender Gap* en novembre 2021, lors du *Women's Forum for the Economy & Society*.

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 *Principles for Responsible Investment*, *Finance For Biodiversity Pledge* ou encore *Initiative Climat International*.

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 Ile-et-Vilaine (DRO 35). Face à l'urgence environnementale et sociale, ces dirigeants ont la volonté de se mobiliser, d'expérimenter et transformer leurs entreprises pour contribuer à un futur désirable. Les réseaux DRO 29 et DRO 35 ont ainsi 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.

En septembre 2021, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, la filiale du groupe Crédit Mutuel Arkéa dédiée au financement des entreprises, des institutionnels et des professionnels de l'immobilier, a publié « Vers un immobilier plus durable et responsable », un livre blanc qui compile les témoignages de treize acteurs majeurs participant à l'évolution du secteur vers de nouvelles solutions plus écologiques. Ce livre a été présenté en septembre 2021, lors du huitième Speed Dating de l'immobilier organisé par la banque, devant plus de 400 acteurs venus de toute la France.

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 : le Crédit Mutuel Arkéa est noté par les agences Vigeo Eiris, MSCI, ISS-Oekom et Sustainalytics.

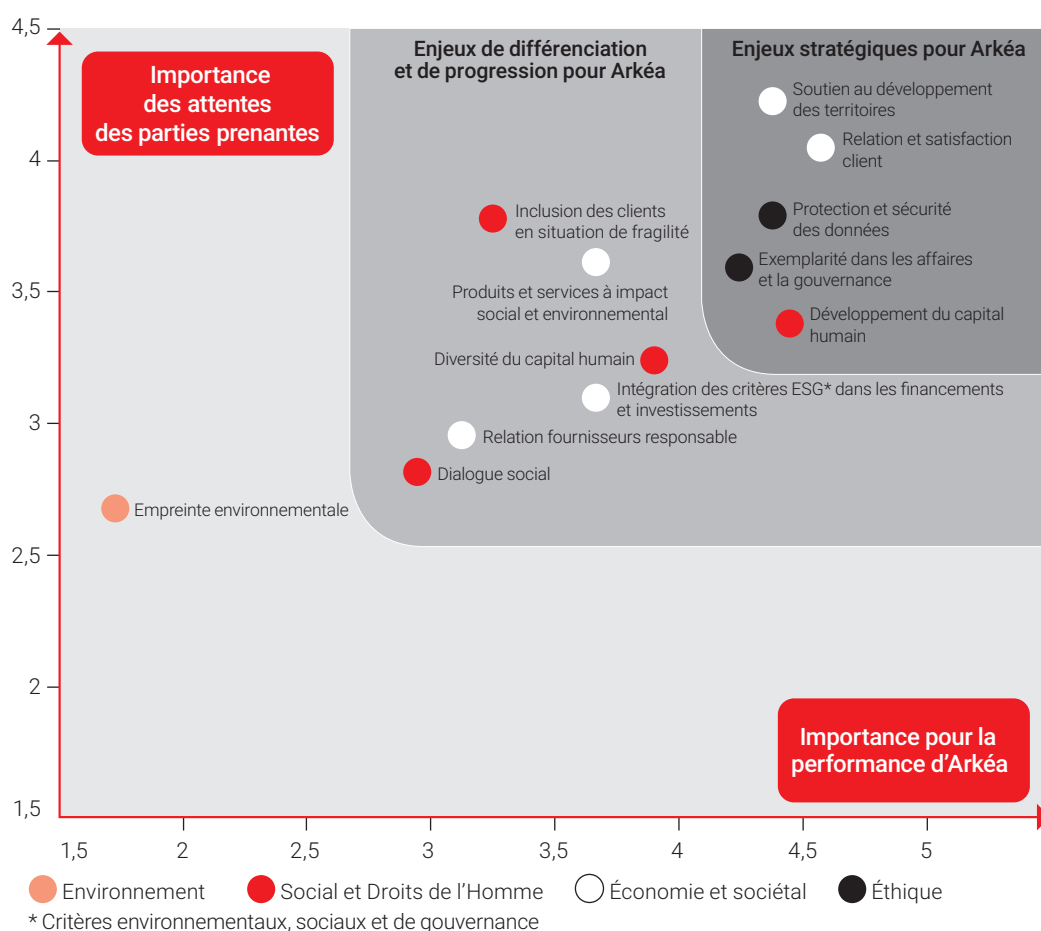
3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers

3.1 Analyse de matérialité

En 2018, le Crédit Mutuel Arkéa a mené une première étude de matérialité afin d'identifier les principaux enjeux en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), pour le groupe et ses parties prenantes.

Une première phase d'identification de ces enjeux extra-financiers a été menée. Elle s'est appuyée sur la stratégie RSE existante du groupe née des travaux d'écoute des parties prenantes et du diagnostic interne réalisés en 2014, sur des initiatives internationales et études sectorielles, sur le contexte réglementaire et les critères d'évaluation du groupe par les agences de notation extra-financières. À l'issue de cette phase, une première liste d'enjeux a été établie dans quatre domaines : éthique ; social et droits de l'Homme ;

environnement ; économie et sociétal. L'évaluation de la matérialité de ces enjeux a été réalisée à travers des ateliers collaboratifs et des entretiens individuels menés avec les parties prenantes prioritaires du groupe. Au cours de ces ateliers ou entretiens, des collaborateurs experts de la RSE, des dirigeants, des administrateurs du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa et des commissions spécialisées des fédérations, ont été interrogés sur leur évaluation de l'importance de ces enjeux pour la performance du groupe (axe des abscisses de la matrice). Des clients, administrateurs - représentants des sociétaires, salariés, fournisseurs et partenaires ont été sollicités pour exprimer leur niveau d'attente vis-à-vis du groupe (axe des ordonnées). Ces échanges ont abouti à la matrice de matérialité présentée ci-dessous.



Les enjeux situés le plus haut à droite de la matrice ont été considérés comme des enjeux stratégiques pour le groupe. Ils touchent à la continuité de son activité et sont porteurs de forts impacts en matière de performance, à court terme.

Les enjeux situés au centre de la matrice ont été considérés comme des enjeux de différenciation vis-à-vis des acteurs du marché ou des

axes de progrès pour le Crédit Mutuel Arkéa afin d'en faire de véritables leviers de performance à moyen terme.

Ce premier exercice de matérialité a permis aux parties prenantes ayant contribué à ces travaux de prendre la mesure de l'ensemble des enjeux extra-financiers du groupe et d'exprimer leurs attentes prioritaires.

Principales parties prenantes	Enjeux extra-financiers
Clients professionnels, entreprises, institutionnels	Relation et satisfaction client Protection et sécurité des données Exemplarité dans les affaires et la gouvernance Produits et services à impact social et environnemental Soutien au développement des territoires
Salariés	Développement du capital humain Relation et satisfaction client Diversité du capital humain Soutien au développement des territoires
Administrateurs représentants des sociétaires	Inclusion des clients en situation de fragilité Soutien au développement des territoires Protection et sécurité des données Relation et satisfaction client
Fournisseurs	Relation fournisseurs responsable Soutien au développement des territoires Exemplarité dans les affaires et la gouvernance

Pour le Crédit Mutuel Arkéa, cet exercice a permis d'identifier les enjeux sur lesquels les attentes étaient significatives et/ou pour lesquels les progrès doivent être poursuivis.

Cet exercice de matérialité sera renouvelé, afin de prendre en compte notamment l'évolution des attentes des parties prenantes et du contexte réglementaire et concurrentiel.

Ces différents enjeux sont présentés de façon détaillée en parties 4, accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales et 5, une démarche d'entreprise responsable, de la présente déclaration de performance extra-financière.

Les activités d'investissement responsable et l'accompagnement des clients et des territoires vers des modèles économiques durables sont des opportunités de création de valeur positive pour le groupe Crédit Mutuel Arkéa en lien avec son plan stratégique Transitions 2024 (du Document d'enregistrement universel) dont les facteurs de risque sont présentés au chapitre 4 du Document d'enregistrement universel.

Seuls les risques majeurs extra-financiers sont présentés ci-après.

3.2 Les principaux risques extra-financiers du groupe

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, du plan de vigilance (Cf. *compte rendu ci-après sous la section 3.3*) et de la cartographie existante des risques opérationnels. Sur cette base, des entretiens ont été menés avec les directions métiers concernées.

Cette démarche transverse a 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. 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 en avril 2021 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 visant 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 4 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 4 du présent Document d'enregistrement universel.

L'année 2021, dans le prolongement de l'exercice précédent, a été marquée par la gestion de la crise sanitaire. Ce contexte inédit n'a pas fait apparaître de nouveaux risques extra-financiers importants mais a augmenté les risques d'ores et déjà identifiés et suivis par le groupe tels que les risques psychosociaux, les risques liés aux fournisseurs du groupe, etc. Des dispositifs d'atténuation ont été renforcés ou mis en œuvre pour y faire face. Ils ont ainsi permis de soutenir les différentes parties prenantes internes et externes du groupe dans ce contexte économique inédit.

Description des principaux risques extra-financiers		2021	2020	2019	Enjeux
RISQUE 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)	Part du personnel exposé à la LCB-FT et formé (périmètre établissement de crédit 15589).	91,40 %	90,70 %	90,10 %	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
	Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCB-FT	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)	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 15589)	24,330	19,551	14,818	Relation et satisfaction client Inclusion des clients en situation de fragilité
Non-respect des règles de transparence fiscale	Cf. Déclinaison des politiques d'atténuation décrites ci-après.				Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
RISQUE 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	91,50 %	86,50 %	85,1 %	Protection et sécurité des données
RISQUE DE GOUVERNANCE INADAPTÉE					
Défaut d'honorabilité et de compétence	Part des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)	91 %	89 %	97 %	
Défaut de gouvernance coopérative	Part des sociétaires parmi les clients particuliers des fédérations	66 %	72 %	72 %	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
	Taux de participation aux Assemblées générales des caisses locales	1,1 %	0,7 %	2,9 %	
	Taux de participation à l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa	87 %	91 %	79 %	
	Taux d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa	92 %	90 %	90 %	
	Part des filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %	98 %	90 %	80 %	
RISQUE ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE					
Risque financements et investissements controversés ⁽¹⁾	Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	93 %	95 %	94 %	Intégration des critères ESG dans les financements et investissements Les produits et services à impact social et environnemental
Risque d'image : les enjeux environnementaux et sociétaux pouvant impacter la réputation du groupe du fait d'une mauvaise conduite dans ses activités.	Mesure de l'empreinte environnementale directe : Bilan carbone groupe par tonnes de CO ₂ ⁽²⁾	44 403 t soit 4,1 tonnes de CO ₂ par ETP	51 548 t soit 5 tonnes de CO ₂ par ETP	61 956 t soit 6,1 tonnes de CO ₂ par ETP	L'empreinte environnementale Le soutien au développement des territoires

(1) 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

(2) selon la méthode la plus récente de l'Association Bilan Carbone en vigueur pour chaque exercice et précisée à la section 5.7 (l'empreinte environnementale) et au chapitre 6 (tableau consolidé des indicateurs) en note méthodologique

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les principaux enjeux et risques extra-financiers

Description des principaux risques extra-financiers		2021	2020	2019	Enjeux
RISQUES PSYCHO-SOCIAUX					
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	Baromètre QVT : Taux d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail »	64 %	64 %	68 %	Développement du capital humain
	Taux d'avis positifs sur le critère « charge de travail »	25 %	32 %	24 %	
EMPLOYABILITÉ ET TRANSFORMATION DES MÉTIERS					
Manque d'attractivité Stagnation des carrières et des compétences	Taux de salariés formés	94,70 %	89,50 %	94,20 %	Développement du capital humain
	Taux de mobilité interne	14,10 %	12,60 %	13,40 %	
PRATIQUES SOCIALES NON CONFORMES					
Discrimination	Écart de rémunération Femmes/Hommes (Unité économique et sociale)	- 1 %	- 0,60 %	- 1 %	Diversité du capital humain
	Part de travailleurs handicapés dans l'effectif	3,20 %	3,00 %	3,40 %	
Non-respect du dialogue social	Nombre d'accords collectifs signés	64	51	50	Dialogue social
RELATION FOURNISSEURS NON RESPONSABLE					
Collusion Dépendance économique Retard de paiement Pratiques RSE non conformes	Part d'achats réalisés auprès de fournisseurs français	92 %	96 %	96 %	Relation fournisseurs responsable
	Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées sur la période de référence	8,04 %	14,50 %	7,40 %	

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.

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 professionnelle 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). En 2019, les personnes exposées ont été formées sur le respect de règles de déontologie. En 2020, une campagne de formation sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence a été initiée et se poursuit sur 2021.

- Risque « Relation fournisseurs non responsable » :

- l'évaluation de la part des achats réalisés auprès des fournisseurs français porte sur le périmètre suivant : périmètre de l'Unité économique et sociale, Arkéa Banking Services, CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir. La période de référence est l'année 2020 pour intégrer toutes les entités listées dans le périmètre. L'outil centralisé (concerto) couvre 80 % du périmètre et la pérennisation des relations fournisseurs autorise un ciblage 2020 ;
- 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
RISQUE 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 (LCBFT)	Procédure cadre détection et déclaration des opérations suspectes d'abus de marché. Procédure cadre d'encadrement des initiés permanents. Procédure cadre de protection informations privilégiées et surveillance transactions. Procédure cadre d'encadrement transactions des personnes concernées. Procédure cadre « Obligations d'information des clients en matière de services d'investissement ». Dispositif cadre « incitations ». Procédure d'évaluation des connaissances et des compétences des collaborateurs. Dispositif cadre relatif aux obligations de Meilleure Exécution et de Meilleure Sélection. Procédure cadre service d'investissement « connaissance client ». Procédure cadre Services d'investissement « protection des avoirs ». Dispositif cadre relatif aux obligations d'enregistrement. Procédure cadre LCB/FT et modules complémentaires.	Déclinaison opérationnelle des dispositifs cadre groupe par les entités du groupe assujetties réglementairement (établissement de Crédit Mutuel Arkéa et filiales du groupe concernées). 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 (reporting conformité, entretiens sur les dispositifs, contrôles de conformité...), animation des entités (assistance, conseil, formation) ; reporting 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 déontologie/éthique professionnelle dont corruption	Charte de la conformité. Politique de gestion des conflits d'intérêts. Procédure cadre droit d'alerte professionnelle (<i>whistleblowing</i>). Dispositif cadre de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et annexes complémentaires Déclaration anti-corruption des dirigeants.	
Non-respect des règles de protection clientèle	Dispositif d'approbation préalable de la conformité des nouveaux produits et projets. Procédure cadre « Gouvernance et surveillance des Produits ». Dispositif encadrant la protection des personnes financièrement fragiles. Dispositif cadre droit au compte. Politique du Crédit Mutuel Arkéa en service d'aide à la mobilité bancaire. Procédure cadre traitement des réclamations clients. Politique d'encadrement de l'intermédiation du Crédit Mutuel Arkéa.	
Non-respect des règles de transparence fiscale	Dispositifs cadre transparence fiscale (FATCA, CRS, DAC6).	
RISQUE D'ATTEINTE À LA SÉCURITÉ DE NOS DONNÉES		
Utilisation ou accès inappropriés à des données	Politique groupe de Sécurité des Systèmes d'Informations (PSSI) Cadre de référence groupe de protection des données personnelles. Politiques de protection des données personnelles (clients, salariés et administrateurs).	Gouvernance groupe de gestion du risque informatique, intégrant la sécurisation des données. Politique thématique de protection des données sensibles incluant une classification des données et des dispositifs de protection associés au niveau de classification. Politique thématique de gestion des accès logiques. Analyse sécurité dans les projets et analyse d'impact relative à la protection des données personnelles. Sensibilisation et formation régulière à la sécurité des systèmes d'information pour l'ensemble des collaborateurs. Politique thématique SSI sur le Cloud.

Description du risque	Politiques d'atténuation	Principales mesures de diligence raisonnable associées à ces politiques
RISQUE DE GOUVERNANCE INADAPTÉE		
Défaut d'honorabilité et de compétence	Règlement intérieur de fonctionnement du Conseil d'administration. Statuts. Charte du Comité des nominations. Charte de gouvernance pour l'entrée en fonction de l'administrateur et l'enrichissement de ses compétences.	Évaluation annuelle et triennale du fonctionnement du Conseil d'administration. Agrément des régulateurs.
Défaut de gouvernance coopérative	Statuts. Règlements de fonctionnement (Fédérations). Règlement intérieur du Crédit Mutuel Arkéa. Charte de l'administrateur du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa. Référentiel de l'administrateur de caisse locale. Guide juridique des Assemblées générales.	Révision coopérative. Contrôle des Assemblées générales par la Direction de l'inspection générale et du contrôle périodique.
RISQUE ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE		
Risque d'image : les enjeux environnementaux et Sociétaux pouvant impacter la réputation du groupe du fait d'une mauvaise conduite dans ses activités. Financements et investissements controversés : 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.	Groupe :	
	Ambition et stratégie ESG groupe validée par le Conseil d'administration:	
	Projet stratégique Transitions 2024 validé par le Conseil d'administration intégrant la maîtrise de l'impact environnemental direct du groupe à travers notamment deux Initiatives transverses « Empreinte Environnementale Directe » et « Trajectoire Immobilier Durable ».	Pilotage et déploiement des procédures cadres relatives aux risques environnementaux et sociétaux et déclinaison opérationnelle des dispositifs par les entités du groupe.
	Stratégie climat validée par le Conseil d'administration.	Formation climat aux membres du Comex et du Conseil d'administration en 2020.
	Politique d'encadrement des financements et investissements charbon thermique validée par le Conseil d'administration.	Formation climat des salariés et administrateurs en 2021.
	Politique d'encadrement des financements et investissements pétrole et gaz validée par le Conseil d'administration.	Formation du Conseil d'administration aux risques climatiques en 2021.
	Adhésion aux <i>Principles For Responsible Banking</i> , à <i>Finance for Biodiversity Pledge</i> et au <i>Carbon Disclosure Project</i> .	Cadre d'appétence au risque groupe, intégrant les risques climatiques.
	Publication d'un rapport TCFD et soutien à l'initiative.	
	Plan d'actions risques climatiques – guide BCE.	
	Gestionnaires d'actifs et investisseurs institutionnels :	
	Cadre ESG de la politique d'investissement de Suravenir, Suravenir Assurances, Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion.	
	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).	Recherche ESG.
	Déclaration de prise en compte des principales incidences négatives (Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion, Suravenir).	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).
	Politique de vote et d'engagement avec les émetteurs (Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion).	Suivi en Comités d'investissements/de trésorerie.
	Adhésion aux PRI (Federal Finance Gestion, Suravenir, Schelcher Prince Gestion).	Identification et suivi des controverses.
	Adhésion à Finance for Biodiversity Pledge (Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion).	Formation climat des salariés et administrateurs.

Description du risque	Politiques d'atténuation	Principales mesures de diligence raisonnable associées à ces politiques
	Activité de capital investissement : Charte d'engagement ESG d'Arkéa Capital. Démarche ESG d'Arkéa Capital. Politique d'intégration du risque de durabilité. Déclaration sur les politiques de diligence raisonnable relative à la prise en compte des principales incidences négatives. Adhésion aux PRI et à Initiative Climat International.	Revue ESG en phase d'investissement. Clause ESG dans les pactes d'actionnaires. Questionnaire ESG annuel. Formation climat des administrateurs et de l'équipe.
RISQUES PSYCHO-SOCIAUX		
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 ». Politique d'atténuation des RPS portant sur l'Unité Économique et Sociale (UES).	Formation Arkéa Management Académie. Baromètre QVT (UES). Papripact annuel/Document Unique (UES). Accords collectifs en vigueur (UES). Dispositifs d'écoute. Programme Rebond (UES).
EMPLOYABILITÉ ET TRANSFORMATION DES MÉTIERS		
Manque d'attractivité Stagnation des carrières et des compétences	Feuille de route groupe « PMT Transitions RH 2024 ».	Mission PMT Expérience Managériale. Mission PMT Expérience Collaborateurs. Arkéa Management Académie. Plans de formations. Évaluations annuelles E-perf et E-pro. Développement des pratiques collaboratives.
PRATIQUES SOCIALES NON CONFORMES		
Discrimination	Feuille de route groupe « PMT Transitions RH 2024 ». Conventions collectives.	Formation Tous Inclusifs Accords handicap, égalité/pro, salariés + 50 ans (UES) 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)
RELATION FOURNISSEURS NON RESPONSABLE		
Collusion Dépendance économique Retard de paiement Pratiques RSE non conformes	Charte "Relation fournisseur responsable" groupe.	Procédure devoir de vigilance et Sapin 2. Clause lutte contre la corruption dans les contrats cadres Code de conduite fournisseurs annexé au contrat cadre Questionnaire fournisseur devoir de vigilance Sapin 2 et collecte des données financières Code de déontologie signé par les acheteurs

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 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 dédiés.

Synthèse du plan de vigilance 2021

En tant qu'entreprise	En tant que donneur d'ordre	Dans les activités financières
Droits humains : ■ Présence dans des pays en Europe : niveau de risque évalué à faible (pour plus de 99 % des salariés) ou moyen (pour moins de 1 % des salariés). ■ Tout pays : risque identifié comme moyen : discrimination et les inégalités ■ Plan d'atténuation : (Cf. 5.4 La diversité du capital humain) Santé & sécurité : ■ Risques physiques, identifiés comme importants : pandémie, incendie, travail sur écran, chute, routier, agressivité, événement grave et isolement en situation exceptionnelle de travail à distance. ■ Risques psychosociaux identifiés sur le stress au travail. Attention particulière portée sur le stress post-traumatique et le harcèlement. ■ Plans d'atténuation : (Cf. 5.3 Le développement du capital humain). Environnement : ■ Impacts directs et avérés identifiés et suivis : - impact climatique du fait des déplacements et des consommations d'énergie - impact environnemental de certains déchets polluants - risques environnementaux pouvant être induits par les bâtiments du groupe : aucun incident important identifié en 2021. ■ Plans d'atténuation : déclinés en 5 sous-chantiers (déplacements domicile-travail, déplacements professionnels, numérique responsable, immobilier durable et fournitures à impact) (Cf. 5.7 L'empreinte environnementale).	Nouvelle Cartographie des risques et déploiement des plans d'atténuations : ■ intégration d'un nouvel outil de cartographie en cours 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. ■ Plans d'atténuation en cours d'intégration sur trois axes : clauses contractuelles, en complément du Code de conduite fournisseur, exigences dans les cahiers des charges et connaissance des actions mises en place par le fournisseur pour réduire ses risques. Formation à l'outil de cartographie : ■ En 2021, l'ensemble des collaborateurs du Département achats ainsi que des collaborateurs du groupe réalisant des achats importants en lien avec les familles à risques RSE. Démarche de connaissance des fournisseurs et d'évaluation RSE : ■ En 2021, renforcement du niveau de connaissance individuelle des fournisseurs (en lien avec les orientations de l'European Bank Authority (EBA) sur l'externalisation, précisant les dispositifs en matière de gouvernance interne, y compris en termes de gestion saine des risques, à mettre en œuvre, notamment et en particulier en ce qui concerne l'externalisation de fonctions critiques ou importantes). Intégration d'une dimension sur les fournisseurs de rang 2. Organisation et gouvernance des achats responsables : ■ Mise en place d'un comité de référencement fournisseurs intégrant les enjeux RSE. (Cf. 5.6 La relation fournisseurs responsable)	Activités de financement et d'investissement : ■ Gouvernance, organisation et suivi des plans d'actions : évolution de la gouvernance dont nomination de deux administratrices référentes ESG-Climat et création de deux comités dédiés finance durable. ■ Participation et soutien aux initiatives de Place : Task Force on Climate-related Financial Disclosures, Carbon Disclosure Project, Finance for Biodiversity Pledge ■ Formation des salariés et des administrateurs : en 2021 formation des salariés et de la gouvernance à la finance durable et aux enjeux du changement climatique pour un acteur financier. ■ Risques droits humains : en 2021, mise à jour de la cartographie d'évaluation des risques par pays et souverains. ■ Risques environnementaux : priorité donnée aux risques climatiques avec la réalisation d'une cartographie, d'un référentiel en cours d'intégration et des formations dédiées. ■ Plans d'atténuation : stratégie climat à horizon 2024 (en 2021 révision de la politique charbon et validation d'une politique Pétrole et Gaz.) (Cf. 4.3 L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements) Activités bancaires et d'assurances du groupe ■ Risque d'exclusion du système bancaire et d'assurance des clients en situation de fragilité (Cf. 4.6 L'inclusion des clients en situation de fragilité). ■ Risque d'utilisation ou d'accès inapproprié à des données (Cf. 5.1 La protection et la sécurité des données) ■ Risque de pandémie : - risque sanitaire : poursuite de la politique de protection des clients et des salariés en appui sur un protocole sanitaire privilégiant notamment les relations à distance ou en accueil sur rendez-vous ; dispositifs de soutien des clients professionnels et particuliers : renforcement des enveloppes de solidarités. (Cf. 4.2 Le soutien au développement des territoires et 4.6 L'inclusion des clients en situation de fragilité)

Organisation et gouvernance 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, organisation et moyens ainsi que le Département achats. En 2021, il s'est réuni à trois reprises.

Le plan de vigilance a été validé par le Comité exécutif du groupe Crédit Mutuel Arkéa le 6 décembre 2021, puis présenté au Comité stratégie et responsabilité sociétale du groupe le 26 janvier 2022.

Actions majeures qui ont marqué l'année 2021

Niveau d'intégration des plans d'atténuation du devoir de vigilance dans la stratégie du groupe : début 2021, l'organe de direction du Crédit Mutuel Arkéa a validé un nouveau plan stratégique, Transitions 2024, avec 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 du plan de vigilance est donc fortement corrélée avec les plans d'actions du nouveau plan stratégique. La stratégie climat du groupe, définie en 2020 et identifiée comme un axe transversal majeur du plan stratégique, en est un exemple. Elle contribue notamment à identifier et maîtriser les risques climatiques dans les métiers de financement et d'investissement du groupe et en tant qu'entreprise.

Crise sanitaire : l'année 2021 est également marquée par la continuité de la gestion de la crise sanitaire. Ce contexte a mis en lumière l'importance d'une forte vigilance sur les risques en matière de santé/sécurité et leur impact sur l'ensemble des chaînes de valeur des entreprises.

Dans la lignée des dispositifs mis en œuvre lors de l'émergence du virus Covid-19, le groupe a poursuivi ses actions permettant de conjuguer continuité d'activité, service aux clients et préservation de la santé des salariés :

- les plans de poursuite de l'activité sont restés actifs en tant que de besoin pour assurer la continuité d'activité de nos prestations essentielles ;
- les mesures de soutien à l'économie, déployées dans les réseaux depuis 2020 pour accompagner au plus près notre clientèle, se sont poursuivies, et ont été enrichies des nouvelles mesures telles que la proposition de prêts participatifs en appui notamment sur notre savoir-faire technologique permettant un traitement efficace à distance, avec une attention portée au respect des gestes barrières ;
- en complément, des dispositifs de suivi renforcés des clients ont été mis en œuvre et des contacts ont été initiés avec les clients dès que des signaux avant-coureurs de difficulté potentielle ont été détectés ;
- le groupe a continué de recourir massivement au travail à distance tout en révisant et étendant les accords de télétravail.

En appui sur le suivi rapproché d'indicateurs caractérisant la gravité de la situation sanitaire (le taux d'incidence notamment, qualifiant le niveau d'alerte et de vigilance), le groupe s'est appuyé sur les dispositifs éprouvés en 2020 qui ont été reconduits sur la majeure partie de l'exercice 2021. Ils ont permis de soutenir nos différentes parties prenantes dans ce contexte sanitaire et économique incertain et inédit.

La gouvernance dédiée à la poursuite de la gestion de cette crise est constituée :

- d'une cellule de crise décisionnelle (Comité exécutif élargi aux fonctions risques et secrétariat général/communication) ;
- d'une cellule de crise organisationnelle et de groupes de travail dédiés à la santé et sécurité, au travail à distance à la continuité de l'activité, au suivi consolidé des risques pour le groupe ;
- d'une cellule de communication de crise, veillant à la bonne information de l'ensemble des parties prenantes sur la situation et les mesures mises en œuvre.

Pilotage du plan de vigilance : les indicateurs de pilotage ont été revus et enrichis afin de renforcer le 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, donneur d'ordre et dans les activités financières).

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 2021, le groupe était présent majoritairement en France (97 %) et dans six pays en Europe. Pour chacun de ses pays d'implantation, un niveau de risque « droits humains » a été évalué ⁽¹⁾ lequel ressort comme faible (pour plus de 99 % des salariés) ou moyen (pour moins de 1 % des salariés).

Le groupe a également construit une liste de droits humains pour lesquels, il pourrait, en tant qu'entreprise, avoir un impact direct. Chacun de ces risques ressort comme faible, à l'exception d'un risque que le groupe évalue comme moyen : **celui portant sur la discrimination et les inégalités**. 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 initié et sera poursuivi en 2022. Plus de 60 % des salariés du groupe ont bénéficié du programme de formation dédié « Tous inclusif », qui continue de se déployer au sein du groupe. Le 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. Des travaux sont déjà engagés sur la sensibilisation et la formation pour 2022. Un mécénat va, par ailleurs, être 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. L'ensemble de ces actions est présenté à la *section 5.4 portant sur la diversité du capital humain*.

(1) Au regard du nombre de traités internationaux ratifiés, de l'atteinte aux droits des travailleurs, de l'importance du travail des enfants et de l'existence de la peine de mort (pour l'analyse des Souverains).

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, d'incendie, de travail sur écran, de chute, routier, d'agressivité, d'évènement grave, d'isolement** en situation exceptionnelle de travail à distance. Pour l'ensemble de ces différents risques, des plans d'atténuation sont déclinés dans les différentes entités concernées. Le risque d'isolement en situation de travail à distance, mis en avant dans le contexte de la crise sanitaire, a fait l'objet d'une attention spécifique par la mise en place de formations des managers et des collaborateurs et de formation aux outils collaboratifs.

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'enquêtes salariés, trois facteurs de risques sont identifiés : la charge de travail, la clarté des rôles et le changement. Ces facteurs de risques font l'objet de plans d'atténuation dédiés.

Une attention particulière est également portée au « stress post-traumatique » avec notamment la mise en place de dispositifs de soutien, de sensibilisation ou la proposition d'un service externe de soutien psychologique.

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 aujourd'hui déployé un dispositif de lutte contre le harcèlement moral ou sexuel et les agissements sexistes. Fin 2021, 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 bienveillers.

Concernant spécifiquement la gestion de la crise sanitaire, le groupe a recouru au travail à distance lors des différentes périodes de la crise et mis en place des mesures sanitaires strictes afin de respecter les gestes barrières dans ses bureaux, espaces de restauration et espaces recevant du public. Un service externe de soutien psychologique gratuit et anonyme a également été proposé aux salariés de plusieurs entités du groupe. Des guides ont également été mis en place pour accompagner au mieux les collaborateurs du groupe durant cette période de confinement et de crise sanitaire.

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 5.3 portant sur le développement du capital humain*.

En matière d'environnement, les principaux impacts directs et avérés sur l'environnement sont identifiés et suivis : il s'agit de l'impact climatique du fait des déplacements et des consommations d'énergie, ainsi que l'impact environnemental de certains déchets polluants.

Le groupe mesure chaque année son bilan carbone et met en place des actions afin de sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de déplacements (principal poste d'émission de gaz à effet de serre). Les différents responsables de bâtiments évaluent également chaque année les risques environnementaux pouvant être induits par les installations du groupe. En 2021, aucun incident important n'a été identifié.

Pour atteindre l'objectif de réduction des émissions carbone directes de 16 % entre 2019 et 2024 que le groupe s'est fixé dans le cadre du plan stratégique Transitions 2024, cinq chantiers ont été définis visant à réduire l'impact du groupe sur son environnement : les déplacements domicile-travail, les déplacements professionnels, le numérique responsable, l'immobilier durable et les fournitures à impact. Ces ambitions et actions sont présentées au 5.7 « *L'empreinte environnementale* ».

Risques en tant que donneur d'ordre

Le Département en charge du dispositif achats du groupe, ci-après dénommé Département achats, construit des dispositifs visant une meilleure connaissance des risques droits humains, santé-sécurité, éthiques et environnementaux des fournisseurs et prestataires et 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).

En 2021, les actions mises en place ont été réalisées en cohérence avec l'implémentation des recommandations de l'European Bank Authority (EBA) dans le cadre de l'externalisation des prestations essentielles du groupe⁽¹⁾. 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.

Cartographie des risques et déploiement des plans d'atténuations

En 2021, les travaux initiés avec l'Association française de normalisation (Afnor) pour élaborer et piloter une nouvelle cartographie des risques ont été finalisés.

La méthodologie choisie à consister à :

- s'appuyer sur une analyse des risques bruts des 56 segments d'achat du Crédit Mutuel Arkéa pour les entreprises du secteur bancaire, 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 ;
- intégrer dans cette analyse de risques les plans d'atténuation des risques déjà en place au sein du groupe, permettant de réévaluer ces risques bruts. Ils concernent trois axes :
 - l'intégration de clauses contractuelles,
 - en complément du Code de conduite fournisseur du groupe,
 - 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 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.

(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.

En 2021, les familles d'achat à fort risque RSE bruts ont ainsi été identifiées. L'analyse du risque net par grandes familles d'achat a pu être initiée et les plans d'atténuation sont en cours d'analyse.

En lien avec les familles à risques RSE, les collaborateurs du Département achats ont été formés par l'Afnor à cet outil de cartographie et aux recommandations en termes d'atténuation des risques.

Démarche de connaissance des fournisseurs et d'évaluation RSE

En 2021, en lien également avec les orientations de l'EBA sur l'externalisation, précisant les dispositifs en matière de gouvernance interne, y compris en termes de gestion saine des risques à mettre en œuvre, notamment et en particulier en ce qui concerne l'externalisation de fonctions critiques ou importantes, 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.

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 permet également d'évaluer les principaux fournisseurs du groupe (solution Acesia). Des outils de détection et de suivi des controverses sur les enjeux RSE sont également en cours de test.

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 :

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

Ces actions sont présentées à la section 5.6 *La relation fournisseurs responsable*.

Concernant spécifiquement la gestion de la crise sanitaire, le groupe a mis en place des processus exceptionnels pour minimiser les impacts de la crise envers ses prestataires comme le recours autorisé au travail à distance.

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 2021, 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 : en 2021, le groupe a souhaité renforcer l'intégration des enjeux ESG (Environnement, Social, Gouvernance) dans les prises de décisions du Conseil d'administration, notamment, *via* la nomination de deux administratrices référentes ESG-climat dédiées, l'une membre du Comité stratégie et responsabilité sociétale, la seconde membre du Comité des risques et contrôle interne. Une filière Finance durable a également été structurée ainsi que la création de deux comités dédiés : un Comité finance durable de niveau Direction générale et un comité opérationnel, composé des responsables finance durable de chaque entité du groupe.

Formation des salariés et des administrateurs : afin de sensibiliser et de faire monter en compétence les salariés, différentes actions de formation ont été mises en place. Pour l'ensemble des collaborateurs :

- une formation de sensibilisation à la finance durable et à l'intégration des enjeux ESG dans les métiers de financement et d'investissement (plus de 50 % des salariés du groupe ont suivi cette formation en *e-learning* en 2021) ;
- concernant spécifiquement les enjeux du changement climatique pour un acteur financier, une formation dédiée a été proposée à l'ensemble des salariés du groupe en *e-learning*. Les métiers les plus impactés par ces enjeux (comme les gérants de portefeuille, les gestionnaires de portefeuille de participations) ont bénéficié également de formations dédiées délivrées par des cabinets spécialisés sur le climat. Ces formations ont été suivies par plus de la moitié des salariés sur l'ensemble du groupe. Les administrateurs des filiales et des fédérations ont également bénéficié de ces formations. Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa avait été formé dès 2020 aux enjeux climatiques et a été spécifiquement formé aux risques climatiques fin 2021.

Plus précisément en matière de droits humains, le groupe a construit une première cartographie des risques dans le cadre de ses activités de financements et d'investissements, portant sur les souverains et les entreprises. Un niveau de risque « droits humains » a été évalué pour chaque pays, le contexte national donnant une indication sur le niveau de risque en matière de droits humains de l'entreprise dont le siège social est implanté dans le pays évalué ⁽¹⁾.

En matière **d'enjeux environnementaux**, en 2021, le groupe a répondu à la demande d'auto-positionnement face aux attentes du guide de la BCE en matière de risques climatiques et environnementaux et a défini un engagement de mise en conformité par la constitution d'un plan d'actions. Un référentiel sectoriel de risques climatiques propre au groupe a également été construit. Par ailleurs, après avoir été précisés dans la déclaration d'appétence au risque du groupe en 2020, les risques climatiques et environnementaux ont été intégrés au cadre d'appétence aux risques groupe fin 2021 pour l'exercice 2022.

Au titre des réalisations 2021, il est à noter :

- la mise en place de la stratégie climat à horizon 2024 avec notamment la révision de la politique d'encadrement des financements et investissements aux activités liées au charbon thermique (sortie anticipée en 2027) et la validation d'une politique groupe d'encadrement des financements et des investissements liés aux énergies fossiles ;

(1) 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.

- la construction d'outils et de mesures permettant de mieux connaître les impacts des financements et investissements sur le climat : réalisation de premières mesures d'alignement bas carbone des portefeuilles d'investissement et construction d'outils pour évaluer l'alignement des projets financés aux critères techniques de la taxonomie européenne ;
- le lancement d'un projet de mise en conformité aux *guidelines* de l'EBA en matière d'octroi de crédit intégrant un volet ESG ;
- dans le cadre du règlement dit « Disclosure », les entités du groupe soumises à ces nouvelles obligations ont fait évoluer leur approche ESG pour répondre à la notion d'évaluation des risques de durabilité et ont publié leurs politiques d'intégration des risques en matière de durabilité dans les processus de décision.

Au-delà de cette approche par les risques, l'ensemble des ambitions et actions mises en place en matière d'intégration de ces enjeux dans les activités financières du groupe sont détaillées à la *section 4.3 portant sur l'intégration des critères ESG dans les financements et investissements*.

Enfin, dans le domaine des activités bancaires et d'assurances du groupe, trois 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 spécifiques, à la fois réglementaires dans le cadre de l'inclusion bancaire et des dispositifs solidaires comme le développement de partenariats pour la mise en place de microcrédits professionnels et personnels et l'accès à l'assurance emprunteur aux personnes exclues de cette assurance pour raisons de santé (Cellule itinéraire Projet). Les actions mises en œuvre par le groupe sont présentées à la *section 4.6 relative à l'inclusion des clients en situation de fragilité* ;
- **le risque de pandémie** : le groupe a poursuivi sa politique de relation à distance ou en accueil sur rendez-vous afin de minimiser le risque pour ses clients et salariés.

De plus, face aux effets induits par la crise sanitaire sur le plan économique et financier, le groupe a intensifié ses dispositifs de soutien, vis-à-vis des clients professionnels et particuliers, en situation potentielle de risque financier suite à la crise, en renforçant, notamment, sur 2020 et 2021, ses enveloppes de solidarités par rapport à 2019.

Ces dispositifs sont détaillés en *section 4.2 portant sur le soutien au développement du territoire et en section 4.6 relative à l'inclusion des clients en situation de fragilité* ;

- le risque d'utilisation ou d'accès inapproprié à des données : les actions mises en œuvre par le groupe dans le domaine de la *protection et la sécurité des données* sont notamment présentées à la *section 5.1*.

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 et 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).

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 chacune des entités ayant déployé ce dispositif (*Cf. paragraphe dédié ci-dessus*).

En 2021, le mécanisme d'alerte harcèlement a été actionné quatre fois sur le périmètre de l'UES Arkade, soit huit fois depuis sa mise en place en 2020. Comme prévu par le dispositif (qui peut être actionné par le salarié présumé harcelé ou par un tiers salarié), 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.

4 L'accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales

4.1 La relation et la satisfaction client

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

- Risque de non-conformité : non-respect des règles de protection clientèle

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 2021, 75,3 % 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, le contexte sanitaire a limité la fréquentation des agences bancaires en 2021 et impacté le taux de participation aux Assemblées générales de caisses locales, organisées en portes ouvertes. Ainsi, 15 569 sociétaires ont participé à l'Assemblée générale de leur caisse locale, soit 1,1 % des sociétaires, contre 0,7 % en 2020.

Chaque année, une partie du bénéfice distribuable est versée aux sociétaires à travers la rémunération des parts sociales qu'ils détiennent. En 2021, au titre de l'exercice 2020, les sociétaires ont bénéficié d'une rémunération de leurs parts sociales de 36,4 millions d'euros.

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, Bud'JET, permettant une catégorisation automatique des revenus et des dépenses, l'envoi d'alertes personnalisées, 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. Les outils digitaux sont amenés à évoluer de façon continue via le recueil des avis des clients au sein des parcours de navigation pour identifier les améliorations.

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 2021, 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 4 mois) et baromètre stratégique (mesure structurelle de la satisfaction globale) qui alterne chaque année entre les particuliers et les professionnels. Les résultats sont présentés aux équipes terrain sur leur périmètre géographique afin de mieux connaître leur clientèle sous l'angle de la satisfaction et identifier localement les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience client. Depuis le mois d'avril 2021, les managers des Réseaux CMB et CMSO 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 renforcer leur engagement auprès de leur clientèle, dans le Sud-Ouest et en Bretagne, un panel de plus de 4 200 sociétaires et clients inscrits est en place, depuis 2016, pour construire avec eux les solutions de demain. La démarche de co-construction du CMB et du CMSO avec leurs sociétaires s'est enrichie d'une nouvelle initiative en 2021. Lors d'une journée de travail collaboratif, sur la base d'une problématique identifiée via le panel, une vingtaine de sociétaires (sur plus d'une centaine qui avaient manifesté un intérêt pour la démarche) ont travaillé en équipe en novembre au cours d'un design sprint. Il en est ressorti de nombreuses idées et suggestions dont quinze majeures pour améliorer l'expérience client. Un collège composé d'administrateurs et de salariés s'est réuni en décembre pour porter un regard plus opérationnel sur ces idées et identifier les priorités à mettre en œuvre.

Les filiales du groupe sont également attentives à la satisfaction de leurs clients, à travers des mesures régulières de cet indicateur.

Par ailleurs, 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 visant 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 2021, le dispositif cadre groupe a été mis à jour notamment afin de prendre en compte l'élargissement aux intermédiaires de la recommandation de l'ACPR sur le traitement des réclamations, de préciser les règles applicables en matière de délai de traitement des réclamations selon le canal de réception des réclamations et de renforcer les précisions relatives au reporting des entités du groupe sur le traitement des réclamations respectivement à la conformité groupe, et aux instances dirigeantes.

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. Ainsi, un Comité qualité et analyse des réclamations client 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. Enfin, une communauté de pratiques réunit chaque année les responsables des services relations clients et de contrôle interne des entités du groupe laquelle s'est réunie le 27 septembre 2021. Outre le partage des attentes du groupe 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 refonte à venir de la recommandation de l'ACPR n° 2016-R-02 du 14 novembre 2016 modifiée le 6 décembre 2019, sur les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation.

S'agissant de la médiation, le groupe Crédit Mutuel Arkéa dispose d'un médiateur indépendant qui peut être saisi par le client ou par un représentant mandaté après épuisement des voies de recours interne de l'entité ou en l'absence de réponse dans les délais réglementaires.

Concernant le médiateur auprès du Crédit Mutuel Arkéa, en 2021, 197 dossiers éligibles à la médiation ont été enregistrés.

Les litiges relevant de la compétence du Médiateur AMF sont exclus du champ de compétence du médiateur auprès du Crédit Mutuel Arkéa. Certaines entités du groupe font appel à des médiateurs professionnels propres à leur domaine d'activité que leurs clients peuvent saisir (Financo, Suravenir, Suravenir Assurances...). En tout état de cause, chaque entité définit, avec le médiateur et en accord avec les exigences réglementaires, les modalités de fonctionnement de son dispositif de médiation.

Un site internet dédié est accessible au grand public ⁽¹⁾.

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

	2021	2020 *	2019
Nombre de caisses locales	293	296	329
Nombre de clients	2 245 767	2 229 138	2 353 745
■ dont particuliers	2 041 225	2 028 275	2 141 484
Nombre de sociétaires	1 349 591	1 464 536	1 533 961
Taux de sociétariat (parmi les clients particuliers)	66,1 %	72,2 %	71,60%
Taux de participation aux votes des Assemblées générales	1,1 %	0,7 %	2,90%
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 717	1 618	1 529

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

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 et de différenciation en soutenant les territoires et en accompagnant ses clients dans leurs transitions.

4.2 Le soutien au développement des territoires

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 culturelle, sportive... de ses territoires. Le groupe poursuit également une politique de recrutement active (Cf. 5.3 Développement du capital humain).

Le financement de l'économie réelle

Le financement et l'accompagnement en capital des professionnels et des 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.

À fin 2021, le Crédit Mutuel Arkéa totalisait 15,9 milliards d'euros d'encours de crédits aux professionnels et entreprises.

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 PGE (Prêt Garanti par l'État), en débloquant plus de deux milliards d'euros pour plus de 11 000 professionnels. En complément, plus de 60 000 réaménagements de crédits ont été réalisés depuis le début de la crise sanitaire.

Pour les deux fédérations du groupe et 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 qui apportent, 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)...

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

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) et via les fonds BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission) et PHAR, 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 création ou de reprise et qui créent 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.

Dans le contexte de crise sanitaire 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 ou ayant participé activement à l'élan de solidarité Covid-19 afin de soutenir l'économie locale.

- Kengo, 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 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.

Aides aux professionnels	2021	2020	2019
Aides à la création d'entreprise			
Dons (en milliers d'euros) *	789	872	479
Prêts à taux zéro (en milliers d'euros) *	3 509	2 760	2 665
Nombre d'emplois soutenus	1 064	962	965
Montant des fonds levés via Kengo (en milliers d'euros)	766	837	680
Nombre de projets financés via Kengo	170	239	146
Aides aux professionnels en difficultés			
Dons (en milliers d'euros) *	609	N/A	N/A
Nombre d'emplois soutenus	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'activités 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, Bayonne ayant été créé en 2021 pour compléter sa présence sur le territoire historique du Crédit Mutuel du Sud-Ouest. 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 à impact (Cf. 4.5 Les produits et services à impact social et environnemental).

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, a confirmé, au cours de l'exercice 2021, 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 énergétique et de son centre d'affaires entreprises de Saint Briec, tenu les rôles d'arrangeur, d'agent et de prêteur pour un parc éolien du groupe breton IEL (producteur d'énergies renouvelables indépendant implanté dans le grand ouest). Ce projet a fait l'objet d'études poussées sur la faune, la flore et l'habitat.

L'accompagnement du territoire s'illustre également dans la collaboration entre le centre d'affaires de Rennes et le service des financements spécialisés d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels qui ont arrangé le financement du développement du groupe Legendre, attaché à des valeurs de proximité et d'implantation en région.

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'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 actionnariat dans leur entreprise.

En 2016, Arkéa Capital a diversifié ses activités avec le lancement du fonds d'investissement We Positive Invest qui accompagne les startups innovantes exerçant leur activité dans les domaines suivants :

- transition énergétique ;
- économie circulaire ;
- entrepreneuriat sociétal.

(Cf. 4.5 Produits et services à impact social et environnemental.)

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.

Le groupe permet également à ses clients d'accompagner en capital les entreprises. SWEN Capital Partners, détenue par Federal Finance Gestion à 40 % et OFI Asset Management 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 près 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 2021, le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné 38 % 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 de sécuriser les installations et 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 de plus de 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 qui leur sont présentés par de jeunes agriculteurs, au moyen du prêt du même nom.

Le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire du dispositif PASS Avenir, dispositif d'accompagnement individuel visant à soutenir la filière agricole bovine initié et soutenu par la Région Bretagne et les partenaires bancaires, pour améliorer la résilience des exploitations agricoles bovines en difficulté. Il s'appuie sur la réalisation d'un diagnostic débouchant sur un plan d'action avec des objectifs précis, un suivi de la mise en œuvre du plan d'action et un bilan pour évaluer ses résultats. Depuis sa mise en place, le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné financièrement près de 50 PASS en lien avec la région.

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. 4.5 Produits et services à impact social et environnemental).

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. Le renforcement des liens avec le Syndicat Viticole Bio Nouvelle Aquitaine ainsi qu'avec l'Agence Nationale Viticole Bio initié en 2020 s'est, également, poursuivi en 2021. L'ensemble des chargés agri et viti ont suivi un parcours de formation complet sur l'agriculture et la viticulture biologiques.

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 agroécologiques. 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 agroécologique et les évolutions sociétales ;

- l'innovation et la diversification ;
- la préservation de la typicité des vins...

Le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne également les activités maritimes et coopère activement avec les différentes instances de représentation de la profession. À l'initiative d'Arkéa Capital et en partenariat avec des investisseurs professionnels privés dont les groupes bancaires Crédit Mutuel Arkéa et Crédit Maritime, le Fonds Professionnel de Capital Investissement (FPCI) Breizh Armor Capital a été créé. Ce fonds privé a pour objet l'investissement dans des projets d'entreprises exerçant leur activité dans les secteurs de l'exploitation des ressources halieutiques, dont la pêche, et plus largement dans les activités liées à l'économie halieutique bretonne. Il permet de conforter la structure financière des entreprises et de faciliter le financement de programmes d'investissements élevés, dont la construction de navires de pêche hauturiers. Malgré la crise sanitaire le fonds a poursuivi ses actions et procédé à de nouveaux investissements prometteurs.

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 2021, le groupe a accordé près de deux milliards d'euros de crédits au secteur institutionnel.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels 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... Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accélère son accompagnement des acteurs en lien avec la transition environnementale : syndicat d'énergie, syndicat lié au traitement des ordures ménagères ...

L'accompagnement du tissu associatif

Le groupe compte près de 63 500 Organisations à but non lucratif parmi ses clients, de tous secteurs. Au-delà des solutions bancaires, des initiatives d'accompagnement d'associations sont régulièrement proposées : opération « A 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 très bon état. Depuis 2013, plus de 650 associations ont ainsi pu bénéficier de plus de 1 300 matériels leur permettant de mieux exercer leurs missions.

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'octroi de dons à leurs associations sociétaires, qu'elles soient à objet caritatif ou qu'elles organisent une manifestation à dimension caritative.

Enfin, dans le contexte de crise qui a perduré en 2021 et avec l'appui d'un budget Solidarités abondé pour la deuxième année consécutive

de deux millions d'euros par le groupe, les dispositifs de soutien créés en 2020 ont été maintenus pour pouvoir accompagner les associations fragilisées par la crise. Des dons financiers ont ainsi pu être accordés par les caisses locales pour soutenir l'action d'associations privées de ressources en raison de l'épidémie de la Covid-19. Une initiative en faveur des étudiants, lesquels ont fortement été touchés par la crise, a dans ce cadre été validée par le Bureau fédéral du Crédit Mutuel du Sud-Ouest. En effet, pour venir en aide aux étudiants, dont près de la moitié doit occuper un emploi pour financer leurs études (46 % des étudiants selon les enquêtes conditions de vie 2020 de l'Observatoire national de la Vie Étudiante), la crise sanitaire n'ayant fait qu'aggraver leur situation déjà précaire (20 % d'entre eux vivent en dessous du seuil de pauvreté), la Commission Fédérale de Solidarités du CMSO a lancé un appel à projets dans une démarche portant sur un territoire large pour prendre en considération l'enjeu des territoires ruraux. À l'issue du processus de sélection 120 000 euros ont été collectés pour aider dix associations sociétaires du CMSO qui œuvrent en faveur des étudiants (près de 1 000 bénéficiaires). De la même manière, la Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne a particulièrement soutenu, en 2021, les étudiants et jeunes actifs par le biais des dispositifs de solidarités. Ainsi, en complément d'une augmentation massive des dons aux clients étudiants et jeunes actifs en difficultés, une action collective des Caisses locales a permis d'attribuer 115 milliers d'euros à des associations œuvrant en faveur des étudiants en difficulté, sur l'ensemble du territoire breton.

Économie sociale et solidaire	2021	2020	2019
Nombre d'Organisations à but non lucratif clientes	63 455	62 995	68 648

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. 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. En 2021, le groupe a versé près de 18 millions d'euros au titre du mécénat et du sponsoring.

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

- la culture, en soutenant la création artistique : Le Quartz – scène nationale de Brest, les Petites Cités de Caractère, le musée du Faouët... ;
- la santé, en soutenant des travaux de recherche médicale (fonds de dotation Innoveo, instituts Liryc et Bergonié...) ;
- l'inclusion et la mixité : en 2021, le Crédit Mutuel Arkéa est devenu mécène de l'association Fifty Fifty Sail, afin de soutenir son programme de reconstruction par la voile à destination de femmes victimes de violences, ainsi que l'organisation des assises « Nautisme et mixité » ;
- 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. En 2021, le Crédit Mutuel Arkéa a également apporté 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.

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 « ARKEA, 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, ARKEA soutient désormais plusieurs équipes sportives professionnelles dans le cyclisme, la voile ou le rugby ainsi qu'une salle de spectacles.

ARKEA est le sponsor titre de l'équipe cycliste professionnelle Arkéa-Samsic qui évolue en Continentale Pro. Arkéa prend ainsi 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 2021 sa deuxième saison. 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 ensemble sur le Vendée Globe 2020, Arkéa et Paprec s'engagent 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.

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

Arkéa prête également son nom à l'Arena de Bordeaux Métropole. Positionnée dans la commune de Floirac, dans un lieu privilégié, esthétique de par 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 ARKEA, Suravenir, sa filiale assurance-vie et prévoyance a très tôt souhaité prendre une part active à la vie de la création 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, la Fête du Bruit à Landerneau.

4.3 L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements

Risques extra-financiers associés :

- financement de clients/projets ou investissements dans des émetteurs ne respectant pas des standards de gouvernance et d'éthique, de pratiques sociales et droits humains, d'environnement et climat.

Déclinaison concrète de sa Raison d'être au cœur de ses métiers financiers, l'intégration de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans ses activités de financement et d'investissement, est un enjeu clé pour le Crédit Mutuel Arkéa. Convaincu que la performance d'une entreprise ne peut être seulement financière mais doit être globale, le groupe applique cette conviction à son propre fonctionnement et à ses interactions avec ses parties prenantes.

Fin 2019, le groupe Crédit Mutuel Arkéa a validé une ambition ESG et des plans d'actions associés pour ses métiers de financements et d'investissements, qu'ils soient pour compte propre ou pour compte de tiers. L'objectif étant d'en faire un vecteur de développement et de croissance pour le groupe et pour ses parties prenantes.

Cette ambition affirme 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 au côté des acteurs pour les aider à préparer ces transitions et les accompagner dans la transformation de leur modèle économique, avec l'objectif de contribuer ainsi à leur pérennité économique.

Face à ces évolutions profondes, le groupe a fait le choix de mettre l'accent sur deux transitions prioritaires :

- la transition climatique et la préservation du capital naturel ;
- la transition vers une société inclusive et équilibrée sur les territoires.

Afin de mettre en œuvre cette ambition, le groupe a souhaité, dans le cadre d'une trajectoire moyen terme :

- développer de nouvelles offres (financement, placement, épargne, ...) visant à accompagner les clients dans les transitions et à développer l'impact positif ;
- systématiser l'analyse ESG à l'ensemble des métiers de financement et d'investissement, en y intégrant sa vision des transitions ;
- formaliser des politiques sectorielles concernant les secteurs d'activité les plus exposés à ces transitions ;

- au regard de l'urgence climatique, déployer spécifiquement une stratégie climat. Cette stratégie climat à horizon 2024 ⁽¹⁾, formalise les engagements du groupe autour de l'intégration des enjeux climatiques dans son modèle d'affaires. Elle est accessible sur le site internet institutionnel du groupe depuis début 2021.

Principales réalisations en 2021

- Le renforcement de la gouvernance et la mise en place d'une nouvelle organisation, au service de ces enjeux :

- la création d'un Comité finance durable de niveau Direction générale, associé à l'évolution des chartes des principaux comités (spécialisés du Conseil d'administration et de Direction générale) pour formaliser la prise en compte des enjeux ESG dans les prises de décision ;
- la nomination de deux administratrices référentes ESG-climat, respectivement membre du Comité des risques et de contrôle interne et du Comité stratégie et responsabilité sociétale ;
- la structuration et l'animation d'une Filière finance durable, regroupant une équipe centrale dédiée à la coordination de ces enjeux et des responsables finance durable dans les principales entités du groupe (filiales, fédérations et salle des marchés), en charge du pilotage des plans d'actions de leur entité.

- La poursuite des efforts de sensibilisation et de montée en compétences des différentes parties prenantes, internes et externes :

- après la formation des membres du COMEX et du Conseil d'administration du groupe aux enjeux climatiques en 2020 et aux risques climatiques en 2021, le groupe a lancé un large processus de sensibilisation de ses collaborateurs et administrateurs en 2021 : un *e-learning* dédié à la Finance durable a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs et administrateurs du groupe suivi d'un *e-learning* dédié aux enjeux climatiques au second semestre 2021 ;
- dans le cadre de la préparation aux exigences de la taxonomie européenne, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a dispensé des sensibilisations à ses collaborateurs mais également à certains de ses clients auxquels elle a proposé de participer à un premier exercice test de mesure de la part verte de leurs activités ;
- au premier semestre 2021, d'importants moyens ont également été déployés pour sensibiliser aux nouvelles exigences du règlement dit « disclosure » et une organisation projet dédiée a été mise en place pour répondre aux premières échéances réglementaires.

- La participation du groupe a de nouvelles initiatives de place visant à construire collectivement une meilleure prise en compte des enjeux de durabilité, dont climatiques et de biodiversité, par les acteurs économiques et une plus grande transparence :

- en fin d'année 2021, le Crédit Mutuel Arkéa a signé les *Principles for Responsible Banking* de l'UNEP FI ;
- le Crédit Mutuel Arkéa est devenu signataire du *Carbon Disclosure Project* (CDP) et a répondu à son premier questionnaire CDP ;

- le groupe a soutenu la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) et a publié son premier rapport TCFD en juillet 2021 ⁽²⁾ ;

- le Crédit Mutuel Arkéa et ses filiales Schelcher Prince Gestion et Federal Finance Gestion se sont engagés au sein de l'initiative dédiée à la biodiversité, *Finance For Biodiversity Pledge*.

- Le développement de produits financiers durables à destination des clients

- dans le domaine de l'épargne :

- le lancement de nouveaux produits de placement durables, tel que Federal Transition Emploi,
- la poursuite de la démarche de labellisation de produits d'épargne financière, avec des travaux préparatoires pour la labellisation de près de trente nouveaux fonds en 2022 par Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion, dont quatorze dès le premier trimestre 2022,

- Le référencement par Suravenir de nouvelles Unités de compte labellisées,

- dans le domaine du financement :

- l'accélération du développement du dispositif Pact, d'accompagnement des clients d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels,

- le développement du financement des activités et projets dédiés à la transition énergétique, via notamment l'expertise apportée aux clients par la Direction de la transition environnementale d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels,

- le lancement d'un projet de mise en conformité aux *guidelines* de l'Autorité bancaire européenne (EBA) en matière d'octroi de crédit, qui intègre un volet ESG.

- L'adoption d'une nouvelle politique d'encadrement des financements et des investissements du Crédit Mutuel Arkéa dont l'activité est liée au pétrole et au gaz ⁽³⁾. Cette politique portant sur un périmètre groupe, vient compléter la politique charbon en vigueur depuis 2019 et revue en 2020 ⁽⁴⁾. Elle fixe une trajectoire commune de sortie des énergies fossiles non conventionnelles à horizon 2030 et des critères d'encadrement des nouveaux financements et investissements spécifiques aux métiers, dès janvier 2022.

- Le renforcement de la prise en compte des risques de durabilité :

- dans le cadre du règlement dit « disclosure », les entités du groupe soumises à ces nouvelles obligations ont fait évoluer leur approche ESG pour répondre à la notion d'évaluation des risques de durabilité et ont publié leurs politiques d'intégration des risques en matière de durabilité dans les processus de décision ;

- la Direction des risques du Crédit Mutuel Arkéa a poursuivi les travaux portant sur les risques climatiques et environnementaux, notamment par la formalisation d'un plan d'actions répondant aux exigences du guide de la Banque centrale européenne (BCE) dans ce domaine, la construction d'un référentiel sectoriel de risques climatiques et leur intégration dans le cadre d'appétences aux risques pour 2022.

(1) https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-04/strategie_climat_avril2021_1_1.pdf

(2) https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-07/rapport_tcdf_juin2021.pdf

(3) https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-12/politique_petrole_et_gaz_2021.pdf

(4) https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2021-12/politique_charbon_dec2021.pdf

Tableau de synthèse des indicateurs Finance durable

2021

Part des encours ESG (Federal Finance et Suravenir)	93 %
Part de l'encours labellisé ISR/Greenfin dans l'encours total sous gestion de Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion	89,4 %
Part du programme annuel de refinancement et des campagnes de placements structurés réalisée à partir d'émissions green ou social bonds	41 %
Encours de crédits aux particuliers pour le financement de la transition (millions d'euros)	560
Encours de crédits aux entreprises pour le financement de la transition (millions d'euros)	516
dont encours liés au financement des énergies renouvelable (millions d'euros)	506
Encours de prêts PACT (millions d'euros)	500

Pratiques ESG existantes dans les différents métiers du groupe

Gestionnaires d'actifs

L'ESG est historiquement ancré dans l'ADN d'Arkéa Investment Services, archipel de sociétés de gestion du groupe Crédit Mutuel Arkéa, en cohérence avec l'identité du groupe.

Au sein de l'Archipel, la conviction, que l'intégration ESG est source de performances, est partagée. La performance financière bénéficie de la prise en compte des enjeux de développement durable, quels que soient les univers d'investissement. Cette approche traduit la capacité des entreprises dans lesquelles sont réalisés des investissements à avoir une vision à long terme dans la conduite de leurs activités. Elle est donc nécessairement corrélée à leurs performances. Arkéa Investment Services a également la conviction que les clients attendent plus : au-delà de la performance financière, nous devons avoir l'ambition de leur proposer des produits qui donnent du sens à leurs investissements avec un impact sur l'environnement et sur l'humain.

Le modèle multiboutique d'Arkéa Investment Services permet de conserver une agilité dans la gestion avec de réelles compétences pour chacune de ses expertises. Grâce à ce modèle, son intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) n'est pas monolithique. Au contraire, elle est liée aux expertises de chaque société de gestion. Cette organisation permet de proposer l'approche la plus adaptée à chaque classe d'actif.

Concernant **Federal Finance Gestion** et **Schelcher Prince Gestion**, l'intégration ESG est au cœur du processus d'investissement de la gestion. Ainsi, Federal Finance Gestion pratique depuis 2000 l'Investissement Socialement Responsable (ISR) et est signataire des *Principles for Responsible Investment* (PRI) depuis 2009, de l'Appel de Paris, du *Global Investor Statement on Climate Change* et de l'initiative *Climate Action 100+*. **En 2021, Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion ont également rejoint l'initiative dédiée à la biodiversité, Finance for Biodiversity Pledge, et participent aux groupes de travail.**

Schelcher Prince Gestion a pour sa part signé les PRI en 2018 et a adhéré au *Carbon Disclosure Project* en 2020. Elle siège au sein de l'Association française de gestion (AFG) au Comité technique « Investissement Responsable » et déploie également au sein de ses gestions la prise en compte des enjeux ESG.

L'intégration menée au sein de ces sociétés de gestion s'appuie sur une équipe de recherche partagée entre Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion, combinant analystes financiers et analystes ESG. Les études liées aux investissements sont réalisées et présentées par un binôme d'analystes. Ainsi, les gérants bénéficient d'analyses financières et ESG pour prendre leurs décisions d'investissement.

Le dispositif d'analyse ESG repose sur un modèle mêlant un référentiel et des outils propriétaires, d'une part, et la conviction que

la qualité de l'analyse ne peut être atteinte que si elle met en son centre l'analyste et son expertise, d'autre part. L'étude des émetteurs implique de les comprendre, appréhender leur environnement, leurs évolutions etc. L'équipe de recherche, partagée par Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion, regroupe donc dix analystes dont cinq experts ESG.

En pratique, le modèle de la recherche ESG combine une approche normative et une approche *best in class*.

L'approche normative vise à garantir que nos 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 lesquelles sont 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 Schelcher Prince Gestion ;
- les acteurs impliqués dans la fabrication ou la commercialisation d'armes controversées, telles que les bombes à sous-munitions et les mines antipersonnel. 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 ;
- 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 au titre d'une politique Énergies Fossiles en vigueur au 1^{er} janvier 2022, selon les principes détaillés dans le cadre des politiques du groupe, décrites précédemment.

L'approche *best in class* vise pour sa part à sélectionner les émetteurs les plus avancés sur les thèmes ESG au sein de leurs secteurs d'activités. Les critères d'analyse du référentiel reposent sur l'étude de trois grands enjeux extra-financiers en lien direct avec les enjeux de développement durable : Environnement (E), Social (S) et Gouvernance (G), adaptés à la nature de chaque émetteur. L'analyse de ces risques extra-financiers a vocation à compléter l'analyse financière, afin d'avoir une vision plus complète, à 360°, des risques et des opportunités des émetteurs dans lesquels peuvent être réalisés des investissements.

Une politique d'engagement a également été mise en place en 2018 afin de construire un dialogue constructif avec les sociétés ayant une notation extra-financière très inférieure à celle de leur secteur d'activité. Ces échanges doivent les inciter à adopter des politiques et comportements responsables eu égard à leurs enjeux extra-financiers mal adressés ou non traités. La finalité est également d'inciter les entreprises à prendre en compte leurs impacts extra-financiers négatifs afin de réduire l'exposition au risque des investissements, et in fine des fonds détenus par les clients.

Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion participent également aux Assemblées générales des sociétés dont les actions sont détenues dans leurs fonds et mandats. Cet exercice du droit de vote permet de défendre les intérêts des actionnaires minoritaires représentés par Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion. C'est également un moyen de dialoguer avec la société et de lui faire connaître les attentes en tant qu'investisseur responsable.

Chez Schelcher Prince Gestion, dans le cadre de l'activité Dette Privée lancée en juillet 2016, le règlement du deuxième fonds de prêts à l'économie de la gamme SP EuroCréances de Schelcher Prince Gestion intègre les premiers pas d'une démarche ESG sur l'univers d'investissement des PME/ETI. En effet, il est demandé au chef d'entreprise de signer une attestation de respect des dix Principes du Pacte Mondial de l'ONU et des Conventions d'Ottawa et d'Oslo. En septembre 2017, dans le cadre du mandat du Fonds de réserve pour les retraites (FRR), Schelcher Prince Gestion a choisi de franchir une étape dans la structuration de cette démarche en mandatant un acteur de premier plan de la notation extra-financière des PME sur les aspects ESG : la société Ethifinance. Avec l'assistance d'Ethifinance, une analyse extra-financière de l'émetteur est désormais réalisée en l'impliquant de manière proactive (questionnaire dédié et entretiens avec les dirigeants et leurs équipes). Cette démarche se concrétise par une synthèse annuelle quant à l'impact ESG des fonds déployés dans le cadre du mandat. Cette étude a aussi vocation à favoriser l'accompagnement de la société vers de meilleures pratiques. Cela permet aussi d'ouvrir un dialogue avec l'entreprise notamment sur les risques ESG. Cette démarche a été reconduite pour le fonds SP EuroCréances 2020 et le fonds Pro'Action Rebond 2021 lancé récemment.

En 2021, Schelcher Prince Gestion a créé une activité de gestion de fonds et de mandats dédiée au financement des infrastructures. Cette Plateforme Infrastructure Transition vise à la fois des objectifs financiers et extra-financiers et se donne pour ambition le financement des infrastructures essentielles au développement de demain, au bénéfice d'une économie durable et digitale favorisant la transition vers un modèle bas carbone répondant aux ambitions de la taxonomie verte européenne. La Plateforme Infrastructure Transition, composée d'une équipe de sept personnes, capitalisera également sur l'expertise en investissement durable et responsable construite par les équipes d'Arkéa Investment Services et intégrera dans ses stratégies l'évolution de la taxonomie européenne.

Enfin, dans le cadre de son plan de développement moyen terme, et quelques mois après la création d'Arkéa Real Estate, Arkéa Investment Services lance une activité de gestion d'actifs immobiliers, Arkéa Real Estate Investment Management, Arkéa REIM. Les travaux en vue de l'obtention de son agrément AMF sont en cours. Arkéa REIM a pour ambition de se positionner comme un acteur de premier plan de la gestion de fonds immobiliers et des transitions afférentes à ce secteur.

SWEN Capital Partners, détenue à 40 % par Federal Finance Gestion, aux côtés d'OFI AM (50,3 %) et de ses collaborateurs (9,7 %), déploie systématiquement une politique d'Investissement Responsable 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 plus de 200 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 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 s'engage

également à allouer une part minimale des nouveaux fonds qu'elle gère vers le financement de sociétés dont l'activité contribue à la transition énergétique et écologique. Cet engagement s'est notamment traduit par le lancement d'une nouvelle activité d'investissement direct et à impact dans les infrastructures consacrées à la production de biométhane et à ses applications dans les nouvelles mobilités. **En 2021, dans le cadre du développement de sa stratégie d'investissement à impact, SWEN a lancé la stratégie SWEN Blue Ocean, qui investira dans les innovations pour la régénération de l'océan contribuant ainsi à l'atteinte de l'Objectif de Développement Durable n° 14 des Nations Unies.**

Enfin, SWEN Capital Partners a rejoint en 2020 la *Net Environmental Contribution* (NEC) initiative ⁽¹⁾ afin de pouvoir mesurer grâce à une méthode scientifique et transparente l'impact environnemental de ses investissements et leur alignement à la transition énergétique et écologique.

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. Pour ce faire, sur le périmètre des actifs financiers hors Unités de Compte, elle s'appuie sur l'expertise ESG de Federal Finance Gestion et intègre des critères d'exclusion identiques à ceux de Federal Finance Gestion (Pacte Mondial et armes controversées), auxquels s'ajoute le critère d'exclusion des pays hors OCDE (sur tous les investissements directs et tous les investissements indirects lorsque le ratio d'emprise de Suravenir est supérieur à 50 %, à l'exception des fonds dont l'objectif est de répliquer la performance d'un indice). Ces critères s'appliquent à la fois au stock et aux flux. 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.

Afin de contribuer à la limitation du réchauffement climatique et de réduire les risques financiers induits par la transition énergétique à court/moyen terme, **Suravenir a défini et publié une stratégie climat en 2021, alignée à celle du groupe Crédit Mutuel Arkéa et intégrant des spécificités liées à ses métiers.** Cette stratégie climat est accessible sur le site internet de Suravenir ⁽²⁾.

À date, cette stratégie climat se matérialise notamment par :

- la mesure de l'empreinte carbone de son portefeuille (scopes 1, 2 & 3) via un indicateur d'intensité carbone et un indicateur de responsabilité carbone. En mesurant l'empreinte carbone de son portefeuille, Suravenir souhaite se doter d'un baromètre, l'aidant à identifier les actions à cibler en priorité pour converger vers une trajectoire de 2° de réchauffement climatique, et à valider ou invalider a posteriori les effets des décisions prises dans le cadre de la stratégie climat. Les actifs phéniciens, les investissements indirects et le portefeuille en Unités de Compte sont exclus du périmètre de calcul ;
- la mesure de l'alignement du portefeuille, via son mandataire Federal Finance Gestion, qui a pour objectif d'évaluer la performance à long terme des stratégies climat des sociétés investies en portefeuille et de vérifier que leurs émissions de gaz à effet de serre futures permettent de contenir le réchauffement climatique à deux degrés ;
- l'encadrement des investissements relatifs au charbon thermique. Suravenir applique la politique groupe à tous ses portefeuilles (à l'exception des portefeuilles en Unités de Compte externes au groupe), sur tous les investissements directs et tous les investissements indirects lorsque le ratio d'emprise de Suravenir est supérieur à 50 %, à l'exception des fonds dont l'objectif est de répliquer la performance d'un indice ;

(1) <https://www.nec-initiative.org>

(2) <https://www.Suravenir.fr/assureur-responsable-et-engage/transition-energetique/>

■ l'encadrement des investissements relatifs aux énergies fossiles conventionnelles et non conventionnelles, conformément à la politique groupe validée fin 2021 ;

■ afin de contribuer au respect du scénario 2° et de soutenir l'évolution vers une économie bas carbone, **Suravenir souhaite participer au financement de la transition énergétique en investissant dans des actifs verts et s'est fixé pour objectif en 2021 de doubler la part verte des investissements de l'année par rapport au stock à fin 2020**. Pour définir les activités entrant dans le champ de la transition énergétique, Suravenir s'est notamment référé aux nomenclatures du label GreenFin (anciennement TEEC « Transition écologique et énergétique pour le climat ») et de la *Climate Bonds Initiative* (CBI). Les premiers investissements dans des fonds labellisés « Greenfin » ont été réalisés dès 2018.

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. Suravenir délègue par ailleurs à Federal Finance Gestion sa politique d'exercice de droit de vote.

Suravenir a initié avec ses principaux gestionnaires immobiliers, Primonial REIM et le Crédit Mutuel Arkéa, une démarche d'audit du patrimoine et de détermination d'un cadre de suivi et d'amélioration de critères ESG pertinents, avec un focus sur la performance énergétique de ce patrimoine. En parallèle de cette démarche à moyen terme sur le parc existant, la prise en compte des critères ESG est systématique dans le processus de sélection des nouvelles acquisitions.

Sur le portefeuille en Unités de Compte (UC), c'est via l'offre proposée que Suravenir peut avoir un impact. Les nouveaux référencements concernent uniquement des supports gérés par des sociétés de gestion signataires des PRI, et à partir de 2022, classés article 8 ou 9 au sens de *Disclosure*. Depuis plusieurs années, Suravenir s'attache à proposer des UC 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).

En 2021, Suravenir a poursuivi le dialogue avec ses partenaires distributeurs et société de gestion sur l'intégration et le renforcement des critères ESG/Climat dans la politique de référencement des UC.

Suravenir poursuit sa démarche d'ouverture aux parties prenantes et d'amélioration de la transparence et a intégré en 2020 l'initiative « Observatoire de la Finance Durable » faisant partie du projet « Finance ClimAct ».

Suravenir Assurances, filiale d'assurance de biens et de personnes du groupe, dans le cadre de ses investissements pour compte propre, a également intégré des critères ESG dans sa politique d'investissement. Les investissements financiers sont menés par l'intermédiaire de Federal Finance Gestion ce qui permet à Suravenir Assurances de bénéficier des critères d'exclusion identiques à ceux pratiqués par son gestionnaire (Pacte Mondial, armes controversées). Suravenir Assurances s'interdit d'investir dans des titres/instruments émis par des sociétés impliquées dans la fabrication du tabac et applique les politiques charbon et pétrole/gaz du groupe.

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 construit une stratégie climat autour de trois axes :

■ la mesure de l'empreinte carbone de son portefeuille financier (mesure scope 3) : cet exercice constitue un point de départ nécessaire à la définition d'une stratégie efficiente afin de contenir à des niveaux soutenables les émissions de CO₂ résultant de ses décisions d'investissement. Depuis 2018, Suravenir Assurances réalise des mesures de la responsabilité carbone et de l'intensité carbone de ses investissements, corporates et souverains. Suravenir Assurances complète cette mesure par d'autres indicateurs émergents (mesure de la part brune/part verte, trajectoire climatique du portefeuille) destinés à parfaire sa connaissance des impacts environnementaux de ses décisions d'investissements ;

■ la réduction des investissements dans l'industrie du charbon thermique et dans les acteurs du pétrole et du gaz, conformément à la politique groupe validée fin 2021 et d'application au 1^{er} janvier 2022 ;

■ l'identification des acteurs carbo-intensifs : Suravenir Assurances n'a pas procédé, à ce jour, à la définition de seuils d'exclusions, ni de contraintes pour ses investissements. La société souhaite parfaire sa réflexion et se doter d'outils de mesure plus performants.

Capital investissement

Dès 2017, Arkéa Capital a formalisé ses valeurs et ses engagements au travers d'une charte ESG, 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 démarche de progrès ESG.

Arkéa Capital a confirmé ses engagements en adhérant aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) et à l'Initiative Climat International (iCi).

Depuis 2018, Arkéa Capital formalise la prise en compte de critères ESG dans ses décisions d'investissement pour les véhicules Arkéa Capital Investissement, Arkéa Capital Managers, Arkéa Capital 2, Arkéa Capital Partenaire et We Positive Invest.

Arkéa Capital s'est engagé à ne pas investir dans certaines activités conformément aux conventions internationales d'Oslo et d'Ottawa et à ses valeurs :

■ 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 ;

■ activités liées aux énergies fossiles non conventionnelles, à compter de début 2022, conformément à la politique groupe.

Dans le cadre de la mise en œuvre des exigences du règlement dit « Disclosure », Arkéa Capital a publié en 2021 sa politique d'intégration du risque de durabilité ainsi qu'une déclaration sur les

politiques de diligence raisonnable relative à la prise en compte des principales incidences négatives.

En phase d'investissement, l'équipe d'Arkéa Capital réalise une revue ESG interne en s'appuyant notamment sur un outil sectoriel d'aide à l'analyse ESG des opportunités d'investissement. Les critères d'analyse de l'outil reposent sur l'étude de quatre grands enjeux extra-financiers en lien direct avec le développement durable : gouvernance, capital humain, environnement, parties prenantes externes. Les sujets traitant du changement climatique sont étudiés dans l'enjeu Environnement (Cf. 4.5 Produits et services à impact social et environnemental). Des audits ESG plus poussés de la participation 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 réalisé par l'un des véhicules sous gestion d'Arkéa Capital, l'objectif est de définir un plan d'actions ESG et d'en suivre annuellement la réalisation. Cet objectif est formalisé par une clause ESG insérée dans les pactes d'actionnaires.

Par la signature du manifeste de l'Initiative Climat international, Arkéa Capital s'engage 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, Arkéa Capital a formalisé un plan d'actions climat, en lien avec la stratégie climat du groupe. Première étape de ce plan d'actions, une analyse de l'exposition des entreprises du portefeuille d'Arkéa Capital aux risques liés au changement climatique a été conduite 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. Ces travaux seront poursuivis en 2022. Arkéa Capital participe, également, aux travaux de l'atelier matérialité de l'enjeu climat de l'Initiative Climat France.

En 2021, Arkéa Capital a renouvelé une campagne de collecte des données extra-financières auprès de ses participations afin d'en réaliser une analyse et de présenter les indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans son rapport ESG publié courant 2021. **Des travaux ont été menés en 2021 afin de développer un outil d'analyse de la maturité RSE des participations en portefeuille et en restituer une analyse à une partie des entreprises concernées.** Certaines d'entre elles peuvent également bénéficier d'un accompagnement par des consultants RSE afin de les aider à améliorer leur performance extra-financière.

Dans le domaine de l'investissement à impact, Arkéa Capital gère le fonds d'investissement We Positive Invest dédié à l'accompagnement des sociétés innovantes dans les domaines de la transition énergétique, de l'économie circulaire et de l'entrepreneuriat sociétal. L'équipe qui pilote le fonds We Positive Invest participe, également, aux travaux de la Commission Impact de France Invest.

Activité bancaire

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, au-delà de ses initiatives visant à encourager les projets responsables de ses clients, souhaite porter une attention particulière aux démarches responsables des acteurs qu'elle finance.

Depuis 2020, le dispositif « PACT » prévoit une baisse du taux d'intérêt du prêt, dès lors que des objectifs ESG du client (environnement, social et gouvernance) sont atteints. Pour définir ces critères, la banque s'appuie sur l'agence de notation extra-financière Ethifinance, qui mesure les progrès annuels et les compare à un *benchmark*.

Au-delà de ce dispositif Pact, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a déployé 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 se poursuivent 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 un outil tant pour l'entreprise et pour la banque, afin d'identifier les points de force de l'entreprise et ses leviers de progression afin d'accroître sa performance extra-financière.

En 2021, Arkéa Banque Entreprise et Institutionnels a déployé une démarche renforcée de sensibilisation et d'accompagnement de ses clients, entreprises et institutionnels, aux enjeux de durabilité :

- webinaires autour des enjeux ESG et des solutions proposées par la banque ;
- webinaires dédiés à la taxonomie européenne et aux impacts de ce nouveau cadre de référence pour les entreprises ;
- construction de questionnaires dédiés à la taxonomie (objectif lié à l'atténuation climatique) proposés à des entreprises clientes des secteurs concernés afin de les aider à évaluer une première « part verte » de leur activité et les aider à structurer les données nécessaires ;
- il a également été proposé à des entreprises, dans des secteurs d'activité non couverts, à date, par la taxonomie, d'évaluer la performance environnementale de leur activité, à travers un autre outil d'évaluation, la NEC (*Net Environmental Contribution*). Dans cette démarche, le groupe a été accompagné par un cabinet spécialisé.

Des outils d'analyse de projets financés ont également été construits en 2021 afin d'être en capacité d'évaluer leur alignement aux objectifs de la taxonomie européenne (énergies renouvelables, transport, immobilier...).

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 ISR.

Par ailleurs, les Fédérations ont initié des enveloppes de financements visant à accompagner les projets responsables de leurs clients agriculteurs et professionnels (Cf. 4.5 Produits et services à impact social et environnemental).

La salle des marchés du Crédit Mutuel Arkéa, sur son activité de gestion de trésorerie, applique les politiques charbon et énergies fossiles non conventionnelles 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.

La salle des marchés du Crédit Mutuel Arkéa réalise les émissions de social et green bonds du groupe. **En 2021, une émission publique social bond a été réalisée, pour un montant de 500 millions d'euros. Des placements structurés à partir d'obligations vertes Crédit Mutuel Arkéa ont également été proposés en 2021 aux clients particuliers du groupe.**

Des premières mesures d'alignement bas carbone ont été réalisées en 2021 sur un portefeuille significatif de placement de la salle des marchés. Ces travaux exploratoires seront poursuivis en 2022.

Risque climatique

La Direction du pilotage transverse des risques inclut le Département de synthèse des risques lequel est en charge du risque climatique 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.

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 2021, le groupe a répondu à la demande d'auto-positionnement face aux attentes du guide de la BCE en matière de risques climatiques et environnementaux et a défini un engagement de mise en conformité par la constitution d'un plan d'action. Un référentiel sectoriel de risques climatiques propre au groupe a également été construit.

Par ailleurs, après avoir été précisé 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 aux risques groupe fin 2021 pour l'exercice 2022.**

4.4 Taxonomie verte

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 2021 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 ; et
- 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⁽¹⁾. L'acte délégué relatif aux quatre autres objectifs environnementaux sera publié dans le courant de l'année 2022, pour une application à compter du 1er janvier 2023. 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 1er 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 ; et
- du portefeuille de transaction.

A compter du 1er janvier 2024, des informations sur la proportion des actifs alignés et à compter du 1er 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 première 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 2021, 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.

Principes méthodologiques et présentation des ratios

Principes méthodologiques

Pour cette première approche, 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⁽²⁾ 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.

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. En l'absence de déclarations obligatoires des entreprises pour ce premier exercice, les expositions du groupe face à ces contreparties ont été classées comme non éligibles dans la publication réglementaire.

Les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie dans la publication réglementaire (ratio n°1) :

- les prêts garantis par un bien immobilier résidentiel et les prêts à la rénovation ;
- les prêts aux collectivités locales finançant des logements sociaux.

(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 publié leurs comptes annuels auprès des Greffes des Tribunaux de Commerce

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

L'accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales

Les actifs suivants sont considérés comme non éligibles à la taxonomie dans la publication réglementaire (ratio n°2) :

- les expositions envers les sociétés non financières soumises à la NFRD (les sociétés non financières non soumises à NFRD étant exclus du numérateur) et les encours envers les sociétés financières ;
- les prêts automobiles qui seront considérés éligibles qu'à compter du 1er janvier 2022 ;

- les expositions envers les ménages hors prêts garantis par un bien immobilier résidentiel et prêts à la rénovation ;

- les expositions envers les collectivités locales hors financement des logements sociaux.

Les ratios sur base réglementaire du Crédit Mutuel Arkéa issus de cette méthodologie sont présentés ci-dessous.

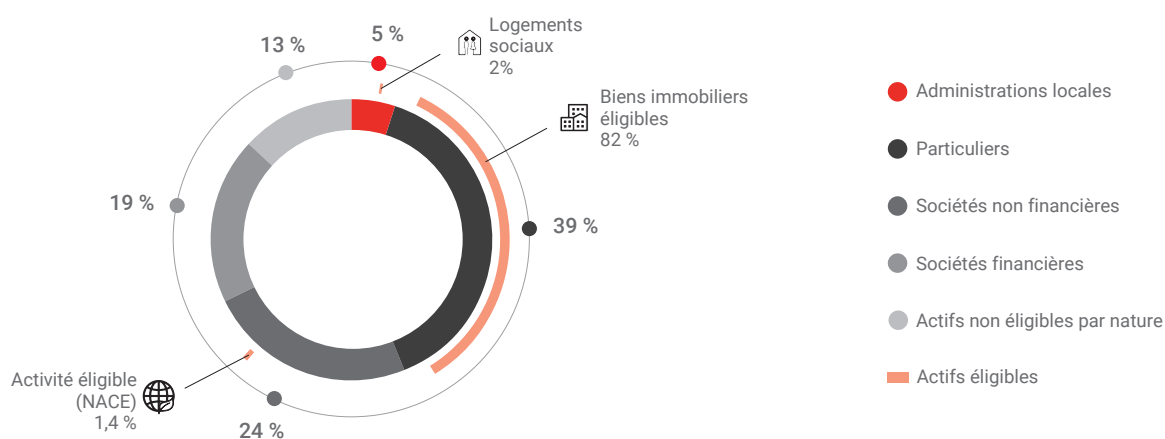
Article 8 de l'acte délégué du Règlement Taxonomie UE - Publication sur base réglementaire

31/12/2021

1. Activités éligibles à la taxonomie sur l'actif Green Asset Ratio (GAR)	32%
2. Activités non éligibles à la taxonomie sur l'actif Green Asset Ratio (GAR)	32%
3. Expositions aux souverains, Banques centrales et émetteurs supra nationaux sur l'actif total	15%
4. Expositions sur les produits dérivés de couverture (hors trading book) sur l'actif total	1%
5. Expositions sur les entités non soumises à la NFRD sur l'actif total	24%
6. Portefeuille de transaction (trading book) sur l'actif total	0%
7. Prêts interbancaires à vue sur l'actif total	0%
8. Total actif Green Asset Ratio (GAR) (en k€)	107 900 290
9. Total actif (en k€)	127 706 350

En complément de la publication réglementaire présentée ci-dessus, le Crédit Mutuel Arkéa a estimé sur base volontaire la quote-part d'éligibilité de ses expositions sur des contreparties non financières assujetties à la NFRD. Pour cela, une correspondance a été établie entre la liste des codes NACE mentionnés dans la taxonomie et les codes NACE disponibles dans les systèmes d'informations du groupe. Les encours éligibles des sociétés non financières, estimés selon les recommandations de la Commission européenne impactent de manière très peu significative le ratio d'éligibilité du groupe. Les résultats sont exposés ci-dessous.

Détail des actifs Green Asset Ratio



4.5 Les produits et services à impact social et environnemental

Les différentes entités du Crédit Mutuel Arkéa contribuent de façon positive aux enjeux sociétaux, sociaux et environnementaux à travers leurs produits et services. Au-delà du soutien économique (Cf. 4.2 Soutien au développement des territoires), de l'analyse ESG des clients, projets et émetteurs financés (Cf. 4.3 Intégration des critères ESG dans les financements et investissements), le Crédit Mutuel Arkéa est engagé dans le développement de produits et services pour garantir à ses clients que leur argent est géré de façon responsable, tout en leur donnant encore plus de sens en développant l'impact positif.

Afin d'encourager et de valoriser les pratiques responsables de l'ensemble des acteurs, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels renouvelle chaque année depuis 2017 une enveloppe de financement dédiée aux projets RSE de ses clients (infrastructures, énergies renouvelables, efficacité énergétique des bâtiments, matériels propres...). Ce dispositif vise à encourager ses clients et prospects à concrétiser leurs projets de développement responsable, en leur proposant des taux d'emprunts bonifiés. Cette enveloppe a été relancée en septembre 2021 avec un budget de 200 millions d'euros. À fin 2021, elle a déjà permis le financement de 22 projets pour un montant global de 87 millions d'euros.

Toujours chez Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le prêt à impact « PACT » permet à des petites, moyennes entreprises (PME) et des entreprises de taille intermédiaire (ETI) de conjuguer performances financières et extra-financières. Accessible dès trois millions d'euros sur une durée comprise entre cinq et vingt ans, il prévoit une bonification pouvant atteindre jusqu'à 20 % d'économie sur les frais financiers si l'emprunteur améliore ses performances ESG (environnement, social et gouvernance) suivant des critères prédéterminés. Afin de garantir la neutralité des évaluations, celles-ci sont appréciées par Ethifinance, une société d'analyse et de conseils extra-financiers indépendante. Ethifinance mesure les progrès annuels lesquels font l'objet d'un rapport remis et commenté par la banque à son client. Lancé en février 2020, le dispositif PACT a déjà convaincu 95 acteurs économiques publics et privés pour un total de 500 millions d'euros (propositions signées).

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 d'une trentaine de projets pour un montant de 240 millions d'euros sur l'ensemble du territoire métropolitain.

La nouvelle filière s'inscrit dans la démarche globale et volontariste de la banque, après le resserrement de l'offre de produits de placement autour d'une gamme 100 % responsable et le lancement des prêts à impact accessibles désormais, à compter de 2022, dès deux millions d'euros.

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'Energies (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. Notre présence 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.

Dans la logique « les dépôts font les crédits », Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels propose à ses clients une gamme de Dépôt à Terme (DAT) RSE, avec des taux de rémunération plus faibles assortis d'un engagement de la banque d'investir une partie de la rémunération pour financer et soutenir des projets RSE. Suite à une campagne de collecte, ces encours de DAT RSE ont fortement progressé en 2021 pour atteindre 2,5 milliards d'euros. Par ailleurs, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a fait le choix de sélectionner et de proposer à ses clients une gamme de placements financiers diversifiés et répondant à 100 % aux critères ISR.

Produits et services à impact environnemental

En 2016, le Crédit Mutuel Arkéa a lancé We Positive Invest, un fonds d'investissement en capital dédié au soutien des entrepreneurs innovants dans trois grands secteurs : la transition énergétique, l'économie circulaire et l'entrepreneuriat sociétal. Doté de 20 millions d'euros, le fonds vise à soutenir les entreprises innovantes ayant déjà atteint un premier seuil économique (minimum d'un million d'euros de chiffre d'affaires). En cinq ans, We Positive Invest a réalisé onze investissements : Cozynergy (rénovation énergétique de l'habitat), Osmia (services de pollinisation par les abeilles), Algo Paint (peintures bio-sourcées à base d'algues), iQSpot solutions de mesure et d'analyse en temps réel des consommations des bâtiments tertiaires), Newcy (solution de gobelets réutilisables pour distributeurs automatiques), Phenix (gestion intelligente des invendus et des déchets agroalimentaires), TokTokDoc (solution de télémedecine en EHPAD), Ascor Communication (formation professionnelle en ligne) Andjaro (Plateforme RH de mobilité interne de collaborateurs), Edflex (plateforme qui simplifie l'accès aux contenus de formation en ligne dans les entreprises) et Gaiago (solutions de bio-stimulation des sols et plantes).

En 2022, Arkéa Capital envisage de lancer un nouveau fonds de capital investissement, We Positive Invest 2, doté de 100 millions d'euros (dont 50 millions d'euros pourraient être engagés par Crédit Mutuel Arkéa). Ce fonds à impact positif accompagnera des jeunes entreprises en forte croissance qui développent des solutions à une problématique environnementale ou sociale dans les domaines de la transition énergétique et climatique, de l'économie circulaire, du capital humain, de la santé ou du bien-être.

Efficiences énergétiques 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 Eco-prêt à taux zéro ainsi que l'Eco prêt à taux zéro complémentaire et le prêt travaux éco-énergie. Ce dernier offre des conditions de prêt privilégiées pour financer les équipements qui permettent des économies d'énergie, à la fois pour les résidences principales, secondaires ou locatives.

Depuis 2016, le Crédit Mutuel de Bretagne 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 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 Fédérations ont signé un partenariat avec la société Économie d'Énergie, désignée par le Ministère de la transition écologique et solidaire pour porter le Programme PEPZ. Ce partenariat a pour objectif de former les conseillers bancaires aux enjeux de la transition énergétique ainsi qu'aux aides à la rénovation énergétique des logements. Les conseillers ont aussi accès à un simulateur de travaux, d'aides et de plan de financement. L'accès à cette plateforme est prolongé sur 2022.

Financo se positionne également sur le marché de l'amélioration de l'habitat, dont 78 % de l'activité est aujourd'hui générée par le financement de travaux de rénovation énergétique. Dans ce cadre, Financo a réalisé plusieurs initiatives en 2021 parmi lesquelles :

- la signature de la charte « engagé pour FAIRE » (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique) initiée conjointement par l'État, l'ADEME et le Plan Bâtiment Durable dont l'objectif est de rassembler l'ensemble des acteurs de la rénovation énergétique, qu'ils soient publics ou privés, afin de renforcer l'accompagnement des particuliers dans la réalisation de leurs projets ;
- l'installation de « Simul'Aides » sur les outils de souscription de Financo. Cet outil a été mis en place dans le cadre du réseau FAIRE pour identifier et simuler les aides financières publiques ;
- la mise en place d'un partenariat avec Effy, la société leader dans l'accompagnement à distance des particuliers dans leurs travaux de rénovation énergétique pour faciliter chaque étape de la rénovation énergétique en apportant des expertises lesquelles couvrent notamment l'analyse des besoins, la sélection des entreprises de travaux certifiées RGE (Reconnue Garant de l'Environnement) et l'identification des leviers de subventions (CEE, MaPrimeRénov', etc.) ;
- la création d'une nouvelle offre de financement dédiée à la rénovation énergétique baptisée « Eco Habitat » pour faciliter l'accès des particuliers à des travaux significatifs de rénovation énergétique (ticket moyen supérieur à 20 000 euros).

Parallèlement à ces initiatives, Financo consolide ses partenariats en faveur de la transition énergétique des logements avec EDF ENR, SIBEL Énergie et des entreprises du bâtiment (TRYBA et Art et Fenêtre notamment). Financo est également membre de l'Association française des Sociétés Financières (ASF) qui promeut les métiers de financement spécialisé en matière de crédit. Dans ce cadre, la filiale a été co-rédacteur de la charte d'autorégulation des sociétés financières sur le marché de la rénovation énergétique.

Prêts pour le financement de travaux de rénovation visant à améliorer l'efficacité énergétique

	2021	2020	2019
Nombre d'Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	2 149	1 484	1 164
Montant moyen des Éco-prêts à taux zéro accordés (en euros)	12 063	12 135	13 672
Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés (en millions d'euros)	26	18	16
Nombre de prêts travaux Éco-énergie accordés dans l'année	682	556	869
Montant moyen des prêts travaux Éco-énergie accordés (en euros)	10 117	10 057	10 538
Montant total des prêts travaux Éco-énergie accordés dans l'année (en millions d'euros)	6.9	5.5	9.1

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 sms à destination des assurés des zones concernées.

Mobilité durable

Les fédérations du groupe proposent des conditions de prêt avantageuses aux futurs propriétaires (particuliers et professionnels) de véhicules écologiques.

Par ses offres d'assurances I.A.R.D (Incendies, Accidents et Risques Divers), le groupe accompagne le développement de comportements responsables. Dans ce cadre, Suravenir Assurances propose des réductions tarifaires sur les contrats d'assurance auto couvrant les véhicules avec réduction d'émission de CO₂, 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 : tarification du contrat selon le nombre de jours d'utilisation du véhicule ;

- paiement au comportement : permet d'ajuster le tarif en fonction de mesures d'éco-conduite captées par un boîtier installé dans le véhicule. L'économie associée favorise l'accès à des populations qui ont parfois des cotisations très importantes ;
- covoiturage : faciliter sans surprime l'usage du covoiturage auprès des clients (autorisation du prêt de volant auprès d'un passager et garantie dommages corporels du conducteur, assistance aux passagers incluse) ;
- usage des transports en commun : prend en considération les utilisateurs de transports en commun par l'application d'une réduction tarifaire de la cotisation d'assurance de 5 % lorsqu'un forfait kilométrique limité est souscrit et qu'un abonnement annuel payant de transport en commun est en cours au nom du souscripteur ou de son conjoint.

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. Le 10 novembre 2021, avec la marque de véhicules 100 % électriques Seres France, un nouvel accord de partenariat financier a été signé. Cet accord porte sur le financement des véhicules pour les futurs clients de la marque ainsi que sur le portage des stocks du réseau Seres. Financo proposera à l'ensemble des distributeurs de la marque Seres des services, des offres locatives ainsi que des solutions de financement innovantes alignées sur les attentes des consommateurs sous le nom de Seres Financement.

Marché des Professionnels

Pour répondre à l'urgence climatique, aux attentes fortes de ses parties prenantes et dans la lignée des engagements pris dans sa stratégie climat, le Crédit Mutuel Arkéa accompagne ses clients sur tous les domaines en lien avec la transition environnementale. Dans ce cadre, en janvier 2022, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont lancé une nouvelle offre de prêt à conditions privilégiées, PRONOVEO, pour financer les investissements sur la production d'énergie verte, le transport vert et l'amélioration thermique des locaux professionnels.

Agriculture durable et agro-écologie

Engagées auprès des agriculteurs (Cf. 4.2 *Soutien au développement des territoires*), les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa souhaitent accompagner leurs clients dans les transitions.

Pour accompagner les projets en faveur des transitions, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest proposent un prêt permettant le financement des équipements de production d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique : le prêt Agrinovéo. Les productions d'énergies renouvelables comme la méthanisation, le photovoltaïque et la cogénération sont au centre de la stratégie.

Le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné financièrement près de la moitié des installations de méthanisation agricole en fonctionnement en Bretagne. Le Crédit Mutuel de Bretagne et l'Association des agriculteurs méthaniseurs bretons ont signé une convention visant à favoriser le tutorat sur les projets de méthanisation. La formation des agriculteurs porteurs d'un projet de méthanisation est essentielle à la performance et à la sécurité des installations ainsi qu'à la professionnalisation de la filière.

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 du Crédit Mutuel Arkéa participent activement à l'installation des jeunes agriculteurs porteurs d'un projet en agriculture biologique. Le Crédit Mutuel de Bretagne a adhéré au club des financeurs de l'Initiative bio de Bretagne (IBB). Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire d'AGROBIO Périgord, association avec laquelle différentes actions sont menées pour une agriculture plus responsable (formations, visites de fermes bio témoins, programmes de soutien à la biodiversité végétale, au respect du bien-être animal...). 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. Enfin, il accompagne les exploitations viticoles/agricoles qui travaillent en circuit court.

Le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel Arkéa ont collaboré à la création d'un contrat dans le cadre des paiements pour services environnementaux (PSE). La signature de ce contrat avec l'association finistérienne ALLI'HOMME a pour objet de compenser financièrement les efforts d'agriculteurs qui s'engagent dans une évolution de leurs pratiques culturales. Le Crédit Mutuel de Bretagne est également engagé dans le LabPSE en Ille-et-Vilaine. Ce projet vise à expérimenter la mise en place d'un marché des PSE sur le grand Ouest et à démontrer que le développement des PSE est favorable pour les agriculteurs, pour les acheteurs et pour accélérer la transition agroécologique.

L'ensemble de ces sujets fait partie intégrante de la recherche et développement au sein de la filière agricole. Les impacts, notamment sur la gestion du carbone en agriculture (réduction des émissions et captation de carbone) peuvent faire l'objet de rémunération nouvelle pour les exploitations agricoles.

Le déploiement du programme Initiative Nationale pour l'Agriculture Française (INAF) amorcé en 2020 par les réseaux Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest s'est poursuivi en 2021. Lancé dans le prolongement des États Généraux de l'Agriculture et de l'Alimentation, et faisant partie du Grand Plan d'Investissement, le programme INAF est proposé par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation. Le Crédit Mutuel Arkéa a été retenu à cet appel à manifestation d'intérêts et, à l'instar de trois autres réseaux, est en mesure de proposer à ses clients qui investissent dans les transitions agricoles (montée en gamme principalement) une prise de risques limitée dans la mise en place d'emprunts, ceux-ci étant contre-garantis par le Fonds européen d'investissement (FEI). L'enveloppe significative obtenue par le groupe est répartie sur les trois années du programme. L'ensemble du réseau des conseillers et des administrateurs agricoles ont été formés à cet outil qui sécurise le financeur et accompagne les transitions agricoles.

Enfin, les activités de gestion d'actifs du Crédit Mutuel Arkéa participent à ce développement des produits à impact environnemental. Ainsi, Federal Finance Gestion gère notamment un fonds commun de placement (FCP), Federal Oxygène, fonds dont les thématiques d'investissements sont l'eau, l'alimentation, la santé et l'environnement. De même, a été lancé en 2020 le fonds Federal Global Green Bonds, investi en obligations vertes. Ce fonds, qui a reçu le label Greenfin, permet, pour chaque million d'euro investi, une économie de 295 tonnes de CO₂. Schelcher Prince Gestion a pour sa part lancé en 2021 deux nouvelles activités avec la création au premier semestre d'Arkéa REIM, société de gestion d'actifs immobiliers, et au 2nd semestre d'une plateforme de gestion de fonds d'infrastructures devant accompagner la transition environnementale. Pour Arkéa REIM, la transition environnementale est un des points cardinaux de sa stratégie.

Produits et services à impact social

Depuis septembre 2019, le 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 levées de fonds, 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

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 depuis juillet 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 170 millions d'euros de financements en 2021 au titre des investissements et plus de 200 millions pour les besoins de trésorerie. Le groupe est également mécène dans ce domaine (Cf. 4.2 Soutien au développement des territoires).

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), tend vers toujours plus de sérénité pour les personnes âgées ou à mobilité réduite. Elle propose un service de téléassistance à domicile à destination des personnes isolées, ainsi qu'une montre connectée pour le maintien à domicile des personnes âgées souhaitant poursuivre leurs activités à l'extérieur.

L'offre inclut un service de réseau social privé avec échange de messages, photos et appels vidéo entre le parent âgé et son entourage. Grâce à cette centrale, les bénéficiaires peuvent rester en contact permanent avec leurs proches, limitant ainsi le sentiment d'isolement. Cette solution s'est montrée particulièrement efficace durant la période de l'épidémie de la Covid-19 en permettant aux

personnes souvent éloignées de la technologie de réaliser simplement des visioconférences avec leurs proches (sans nécessité d'une connexion internet ou d'un ordinateur). Cette solution est également un moyen efficace de maintenir le lien tout en limitant le risque de transmission du virus.

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. Arkéa On Life se positionne aussi sur la thématique de la santé en proposant un service de conseil santé 24h/24 offrant aux bénéficiaires la possibilité d'effectuer une téléconsultation avec un médecin généraliste (diagnostic et prescription). Au total, Arkéa On Life accompagne aujourd'hui environ 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.

Les actions en faveur du logement et de l'accession 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, pour faciliter l'accession à la propriété dans les zones très tendues, d'utiliser un nouveau dispositif : l'Organisme foncier solidaire (OFS) et le Bail Réel et Solidaire (BRS). Grâce à l'OFS, l'acquéreur n'a pas à acheter le terrain qui est mis à sa disposition, moyennant une redevance moins coûteuse qu'un remboursement d'emprunt. Le Crédit Mutuel de Bretagne est le premier établissement à avoir adapté son offre de financements et formé 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...).

Encours d'épargne et de crédits contribuant au financement du logement social (en millions d'euros)

	2021	2020	2019
Livret CMB, Livret CMSO	7 845	7 394	6 962
Prêts Locatifs Sociaux (PLS et PSLA)	667	755	866

Le 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 2021, le groupe a choisi de soutenir la création d'un café joyeux à Brest, dont l'ouverture est prévue en 2023. Café Joyeux est la première famille de cafés-restaurants qui emploie et forme des personnes en situation de handicap mental et cognitif.

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 d'organismes partenaires dans quatre domaines d'intervention : social et logement, emploi, solidarité internationale, environnement. Le Livret Solidaire a obtenu le label de la finance solidaire décerné par Finansol. Près de 177 500 euros ont ainsi été reversés aux associations en 2021.

En complément, depuis octobre 2020, 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.

Dix-huit associations partenaires ont ainsi été sélectionnées 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, la part solidaire du Fonds commun de placement entreprise (FCPE) FEE Solidarité ISR de Federal Finance Gestion est investie au capital de France Active investissement. France Active propose un accompagnement et des financements aux entrepreneurs de l'ESS et aux personnes en difficulté qui souhaitent créer leur propre entreprise. Afin d'être proche des territoires du Crédit Mutuel Arkéa, les investissements réalisés par France Active Investissement sont dirigés vers quatre Fonds Régionaux d'Investissement Solidaire (Bretagne, Auvergne Rhône-Alpes, Nouvelle Aquitaine et Provence-Alpes Côte d'Azur).

Épargne solidaire : encours (en millions d'euros)

	2021	2020	2019
Épargne salariale solidaire	379,68	387,46	10,71
Livret Solidaire	70,53	54,4	40,48
TOTAL	450,21	441,86	51,19

4.6 L'inclusion des clients en situation de fragilité

Risques extra-financiers associés :

- risque de non-conformité, non-respect des règles de protection clientèle

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

L'accompagnement de la fragilité financière

Le groupe accompagne ses clients et sociétaires fragilisés financièrement en impliquant ses salariés et administrateurs et 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 dispositifs et les modalités de mise en œuvre des dispositifs dédiés.

Comme toutes les entités du groupe, l'établissement de crédit Crédit Mutuel Arkéa a élaboré sa propre déclinaison opérationnelle du dispositif cadre 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.

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), véritable instance de gouvernance chargée de piloter le dispositif d'inclusion bancaire au sein du groupe. En 2021, le comité qui s'est réuni chaque trimestre, a poursuivi ses travaux visant à fiabiliser et à améliorer les critères de détection de la fragilité financière avérée ou potentielle, et améliorer la prise en charge des clients fragiles ;
- la participation aux travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) visant à mieux connaître la pratique des établissements en matière de détection des situations de fragilité financière, et les mesures mises en œuvre pour informer, protéger et accompagner les personnes les plus fragiles. À ce titre, les 30 avril et 22 juin 2021, le Crédit Mutuel Arkéa a rencontré le conseil scientifique de l'OIB dans le cadre de ses travaux d'analyse des pratiques des établissements en matière de détection précoce de la fragilité financière ; ces travaux ayant pour objectifs de fournir de nouvelles données statistiques et d'identifier des variables comportementales, des signaux faibles, afin d'établir une liste d'éléments à surveiller qui permettrait de mieux accompagner en amont les clients et ainsi de mieux prévenir le risque de surendettement. À la suite des échanges avec le conseil scientifique de l'OIB, le Crédit Mutuel Arkéa a engagé des travaux visant à s'assurer de la pertinence du modèle adopté et de l'intérêt des filtres métiers en place (analyse d'impact de certains filtres métier, analyse de la répartition des scores). Les travaux qui à date sont encore en cours, seront présentés au CCIB en 2022 ;
- 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 2021, les réseaux de caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest comptent 24 330 bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles ;
- le plafonnement des frais d'incidents au-delà des exigences réglementaires, avec le maintien en 2021 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 2021, les mécanismes de détection des personnes financièrement fragiles mis en œuvre par le Crédit Mutuel, sont les suivants :

- une détection mensuelle au titre des critères « réglementaires ». Sont concernés :
 - 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 ⁽¹⁾ 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 inférieure 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.

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 à 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.

(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.

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.

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.

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 2021, 167 nouvelles aides ont ainsi été accordées pour un montant total de 211 000 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 2021, 326 microcrédits personnels ont été accordés pour un montant total de 943 797 euros.

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 2021, plus de 305 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont fait l'objet d'une extourne au bénéfice de 1 730 sociétaires.

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 2021, 2,2 millions d'euros de prêts ont été alloués sous la forme de microcrédits professionnels à 748 porteurs de projet installés et accompagnés.

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 2021, plus de 1 160 000 euros de dons ont permis aux foyers aidés d'assainir une situation financière.

Suravenir Assurances, la compagnie d'assurances de biens et de dommages de Crédit Mutuel Arkéa a mené en 2021 des travaux préparatoires puis validé une gouvernance spécifique pour instaurer une commission de solidarités. L'objectif de cette commission sera l'étude de l'octroi de gestes solidaires pour accompagner les clients fragiles en cas de sinistre conséquent non garanti ou partiellement garanti. Le dispositif sera opérationnel en janvier 2022.

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.

5 Une démarche d'entreprise responsable

5.1 La protection et la sécurité des données

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

- Risque d'atteinte à la sécurité de nos données

La protection des données est un enjeu primordial pour la banque, dans un contexte où l'exposition générale au risque cyber croît. Cet enjeu est d'ailleurs identifié parmi les attentes exprimées des parties prenantes du groupe.

Afin d'y répondre, le Crédit Mutuel Arkéa s'appuie, en matière de gouvernance, sur le Comité de Gouvernance du risque IT, comité de Direction générale dédié à son suivi.

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, 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 du groupe, 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 potentielle des systèmes d'information du groupe, qu'ils soient accidentels ou intentionnels. De ces orientations générales découlent politiques thématiques, procédures, règles, consignes et recommandations opérationnelles, réparties éventuellement 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 (DPD) et tient compte des exigences du Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD).

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. 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 de potentiels incidents. 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.

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 par ailleurs d'un référent protection des données personnelles qui assure la bonne déclinaison opérationnelle de dispositif cadre et qui est animé par la DPD du groupe et son équipe. Dès la conception des projets impliquant un traitement de données personnelles, les référents RGPD sont associés selon le principe du *Privacy By Design*. Par ailleurs, des sensibilisations régulières du personnel à la protection des données personnelles sont effectuées. Ainsi en 2021 une formation ciblant tous les collaborateurs du groupe a été menée.

En complément, une charte utilisateurs, 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. Cette charte a été revue en 2021 et elle fait l'objet désormais d'une formation en ligne. Des sensibilisations régulières de l'ensemble des collaborateurs permettent de rappeler assidûment ces règles et bonnes pratiques.

Enfin, un plan de réponse à incident ainsi qu'une politique de gestion de crise sont en place.

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.

Le Crédit Mutuel Arkéa fait de la gestion responsable du patrimoine numérique de ses clients un enjeu de tout premier plan.

5.2 L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

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

Gouvernance responsable

La gouvernance coopérative permet une représentation des parties prenantes de l'entreprise au niveau des Conseils d'administration.

Au niveau de la caisse locale, les administrateurs, bénévoles, sont élus par et parmi les sociétaires (Cf. 4.1 Relation et satisfaction client). 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. 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 2021, 119 nouveaux administrateurs ont été élus en caisses locales. La tendance est au renforcement de la mixité des profils, tant femmes/hommes et classe d'âge qu'en termes de catégories socio-professionnelles. Les femmes représentent 44 % des nouveaux élus et 25 % des nouveaux Présidents de caisses locales.

Pour les accompagner dans l'exercice de leur mission, les fédérations mettent en place un programme de formation, qui figure au rang des priorités d'actions auprès des administrateurs. En 2021, le dispositif de formation des administrateurs de caisse locale est resté perturbé par le contexte sanitaire, qui n'a pas permis d'organiser l'ensemble des sessions de formation programmées en présentiel. Le renforcement de la formation à distance s'est poursuivi, permettant, malgré le contexte, d'assurer la montée en compétences des administrateurs. Deux actions fortes ont notamment été menées auprès des élus de caisse locale en matière de sensibilisation, d'une part à la prévention de la corruption et des conflits d'intérêts, d'autre part aux enjeux climatiques. En 2021, plus de 2100 administrateurs ont été formés dans les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest.

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 » et « Communication et animation de la Coopérative ».

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 spécifique à la Filière finance durable et la RSE a été créée avec deux instances depuis le premier semestre 2021. Ainsi, la commission « RSE » s'est élargie et est devenue la commission « RSE-Finance Durable ». Elle a pour objectif de s'assurer de la mise en œuvre de la stratégie ESG-Climat et superviser le respect des obligations réglementaires. Elle alimente 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 ESG. Composée de six administrateurs et de deux salariés, la commission se réunit au moins trois fois par an. Une deuxième instance a été mise en place au CMSO 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 suivre nos indicateurs ESG et RSE, de coordonner le plan d'action annuel ESG-Climat de la fédération et en définir une trajectoire.

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

- quinze 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,
 - trois 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 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 représentant des caisses affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

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 dix-neuf administrateurs

du Conseil et se réfère aux critères d'indépendance formelle posés par l'Autorité bancaire européenne (orientations EBA/GL/2017/11 et 2017/12 § 91 et 92). Aux termes de ces critères, il ressort que dix-huit administrateurs sur les dix-neuf 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 47 % au 31 décembre 2021.

Le Conseil d'administration a réuni ses membres à quinze reprises en 2021. Le taux d'assiduité des administrateurs aux réunions du Conseil d'administration s'est élevé à 92 %. Il bénéficie d'une solution digitale pour la tenue des séances qui vise à fluidifier l'organisation des réunions et des documentations à étudier ainsi qu'à renforcer 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 cinq comités 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 et de la comptabilité, de la réglementation du secteur de la bancassurance et des produits et métiers des différentes filiales du groupe Crédit Mutuel Arkéa.

Dans le but d'assurer l'efficacité de la gouvernance exercée par le Conseil d'administration, au moins une fois par an, à l'initiative du Président du Comité des nominations, un point de l'ordre du jour du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa 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 que le fonctionnement du Conseil d'administration et des comités spécialisés s'est globalement amélioré depuis 2018.

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 du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa sélectionne parmi les élus des Caisses locales des administrateurs compétents, et exceptionnellement des collaborateurs experts en complément, afin de siéger au sein des organes de surveillance des différentes filiales du groupe.

Afin de garantir l'honorabilité et la compétence de ses près de 200 membres d'organes de surveillance, le Comité des nominations s'est doté d'une charte de gouvernance de second degré, qui 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 2021, 98 % des organes de surveillance des filiales ont présenté un taux d'assiduité supérieur à 75 %. Par ailleurs, 91 % des administrateurs nommés en 2021 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. Elle est complétée par la mise à disposition des membres des organes de surveillance d'une 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 et à l'audit, aux produits et métiers des entités du Crédit Mutuel Arkéa et à la stratégie bancaire.

L'implication de la gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa dans la démarche RSE du groupe est décrite dans la partie 2 La responsabilité sociétale du Crédit Mutuel Arkéa.

	2021	2020*	2019
Administrateurs des caisses locales			
Nombre d'administrateurs 1er degré	2 590	2 713	2 924
% de femmes parmi les administrateurs des caisses locales	42 %	41,8 %	41,1 %
Nombre de nouveaux administrateurs élus dans l'année	119	163	184
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales	43,7 %	46,6 %	49,5 %
Taux de participation aux Conseils d'administration des caisses locales	78,7 %	76 %	79,4 %
Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales	32	29	34
% de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales	25,0 %	31,0 %	32,4 %
Administrateurs des fédérations			
Nombre d'élus des fédérations	81	81	105
% de femmes parmi les élus des fédérations	42 %	43,2 %	36,2 %
Nombre de nouveaux élus des fédérations	5	12	13
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	0 %	66,7 %	38,5 %
Formation			
Nombre d'administrateurs des caisses locales ayant suivi au moins une formation sur l'année	2 109	988	1 425
Nombre total d'heures dispensées	8 466	5 615	11 147
% administrateurs des caisses locales formés	81,4 %	36,4 %	48,7 %
Durée de formation par administrateur formé (en heures)	4	6	8

* Sortie de la fédération Crédit Mutuel Massif Central en 2020

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 sa Raison d'être et 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 process visant 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 attentes 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.

Ainsi, au cours de l'exercice 2021, 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 Comité exécutif (Comex) ont également été formés le 28 juin 2021.

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 est également diffusée sur le site institutionnel du Crédit Mutuel Arkéa et partagée avec tous les administrateurs du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel 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 et janvier en vue de la préparation des conseils d'administration desdites caisses locales.

Enfin, un dispositif de communication ludique a été diffusé à l'attention de l'ensemble des collaborateurs du groupe, mettant notamment l'accent sur l'encadrement des cadeaux et invitations. L'ensemble de la filière conformité a également été sensibilisé sur ces démarches dans le cadre de la plénière conformité du 9 décembre 2021, symboliquement réunie lors de la journée internationale de lutte contre la corruption.

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 privilégiées 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 exécution et meilleure sélection d'information et de conseil aux clients, 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 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'activité 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*. Des procédures sont en place afin :

- d'interdire 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 et leur localisation géographique.

Les actions engagées en 2021 par le Crédit Mutuel Arkéa sont détaillées dans le présent Document d'enregistrement universel au chapitre 4.4.7.2.1 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 du régulateur (lignes directrices, sanctions, etc.). Dans le contexte de la crise sanitaire, la surveillance initiée en 2020 s'est poursuivie afin de détecter la survenance éventuelle de nouveaux risques. Le pilotage des schémas de blanchiment qui ont émergé ces derniers mois a été maintenu ; fraudes aux prêts garantis par l'état (PGE), vente de matériel sanitaire non conforme, fraudes aux allocations de chômage partiel, etc.

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.

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 2021, 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 des séances du 17 juin 2021 et du 2 décembre 2021) et des réunions hebdomadaires du service ;
- formation des collaborateurs réseau. Un premier module distanciel a été déployé en juin 2021. Il intégrait les thématiques suivantes : rapport TRACFIN, le financement du terrorisme, les cas de

transmission au parquet, la pandémie Covid-19 et les risques en matière de LCB-FT, les crypto-actifs et les cas d'escroquerie en bande organisée lors d'une transaction immobilière. Au 25 novembre 2021, 88,7 % des collaborateurs concernés avaient finalisé cette formation. Un second module semestriel a été déployé le 2 décembre 2021 en intégrant les thématiques suivantes : rapport TRACFIN2020, évolution de la procédure opérationnelle LCB-FT, le financement du terrorisme, la fraude en lien avec les PGE, les crypto-actifs et l'encadrement du commerce du cannabis ;

- formation des nouveaux Directeurs des caisses locales du Crédit Mutuel Arkéa : trois sessions au premier semestre 2021 (seize Directeurs du CMSO et huit Directeurs du CMB formés). Pour le second semestre, trois nouvelles sessions ont été programmées sur la fin de l'année 2021 ;
- 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 COMEX du groupe Crédit Mutuel Arkéa (*a minima* tous les deux ans). La dernière session a été réalisée le 07 décembre 2020.

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 2021, le groupe Crédit Mutuel Arkéa a renforcé la robustesse de son dispositif en se dotant d'un 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, initié en 2021, se poursuivra au premier trimestre 2022 pour l'ensemble des entités du groupe. Il couvre le filtrage des entrées en relation, des bases clients et des 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.

Enfin, le Crédit Mutuel Arkéa s'engage auprès de ses clients, partenaires et autres contreparties en publiant sur son site (www.arka.com) un questionnaire Wolfsberg 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, et d'un dispositif encadrant les modalités de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.

Ce dispositif qui a fait l'objet d'une mise à jour en 2021, renforce les dispositions relatives à l'engagement des instances dirigeantes ; il désigne le responsable de la conformité comme responsable de la conformité anti-corruption.

Il convient par ailleurs de rappeler l'engagement du Président du Conseil d'administration et de la Directrice Générale du Crédit Mutuel

Arkéa dans la lutte contre la corruption et le trafic d'influence en affirmant le principe de tolérance zéro en la matière. La démarche a également été formalisée à l'attention de l'ensemble des collaborateurs, administrateurs, prestataires du Crédit Mutuel Arkéa et la déclaration anti-corruption contresignée par tous les membres du Comex.

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'activités dédié.

Toutes ces procédures internes, qui sont détaillées au chapitre 4 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 qui sont en contact avec la clientèle.

La protection des données personnelles est un des volets majeurs de la protection des intérêts des clients. 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 2021, 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 menées.

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. 4.6 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, de meilleure exécution et meilleure sélection...).

Pour garantir au client 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.

5.3 Le développement du capital humain

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

- risques psychosociaux, risque d'employabilité et de transformation des métiers

Fin 2021, l'effectif total des collaborateurs en CDI du Crédit Mutuel Arkéa s'élevait à 10 286 salariés, soit une progression de 3 % par rapport à l'année précédente.

Le groupe est principalement présent en France, avec 75 % de ses effectifs concentrés sur les territoires historiques de ses deux fédérations, en Bretagne et dans le Sud-Ouest. 3,3 % de l'effectif du Crédit Mutuel Arkéa se situe à l'étranger (Belgique, Luxembourg, Royaume-Uni, Allemagne, Espagne et Italie).

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.

Le projet stratégique « Transitions RH 2024 », élaboré de façon collaborative lors d'ateliers et d'entretiens avec les membres de la Communauté de professionnels des ressources humaines (RH) du groupe, insiste particulièrement sur l'importance de ce qui constitue la première richesse du Crédit Mutuel Arkéa : son capital humain. La mission a été dévoilée en septembre 2021 : « 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 Direction des ressources humaines 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.

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite également donner plus de lisibilité au projet d'entreprise. C'est l'objectif des Rencontres de Printemps ou d'Automne, moments d'échanges privilégiés sur le projet d'entreprise entre la direction et l'ensemble des salariés. Des rendez-vous d'information réunissent aussi l'ensemble des managers du groupe. Pour maintenir ces opportunités d'échanges privilégiés en particulier lors de la crise sanitaire, des formats distanciels ont été développés. Par ailleurs des flashs « Bien vivre » ont été publiés sur l'intranet pour répondre à des problématiques de collaborateurs concernant le travail à distance : « améliorer notre quotidien de télétravailleur, comment rester actif en télétravail, conserver son rythme de sommeil en télétravail »...

Une équipe dédiée au Bien-vivre au travail et à la prévention des risques psychosociaux est chargée de cette mission à 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 (DU), dans lequel elle précise les résultats de l'évaluation des risques professionnels. À partir de ce DU est conçu le Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRIACT), recensant les actions RH et les moyens correspondants à mettre en œuvre. Le site intranet 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. Un modèle du DU a été proposé par l'Unité économique et sociale aux entités pour faciliter la mise à jour annuelle.

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 : 51 accidents en 2021, contre 49 en 2020. Le nombre total de jours d'absence liés à ces accidents atteint 2 723 jours. Concernant

les maladies professionnelles, une déclaration de salarié en maladie professionnelle reconnue comme telle par la CPAM en France a été constatée.

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 sur-complémentaire 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. **Cette année une enquête sur la « Qualité de vie au travail » (QVT) a été lancée sur l'ensemble du groupe.** Les critères clés évalués et suivis sont : la charge de travail, la clarté des rôles, l'environnement physique, la clarté des critères d'évaluation, le soutien managérial, le changement, l'autonomie, la relation avec les collègues et le sens donné au travail. Les résultats communiqués au dernier trimestre 2021 à l'ensemble des collaborateurs illustrent un accompagnement à la fois pérenne et personnalisé du groupe auprès de ses salariés.

2021 offre une belle avancée. L'ensemble des filiales dispose désormais d'un baromètre de qualité de vie au travail et permet ainsi à chaque collaborateur du groupe de partager sa vision et ainsi d'orienter des plans d'action pour améliorer le quotidien professionnel des salariés. Au-delà d'une gestion sanitaire très rigoureuse et impérative, le Crédit Mutuel Arkéa s'est également attaché à une bonne acceptation des règles et au maintien d'un esprit de cohésion. Cette année, la crise a permis de confirmer notre promesse employeur : faire preuve d'agilité et accompagner nos salariés en considérant chaque cas particulier. La relation entre collègues demeure bien perçue et repasse en tête des facteurs sources de satisfaction même si la crise a impacté la convivialité entre collaborateurs. L'accompagnement QVT pérenne doublé d'un accompagnement pragmatique en situation de crise de la part de toutes les parties prenantes (communications régulières, guides et webinaires, cellule d'écoute psychologique, référents Covid, mobilisation des équipes RH et des BienVeilleurs, lancement d'un dispositif harcèlement...) et d'une implication incontestable des managers de proximité sont plébiscités par la grande majorité des répondants. Le sens donné au travail conserve plus de 60 % d'avis positifs, et le soutien managérial 61 % d'avis positifs. L'impact psychologique de la crise sanitaire reste un point de vigilance : un tiers des répondants a souffert d'isolement et un salarié sur deux s'est senti plus stressé qu'à l'accoutumée. Les retours sur site lors des périodes de déconfinement ont également été une source de stress pour certains (complication de l'organisation vie professionnelle/vie personnelle, contraintes sanitaires plus importantes, peur du non-respect des gestes barrières au sein de l'entreprise etc.). Enfin, la clarté des rôles et la gestion de la charge de travail demeurent des sujets d'attention prioritaires.

L'équipe Bien-Vivre au travail a été intégrée au groupe de Santé et Sécurité et au suivi RH dès 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. Formés et animés 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, sont mobilisés pour coordonner le bon déroulement de la poursuite 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 sont transmises régulièrement via des supports pratiques : guides de poursuite d'activité à distance ou sur site et des webinaires (« Être manager en contexte de crise » ou « 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 apporté cette année. 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 types d'accompagnement. Dans ce cadre, un réseau d'assistantes sociales est à la disposition des collaborateurs du périmètre de l'Unité économique et sociale. En outre, depuis 2016, la Direction des ressources humaines a mis en place à destination d'une vingtaine de salariés de l'UES en situation de difficultés professionnelles pour des motifs liés au travail ou d'ordre personnel un programme d'accompagnement personnalisé. Dans le cadre de ce « **programme Rebond** », un plan d'action adapté à la situation de chaque salarié est conçu puis mis en place.

Une infirmière est présente à temps plein dans les locaux des services centraux du groupe.

Enfin, en matière de **harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes**, l'équipe Bien-vivre au travail de la Direction des ressources humaines a créé une cellule dédiée qui gère les cas signalés, grâce à un mécanisme de prévention et de sensibilisation des collaborateurs et un processus permettant de mobiliser les bons acteurs au meilleur moment pour agir vite. Une campagne « Stop Harcèlement » est déployée depuis novembre 2020 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 qui rappelle le cadre légal dans lequel s'inscrivent le harcèlement, des exemples concrets et les démarches à effectuer, ainsi que des formations prochainement disponibles 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 nouveau dispositif inspire d'autres entités au sein du groupe lesquelles se dotent de leurs propres outils.

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 :

Si avant la crise un salarié sur dix avait pratiqué le télétravail, une majorité de collaborateurs ont découvert le travail à distance pendant le confinement. À ce titre, neuf salariés sur dix au sein de l'Unité économique et sociale déclarent apprécier ce mode d'organisation et se sentent prêts à pratiquer le télétravail à l'avenir.

Actuellement le télétravail est proposé à l'ensemble de la population éligible des services centraux, et le déploiement a très fortement démarré pour les réseaux des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest. Toutes les filiales du groupe proposent et expérimentent le télétravail. 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.

Au 31 décembre 2021, dans le groupe, ce sont près de 7 000 collaborateurs qui télétravaillent (dont près de 4 000 au sein de l'UES). Le télétravail contribue à donner une image positive de la marque employeur du Crédit Mutuel Arkéa pour neuf collaborateurs sur dix. 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 et dans d'autres entités du groupe ;

- accord sur le temps partiel choisi : il vise à mieux prendre en compte les aspirations des salariés concernant leur équilibre vie personnelle – 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, qui permet une meilleure flexibilité dans l'organisation professionnelle et personnelle des collaborateurs. Au sein du Crédit Mutuel Arkéa, 2069 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 2021, 194 salariés de l'UES ont donné des jours pour un total de 274 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 en matière d'équilibre vie professionnelle/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 déconnexions automatiques (sur des plages horaires définies) des accès externes de certains collaborateurs aux outils informatiques du groupe sont en cours de déploiement. Depuis 2020, la formation a mis à disposition un module « bonne gestion des e-mails » dans son catalogue.

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 » a ainsi permis d'identifier et d'accompagner les collaborateurs qui pratiquent un sport de haut

niveau, en leur permettant d'afficher les couleurs du Crédit Mutuel Arkéa, de faire 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 deux associations.

Depuis 2017, des initiatives sont menées pour repenser les espaces de travail et offrir des conditions de travail améliorées pour les collaborateurs des services centraux et des filiales. Des salles de réunion et de pause ont été réaménagées 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 en proposant des parcours collaborateurs et managers

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, et ainsi à développer l'attractivité du groupe.

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. En 2021, le groupe a réalisé 1 033 recrutements en contrat à durée indéterminée. Compte tenu des nouveaux comportements des postulants et de l'arrivée massive des réseaux sociaux dans le cadre de leur recherche d'emploi, l'équipe recrutement adopte une nouvelle posture et déploie plusieurs stratégies de recrutement en fonction des postes à pourvoir, de la rareté des profils et de l'expertise métier recherchée. Des ateliers LinkedIn sont par ailleurs proposés aux collaborateurs pour acquérir les bons réflexes, optimiser leur profil et partager les réalisations du groupe.

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 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. 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 4 novembre 2021 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 Arkea, l'alternance peut être la première étape de votre parcours collaborateur »*. Une activité de *teambuilding* a permis aux alternants de se mobiliser pour faire remporter 6000 euros à des associations partenaires du groupe (associations qui accueillent des collaborateurs en mécénat de compétences).

En 2021, malgré le contexte sanitaire, le groupe a maintenu ses actions en faveur de l'emploi des jeunes, en accueillant de nombreux stagiaires et alternants. Face aux difficultés rencontrées par les étudiants pour trouver des entreprises pour les accueillir, le groupe a lancé un dispositif de stages solidaires pour aider encore davantage les jeunes en recherche. Ce dispositif a connu un vif succès sur 2021 avec une augmentation de plus de 20% du nombre de stagiaires et d'alternants (956 étudiants exactement).

Depuis septembre 2019, dans un premier temps sur le périmètre du Crédit Mutuel de Bretagne et des Services Centraux puis élargi à l'Unité économique et sociale, le groupe a lancé un programme de cooptation : 611 candidatures cooptées et 60 candidats titularisés à l'issue du processus. Une opération spéciale a été réalisée sur nos métiers pénuriques du secteur de l'informatique en novembre et décembre 2021 : 52 curriculum vitae ont été reçus et 22 candidats sont en processus de recrutement.

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, fonctionnelle et entre les entités est favorisée. Un Comité mobilité a lieu chaque mois entre les équipes recrutement et mobilité du siège et des filiales pour échanger sur les postes à pourvoir et les profils des collaborateurs déclarés en mobilité. En 2021, la mobilité interne a concerné 14,1 % des collaborateurs du groupe. 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.

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 2020-2021, 89 % 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 à 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. Pour encourager les salariés à être acteurs de leur parcours, l'entreprise propose les postes ouverts au recrutement via un système de bourse des emplois. 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 pour leur permettre d'être pleinement acteurs de leur mobilité.

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. Suite au hackathon de novembre 2019 qui a réuni plus de 130 collaborateurs volontaires de tous horizons pour imaginer les services Open Banking de demain, un parcours d'accompagnement a été conçu pour les quatre équipes lauréates, soit une quinzaine de collaborateurs. Une session de formation avec une société externe a ainsi été mise en place pour les aider à définir une proposition de valeur différenciante et découvrir les étapes préalables avant la mise en place d'un pilote ou d'une diffusion sur le marché. Trois offres des équipes lauréates sont en cours de lancement au sein de nos réseaux de distribution. Un nouveau challenge d'idées à destination de tous les salariés sera lancé au premier trimestre 2022.

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 (telle 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...).

Faciliter les transitions managériales

La qualité du management est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des salariés. Depuis 2017, le groupe déploie son parcours d'entrée en management avec Arkéa Management Académie. Programmé sur plusieurs mois, il aborde les sujets suivants : les techniques de management, l'animation collective, la motivation, le droit social, la gestion du stress, le développement personnel ou encore la qualité de vie au travail. Par ailleurs, chaque manager est évalué annuellement sur la connaissance et les savoir-faire précisés dans leur fiche de mission adaptée à leur situation managériale. Il est également demandé aux responsables directs de managers de les évaluer sur des compétences spécifiques.

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. Pour accompagner chaque salarié à devenir « acteur de sa mobilité », une application numérique de formation, COGITO, a été déployée dans le groupe depuis septembre 2020. Elle a pour objectif de simplifier la navigation pour identifier les parcours de formation, du catalogue jusqu'à l'évaluation post-formation. Le Crédit Mutuel Arkéa maintient un niveau d'engagement élevé en matière de formation. 94,7 % des salariés ont été formés et cet engagement correspond à 4,7 % de la masse salariale. 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 2020 déjà marquée par la situation sanitaire, le Crédit Mutuel Arkéa a continué de transposer ses formations métiers en version digitale : nouveaux recrutés des caisses du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest (EFIBA), conseillers professionnels et agriculture (« Viviers »), nouveaux managers (Arkéa Management Académie), distribution assurances, crédit immobilier, formations informatiques, etc.

Dans la même logique que pour les formations diplômantes du réseau, un parcours de formation certifiant « la Data Prom » a été construit avec un organisme de formation externe – Telecom Évolution, pour former des collaborateurs à de nouveaux métiers pénuriques du big data et de l'intelligence artificielle. Ce parcours s'inscrit dans une démarche plus globale de sensibilisation sur les métiers de la data (événements Meet-up data, formations internes etc.) et alterne sur neuf mois une formation présentielle et des travaux individuels ou collectifs. Ce premier parcours s'est clos en septembre 2020 par une soutenance des projets, en vue d'une application directe en fonction des nouveaux métiers des collaborateurs concernés au sein du groupe au cours de l'année 2021. Des formations encourageant l'esprit entrepreneur, collaboratif et transversal sont également proposées aux salariés du groupe comme la formation « facilitateurs » qui 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. 5.7 Empreinte environnementale).

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 de dispositifs de financement régis par des comités paritaires.

Offrir une politique salariale motivante

Les négociations annuelles sur la rémunération (NAR) 2021 ont abouti à une augmentation générale annuelle de 300 euros par salarié pour les salaires inférieurs à 39,8 milliers d'euros, et 160 euros par salarié pour les salaires supérieurs à 39,8 milliers d'euros de l'Unité économique et sociale. Les filiales hors périmètre Unité économique et sociale réalisent leur propre négociation annuelle obligatoire. En 2021, 29 % des salariés du groupe ont également bénéficié d'une augmentation individuelle.

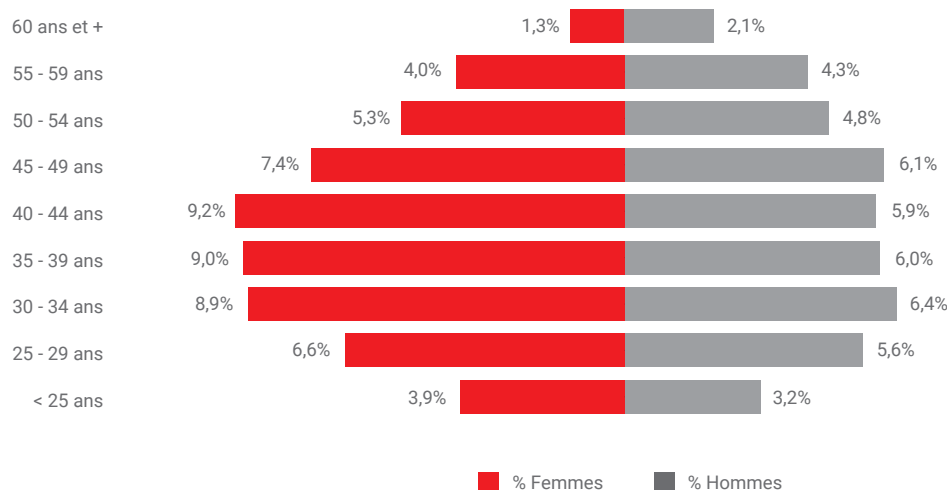
Les salariés sont associés aux performances de l'entreprise à travers des dispositifs d'intéressement et de participation. En 2021, une enveloppe totale d'épargne salariale de près de 68 millions d'euros a été distribuée aux salariés du groupe. Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, un avenant d'un an à l'accord d'intéressement pour la période 2020-2023 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 encore le lien entre l'intéressement et l'atteinte d'objectifs stratégiques du plan.

Par ailleurs, il existe au sein de l'UES des dispositifs de rémunération variable visant à reconnaître la performance commerciale collective et individuelle. Sont concernés par ces dispositifs : 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, pouvant atteindre jusqu'à 2,5 mois de salaire, repose sur la performance collective avec une reconnaissance de l'investissement individuel. En 2021, il a permis la distribution de 5,3 millions d'euros de rémunération variable à 3 396 collaborateurs en CDI.

L'Unité économique et sociale dispose d'un régime de surcomplémentaire retraite 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.

	2021	2020	2019
Effectif total (personnes physiques)	11 190	10 846	10 560
Effectifs permanents (CDI) (personnes physiques)	10 259	9 990	9 641
Effectifs non permanents (personnes physiques)	931	856	919
Cadres	6 795	6 507	6 146
Non-cadres	4 395	4 339	4 414
Âge moyen (ans)	40	40	40
Recrutements (CDI + CDD)	2 133	2 058	2 085
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'entreprise	764	824	579
dont licenciements	101	90	82
Rémunération moyenne par salarié CDI (en euros)	48 695	48 334	47 862
Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi une formation	25	20	27
% masse salariale consacrée à la formation	4,7%	3,9 %	5,3 %
Nombre total de jours calendaires d'absence	168 819	177 041	157 232
Effectif total (Équivalent Temps Plein)	10 864	10 388	10 174
Effectifs permanents (CDI – Équivalent Temps Plein)	9 975	9 549	9 301
Effectifs non permanents (Équivalent Temps Plein)	889	840	873

Pyramide des âges (répartition par tranche d'âge, en % de l'effectif total)



5.4 La diversité du capital humain

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

- risques de pratiques sociales non conformes liés au risque de discrimination

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 les différentes 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 proposés au sein de l'Unité économique et sociale.

Une formation « Tous inclusifs » est mise en place depuis 2017 afin d'aider les salariés à mieux repérer les stéréotypes qui peuvent influencer, souvent de façon inconsciente, le jugement. Le groupe s'est fixé pour objectif de former l'ensemble de ses collaborateurs à ce sujet d'ici fin 2022.

La mixité

En interne, assurer une égalité professionnelle et la représentativité des femmes à des postes de responsabilité.

Groupe composé de 56 % de femmes, l'enjeu 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, porté en toute autonomie et au cœur des métiers, par chacune des entités du groupe. Cette mission est forte d'un réseau de plus de 450 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. La mission Mixité coordonne l'ensemble de ces plans d'actions à travers le 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 200 000 euros en 2021 a bénéficié, dans le cadre de ce dispositif, à la correction de salaire de 190 femmes. À fin 2021, l'écart moyen de salaire médian femmes/hommes pour chaque niveau d'emploi est de - 1 % au sein de l'Unité économique et sociale (UES) Arkade. Avec un index d'égalité femmes-hommes, supérieur aux exigences⁽¹⁾ et en progression de deux points pour atteindre en 2021 94/100, le Crédit Mutuel Arkéa prouve son engagement durable pour la promotion de la diversité et la lutte contre la discrimination.

(1) L'exigence fixée par le gouvernement au 1er mars 2019 est de 75 sur 100, faute de quoi les entreprises ont trois ans pour se mettre en conformité.

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. En 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 parentalités. 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.

Le groupe est notamment 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 s'engage aussi pour l'entrepreneuriat féminin et figure 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 » et présentée 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'algorithmie, l'intelligence artificielle ou la programmation) dans lesquels elles sont sous-représentées. Ce programme, intitulé « Tech the power », a été lancé en juin 2021.

En février 2021, le projet « Boostons les potentielles » est lancé avec l'ambition d'accélérer l'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. 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).

Grâce à une implication des ambassadeurs mixité et de la communauté RH de tout le groupe, c'est plus de 60 personnes qui ont travaillé le sujet lors d'un hackathon. Trois des quatre idées lauréates ont été retenues : un parcours « nouvelles recrutées », un projet de mentorat féminin « le révélateur » et un processus de « détection de dirigeantes » via une campagne interne de votes. Ces trois projets vont permettre de changer structurellement et culturellement les parcours des femmes, leur accompagnement et leur détection.

PART DES FEMMES AUX POSTES D'ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET DE DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2021 :

- responsables N+2 (Responsable de Département au siège et Directeur d'unité territoriale dans les réseaux) : 35 % versus 33 % ;
- cadres de direction : 37,9 % versus 32,5 % ;
- cadres dirigeants : 20 % versus 20 %
- membres du Comité de coordination générale du groupe : 35 % vs 30 % ;
- membres du Comité exécutif du groupe : 38 % versus 44 % ;
- dirigeants effectifs de la société Crédit Mutuel Arkéa : 100 %.

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. À fin 2021, le groupe compte 3,2 %⁽¹⁾ de personnes en situation de handicap dans ses effectifs.

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.

En 2017, un nouvel accord quinquennal 2018-2022 sur l'emploi des personnes en situation de handicap, portant sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, a été signé. Ce sixième accord vise à :

- développer leur emploi sur les territoires du groupe : dans le cadre du plan de recrutement interne au sein de l'entreprise et au travers de partenariats avec les établissements du secteur protégé sur des activités identifiées (Cf. 5.6 Relation fournisseurs responsable). En interne, l'entreprise se fixe comme objectif de recruter des personnes en situation de handicap, pour tendre vers un taux d'emploi de 6 % (en 2021, le taux d'emploi dans l'UES est de 5,03%), avec un minimum de sept recrutements par an ;
- maintenir leur employabilité notamment par l'accès à des actions de formation professionnelle tout au long de leur parcours professionnel. L'objectif est de trouver une solution professionnelle adaptée pour chacun, en favorisant les adaptations matérielles et/ou l'aménagement des situations de travail, en accompagnant leur évolution professionnelle et en apportant si besoin des aides individuelles ;
- améliorer leurs conditions de travail en mettant un accent particulier sur l'accessibilité numérique aux outils de l'entreprise.

Une activité dédiée, la « 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 est également nommé. Il travaille en collaboration avec l'équipe de la Mission handicap et les personnes en situation de handicap afin d'assurer la mise à disposition d'outils informatiques adaptés, d'accompagner et de former les utilisateurs concernés, de veiller à l'accessibilité des supports de communication et d'anticiper la mise à disposition de nouvelles solutions informatiques.

(1) Situation au 31 décembre 2021 réévaluée à un taux d'emploi de 3,8 % selon le dénombrement de l'Urssaf réceptionné en mars 2022 sur l'année de référence 2021

À l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), mais aussi tout au long de l'année 2021, des actions de sensibilisation au handicap ont été menées à destination de l'ensemble des collaborateurs du groupe en distanciel, compte tenu du contexte sanitaire. Au Crédit Mutuel Arkéa, les initiatives et les moments partagés autour de ce sujet ont été nombreux. Un questionnaire à destination des salariés a été diffusé afin de recueillir leur vision du handicap et les éventuels dispositifs à mettre en place pour améliorer les conditions de travail et favoriser l'intégration de salariés en situation de handicap.

Pour donner de la visibilité notamment sur les aménagements des postes de travail pour les personnes en situation de handicap, des interviews de personnes internes et externes à l'entreprise et des acteurs de ces aménagements (notamment CAP Emploi, ergonomes, infirmières) ont été diffusés à l'ensemble des salariés.

Enfin, nous avons souhaité mettre l'accent sur le recrutement de demandeurs d'emploi en situation de handicap en participant à l'édition 2021 du Duo Day, en organisant cinq duos sur l'ensemble du territoire, mais également en favorisant les reconversions professionnelles en accompagnant des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP). Le groupe a également pris part, en mai 2021, au forum virtuel de recrutement Hello Handicap (Handicap.fr). Dans ce cadre, une cinquantaine d'offres d'emploi a été diffusée à un large public de demandeurs d'emploi en situation de handicap.

L'engagement et la solidarité des collaborateurs

Le mécénat de compétences

Conformément aux engagements pris dans le cadre de l'accord cité ci-dessus, 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 de l'entreprise, ce afin de pouvoir gérer au mieux la fin de leur activité professionnelle et le début de leur retraite. En 2021, vingt collaborateurs ont bénéficié de ce dispositif.

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-entrepreneures 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 l'opération, le Crédit Mutuel Arkéa a apporté une aide financière de 35 000 euros auprès de l'association en 2021.

5.5 Le dialogue social

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

- risques de pratiques sociales non conformes, liés au non-respect du dialogue social

Le groupe est ouvert à un dialogue social respectueux des différentes sensibilités et expressions.

Chaque société du groupe dispose, selon ses propres obligations réglementaires, de ses institutions 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 2021, 98,2 % des salariés du groupe étaient couverts par une convention collective.

Au sein de l'UES Arkade, la nouvelle architecture des instances représentatives du personnel a été mise en place en début d'année 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 2021, 64 accords ont été signés à l'échelle du groupe dont onze sur le périmètre de l'UES Arkade listé ci-après.

Principaux accords collectifs signés en 2021 ou dont la mise en œuvre a débuté en 2021 (périmètre Unité économique et sociale)

Impacts attendus des accords pour la performance économique de l'Entreprise et sur les conditions de travail des salariés

Télétravail	Extension du dispositif de télétravail déjà en vigueur à l'ensemble des salariés de l'UES Arkade dans un objectif d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et de l'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...).
NAR	La négociation annuelle obligatoire prévue par l'article L2 242-13 du Code du travail a abouti à un accord à la fois sur l'augmentation générale, mais également sur les enveloppes dédiées à l'égalité professionnelle, aux augmentations individuelles, aux primes et à la détermination du montant d'abondement par collaborateur.
Règlement PEE	L'accord a pour objet la mise à jour de la dénomination des fonds communs de placement d'entreprise.
Révisions cotisations santé	L'accord a pour objectif d'ajuster les cotisations santé pour maintenir un équilibre entre les dépenses et les recettes sur le contrat Santé/Prévoyance du groupe.
Accord sur l'égalité professionnelle	Cet accord vise à poursuivre l'engagement mis en œuvre depuis plusieurs années par l'entreprise en faveur d'une politique d'égalité réelle entre les femmes et les hommes du groupe. L'objectif premier est ici de promouvoir l'égalité professionnelle dans la durée en réunissant les conditions d'une véritable équité dans toutes les étapes de la vie professionnelle des salariés.
Accord intéressement 2021	L'objectif de cet accord est d'impliquer les salariés dans le développement de l'entreprise en les associant directement à la performance de l'Unité économique et sociale et favoriser dans le contexte sanitaire une répartition plus égalitaire à ce titre sur un an.
Accord entretien professionnel	Cet accord a pour objectif d'adapter la périodicité et les modalités de réalisation des entretiens professionnels pour répondre au mieux aux besoins d'accompagnement des salariés dans la construction de leur parcours professionnel, tout en simplifiant l'administration des entretiens pour l'ensemble des parties prenantes.
Accord dispositifs anticipation retraite	L'objectif de cet accord est de permettre le maintien des dispositifs d'anticipation retraite déjà en vigueur au sein de l'UES ARKADE dans l'attente des futures réformes réglementaires annoncées.
Accord de méthode QVCT	Cet accord vient définir et encadrer les modalités des négociations relatives à l'élaboration d'un accord de la QVCT.
Accord de méthode négociation sur la gestion des emplois et parcours professionnels	Cet accord vient définir et encadrer les modalités des négociations relatives à l'élaboration d'un accord Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (GEPP).
Accord de méthode de négociation QVCT	Avenant à l'accord de méthode relatif aux modalités de négociations sur la QVCT.

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 est abordé à chaque réunion de ladite instance. L'état de situation lié à la crise sanitaire est

également abordé mensuellement au niveau des CSE d'établissement. Enfin, pendant les périodes de confinement, des entretiens téléphoniques entre les organisations syndicales représentatives et la DRH ont été mis en place à un rythme hebdomadaire permettant à cette dernière de mieux appréhender les préoccupations des salariés. Par ailleurs, depuis juin 2020, trois représentants des CSE participent 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 est 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.

5.6 La relation fournisseurs responsable

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

- risques de relation fournisseurs non responsable liés aux risques de collusion, de dépendance économique pour les fournisseurs, de retard de paiement vis-à-vis des fournisseurs et de pratiques RSE non conformes des fournisseurs.

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 des entreprises, pouvant être saisi par les fournisseurs pour lever les éventuelles difficultés contractuelles ou relationnelles.

Sur une année, le groupe réalise près de 92 % de ses achats auprès de fournisseurs français ⁽¹⁾.

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).

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.

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 en 2021 à tous les prestataires en charge de prestations critiques ou importantes et est systématiquement intégré à tous les appels d'offres.

Un Code de déontologie 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, des 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 typologie 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.

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 sera partagée en 2022 avec 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).

Par ailleurs, le dossier de consultation dans le cadre d'un appel d'offres a été enrichi en 2021 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 2018 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 30 % du chiffre d'affaires réalisé avec le secteur protégé afin d'atteindre un million d'euros de chiffre d'affaires en 2022 (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 en 2021 diverses mesures techniques permettant le maintien des prestations à distance lorsque l'activité est compatible avec ce mode d'organisation.

(1) Périmètre couvert : équivalent au périmètre de l'Unité Économique et Sociale, Arkéa Banking Services, CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir, Suravenir Assurances, Keytrade, Monext, Nextalk, Izimmo, Armorique Habitat. La période de référence est l'année 2020 pour intégrer toutes les entités listées dans le périmètre. L'outil centralisé (concerto) couvre 80 % du périmètre et la pérennisation des relations fournisseurs autorise un ciblage 2020.

5.7 L'empreinte environnementale

Dans le cadre des activités financières du Crédit Mutuel Arkéa, les enjeux liés à l'environnement et au climat sont décrits en parties 4.3 « Intégration des critères ESG » et 4.5 « Produits et services à impact social et environnemental ». Dans le contexte du devoir de vigilance, le Crédit Mutuel Arkéa a également réalisé une cartographie de ses risques environnementaux directs.

Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques

De nombreuses actions sont menées chaque année afin de sensibiliser les collaborateurs à ces enjeux. Une nouvelle campagne de communication, nommée Co2acteur a été déployée à partir de septembre 2021. Un espace est dédié sur l'intranet du groupe et présente aux collaborateurs différents leviers en matière de réduction de leur empreinte environnementale, complétés par des initiatives déployées par les entités. Un film de sensibilisation à l'empreinte environnementale directe du groupe y est également proposé.

En 2021, dans le contexte sanitaire, le Crédit Mutuel Arkéa a recouru massivement au travail à distance. Les animations sur sites ont été fortement réduites.

Pilotage et réduction de l'empreinte carbone du groupe

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite prendre toute sa part à l'atteinte des objectifs fixés par l'Accord de Paris. Dans ce cadre, il s'est fixé comme objectif de réduire l'empreinte carbone directe de ses opérations, de 16 % de ses émissions de gaz à effet de serre entre 2019 et 2024. À cette fin, cinq leviers d'action ont été identifiés, déclinés par des actions concrètes d'atténuation et d'adaptation au changement climatique, au service de la préservation des ressources naturelles : les déplacements domicile-travail, les déplacements professionnels, les fournitures à impact, l'immobilier durable, le numérique responsable.

Chaque année, le groupe mesure son empreinte carbone à travers la réalisation d'un bilan carbone groupe. Ainsi, le bilan carbone du groupe a été réalisé début 2022, sur la base des données 2021, et selon la méthode de l'Association « Bilan Carbone » et fait l'objet

d'une revue de sincérité de la part d'un Organisme Tiers Indépendant. 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 réalisés par le groupe. Toutefois, Suravenir et Suravenir Assurances réalisent des mesures de l'empreinte carbone de leurs portefeuilles d'investissement (Cf. 4.3 Intégration des critères ESG dans les financements et investissements).

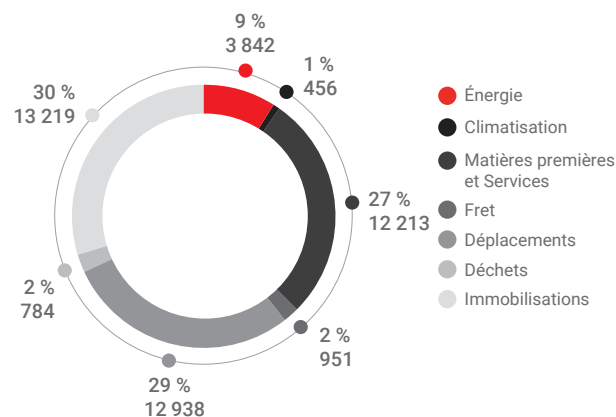
Pour l'exercice 2021, le bilan carbone du groupe s'établit à 44 403 tonnes de CO₂, soit 4,09 tonnes de CO₂ par ETP.

La baisse de 14 % par rapport à 2020 s'explique principalement par la revue des facteurs d'émissions sur les déplacements entre le domicile du salarié et son lieu de travail, et sur le parc informatique.

Chaque Pôle reçoit son bilan carbone afin de se positionner par rapport à la moyenne du groupe et de pouvoir définir son propre plan d'actions.

Répartition des GES du Crédit Mutuel Arkéa-

Total en tCO₂e : 44 403



Catégories d'émissions	Números	Postes d'émissions	Source	Répartition
Émissions directes de GES (scope 1)	1	Émissions directes des sources fixes de combustion	Gaz naturel et fioul domestique des sites	7 %
	2	Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique	Gasoil du parc automobile	
	4	Émissions directes fugitives	Fuites de fluides froids	
Émissions indirectes associées à l'énergie (scope 2)	6	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	Électricité des sites	4 %
	8	Émissions liées à l'énergie non incluses dans les postes 1 à 6	Idem poste 1 et 6	
	9	Achats de produits ou services	Papier, encre et services	
Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	10	Immobilisations de biens	Immobilisations bâtiments, véhicules et parc informatique	89 %
	11	Déchets	Traitement des déchets banals	
	12	Transport de marchandise amont	Transport de fonds et navettes internes	
	13	Déplacements professionnels	Déplacements en voiture, train et avion	
	23	Déplacements domicile travail	Déplacements des salariés	
TOTAL				100 %

Le Crédit Mutuel Arkéa veut maîtriser son empreinte carbone, en portant ses efforts sur ses deux postes principaux d'émission : les déplacements et les immobilisations. Il s'est fixé des objectifs de réduction par rapport à l'année 2019 jusqu'en 2024.

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.

Une action volontariste en matière de déplacements

Les déplacements représentent une part significative du bilan carbone du Crédit Mutuel Arkéa. Pour limiter et faire évoluer les pratiques vers l'éco-mobilité, le groupe met en place des actions volontaristes sur le sujet.

Des plans de mobilité sont ainsi déployés dans de nombreuses entités du groupe.

Des bornes de recharge pour véhicules électriques ont été installées sur les parkings salariés de plusieurs sites du groupe.

Depuis 2018, des véhicules électriques sont proposés pour les déplacements courte distance des salariés des services centraux lesquels disposent de bornes de rechargement. 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. En 2021, la flotte automobile du groupe est constituée à 20 % de véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

Pour les déplacements professionnels, l'usage du train est privilégié et obligatoire sur des trajets inférieurs à 3 h 30.

L'élargissement du télétravail s'est poursuivi et accéléré en 2021 dans le contexte de la crise sanitaire et des dispositifs de lutte contre la pandémie Covid-19 (dont confinement). L'usage des visio-conférences et des outils de partage de documents à distance s'est ainsi généralisé ayant pour conséquence directe une forte réduction des déplacements professionnels et des déplacements domicile-travail. À l'inverse, la distribution massive de PC portables sur 2020 et 2021 pénalise la part d'immobilisation du parc de PCs de façon transitoire. Une opération de rationalisation des équipements est prévue sur 2022, dont une sensibilisation des collaborateurs sur la nécessaire sobriété numérique.

Efficience énergétique et éco-conception

En tant qu'acteur du secteur financier, les principales consommations énergétiques du groupe concernent son parc informatique et ses datacenters. Depuis plusieurs années, le groupe met en place différentes actions afin d'optimiser ces consommations (telles que l'isolation des allées froides des datacenters, des tests de peinture réfléchissante, etc.).

Un datacenter a fait l'objet d'une amélioration d'efficacité énergétique significative attestée par l'obtention de primes dans le cadre du dispositif des Certificats d'économie d'énergie (CEE) lequel oblige les fournisseurs d'énergie à améliorer les performances énergétiques.

De plus, le groupe a initié des travaux visant à améliorer l'éco-conception informatique de ses applications. Trois applications mobiles ont fait l'objet d'analyse « Greenspector » en 2021 avec obtention du niveau « Bronze ».

En matière d'immobilier, le groupe est également attentif à la performance énergétique des bâtiments exploités. Dans le cadre de l'initiative transverse « Trajectoire Immobilier Durable », le groupe a ainsi initié plusieurs actions en 2021.

À titre d'illustration :

- suite au renouvellement en 2020 des contrats de fourniture d'électricité et de gaz, le groupe consomme depuis le 1^{er} janvier 2021 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 obtenu en 2021 des primes CEE pour la réalisation de travaux d'amélioration énergétique ;
- la mise en œuvre opérationnelle des missions relatives au décret tertiaire « Dispositif éco-énergie tertiaire » (DEET) a été initiée dès le début d'année 2021 ;
- les programmes de futures constructions neuves rédigés en 2021 ont intégré la volonté de respecter la future réglementation environnementale « RE 2020 » et des objectifs de certification environnementale ;
- s'agissant de l'activité immobilière de bailleur social, dans une démarche continue visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments et 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.

Une gestion responsable des ressources

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. Afin de réduire la consommation 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 2021. Pour sa consommation interne, le groupe maintient ses efforts de réduction du volume de papier utilisé (impression recto verso, édition par badge déployée sur les sites centraux, wifi dans les salles de réunion des services centraux pour limiter les impressions de supports...). 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.

Économie circulaire et gestion des déchets

Différents dispositifs de tri des déchets existent au sein du groupe. Parmi les principaux déchets générés par l'activité du groupe, figurent le papier et les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Le Crédit Mutuel Arkéa s'engage à donner une seconde vie aux équipements 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. Le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest réalisent également des dons de matériels informatiques reconditionnés à des associations clientes. En 2021, 100 dons ont été réalisés, notamment vers les associations Crésus et Bordeaux Mécènes.

Depuis 2017, les bio-déchets des restaurants d'entreprise sont collectés par un prestataire afin d'être valorisés selon un processus de méthanisation.

En 2021, le recyclage des mégots de cigarette et des masques à usage unique a également été mis en place.

6 Tableau consolidé des indicateurs

Indicateurs clés de performance	Données 2021
Part du personnel exposé à la LCB-FT formé (périmètre établissement de crédit 15589)	91,4 %
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 15589	91 %
Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15589)	24 330
Part du personnel ciblé sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information	91,5 %
Part des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)	91 %
Taux d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa	92 %
Taux de filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %	98 %
Taux de sociétaires parmi les clients particuliers	66 %
Taux de participation aux votes pendant les AG du Crédit Mutuel Arkéa	87 %
Taux de participation aux votes des AG des caisses locales	1,1 %
Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	93 %
Taux d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » du baromètre QVT	64 %
Taux d'avis positifs sur le critère « Charge de travail » du baromètre QVT	25 %
Écart de rémunération Femmes/Hommes (Unité économique et sociale)	-1,0 %
Taux de salariés formés	94,7 %
Taux de mobilité interne	14,1 %
Part de travailleurs handicapés dans l'effectif total	3,2 %
Nombre accords collectifs signés dans l'année	64
Part des achats Groupe réalisée auprès de fournisseurs français	92 %
Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence	8,04 %
GOUVERNANCE	
Sociétaires – clients	
Nombre de clients des caisses locales	2 245 767
■ dont particuliers	2 041 225
Nombre de sociétaires	1 349 591
Nombre de sociétaires N-1	1 464 536
Taux de sociétaires parmi les clients particuliers	66,1 %
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 717
Montant de rémunération des parts sociales versé en année 2021 au titre de l'année 2020 (euros)	36 450 606
Nombre de sociétaires présents et représentés aux Assemblées générales des caisses locales	15 803
Taux de participation aux votes	1,1 %
Administrateurs des caisses locales	
Nombre de caisses locales	293
Nombre d'élus des caisses locales	2 590
■ dont femmes	1 087
Nombre de Conseils de caisses locales tenus dans l'année	3 170
Nombre de femmes Présidentes en caisses locales	81
% de femmes Présidentes en caisses locales	27,7 %
Nombre d'administrateurs convoqués aux Conseils de caisses locales	28 592
Nombre d'administrateurs présents aux Conseils de caisses locales	22 505
Nombre de nouveaux élus des caisses locales	119
■ dont femmes	52
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales	43,7 %
Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales	32
■ dont femmes	8
% de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales	25,0 %

Indicateurs clés de performance	Données 2021
Administrateurs des fédérations	
Nombre d'élus des fédérations	81
■ dont femmes	34
Nombre de nouveaux élus des fédérations	5
■ dont femmes	0
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	0,0 %
Nombre de nouveaux Présidents des fédérations	1
Administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa	
Nombre de membres élus dans le CA du Crédit Mutuel Arkéa (exclusion des salariés nommés par le CSEC)	17
■ dont femmes	8
■ dont administrateurs indépendants	16
Formation	
Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux des caisses locales ayant suivi au moins une formation dans l'année	2 109
Nombre total d'heures dispensées	8 466
Part administrateurs des caisses locales formés	81 %
Durée de formation par administrateur formé (heures)	4
SOCIÉTAL	
Nombre de points de vente Crédit Mutuel Arkéa en France et à l'étranger	425
Nombre de points de vente Crédit Mutuel	367
Nombre de points de vente Crédit Mutuel Arkéa hors France	3
Points de vente périodiques	552
Microcrédits	
Microcrédits personnels accompagnés (partenariats)	
Nombre de microcrédits personnels accordés dans l'année	326
Montant moyen des microcrédits personnels accordés (euros)	2 895
Montant des microcrédits personnels financés sur l'année (euros)	943 797
Microcrédits professionnels intermédiés ADIE	
Nombre de dossiers microcrédits professionnels intermédiés	748
Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	2 191 024
Solidarités PRO	
Dons Appui Plus (milliers d'euros)	789
Montant des prêts Appui Pro à taux 0 % (milliers d'euros)	3 509
Nombre de prêts Appui Pro à taux 0 % accordés au cours de l'exercice	807
Nombre d'emplois soutenus Solidarité Pro	1 064
Solidarités PART	
Montant des aides du dispositif « comptes sensibles » (extourne et frais non prélevés) (euros)	311 830
Nombre aides du dispositif « comptes sensibles » (extourne et frais non prélevé)	1 790
Montant des aides aux emprunteurs (euros)	245 558
Nombre des aides aux emprunteurs	167
ISR – ESG	
Encours ISR (euros)	9 607 474 623
Encours ESG (euros)	26 369 314 381
Politique de votes	
Taux d'approbation des résolutions	84,4 %
Nombre d'Assemblées générales auxquelles la société a participé	102
Épargne solidaire	
Encours global épargne solidaire (euros)	2 878 911 728
Montant reversé aux associations	177 497
Encours hors capitalisation Livret Solidaire (euros) ⁽¹⁾	70 531 737
Encours de l'épargne salariale solidaire (euros)	379 679 991

(1) Sur l'exercice 2021, l'intégralité des encours bénéficie du label FINANSOL

Indicateurs clés de performance	Données 2021
Marché des associations	
Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, Comités d'entreprise...)	63 455
Mécénat et sponsoring	
Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	17 715 975
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique	
Nombre d'Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	2 149
Montant moyen des Éco-prêts à taux zéro accordés (euros)	12 063
Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés (euros)	25 924 447
Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	291
Produits et services à caractère social	
Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (euros)	666 504 174
Médiation	
Nombre de dossiers éligibles	223
Nombre de décisions favorables au client	61
Indicateurs Financiers	
Provisions techniques brutes des filiales d'assurances (milliers d'euros)	33 213 080
Provisions techniques des contrats en unités de compte des filiales d'assurances (milliers d'euros)	18 721 207
SOCIAL	
Effectifs	
Effectif personnes physiques	11 190
■ dont France	10 820
■ dont hors France	370
■ dont non-cadres	4 395
■ dont hommes	4 961
■ dont femmes	6 229
Effectif total ETP	10 864
Effectif CDI ETP	9 975
■ dont femmes	5 487
■ dont non-cadres	3 655
% de salariés en CDI	91,8 %
Recrutement	
Nombre total de recrutements	2 133
■ dont femmes	1 186
■ dont CDI	1 033
Nombre de stagiaires et alternants accueillis sur l'année	956
Taux de transformation (CDI et CDD)	26,5 %
Licenciements et motifs	
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	764
■ dont licenciements	101
Taux de départ	6,1 %
ORGANISATION, DURÉE TRAVAIL ET ABSENTÉISME	
Organisation du temps de travail	
% de collaborateurs à temps plein	93,3 %
% de collaborateurs à temps partiel	6,7 %
Absentéisme et ses motifs	
Nombre total de jours calendaires d'absence	168 819
■ dont Maladies	166 096
■ dont Accidents de travail	2 723
Nombre de déclarations de maladies professionnelles	1
Conditions d'hygiène et de sécurité	
Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	51

Indicateurs clés de performance	Données 2021
Formation et évolution professionnelle	
Masse salariale investie dans la formation (euros)	24 008 477
% de la masse salariale dédiée à la formation	4,7 %
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	10 596
% de salariés formés	94,7 %
Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	268 903
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié ayant suivi une formation	25
% de réalisation des entretiens annuels d'évaluation	89,0 %
Taux de mobilité interne	14,1 %
Égalité professionnelle Homme-Femme	
Nombre de femmes cadres	2 987
% de femmes parmi les cadres	46,5 %
% de femmes au Comex	38 %
% de femmes au Comité de coordination générale	35 %
% de femmes parmi les cadres dirigeants	20 %
% de femmes parmi les cadres de direction	38 %
% 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	402
■ dont femmes	194
% de femmes parmi les promotions cadres	48,3 %
Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle	190
Dialogue social	
Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0
Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)	464
Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)	496
% de salariés couverts par une convention collective	98,2 %
Emploi et insertion des travailleurs handicapés	
Nombre de travailleurs handicapés	359
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,2 %
Rémunérations et leur évolution	
Masse salariale brute (euros)	514 517 501
Rémunération annuelle moyenne brute tous statuts CDI (euros)	48 695
Rémunération annuelle moyenne brute non-cadres CDI (euros)	34 045
Rémunération annuelle moyenne brute cadres CDI (euros)	57 168
Rémunération annuelle totale brute CDI (euros)	485 728 010
Rémunération annuelle totale brute CDI non-cadres (euros)	124 446 168
Rémunération annuelle totale brute CDI cadres (euros)	361 281 842
Montant de l'épargne salariale	67 290 358
% des salariés ayant bénéficié d'une augmentation individuelle	29,0 %
ENVIRONNEMENTAL	
Bilan carbone	
Bilan carbone (tonnes de CO ₂)	44 403
Bilan carbone (tonnes de CO ₂ /etp)	4,1
Eau	
Consommation d'eau (m ³)	49 894
Énergie (kwh)	
Consommation totale d'énergie (kwh)	44 522 369
■ dont eau glacée en réseau urbain, facturée (kwh)	165 759
■ dont chauffage en vapeur d'eau – réseau urbain, facturée à la tonne d'eau retournée (kwh)	178 932
■ dont électricité (kwh)	37 693 345
■ dont gaz (kwh)	6 226 362
■ dont fioul (kwh)	257 972
% énergie électrique d'origine renouvelable	99

Indicateurs clés de performance	Données 2021
Papier (tonnes)	
Consommation de papier (tonnes)	929
■ dont papier à usage interne (tonnes)	167
dont papier à usage externe (prestations externes : impression, communication, relevés clients, chèquiers etc.) (tonnes)	762
% de papier recyclé à l'achat	52,8 %
Poids de papier recyclé (tonnes)	572
Déplacements (km)	
Déplacements professionnels – avion (km)	2 921 215
Déplacements professionnels – train (km)	3 118 939
Déplacements professionnels – flottes automobiles (km)	10 470 266
Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	4 686 662
Gestion du courrier : navettes inter-caisses et métiers + transports fonds (km)	1 393 948
Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	251 920
Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	400 024
Émissions directes fugitives	
Fuite de gaz frigorifiques des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) (kg)	258
Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre	
Nombre de matériels de visioconférence en salles de réunion	86
Nombre de conférences à distance	780 679
Sanctions	
Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement (euros)	0
Risques	
Montant des provisions pour risques environnementaux (euros)	0
Nombre d'arrêtés ministériels portant reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle au cours de l'année civile	27
Nombre de sinistres déclarés au titre de ces arrêtés	687
Nombre de ces sinistres traités et clos au cours de l'exercice	216
Nombre total de sinistres (catastrophe naturelle) traités et clos au cours de l'exercice, quelle que soit la date de reconnaissance de la catastrophe	723

Méthodologie

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^{er} 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^{er} 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 66 % 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 2021.

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 de 28 caisses locales et d'une direction départementale.

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 les subventions Fongecif et la formation en alternance.

Mobilité

Le taux de mobilité interne intègre les mouvements intra et interentités 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 2021 a été réalisé selon la méthode la plus récente de l'Association Bilan Carbone (V8.6), qui apporte davantage de précision quant au calcul des émissions.

Les déplacements domicile-travail sont comptabilisés pour les effectifs présents au 31 décembre 2021.

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 2020 régularisés en 2021.

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° 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.

7 Tableau de concordance avec les engagements internationaux



1 Le modèle d'affaires du groupe Arkea

2 La responsabilité sociétale du groupe Arkea



3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers

1 à 10



3.1 Analyse de matérialité

3.2 Principaux risques extra-financiers du groupe

3.3 Plan de vigilance et compte rendu de mise en œuvre

4 L'accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales

4.1 La relation et la satisfaction client

4.2 Le soutien au développement des territoires

1



4.3 L'intégration des critères ESG

dans les financements et investissements

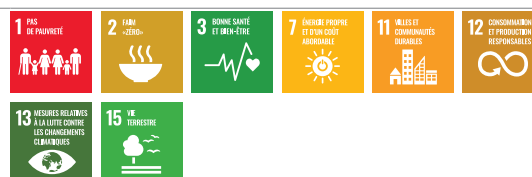
1 à 10



4.4 La taxonomie verte

4.5 Les produits et services à impact social et environnemental

1, 8, 9



4.6 L'inclusion des clients en situation de fragilité

1



Principes
du Pacte Mondial



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE
17 OBJECTIFS POUR TRANSFORMER NOTRE MONDE

5 Une démarche d'entreprise responsable

5.1 La protection et la sécurité des données

2

5.2 L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance

1, 10



5.3 Le développement du capital humain

1, 3, 4, 5, 6



5.4 La diversité du capital humain

1, 6



5.5 Le dialogue social

1, 3, 6

5.6 La relation fournisseurs responsable

2, 3, 4, 5, 6, 7, 10



5.7 L'empreinte environnementale

7, 8, 9



6 Tableau des indicateurs extra-financiers

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 2021)

Rapport de l'un des commissaires, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2021)

A l'Assemblée Générale

CREDIT MUTUEL ARKEA

1 rue Louis Lichou

29480 Le Relecq-Kerhuon

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1060, portée disponible sur 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 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le , 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 oeuvre, 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.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A.225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant:

- Le Groupe ne présente pas dans la Déclaration d'indicateur clé de performance concernant le risque de non respect des règles de transparence fiscale

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 au :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, 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) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il 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 en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 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, ci-après les « Informations ».

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 ;
- 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.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention 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.822-11-3 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 personnes et se sont déroulés entre sur une durée totale d'intervention de 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 la Direction de l'Organisation et 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'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.225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière ;

- 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 une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} 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'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, 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 ;
- 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, à savoir Crédit Mutuel de Bretagne, Services centraux (périmètre de gestion centralisé couvrant plusieurs entités dépendamment des indicateurs), Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Financo, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Suravenir, Fortuneo, Suravenir Assurance, Arkea SCD, Pro Capital, Arkea Banking Services, NEXTALK, Izimmo Holding, et Budget Insight, et couvrent entre 20% 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 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques

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 Neuilly-sur-Seine, le 8 avril 2022

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Pierre Clavié

Associé

Pascal Baranger

Directeur au sein du département Développement Durable

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

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 LCB-FT
- Part des personnes formées au respect des règles de déontologie/éthique professionnelle (périmètre établissement de crédit 15 589)
- Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15 589)
- Part du personnel ciblé sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information
- Part des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)
- 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
- Mesure de l'empreinte environnementale directe : Bilan carbone groupe par tonnes de CO2
- Baromètre QVT : Taux d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » et Taux d'avis positifs sur le critère « charge de travail »
- Taux de salariés formés
- Taux de mobilité interne
- Écart de rémunération Femmes/Hommes (Unité économique et sociale)
- Part de travailleurs handicapés dans l'effectif
- Nombre d'accords collectifs signés

Indicateurs quantitatifs

- Nombre d'OBNL clients (associations, syndicats, comités d'entreprises)
- Prêts Appui Pro à taux 0% (en milliers d'euros)
- Montant des aides du dispositif "comptes sensibles" (extourne et frais non prélevé)

- Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année
- Nombre de nouveaux Présidents - Caisses locales
- Nombre de nouvelles Présidentes - Caisses locales
- Nombre de nouvelles Présidentes – Fédérations
- Nombre de clients - dont particuliers
- Nombre de sociétaires des Caisses locales
- Nombre de sociétaires présents et représentés aux AG locales
- Montant en gestion collective des fonds ESG
- Encours totaux en gestion collective
- Eco-prêt à taux zéro : Nombre de prêts accordés
- Eco-prêt à taux zéro : montant total des prêts accordés (en euros)
- Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)
- Consommation eau glacée en milieu urbain (KWH)
- Consommation chauffage en vapeur d'eau
- Consommation Electricité (kWh)
- Consommation gaz (kWh)
- Consommation fioul (kWh)
- Consommation papier via économat non stocké (en Tonnes)
- Consommation de papier via éditique intra-groupe (en Tonnes)
- Consommation de papier via routeurs (Tonnes)
- Consommation de papier via production chéquiers (Tonnes)
- Consommation de papier via imprimerie extra-groupe (en Tonnes)
- Consommation de papier via économat stocké (en Tonnes)
- Consommation de papier reprographie (en Tonnes)
- 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 total d'embauches
- Nombre total d'embauches femmes
- Nombre de salariés ayant suivi une formation dans l'année
- Nombre de salariés en télétravail
- Nombre de mouvements en interne dans l'entité parmi l'effectif permanent (CDI) (en personnes physiques)

- Nombre de mouvements inter entités parmi l'effectif permanent (CDI) (en personnes physiques)
- Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail
- Nombre de femmes cadres
- Nombre de travailleurs handicapés
- Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle
- 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
- Promotion d'une culture d'éthique et de responsabilité
- Développer l'écoute client
- Les mécanismes de détection des clients financièrement fragiles
- Renforcer la réponse à incident
- Formation des administrateurs - Au niveau des filiales
- Gouvernance responsable - Au niveau fédération CMSO et CMB
- Gouvernance responsable - Au niveau de CMA
- La participation du groupe a de nouvelles initiatives de place visant à construire collectivement une meilleure prise en compte des enjeux de durabilité, dont climatiques et de biodiversité, par les acteurs économiques et une plus grande transparence
- Le renforcement de la prise en compte des risques de durabilité
- Le financement des infrastructures essentielles au développement de demain

- Capital investissement : Contrôler les participations
- Efficience énergétique des logements (Financo)
- Mobilité durable (Suravenir Assurance)
- L'accompagnement des agriculteurs, viticulteurs et pêcheurs
- L'accompagnement du tissu associatif
- Pilotage et réduction de l'empreinte carbone du groupe
- Faire rayonner les marques du groupe Crédit Mutuel Arkéa sur ses territoires
- Le soutien des talents et de la créativité en région
- Accompagner chaque collaborateur dans son plein épanouissement
- Créer les conditions de l'engagement en proposant des parcours collaborateurs et managers
- Développer des compétences individuelles et collectives pour contribuer à faire du Crédit Mutuel Arkéa une entreprise apprenante
- La mixité - En interne, assurer une égalité professionnelle et la représentativité des femmes à des postes de responsabilité.
- La mixité - En externe, le groupe accompagne également des initiatives en faveur de la mixité
- Le maintien du dialogue social
- Connaissance des pratiques sociales, droits humains, environnementales et de lutte contre la corruption
- Recours au secteur adapté et protégé

9 Table de concordance DPEF et URD

Textes de référence		Chapitres de l'URD Le chapitre 5 est extrait sous ce support dédié (Cf. pagination ci-contre)	Pages URD	Pages DPEF
Présentation du modèle d'affaires	Articles L. 225-102-1 et R. 225-105, I du code de commerce	Chapitre 1 de l'URD - Présentation du Crédit Mutuel Arkéa Section 1.1 Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa	04	01
Modèle d'affaires (ou modèle commercial)		Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.1 Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa (Cf. la section 1 du chapitre 1 de l'URD)	264	01
Principales activités du Groupe : métiers et leurs chiffres clés, produits et services, résultats		Chapitre 1 de l'URD - Présentation du Crédit Mutuel Arkéa Section 1.2 Le profil du groupe Section 1.5 Les métiers du Crédit Mutuel Arkéa	06 18	Cf. URD
Organisation : présentation des principales activités, effectifs, gouvernance		Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.2.2 Une gouvernance et une organisation qui portent ces enjeux Chapitre 2 de l'URD - Gouvernement d'entreprise	265 35	05 Cf. URD
Stratégie, perspectives et objectifs		Chapitre 1 de l'URD - Présentation du Crédit Mutuel Arkéa Section 1.3 La performance globale Section 1.4 Le Crédit Mutuel Arkéa en quelques dates Section 1.6 La stratégie du Crédit Mutuel Arkéa Section 1.7 Les faits marquants de l'exercice 2021 Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.2 La responsabilité sociétale du Crédit Mutuel Arkéa Section 5.2.1 Le développement responsable au cœur du projet stratégique Section 5.2.3 Une démarche d'ouverture au service d'un développement économique durable	09 14 26 28 264 264 266	Cf. URD 04 04 06
Présentation générale des principaux risques extra-financiers liés à l'activité				
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	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers	269	09
Analyse de matérialité		Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.3.1 Analyse de matérialité	269	09
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° du code de commerce	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.3.2 Les principaux risques extra-financiers Tableau de synthèse des principaux risques extra-financiers Chapitre 4 de l'URD - Risques Section 4.1 Facteurs de risque	270 271 - 272 218	10 11 - 12 Cf. URD
Description des politiques appliquées et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre 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° du code de commerce	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.3.2 Les principaux risques extra-financiers du groupe Tableau de synthèse des principaux risques Tableau de synthèse des politiques d'atténuations et principales mesures de diligences raisonnables associées pour prévenir la survenance des risques majeurs Section 5.3.3 Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre Section 5.7 Tableau de concordance avec les engagements internationaux	270 271 - 272 273 - 275 276 326	10 11 - 12 13 - 14 16 66
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	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.4 L'accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales Section 5.4.1 La relation et la satisfaction client Section 5.4.2 Le soutien au développement des territoires Section 5.4.3 L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements Section 5.4.6 L'inclusion des clients en situation de fragilité Section 5.5 Une démarche d'entreprise responsable Section 5.5.1 La protection et la sécurité des données Section 5.5.2 L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance Section 5.5.6 La relation fournisseurs responsable Section 5.7 Tableau de concordance avec les engagements internationaux Chapitre 4 de l'URD - Risques Section 4.4.7 Risque de non-conformité dont risque de blanchiment et de financement du terrorisme, Transparence et lutte contre l'évasion fiscale	281 281 282 286 299 302 302 303 317 326 247	21 21 22 26 39 42 42 43 57 66 Cf. URD

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Table de concordance DPEF et URD

Textes de référence		Chapitres de l'URD Le chapitre 5 est extrait sous ce support dédié (Cf. pagination ci-contre)	Pages URD	Pages DPEF
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	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière		
		Section 5.5.2 L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance	303	43
		Section 5.5.3 Le développement du capital humain	308	48
		Section 5.5.4 La diversité du capital humain	313	53
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	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière Section 5.5.5 Le dialogue social	315	55
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	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière		
		Section 5.4.3 L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements	286	26
		Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière		
		Section 5.4.4 Taxonomie verte	293	33
		Section 5.4.5 Les produits et services à impact social et environnemental	295	35
		Section 5.5.7 L'empreinte environnementale	318	58
		Chapitre 1 de l'URD - Présentation du Crédit Mutuel Arkéa		Cf. URD
		Section 1.3 La performance globale	09	
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 <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>	Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière		
		Section 5.4 L'accompagnement des clients et des territoires	281	21
		dans les transitions sociétales, sociales		
		Section 5.4.2 Le soutien au développement des territoires	282	22
		Section 5.4.3 L'intégration des critères ESG	286	26
		dans les financements et investissements		
		Section 5.4.4 Taxonomie verte	293	33
		Section 5.4.5 Les produits et services à impact social et environnemental	295	35
		Section 5.4.6 L'inclusion des clients en situation de fragilité	299	39
		Section 5.5 Une démarche d'entreprise responsable	302	42
Tableau de synthèse des indicateurs et note méthodologique		Section 5.5.2 L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance	303	43
		Section 5.5.6 La relation fournisseurs responsable	317	57
		Section 5.5.7 L'empreinte environnementale	318	58
		Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière		
Attestation de l'organisme tiers indépendant sur les informations présentes dans la DPEF		Section 5.6 Tableau consolidé des indicateurs	320	60
		Chapitre 5 de l'URD - Déclaration de performance extra-financière		
		Section 5.8 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations présentées dans la DPEF	328	68

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-arka.com

@cmarkea