

2018
DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

ARKEA

1

Le modèle d'affaires du groupe Arkéa

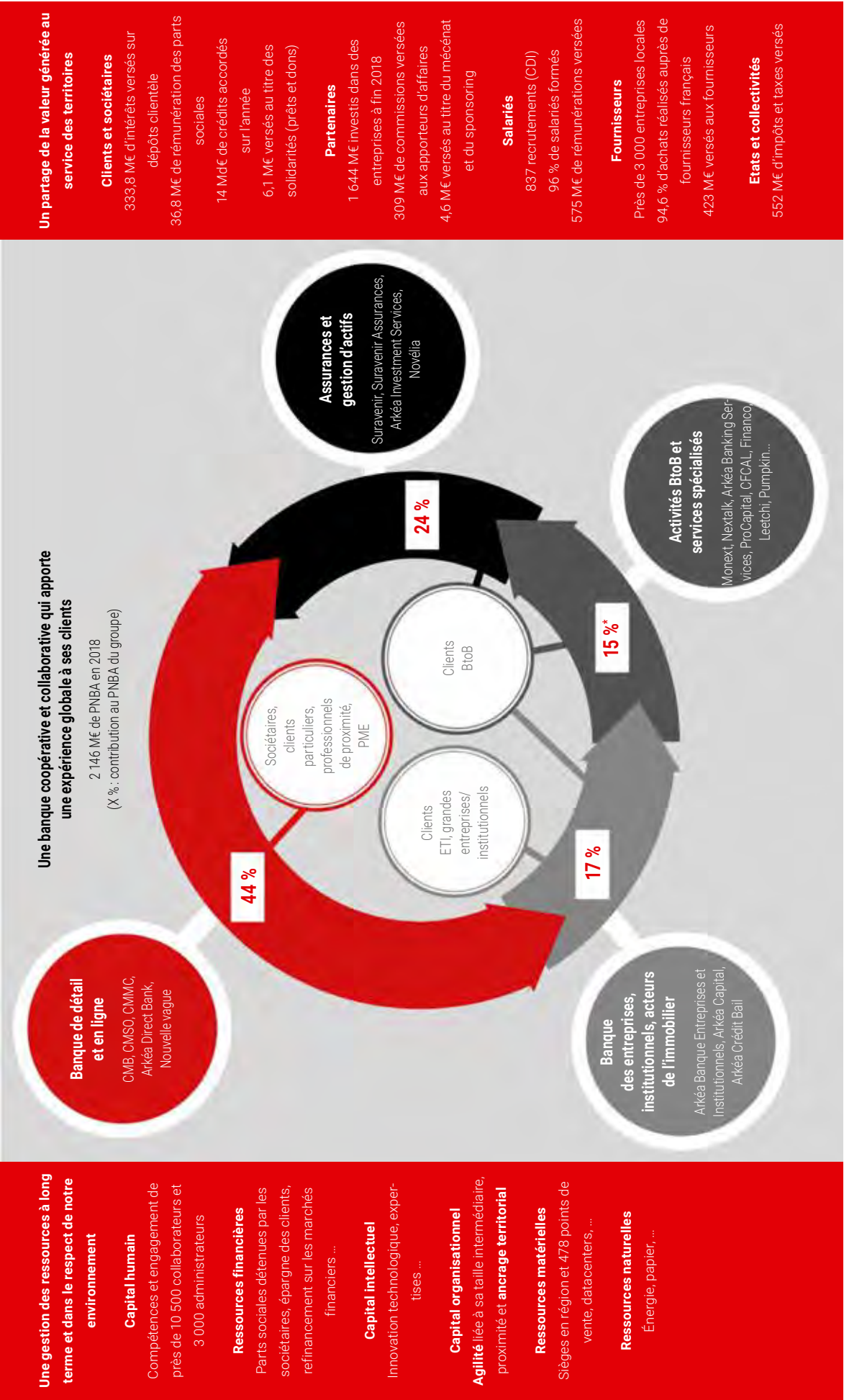
Au travers d'une banque coopérative et collaborative, au service des territoires et de ses acteurs, qui s'inscrit dans la durée et aide chacun à se réaliser, nous développons en collaboration avec nos parties prenantes, des solutions innovantes pour accompagner

nos sociétaires et clients dans leurs projets de vie et répondre à leurs aspirations. Cette approche génère une valeur partagée entre les différents partenaires de cet écosystème.

Pression réglementaire

Reprise du pouvoir par le client

Arrivée de nouveaux acteurs



* Contribution du pôle BtoB et services spécialisés au PNBA du groupe, hors clients BtoB du pôle produits (assurances et gestion d'actifs) et du pôle entreprises et institutionnels.

Les activités du groupe sont décrites plus en détail en partie 1 du présent document de référence.

2

La responsabilité sociétale du groupe Arkéa

2.1 Le développement responsable au cœur de la stratégie du groupe

Le groupe Arkéa place la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) au cœur de sa stratégie d'entreprise.

En 2018, le groupe Arkéa a souhaité aller encore plus loin dans cette démarche. Dans le cadre de son projet de développement, il a souhaité réfléchir au sens même de son action, à ce qui justifie sa « raison d'être » : c'est-à-dire ce qu'il a toujours été et qu'il souhaite rester, ce qui le caractérise et le distingue. Une « raison d'être » qui fait partie intégrante du groupe Arkéa depuis si longtemps, mais qu'il revient d'exprimer, de révéler, de consacrer. S'agissant d'un sujet d'identité, aux multiples dimensions, le groupe a fait le choix de définir cette « raison d'être » selon une méthode ouverte et participative, en associant administrateurs et salariés.

Cette démarche a permis de mieux réaliser que la performance du groupe Arkéa ne se mesure pas uniquement à l'aune de son compte de résultat et que la création de valeur est multiple, financière, extra-financière, et surtout partagée avec l'ensemble de ses parties prenantes. Le groupe Arkéa est une entreprise coopérative qui s'inscrit dans son environnement local, dans un écosystème. Une entreprise qui a un impact très fort sur ses territoires d'implantation et une responsabilité particulière vis-à-vis de tous ceux qui contribuent à son développement.

Cette responsabilité particulière du groupe Arkéa, se traduit par l'accompagnement de ses parties prenantes dans les transitions sociétales et environnementales et par une démarche d'entreprise responsable.

Face aux transformations profondes et durables de la société qui bouleversent ses métiers, le groupe Arkéa place au cœur de sa responsabilité sociétale d'entreprise, l'accompagnement de ses clients et de ses territoires dans les transitions sociétales et environnementales. C'est à travers ses financements et ses investissements, que le groupe a le plus d'effet de levier pour soutenir la réussite de ces transitions. Cette adaptation des métiers de banquier, d'assureur et d'investisseur, vise à faire évoluer son offre de produits et services mais également ses process de financements

et d'investissements. Cette démarche constitue ainsi un réel levier d'innovation et de développement pour le groupe. En apportant des solutions innovantes à ses parties prenantes, le groupe Arkéa leur offre la possibilité de s'adapter, elles aussi, à ces enjeux et permet une création de valeur partagée avec les acteurs de ses territoires. Le groupe 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).

Tout en accompagnant ses parties prenantes, le groupe Arkéa mène également une démarche responsable d'entreprise. Cela passe par une politique volontariste en matière de ressources humaines, ce qui contribue notamment aux objectifs de développement durable relatifs au travail décent et à la croissance économique (ODD n°8), à l'égalité entre les sexes (ODD n°5). La responsabilité sociétale du groupe Arkéa fait également de l'éthique dans l'ensemble de ses relations d'affaires un enjeu clé (ODD n°16). Enfin, sa démarche responsable passe aussi par la réduction de son empreinte environnementale, ce qui contribue prioritairement à l'objectif de développement durable relatif à la lutte contre le réchauffement climatique (ODD n°13).

2.2 Une gouvernance et une organisation RSE structurées

Avec une équipe dédiée, la Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle du groupe Arkéa assure le pilotage, la coordination et l'accompagnement des différentes entités du groupe dans la mise en œuvre de la stratégie RSE.

Elle s'appuie sur une communauté d'une quarantaine de référents RSE présents dans les fédérations, filiales et services centraux, qui coordonnent et animent les actions RSE dans leur structure. Ces référents définissent un plan d'actions RSE pour leur entité et coordonnent sa mise en œuvre dans le temps, en lien avec les équipes opérationnelles. Ils se rencontrent plusieurs fois par an afin de partager les bonnes pratiques, tant internes qu'externes et contribuer ainsi aux actions RSE transverses. En 2018, ils ont participé à l'ana-

lyse de matérialité réalisée par le groupe, ont mené des ateliers collaboratifs sur l'appropriation de la démarche d'intégration de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans les activités de financement et d'investissement du groupe. Les référents RSE ont également initié une analyse des contributions métiers aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. Ils ont aussi été sensibilisés aux enjeux de l'énergie et du climat par une association spécialisée. Afin de compléter cette sensibilisation, un module de e-learning dédié au rôle du secteur financier dans l'enjeu climatique a été conçu et leur a été délivré début 2019.

Cette organisation s'accompagne d'un dispositif de communication à destination de l'ensemble des publics internes (espace d'information sur l'intranet, réunions de sensibilisation des salariés et administrateurs). L'organisation d'événements dédiés dans les différentes entités du groupe permet une sensibilisation forte des salariés : par exemple à l'occasion de la semaine européenne du développement durable, de la finance responsable, de la qualité de vie au travail ou encore de la mobilité...

La gouvernance du groupe Arkéa est particulièrement attentive et impliquée dans la démarche RSE du groupe. La Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle rend compte régulièrement de l'avancement des travaux RSE dans le groupe au Comité exécutif ou au Comité de coordination générale, ainsi qu'au Comité spécialisé « stratégie et responsabilité sociétale » et au Conseil d'administration. Ainsi, en 2018, le Comité « stratégie et responsabilité sociétale » a bénéficié d'un suivi des plans d'actions RSE dans le groupe ainsi que d'une présentation du plan de vigilance. Il a également été impliqué dans les différents travaux liés à la construction de la présente Déclaration de performance extra-financière : analyse de matérialité, modèle d'affaires et principaux risques extra-financiers.

Au niveau des fédérations, les administrateurs sont aussi impliqués dans cette démarche, à la fois par l'intermédiaire des commissions dédiées (cf. 5.2 Exemplarité des affaires et de la gouvernance) et des dispositifs de solidarité (cf. 4.2 Soutien au développement des territoires et 4.5 Inclusion des clients en situation de fragilité).

Autre signe des ambitions fortes du groupe dans ce domaine, des critères extra-financiers sont intégrés aux critères individuels de rémunération variable des mandataires sociaux, cadres dirigeants et cadres de direction du groupe.

2.3 Une démarche d'ouverture et d'amélioration continue

Le groupe Arkéa, banque coopérative et collaborative, place l'écoute de ses parties prenantes au cœur de sa démarche d'entreprise. Ainsi, de nombreux projets structurants sont conduits en laissant une place clé à l'écoute de son environnement. En 2018, le groupe est ainsi allé à leur rencontre tout au long de l'année :

- Au cours du printemps, 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 ...).
- A 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.

Cette démarche collaborative 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 au final renforcer davantage la pertinence de ses actions.

Comme évoqué précédemment, en 2018, le groupe a mené une démarche d'écoute de ses parties prenantes. Cette démarche est complémentaire des échanges réguliers qu'entretient le groupe avec elles.

PRINCIPALES PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES MODALITÉS DE DIALOGUE OU D'EXPRESSION
Prospects, clients et sociétaires (particuliers, professionnels, entreprises, institutionnels, ...)	Relation quotidienne avec la banque. Assemblée générale annuelle (sociétaires). Enquêtes, tables rondes, baromètres (fédérations). Mesures de satisfaction. Services relation client. Médiation.
Administrateurs	Conseils d'administration et Assemblées générales. Commissions et Comités. Implication dans les dispositifs solidaires (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 2d degré. Evaluation annuelle et questionnaire triennal d'évaluation du fonctionnement du Conseil pour les administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa. Séminaire annuel des nouveaux administrateurs et séminaire annuel des nouveaux Présidents de caisse locale du Crédit Mutuel de Bretagne.
Fournisseurs	Echanges avec le Département Achats (dont réponses aux appels d'offre, contrats, questionnaires). Suivi opérationnel de la prestation avec les entités acheteuses.
Analystes et investisseurs	Equipe Investor Relations. 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. Echanges avec les correspondants de la Direction financière en charge du suivi des agences de notation. Réunions périodiques entre les équipes du groupe 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 d'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, consultations, sollicitations diverses...). ■ l'AMF dans le cadre de ses missions de régulation et de protection de l'épargne financière (agrément, autorisations et visa des documents d'information et produits d'épargne collective, conseil, consultations, enquêtes sur pièces, enquêtes sur place, rapports d'information périodique, sollicitations diverses...). ■ les autorités de tutelle étrangères en accompagnement des filiales 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).
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. Echange 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	Echanges avec le Département communication institutionnelle. Communiqués et conférences de presse. Rencontres journalistes. Publications institutionnelles. Communication digitale (réseaux sociaux).
Salariés	Relation avec le management. Echanges avec les responsables RH. 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.

La responsabilité sociétale du groupe Arkéa s'inscrit dans une démarche de progrès continu et d'amélioration des performances extra-financières du groupe.

Signe de cet engagement dans une démarche de progrès, le groupe a fait le choix d'adhérer au Pacte Mondial de l'ONU et de promouvoir ses 10 principes. Depuis la publication de sa Communication sur le Progrès d'octobre 2018 (portant sur les engagements 2017), le groupe a rejoint le niveau Advanced. Le groupe est également membre de l'Observatoire de la RSE (ORSE), ce qui lui permet de contribuer aux travaux menés par les entreprises afin de promouvoir les pratiques responsables et de bénéficier de partages de bonnes pratiques. A ce titre, en 2018, le groupe Arkéa a apporté son témoignage à l'étude « RSE et gouvernance : panorama des acteurs de la transformation » réalisée par l'ORSE et EDH. Jean-Pierre Denis, Président du groupe Arkéa, est intervenu lors de la conférence de présentation des résultats de cette étude le 26 juin 2018.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est également membre fondateur, aux côtés d'autres dirigeants, du réseau breton de l'association Dirigeants Responsables de l'Ouest. Convaincus que l'entreprise se doit d'être un acteur économique engagé pour relever les défis sociétaux et environnementaux, ces dirigeants se réunissent régulièrement autour de réflexions et projets sociétaux et environnementaux.

L'engagement du groupe Arkéa dans ces réseaux et initiatives vise à apporter une contribution active et collective à l'atteinte d'un développement économique soutenable. La participation du groupe à ces réseaux vise également à renforcer les performances extra-financières du groupe, évaluées par les agences de notation.

AGENCES DE NOTATION	DERNIER NIVEAU CONNU DE NOTATION PAR LE GROUPE ARKÉA
Vigeo Eiris	60/10 (2017)
ISS-Oekom	Prime (2018)

3

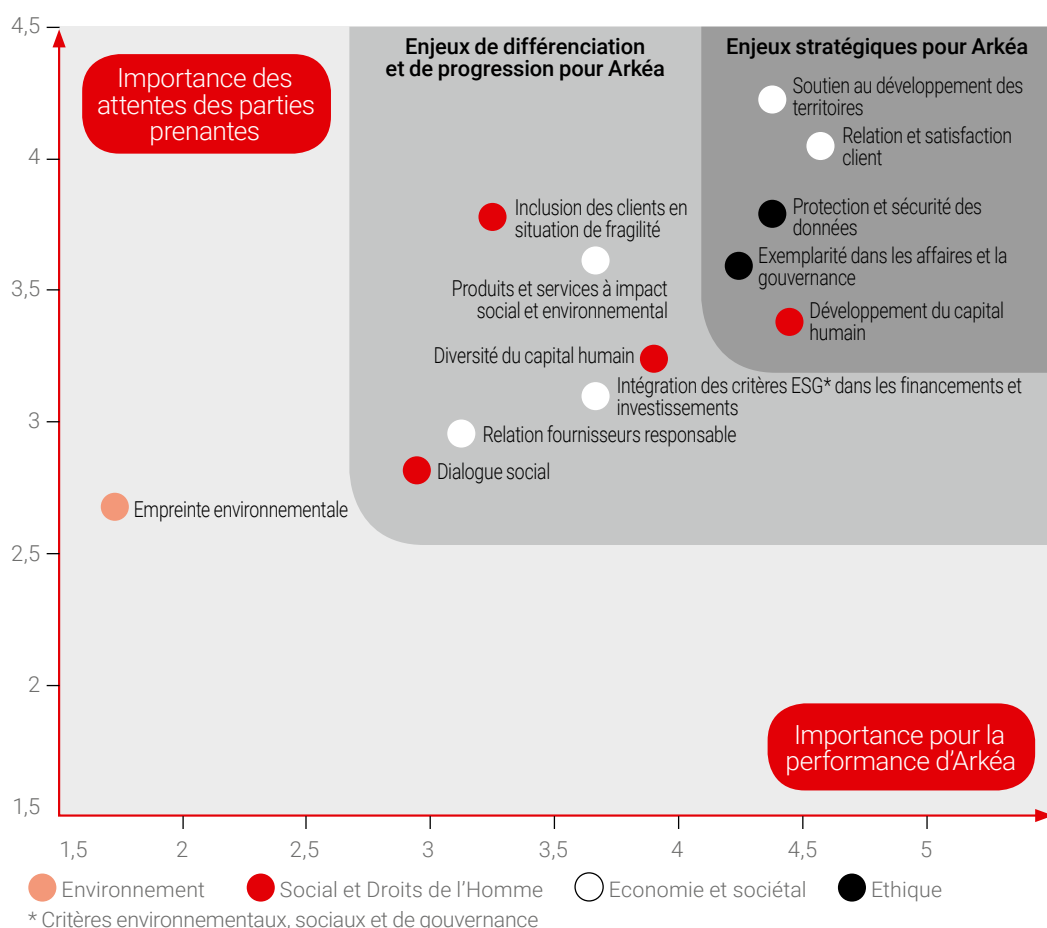
Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe

3.1 Analyse de matérialité

En 2018, le groupe Arkéa a mené une première étude de matérialité afin d'identifier ses enjeux en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Un travail préalable d'identification de ses enjeux extra-financiers a été mené, en s'appuyant sur la stratégie RSE actuelle du groupe née des travaux d'écoute des parties prenantes et du diagnostic interne réalisés en 2014, sur des initiatives internationales et études sectorielles existantes, sur le contexte réglementaire et les critères d'évaluation des agences de notation extra-financières. A l'issue de cette phase, une première liste d'enjeux a été établie dans quatre domaines : éthique ; social et droits de l'Homme ; envi-

ronnement ; 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 donné lieu à la matrice de matérialité présentée ci-dessous.



Les enjeux situés le plus haut à droite de la matrice, sont considérés comme des enjeux actuellement 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, sont considérés comme des enjeux de différenciation vis-à-vis des acteurs du marché ou des axes de progrès pour le groupe 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 groupe Arkéa, cet exercice a permis d'identifier les enjeux sur lesquels les attentes sont significatives et/ou pour lesquels les progrès doivent être poursuivis. Cet exercice de matérialité sera renouvelé régulièrement.

Ces différents enjeux sont présentés de façon détaillée en parties 4 et 5 de la présente déclaration de performance extra-financière. Ils sont porteurs à la fois d'opportunités de développement pour le groupe et de risques extra-financiers, présentés ci-après.

3.2 Les principaux risques extra-financiers du groupe

Afin d'identifier ses principaux risques extra-financiers, le groupe Arkéa s'est appuyé sur les travaux menés dans le cadre de la matrice de matérialité, le plan de vigilance (cf. compte rendu ci-après) et la cartographie existante des risques opérationnels. A partir de ces différentes sources, des entretiens ont été menés avec les directions métiers concernées.

Cette démarche transverse a fait ressortir 7 grandes catégories de risques extra-financiers en lien avec les conséquences sociales, environnementales mais également de gouvernance et d'éthique des activités et relations d'affaires du groupe. Les risques environnementaux directs, au regard de l'activité de service du groupe n'ont pas été évalués comme significatifs au regard des autres risques présentés ci-dessous.

Les risques présentés ci-dessous sont liés aux activités du groupe et aux relations entretenues avec ses parties prenantes. Au-delà de l'impact qu'ils peuvent avoir pour les parties prenantes, ils ont pour principales conséquences de générer un impact en termes d'image et de réputation pour le groupe 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 investissements controversés.

DESCRIPTION DU RISQUE	POLITIQUES D'ATTÉNUATION	PRINCIPALES MESURES DE DILIGENCE RAISONNABLE ASSOCIÉES À CES POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	ENJEUX EXTRA FINANCIERS ASSOCIÉS (MATRICE DE MATÉRIALITÉ)
RISQUE DE NON CONFORMITE				
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).	86,2 % des personnels exposés à la LCBFT formés (périmètre établissement de crédit 15589) Aucune sanction de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCBFT	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
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 (whistleblowing). Dispositif cadre de lutte contre la corruption et le trafic d'influence.		79 % des personnes exposées à la lutte contre la corruption au sein de l'établissement de crédit 15589 formés	
Non-respect des règles de protection clientèle	Dispositif d'approbation préalable de la conformité des nouveaux produits et projets « Principes généraux ». Procédure cadre « Gouvernance et surveillance des Produits ». Procédure cadre Dispositif de gestion des prestations de services externalisées. Dispositif cadre de l'inclusion bancaire. Dispositif cadre droit au compte. Politique du groupe Arkéa en service d'aide à la mobilité bancaire. Procédure cadre traitement des réclamations clients. Politique de Prescription du groupe Arkéa.		7 498 bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15589)	Relation et satisfaction client Inclusion des clients en situation de fragilité

PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

DESCRIPTION DU RISQUE	POLITIQUES D'ATTÉNUATION	PRINCIPALES MESURES DE DILIGENCE RAISONNABLE ASSOCIÉES À CES POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	ENJEUX EXTRA FINANCIERS ASSOCIÉS (MATRICE DE MATÉRIALITÉ)
RISQUE DE NON CONFORMITE				
Non-respect des règles de transparence fiscale	Dispositifs cadre transparence fiscale (FATCA, CRS, QI)			Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
Non-respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	Cadre de référence Groupe de protection des données personnelles. Politiques de protection des données personnelles (clients, salariés et administrateurs). Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations (PSSI) incluant la sécurité des traitements et des données.	Formation obligatoire pour tous les collaborateurs de caisse locale et tous les nouveaux recrutés en distanciel. Formation ouverte en distanciel pour tous les collaborateurs.		
RISQUE D'ATTEINTE A LA CONFIDENTIALITE DE NOS DONNEES				
Utilisation ou accès inappropriés à des données	Politique Groupe de Sécurité des Systèmes d'Informations (PSSI)	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.	Tableau de bord SSI non publiable	Protection et sécurité des données
RISQUE DE GOUVERNANCE INADAPTEE				
Défaut d'honorabilité et de compétence	Règlement intérieur de fonctionnement du Conseil d'administration. Statuts. Charte du Comité des nominations.	Évaluation annuelle et triennale du fonctionnement du Conseil d'administration. Agrément des régulateurs. Plan de formation (en cours). Plan de succession (en cours).	94,5 % des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées) 88 % d'assiduité au Conseil d'administration Crédit Mutuel Arkéa 88 % de filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
Défaut de gouvernance coopérative	Statuts. Règlements de fonctionnement (Fédérations). Règlement intérieur du Crédit Mutuel Arkéa. Charte de l'administrateur indépendant 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.	72 % de sociétaires parmi les clients particuliers des fédérations 3,07 % de participation aux Assemblées générales des caisses locales 91 % de participation à l'Assemblée générale Crédit Mutuel Arkéa	

DESCRIPTION DU RISQUE	POLITIQUES D'ATTÉNUATION	PRINCIPALES MESURES DE DILIGENCE RAISONNABLE ASSOCIÉES À CES POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	ENJEUX EXTRA FINANCIERS ASSOCIÉS (MATRICE DE MATÉRIALITÉ)
FINANCEMENTS ET INVESTISSEMENTS CONTROVERSES				
Financement de clients 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.	Projet ESG groupe en cours visant à définir des politiques groupe			Intégration des critères ESG dans les financements et investissements
	Gestionnaires d'actifs et investisseurs institutionnels : cadre ESG de la politique d'investissement de Suravenir, Suravenir Assurances, Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion. Adhésion aux PRI (Federal Finance Gestion, Suravenir, Schelcher Prince Gestion).	Recherche ESG Liste d'exclusions des sociétés qui contreviennent gravement aux principes du Pacte Mondial (périmètre géré par Federal Finance Gestion) Suivi en comités (d'investissements/de trésorerie) Suivi des controverses Politique d'engagement avec les émetteurs	92 % d'encours gérés en ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	
	Activité de capital investissement : charte d'engagement ESG d'Arkéa Capital	Revue ESG en phase d'investissement Clause ESG dans les pactes d'actionnaires Questionnaire ESG annuel		
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 « Convictions RH » Politique d'atténuation des RPS portant sur l'Unité Economique 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)	Baromètre QVT: 70 % d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » Baromètre QVT: 25 % d'avis positifs sur le critère « charge de travail »	Développement du capital humain
PRATIQUES SOCIALES NON CONFORMES				
Discrimination	Feuille de route groupe « Convictions RH » Conventions collectives Politique d'atténuation des pratiques sociales non conformes portant sur l'Unité Economique et Sociale (UES)	Formation Tous Inclusifs Accords handicap, égalité/pro, salariés +50 ans (UES). Groupe de travail harcèlement (UES)	- 1,6 % d'écart de rémunération Femmes/ Hommes (UES) 3,2 % de travailleurs handicapés dans l'effectif	Diversité du capital humain
Non-respect du dialogue social		Accord relatif au droit syndical et à la représentation du personnel (UES)	39 accords collectifs signés	Dialogue social
RELATION FOURNISSEURS NON RESPONSABLE				
Collusion Dépendance économique Retard de paiement Pratiques RSE non conformes	Charte relation fournisseur signée par le groupe	Procédure devoir de vigilance et Sapin 2 (en cours) Clause lutte contre la corruption dans les contrats cadres Code de conduite fournisseurs annexé au contrat cadre Questionnaire fournisseur devoir de vigilance (en cours) Code de déontologie signé par les acheteurs. Code de déontologie prescripteurs (en cours).	94,6 % d'achats réalisés auprès de fournisseurs français	Relation fournisseurs responsable

Précisions méthodologiques :

Risques de non-conformité : les politiques et mesures d'atténuation portent sur le périmètre des entités assujetties réglementairement aux dispositifs cadres.

Risque d'atteinte à la confidentialité de nos données : la maîtrise du risque d'atteinte à la confidentialité des données suppose le maintien en condition de sécurité de l'ensemble du système d'information. Les indicateurs permettant de mesurer le niveau de mise en œuvre des dispositifs de sécurité sont multiples. Le tableau de bord SSI permet d'en faire un suivi et d'ajuster, si besoin, les mesures en place. Compte-tenu du niveau de confidentialité du tableau de bord SSI, les indicateurs, qui y sont intégrés, ne sont pas publiés.

Risques de gouvernance non adaptée :

- Risque de défaut d'honorabilité et de compétence : les politiques et principales mesures de diligence raisonnable portent sur le périmètre groupe.
- Risque de défaut de gouvernance coopérative : les politiques et principales mesures de diligence raisonnable portent sur le périmètre de la société Crédit Mutuel Arkéa, des caisses locales et de leurs fédérations de rattachement.

Risque « Relation fournisseurs non responsable » :

- Les principales mesures de diligences raisonnables sont mises en œuvre au Département Achats pour démarrer.
- La part des achats réalisés auprès des fournisseurs français porte sur le périmètre suivant : équivalent au périmètre de l'Unité Economique et Sociale, Arkéa Banking Services, Armoney, CFCAL, Financo, Nextalk, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Novélia, Suravenir. Période d'une année glissante, du second semestre 2017 au 1^{er} semestre 2018.

Ces risques, politiques et mesures d'atténuation, ainsi qu'indicateurs de performance ont été présentés au Comité stratégie et responsabilité sociétale pour validation le 21 janvier 2019, puis au Conseil d'administration du groupe le 25 janvier 2019.

La méthodologie retenue en 2018 sera renforcée courant 2019.

Enfin, le groupe peut lui-même également subir des risques liés aux enjeux climatiques. Dans le domaine par exemple de l'assurance, les risques croissants consécutifs au réchauffement climatique sont principalement liés aux dégâts causés par les tempêtes, inondations, sécheresses, désormais plus fréquentes et souvent plus destructrices que par le passé. Face à ces aléas déjà à l'œuvre,

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. Elle devra se répercuter sur la tarification des assurances habitation pour maintenir une protection durable des assurés. Par ailleurs, Suravenir Assurances, dans sa logique de préventeur, met en place un dispositif visant à atténuer les dégâts des événements climatiques par l'envoi de mail et sms à destination des assurés des zones concernées.

3.3 Compte-rendu de mise en œuvre du plan de vigilance

Afin de répondre aux exigences fixées par la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre, le groupe 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, à la fois sur le périmètre de ses activités et vis-à-vis de ses principaux fournisseurs et prestataires.

En 2018, la mise en œuvre de ce plan s'est poursuivie par :

- L'instauration d'un Comité de pilotage du plan de vigilance transverse, dont le rôle est de poursuivre la mise en œuvre du plan par les entités métiers, d'assurer le suivi des actions validées et de définir le plan de progrès.
- La construction et mise en service du mécanisme d'alerte dédié aux risques traités dans le cadre du plan de vigilance.
- Le lancement de groupes de travail sur certains risques identifiés dans le cadre du plan de vigilance 2017.
- Le lancement de la construction de solutions destinées à renforcer la connaissance des risques fournisseurs.

Le périmètre du plan de vigilance a été élargi par l'intégration progressive des activités de financements et d'investissements et la définition d'indicateurs complémentaires de mesure des risques.

Le plan de vigilance 2018 a été présenté au Comité exécutif du groupe le 17 décembre 2018, puis au Comité stratégie et responsabilité sociétale le 21 janvier 2019. La synthèse de ce plan de vigilance 2018 est présentée ci-dessous :

	DROITS HUMAINS	SANTÉ/SÉCURITÉ	ENVIRONNEMENT
EN TANT QU'ENTREPRISE			
Cartographies	Cartographie des risques droits humains	Cartographie des risques physiques de santé/sécurité Cartographie des risques psychosociaux	Cartographie des risques environnementaux
Procédures d'évaluation régulière	Mise à jour annuelle de la cartographie au regard de l'évolution d'implantation géographique du groupe, des dispositifs en place et des indicateurs de mesure	Document unique réalisé par les entités servant de base à la cartographie Baromètre Qualité de Vie au Travail Indicateurs de mesure	Entretiens avec les responsables de bâtiments Indicateurs du bilan carbone
Principaux risques	Risque moyen : discrimination/ inégalités	Risques importants : stress au travail, risque routier, agression/ agressivité, événements graves	Impact avéré : émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements et aux consommations d'énergie ; déchets amiantés
Principales actions d'atténuation des risques	Plan d'action Mixité. Accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (périmètre Unité économique et sociale). Accord sur l'emploi des personnes en situation de handicap (UES). Accord pour les collaborateurs de plus de 50 ans (UES). Lancement d'un groupe de travail sur le harcèlement.	Formations, sensibilisations. Actions en faveur de la Qualité de Vie au Travail, du développement de méthodes collaboratives. Adaptation des process de travail face au stress au travail. Lancement d'un groupe de travail sur le harcèlement. Dispositifs de sécurité face aux agressions et événements graves.	Mesure du bilan carbone. Plans de mobilité des entités. Actions visant à renforcer l'efficacité énergétique des installations et à optimiser les consommations d'énergies. Bilan carbone critère de majoration de l'enveloppe intéressement/participation (UES).
EN TANT QUE DONNEUR D'ORDRE			
Cartographies	Cartographie des risques par famille d'achats Cartographie d'évaluation du niveau de risques du Top 50 fournisseurs (en volume d'achats)		
Procédures d'évaluation régulière	Mise à jour annuelle de la cartographie		
Principaux risques	Familles d'achats du groupe plus exposées aux risques sociaux/droits humains et éthiques qu'aux risques environnementaux.		
Principales actions d'atténuation des risques	Clauses dans les contrats cadres Arkéa (droits du travail, corruption) Code de conduite fournisseur Dialogue avec les fournisseurs En cours de construction : questionnaire d'évaluation RSE des fournisseurs		

	DROITS HUMAINS	SANTÉ/SÉCURITÉ	ENVIRONNEMENT
EN TANT QUE FINANCEUR ET INVESTISSEUR			
Cartographies	Cartographie simplifiée à fin 2018 sur le périmètre des financements et investissements aux entreprises et professionnels (hors dette souveraine).		
Procédures d'évaluation régulière	Mise à jour annuelle à réaliser		
Principaux risques	Analyse à poursuivre		
Principales actions d'atténuation des risques	Investisseurs et gestionnaires d'actifs : cadre ESG intégré aux politiques d'investissement de Suravenir, Suravenir Assurances, Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion et Arkéa Capital. Liste d'exclusions des sociétés qui contreviennent gravement aux principes du Pacte Mondial (périmètre géré par Federal Finance Gestion). Périmètre Direction des Marchés Financiers de Crédit Mutuel Arkéa : en cours. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels : grille d'évaluation de la maturité RSE des clients initiée en 2018.		
MÉCANISME D'ALERTE			
Dispositif d'alerte et de recueil des signalements, dédié aux risques d'atteinte grave santé/sécurité, droits humains et environnement, déployé en 2018. Les organisations représentatives du personnel (de l'Unité économique et sociale) ont été associées à la construction du mécanisme d'alerte.			
DISPOSITIF DE SUIVI DES MESURES MISES EN ŒUVRE ET D'ÉVALUATION DE LEUR EFFICACITÉ			
Comité de Pilotage transverse piloté par le Département RSE et impliquant les principales Directions concernées : Direction des ressources humaines, Département achats, Direction organisation et moyens, Direction conformité et contrôle permanent, Direction des risques. Il s'est réuni à 4 reprises en 2018.			

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 groupe 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 groupe 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. A ce titre, il est invité à prendre part annuellement à l'Assemblée générale 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.

A fin 2018, 72 % des clients particuliers des fédérations du groupe Arkéa sont sociétaires.

L'Assemblée générale annuelle 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. En 2018, plus de 80 caisses locales en Bretagne ont abordé la responsabilité sociétale de l'entreprise lors de leur Assemblée générale annuelle. En 2018, plus de 46 200 sociétaires ont participé aux

Assemblées générales des caisses. Le taux de participation aux votes ressort à 3,07 %.

Chaque année, une partie du bénéfice distribuable est versée aux sociétaires à travers la rémunération des parts sociales qu'ils détiennent. En 2018, au titre de l'exercice 2017, les sociétaires ont bénéficié d'une rémunération de leurs parts sociales de 36,8 millions d'euros.

Les fédérations du groupe 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. Elles s'appuient ainsi sur les innovations technologiques pour leur faciliter et leur simplifier le quotidien. Depuis 2017, les nouveaux clients peuvent ouvrir en ligne un compte bancaire en moins de 10 minutes et disposer de moyens de paiement immédiatement. En 2018, les fédérations du Sud-Ouest et de Bretagne ont lancé un nouveau service de coaching budgétaire, Bud'JET, basé sur des alertes personnalisées.

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. Avec leurs sociétaires et clients, elles mesurent la qualité de leur relation par des baromètres qui leur permettent d'être en amélioration continue. Et pour renforcer leur engagement auprès de leur clientèle, dans le Sud-Ouest et en Bretagne, un panel de 4 900 sociétaires et clients est en place, depuis 2016, pour construire avec eux les solutions de demain.

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

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 assurer une prise en charge rapide et efficace des réclamations.

Par ailleurs, dans un objectif d'amélioration continue des pratiques et de la satisfaction des clients, les réclamations traitées font l'objet d'un suivi qualitatif. Ainsi, depuis 2017, un Comité qualité et analyse des réclamations clients réunit notamment chaque trimestre les directions compétentes pour analyser les réclamations des clients des fédérations du groupe Arkéa et faire évoluer les processus en conséquence. Enfin, une communauté de pratiques réunit chaque année les responsables des services relations clients et de contrôle interne des entités du groupe pour échanger sur les évolutions réglementaires et les bonnes pratiques en matière de traitement des réclamations.

Concernant plus spécifiquement le domaine de la médiation, 157 dossiers éligibles à la médiation ont été enregistrés en 2018 par le médiateur du groupe Arkéa, dont 139 portant sur les entités bancaires du groupe. Un site internet dédié est accessible au grand public (<https://lmediateur.creditmutuelarkea.fr/>).

Plusieurs dispositifs (présentés au 5.2 Exemplarité dans les affaires et la gouvernance), fixent les règles à respecter par les entités du groupe afin de garantir au client le respect de ses intérêts.

PÉRIMÈTRE DES TROIS FÉDÉRATIONS : CRÉDIT MUTUEL DE BRETAGNE, CRÉDIT MUTUEL DU SUD- OUEST, CRÉDIT MUTUEL MASSIF CENTRAL

2016 2017 2018

Nombre de caisses locales	334	332	329
Nombre de clients	2 290 293	2 295 796	2 330 375
dont particuliers	2 091 451	2 090 712	2 120 918
Nombre de sociétaires	1 482 077	1 506 025	1 520 780
Taux de sociétariat (parmi clients particuliers)	70,9%	72,0%	71,7%
Taux de participation aux votes des Assemblées générales	3,3%	3,1%	3,1%
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 480	1 460	1 485

4.2 Le soutien au développement des territoires

Acteur bancaire de proximité, le groupe 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, elle 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'ECONOMIE REELLE

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

Le groupe Arkéa accompagne les professionnels et entreprises, depuis 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 et de participations à des initiatives externes.

A fin 2018, le groupe Arkéa totalisait 12,7 milliards d'euros d'encours de crédits aux professionnels et entreprises.

Pour les trois fédérations du groupe et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, l'accompagnement de la création et de la reprise d'entreprise est un enjeu clé pour la dynamique économique. Les partenariats tissés sont nombreux et permettent au groupe d'être présent à chaque étape du processus de création ou de reprise,

auprès d'acteurs spécialisés qui apportent, aux créateurs ou repreneurs, des compétences complémentaires à celles du groupe : chambres consulaires (CCI, Chambres des métiers et de l'artisanat ...), structures d'accompagnement (boutiques de gestion, plateformes locales du réseau Initiative France, Bretagne Active, Réseau Entreprendre) ... A titre d'illustration, le Crédit Mutuel de Bretagne est notamment 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.

Des solutions de financement dédiées à la création et la reprise de petites entreprises sont proposées par les réseaux du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central.

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 des projets innovants avec l'accompagnement de réseaux spécialistes de l'innovation (pôles de compétitivité, technopoles...).

Afin de valoriser les porteurs de projets innovants, en 2018, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont renouvelé le concours «Trophées Les Idées Neuves». Il s'adresse aux entreprises innovantes et aux futurs créateurs d'entreprise dans ces territoires.

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

- L'association Ark'ensol Créavenir, qui a pour objectif de favoriser et d'accélérer le développement économique et social des territoires couverts par les fédérations du groupe Arkéa, accorde, sous conditions, des aides 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 sous forme de prestations comme par exemple la réalisation d'un film destiné à faire connaître le projet et/ou d'un site internet. Ces aides peuvent être accordées en complément d'un prêt à coût zéro « Ark'ensol Pro » qui est octroyé par les caisses locales et qui reste subordonné à l'octroi d'un prêt bancaire classique.
- Kengo, la plateforme de financement participatif du groupe, permet à des porteurs de projets de 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.

- Depuis 2016, le Crédit Mutuel de Bretagne, Kengo et Ark'ensol Créavenir coordonnent leurs actions afin de permettre aux créateurs, accompagnés dans leur projet innovant par des structures identifiées (technopoles, incubateurs, ...) d'être éligibles, sous certaines conditions, à un don spécifique et supplémentaire dont le montant peut atteindre 5 000 euros.

ARK'ENSOL CRÉAVENIR	2016	2017	2018
Dons (en milliers d'euros)	350	596	512
Prêts d'honneur et prêts à « coût zéro » (en milliers d'euros)	1 433	2 155	2 348
Nombre d'emplois soutenus	613	898	943

Au-delà de la création et de la reprise d'entreprise, 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 et du bâtiment et des travaux publics. Pour accompagner ces entreprises, elle s'appuie sur 19 centres d'affaires implantés en région. Ses équipes commerciales sont spécialisées par secteurs, ce qui permet à la banque d'apporter des réponses adaptées aux besoins et aux attentes de ses clients (financements, épargne, moyens de paiements, gestion d'actifs, commerce international, assurance). En complément de ces financements classiques, fin 2017, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a décidé d'une enveloppe de financements bonifiés de 200 millions d'euros dédiée aux entreprises des territoires historiques du groupe Arkéa (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central) pour faciliter leurs investissements et concrétiser leurs projets.

Le capital investissement occupe une place particulière dans la stratégie du groupe. Arkéa Capital finance et accompagne les projets de dirigeants de PME et ETI, en recherche de capitaux supplémentaires pour accélérer leur croissance et/ou dans le cadre de problématiques de transmission. Avec 1 milliard d'euros sous gestion et six bureaux régionaux, Arkéa Capital est aujourd'hui le partenaire de près d'une centaine d'entreprises. Arkéa Capital se

positionne comme associé minoritaire et intervient seul ou en co-investissement en fonds propres, à travers trois véhicules d'investissement complémentaires en matière de capital développement/transmission :

- Arkéa Capital Investissement, doté de 250 M€, accompagne les projets de dirigeants de PME en France ;
- Arkéa Capital Partenaire, véhicule de 400 M€, accompagne les grandes entreprises régionales comme actionnaire de référence, sur des durées supérieures à 10 ans ;
- Arkéa Capital Managers, doté de 200 M€, permet à des managers de renforcer/consolider leur actionnariat dans leur entreprise.

Arkéa Capital a, en 2016, diversifié ses activités avec le lancement d'un pôle innovation qui accompagne les projets de création et de croissance de startups innovantes, et ce, dès leurs premières levées de fonds. Arkéa Capital intervient au travers de deux fonds d'investissement :

- West Web Valley 1 accompagne en capital innovation le secteur de l'économie numérique sur la Bretagne et le Grand Ouest,
- We Positive Invest intervient en capital innovation auprès d'acteurs de la transition environnementale et de l'entrepreneuriat sociétal (cf. 4.4 Produits et services à impact social et environnemental).

Le groupe permet également à ses clients d'accompagner en capital les entreprises. SWEN Capital Partners, détenue par Federal Finance Gestion à 40 %, OFI AM 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 (FCPI) et implantées en régions (FIP). Ils contribuent directement au développement du tissu économique et ont permis de soutenir plus de 250 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 groupe Arkéa.

Sur le marché de l'agriculture, les fédérations du groupe font de l'accompagnement des jeunes agriculteurs une priorité. En 2018, le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné plus de 40 % des installations de Jeunes Agriculteurs en Bretagne. Le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire de BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission) qui accompagne l'installation des jeunes agriculteurs à travers l'attribution de prêts d'honneur agricole. Sur le territoire du

Crédit Mutuel du Sud-Ouest, la part de marché auprès des Jeunes Agriculteurs est de plus de 20 %. 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 « La Vie d'ici Jeunes Agris ». Au Crédit Mutuel Massif Central, il concerne tous les agriculteurs et s'appelle « La Vie d'ici Agris ».

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 développe des solutions financières visant à accompagner les agriculteurs souhaitant s'engager dans cette voie (cf. 4.4 Produits et services à impact social et environnemental).

Le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne également les activités maritimes et coopère activement avec les différentes instances de représentation de la profession. A l'initiative d'Arkéa Capital et en partenariat avec des investisseurs professionnels privés dont les groupes bancaires 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.

Le financement des institutionnels

A travers ses fédérations et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le groupe Arkéa est un partenaire privilégié des acteurs institutionnels. En 2018, le groupe a accordé près de 600 millions d'euros de crédits aux collectivités.

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 50 000 habitants, deux départements sur trois, 11 régions sur 13 et les 15 métropoles les plus peuplées de France. La banque finance également ces outils des collectivités que sont les établissements publics locaux, les établissements de santé et médico-sociaux, les intervenants du logement social, les mutuelles et caisses de retraites, les associations...

Initiative illustrant l'ouverture du groupe et sa capacité d'innovation, Arkéa Lending Services, nouvelle filiale du groupe, a été lancée en 2018. Arkéa Lending Services est un lieu de rencontre dématérialisé entre les porteurs de projets à la recherche de financements (collectivités locales, PME/TPE, bailleurs sociaux, établissements publics, centres hospitaliers...) et l'écosystème de prêteurs (établissements de crédit, sociétés de gestion, investisseurs institutionnels...).

L'accompagnement du tissu associatif

Le groupe compte plus de 70 700 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, « 5/7 asso » rendez-vous dédié aux responsables associatifs du Massif Central, ... Enfin, le groupe soutient les associations et acteurs de l'économie sociale et solidaire en leur donnant la possibilité de bénéficier d'ordinateurs reconditionnés et en très bon état. Depuis 2013, plus de 550 associations ont ainsi pu bénéficier de plus de 1 100 matériels leur permettant de mieux exercer leurs missions.

ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE	2016	2017	2018
Organisations à but non lucratif	68 917	70 547	70 749

LE SOUTIEN DES TALENTS ET DE LA CREATIVITE EN REGION

Dans le prolongement de son activité de financement et de son implication sur le terrain du développement économique, le groupe 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 et l'excellence (culturelle et sportive) en région, à partager les savoirs et expertises (dans les domaines de la santé et de l'éducation) ainsi qu'à développer les ressources et les compétences des territoires. En 2018, le groupe a versé plus de 4,6 millions d'euros au titre du mécénat et sponsoring.

Le groupe Arkéa structure son mécénat financier autour d'actions emblématiques sur ses territoires historiques, dans plusieurs domaines complémentaires :

- La culture, en soutenant des lieux culturels ouverts et accessibles à tous (Fondation Leclerc, Quartz de Brest, Arkéa Arena de Bordeaux...).

- La santé, en finançant notamment des actions qui visent à améliorer le quotidien des malades hospitalisés (Blouses roses, Fondation Ildys, association SOS préma...) et le confort des personnes âgées résidant en EHPAD ; en soutenant des travaux de recherche (Fondations Innovéo, Bergonié, Nominoé...)

- 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 l'Université de Bordeaux.

- L'entrepreneuriat social, en accompagnant les jeunes talents et en favorisant la création d'emplois (Share IT...).

Le groupe a, par ailleurs, souhaité prendre davantage en compte dans ses thématiques de mécénat les enjeux de transition environnementale et d'aide aux personnes en situation de fragilité financière. Le groupe 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.

Du côté du sponsoring sportif, le groupe accompagne de nombreux clubs sportifs de ses territoires (tels que l'Union Bordeaux Bègles, le Stade Rennais Football Club, le Football Club de Lorient, l'En Avant Guingamp, ainsi que le Stade Brestois 29 et le Clermont Foot Auvergne). Le Crédit Mutuel de Bretagne, aux côtés de la Région Bretagne, est également engagé dans la voile avec la filière d'excellence de course au large « Bretagne – CMB », démarche visant à soutenir les jeunes talents. Le groupe s'est également engagé, en partenariat avec Paprec, aux côtés du skipper Sébastien Simon, qui s'alignera au départ du prochain Vendée Globe. Enfin, le groupe Arkéa est le partenaire titre de l'équipe cycliste professionnelle Arkéa-Samsic qui évolue en Continental Pro.

(en millions d'euros)

MÉCÉNAT & SPONSORING	2016	2017	2018
Budget total mécénat & sponsoring	4,43	4,12	4,56

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

Risques extra-financiers associés : risque de financements et d'investissements controversés

En tant qu'acteur financier, l'intégration de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) et Climat dans ses activités de financement et d'investissement, est un enjeu clé pour le groupe Arkéa. La prise en compte de ces critères permet d'avoir une meilleure appréciation de la performance globale des clients et émet-

teurs financés ainsi que des risques extra-financiers associés pour le groupe. Cet enjeu est étroitement lié à celui de développer des produits et services à impact pour accompagner les transitions (cf. 4.4 Produits et services à impact social et environnemental).

En septembre 2018, un projet transverse dédié à cette ambition a été lancé afin de renforcer encore l'intégration de ces critères à l'ensemble des activités de financement et d'investissement du groupe. L'ambition est d'en faire un vecteur de développement et de croissance pour le groupe et ses parties prenantes. Le pilotage du projet est assuré par l'équipe RSE, en lien avec les spécialistes ESG.

GESTIONNAIRES D'ACTIFS

Depuis 2000, Federal Finance Gestion pratique l'investissement socialement responsable (ISR). Signataire des Principes for Responsible Investment (PRI) depuis 2009, Federal Finance Gestion s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques d'investisseur pour compte de tiers. Federal Finance Gestion est également signataire de l'Appel de Paris, du Global Investor Statement on Climate Change et de l'initiative Climate Action 100+ réaffirmant ainsi aux côtés d'autres investisseurs sa volonté de participer à l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Federal Finance Gestion est membre du Forum pour l'investissement responsable (FIR) et siège au sein de l'Association française de gestion (AFG) au comité technique « investissement responsable » depuis 2009.

Federal Finance Gestion, forte de son expertise dans l'analyse des données ESG a mis en place son propre référentiel d'analyse ISR qui s'appuie sur la méthodologie Best In Class. 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 capter des types de risques mal appréhendés par l'analyse financière classique, tels que le risque de réputation ou le risque de dévalorisation d'actifs lié aux enjeux de réduction du réchauffement climatique. L'univers d'analyse ESG de Federal Finance Gestion est composé de 2 000 sociétés et 160 Etats. La recherche ESG, précédemment dédiée aux seuls fonds ISR, est désormais diffusée à l'ensemble de la gestion. Les gérants peuvent ainsi avoir connaissance des sociétés dont les pratiques sont les plus contestables et donc les plus risquées. Désormais, et dans l'optique de produire une recherche de plus en plus fine et qualitative intégrant des critères extra-financiers, toutes les analyses d'émetteurs intègrent la dimension ESG. Cette nouvelle dimension d'analyse a vocation à mettre en exergue notamment les risques et opportunités ESG/Climat des investissements. Elle est complétée par une recherche approfondie sur les controverses auxquelles sont confrontées les entreprises. Ce travail est réalisé conjointement avec les analystes de Schelcher Prince Gestion. Ainsi, chaque étude d'émetteur est réalisée en binôme.

Federal Finance Gestion a souhaité compléter son filtre ISR basé sur les piliers d'analyse ESG par des critères d'exclusion. Pour cela, elle analyse les différents émetteurs à travers le filtre responsable et le filtre du Pacte Mondial de l'ONU. Cette analyse a pour objectif d'identifier :

- Les acteurs dont les produits et services sont, par nature, incompatibles avec les objectifs de développement durable. Il s'agit principalement des fabricants d'armes controversées (bombes à sous-munition et mines anti-personnel). Cette exclusion vise l'investissement en titres émis par ces entreprises et l'exposition à ces titres via des produits dérivés dont le sous-jacent unique est l'entreprise concernée ; l'offre, en connaissance de cause, d'un service d'investissement à une entreprise figurant dans la liste d'entreprises exclues.
- Les acteurs qui ne garantissent pas le respect des principales normes internationales minimales reconnues en matière sociale, environnementale ou de gouvernance, normes regroupées au sein du Pacte Mondial. A fin 2018, 10 sociétés sont exclues car elles ne donnent pas l'assurance de respecter les principes 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.

Federal Finance Gestion a mis en place une politique d'engagement afin de construire un dialogue constructif avec les sociétés ayant une notation extra-financière très inférieure à celle de leur secteur d'activité. L'équipe en charge du dialogue peut contacter la société de différentes manières, selon le moyen qu'elle juge le plus approprié. Federal Finance Gestion estime qu'un délai de 18 mois doit être accordé aux entreprises, car faire évoluer les comportements demande du temps. 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 participe également aux Assemblées générales des sociétés dont les actions sont détenues dans ses fonds et mandats. Cet exercice du droit de vote permet de défendre les intérêts des actionnaires minoritaires que sont les clients de Federal Finance Gestion. C'est également un moyen de dialoguer avec la société et de lui faire connaître les attentes en tant qu'investisseur responsable.

Les encours gérés par Federal Finance Gestion encadrés par une politique ESG représentent 92 % de ses encours sous gestion à fin 2018 (dont encours gérés pour Suravenir et Suravenir Assurances).

Schelcher Prince Gestion a rejoint Federal Finance Gestion au sein de la holding Arkéa Investment Services en 2011. Depuis, une étroite collaboration lie les deux équipes dans l'intégration de critères ESG à la gestion financière. Schelcher Prince Gestion s'est inscrite dans une démarche de progrès et d'appropriation de l'approche mise en place au niveau de Federal Finance Gestion pour mettre en œuvre sa propre politique en adéquation avec sa philosophie de gestion active et patrimoniale. Après la mise en place d'une gouvernance dédiée en 2016, Schelcher Prince Gestion a élargi sa politique d'intégration de critères ESG à l'ensemble de sa gestion en 2017. Tout émetteur est désormais étudié selon l'approche financière et extra-financière par un binôme d'analystes et fait l'objet d'une présentation par ce même binôme lors du Comité d'analyse hebdomadaire. Cette approche consiste à optimiser encore davantage le couple rendement / risque de ses choix d'investissement. Il s'agit en effet d'appréhender au mieux les risques propres à chaque investissement en déterminant des critères extra-financiers qui viennent compléter l'analyse financière des émetteurs. Cette ambition a été complétée, fin 2018, par l'adhésion de Schelcher Prince Gestion aux Principles for Responsible Investment (PRI).

SWEN Capital Partners, détenue à 40 % par Federal Finance Gestion, aux côtés d'OFI AM et de ses collaborateurs, déploie 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 publie deux études sur l'avancée du marché du private equity et des infrastructures en matière d'intégration des critères extra-financiers dans les investissements en non coté. En juin 2018, SWEN Capital Partners a organisé la 5^e édition des ESG Best Practices Honours rassemblant près de 450 professionnels. A cette occasion, SWEN Capital Partners a mis en avant la nécessaire accélération pour mieux adresser les enjeux sociétaux et environnementaux de la planète notamment par la sphère privée et donc par les entreprises et actifs financés. Des sociétés de gestion européennes de Private Equity et Infrastructure ayant fait preuve de pratiques ESG remarquables ont ainsi été distinguées. SWEN Capital Partners a aussi renforcé son engagement pour une juste transition vers une société bas carbone. En effet, SWEN Capital Partners est adhérent de l'Initiative Climat 2020 (iC20) depuis son lancement et 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.

*(en millions d'euros)

OFFRE INVESTISSEMENT SOCIAL-LEMENT RESPONSABLE (ISR) ET CRITÈRES ESG (PÉRIMÈTRE GÉRÉ PAR FEDERAL FINANCE GESTION)

2016 2017 2018

Encours ISR sous gestion*	1 283	1 433	1 060
Encours ESG *	4 199	37 287	28 018
Nombre d'Assemblées générales auxquelles la société a participé	114	98	69
Taux d'approbation des résolutions	72%	73%	82%

Investisseurs institutionnels

Suravenir, filiale d'assurance-vie du groupe, intègre dans sa politique d'investissement un cadre ESG qui inclut les risques extra-financiers dans le processus d'investissement. Pour ce faire, elle s'appuie sur l'expertise ESG de Federal Finance Gestion. La politique ESG de Suravenir 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 limiter la part des émetteurs notés E, à 10 % de l'ensemble des investissements annuels. Signe de cet engagement, fin 2018, Suravenir a adhéré à la charte des PRI (Principles for responsible investments).

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 travaille sur la mise en place d'une stratégie climat. Cette stratégie climat a conduit à deux actions phares en 2018 :

- Pour la 1^{re} fois en 2018, Suravenir a communiqué l'empreinte carbone de son portefeuille dans son rapport Loi de Transition Énergétique, sur la base des données à fin 2017. Suravenir a fait le choix, afin de ne pas pénaliser les émetteurs les plus vertueux en termes de diffusion d'informations, de ne retenir pour l'exercice 2017 de calcul d'empreinte carbone, que les scopes 1 & 2. Ce choix permet de couvrir 63 % des émetteurs privés et 100 % des émetteurs souverains présents en direct en portefeuille. Les actifs physiques, les investissements indirects et le portefeuille en Unités de Compte sont exclus du périmètre de calcul.
- Suravenir a validé début 2018 un principe d'exclusion de tout nouvel investissement dans des sociétés impliquées dans l'industrie

du charbon qui répondent à au moins un des 3 critères suivants : les sociétés dont plus de 30 % de leur chiffre d'affaires ou plus de 30 % de leur production d'énergie est lié au charbon ; les sociétés qui développent de nouveaux projets dans l'industrie charbonnière (centrales ou mines) ; les sociétés dont la production de charbon dépasse les 20 millions de tonnes par an. L'exclusion s'applique à tous les portefeuilles de Suravenir à l'exception des portefeuilles en Unités de Compte (pour lesquels les décisions d'investissement sont réalisées par les assurés directement), 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.

Convaincue que sa responsabilité financière est un enjeu fort de sa stratégie RSE, Suravenir mène également des actions de dialogue avec les sociétés dans lesquelles elle investit. Concrètement, Suravenir participe conjointement avec Federal Finance Gestion à des actions directes d'engagement avec des sociétés 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.

Sur le portefeuille en Unités de Compte (UC), c'est via l'offre proposée que Suravenir peut avoir un impact. Depuis plusieurs années, Suravenir s'attache à proposer des Unités de Compte de type ISR dans les contrats qu'elle commercialise. Suravenir propose désormais dans sa gamme « Unités de Comptes » 103 fonds classés « ISR » par Morningstar, soit 61 de plus en 1 an, dont 19 bénéficiant du Label ISR public. Tous les contrats commercialisés par Suravenir comportent au moins une UC avec Label ISR public dans leur gamme à fin 2018 (hors contrats PEA-PME).

Suravenir Assurances a également intégré des critères ESG dans sa politique d'investissement. Les investissements financiers réalisés par Suravenir Assurances sont menés par l'intermédiaire de Federal Finance Gestion. La politique ESG de Suravenir Assurances intègre des critères d'exclusion identiques à ceux de Federal Finance Gestion auxquels s'ajoute un filtre sectoriel : en tant qu'assureur de personnes, Suravenir Assurances s'interdit d'investir dans des titres/instruments émis par des sociétés impliquées dans la fabrication du tabac. Par ailleurs, Suravenir Assurances a mis en place des critères de sélection extra-financiers basés sur la notation ISR : afin de limiter le risque extra-financier, il a été décidé de limiter la part des émetteurs notés E à 10% de l'ensemble de ses investissements annuels. A l'occasion des comités de trésorerie et de façon à 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 : 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. Pour la 1^{re} fois en 2018, Suravenir Assurances a réalisé des premières mesures de la responsabilité carbone et de l'intensité carbone de ses investissements, corporates et souverains.

- La réduction/cession des investissements dans l'industrie du charbon. Afin d'objectiver ses décisions, la société a décidé d'analyser les émetteurs via quatre axes : le développement de projets liés à l'industrie du charbon, le niveau de production de charbon, la part liée au charbon dans le chiffre d'affaires de l'émetteur et la part du charbon dans le mix énergétique de l'émetteur. À ce jour, Suravenir Assurances n'a pas procédé à la définition de seuils d'exclusions, ni de contraintes pour ses investissements.

- L'identification des acteurs carbo-intensifs : au même titre que pour les acteurs impliqués dans l'industrie du charbon, 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

Arkéa Capital, filiale de Capital investissement du groupe Arkéa, prend en compte des critères ESG dans les processus d'investissement et de suivi de ses participations. En 2017, Arkéa Capital a formalisé ses valeurs et ses engagements au travers d'une charte ESG. Cette charte 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. 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 Partenaire, West Web Valley 1 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 munition ;
- Industries de jeux d'argent et de hasard ;
- Activités de production ou commercialisation de tabac ;
- Activités en lien avec la prostitution et la pornographie.

En phase d'investissement, l'équipe d'Arkéa Capital réalise une revue interne simplifiée 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 d'analyse 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.

Arkéa Capital a pour ambition d'accompagner ses participations dans leur démarche RSE. Ainsi, depuis 2018, 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.

ACTIVITE BANCAIRE

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, au-delà de ses initiatives visant à encourager les projets responsables de ses clients (cf. 4.4 Produits et services à impact social et environnemental), souhaite porter une attention particulière aux démarches des acteurs qu'elle finance. Après deux années d'expérimentation, en 2018, 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). En 3 ans, l'ensemble du portefeuille aura fait l'objet d'une évaluation RSE.

Les fédérations du groupe Arkéa, s'adressant à des entreprises de plus petite taille (chiffre d'affaires inférieur à 30 millions d'euros) et quasi exclusivement localisées en France, vont initier la prise en compte des dimensions ESG dans leurs politiques de financement en 2019.

4.4 Les produits et services à impact social et environnemental

Les différentes entités du groupe 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 et émetteurs financés (cf. 4.3 Intégration des critères ESG dans les financements et investissements), le groupe Arkéa est engagé dans le développement de produits et services permettant de répondre aux enjeux sociaux et environnementaux de ses clients mais également dans l'accompagnement de ceux qui apportent des solutions à ces enjeux.

Afin d'encourager et de valoriser les pratiques responsables de l'ensemble des acteurs, en 2017, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a lancé une enveloppe de financement dédiée aux projets

RSE de ses clients (infrastructures, énergies renouvelables, efficacité énergétique des bâtiments, matériels propres ...) dotée de 200 millions d'euros. 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 permis le financement de 120 projets.

En 2018, cette initiative a été complétée de deux nouvelles enveloppes de financement :

- L'une de 100 M€ pour financer, à taux zéro, les projets RSE des entreprises de travaux publics. Sont concernés les projets tels que le financement d'équipements ou matériels propres comme l'acquisition d'équipements à motorisation hybride ; le financement de dispositifs de gestion des déchets ou de réduction de la consommation d'eau sur le chantier ; le déploiement de nouvelles techniques comme le terrassement par aspiration ou encore les enrobés à froid ; les investissements dédiés à l'accompagnement des évolutions professionnelles...
- La seconde, de 20 M€, destinée à accorder des prêts à taux bonifiés pour financer les investissements RSE des entreprises bretonnes du secteur agroalimentaire, en partenariat avec l'Association Bretonne des Entreprises Agroalimentaires (ABEA). Cette enveloppe vise à soutenir la transition écologique du secteur en encourageant les investissements responsables.

PRODUITS ET SERVICES A IMPACT ENVIRONNEMENTAL

En 2016, le groupe Arkéa a lancé We Positive Invest, un fonds d'investissement dédié au soutien des entrepreneurs précurseurs dans trois secteurs : la transition énergétique, l'économie circulaire et l'entrepreneuriat sociétal. Doté de 20 millions d'euros, le fonds vise à soutenir en capital-risque les entreprises innovantes. En un peu plus de 2 ans, We Positive Invest a réalisé six investissements : Cozynergy (rénovation énergétique de l'habitat), Osmia (services de pollinisation par les abeilles), Algo Paint (peintures bio-sourcées à base d'algues), iQSpot (service de pilotage de l'efficacité énergétique des bâtiments), Newcy (service de gobelets réutilisables) et Phenix (gestion intelligente des invendus et des déchets).

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et Arkéa Crédit Bail accompagnent également les entreprises spécialisées dans les énergies nouvelles et l'économie circulaire. A fin 2018, ils finançaient à hauteur de 86 millions d'euros les entreprises de ces secteurs.

Efficiences énergétiques des logements

Les fédérations du groupe proposent une gamme de prêts pour des travaux de rénovation énergétique de ses clients particuliers : le prêt réglementé Eco-prêt à taux zéro et le prêt environnement.

Ce dernier offre des conditions de prêt privilégiées pour financer les équipements qui permettent de faire des économies d'énergie, à la fois pour les résidences principales, secondaires ou locatives. Financo propose également un « prêt Travaux » permettant notamment de financer des travaux d'efficacité énergétique (isolation, fenêtres...).

Depuis 2016, le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire de la région Bretagne pour faciliter la rénovation de l'habitat en Bretagne. A 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. Depuis début 2018, certaines grandes métropoles bretonnes (Rennes Métropole, Saint-Malo Agglomération), 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. 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 1^{er} établissement à avoir adapté son offre de financements et formé son réseau pour financer ces projets dans de bonnes conditions. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire de l'Agence Régionale pour les Travaux d'Économies d'Énergie et la région Nouvelle Aquitaine par le biais duquel sont proposées les solutions de financements 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. Enfin, depuis 2017, Financo est partenaire du réseau d'accession sociale à la propriété ProCivis, afin de proposer une offre de financement des travaux de rénovation énergétique adaptée aux propriétaires modestes.

PRÊTS POUR LE FINANCEMENT DE TRAVAUX DE RÉNOVATION VISANT À AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	2016	2017	2018
Nombre d'Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	979	851	708
Montant moyen des Eco-prêts à taux zéro accordés (en euros)	16 624	17 727	17 856
Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés (en millions d'euros)	16	15	13

Mobilité durable

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest et le Crédit Mutuel Massif Central proposent des conditions de prêt avantageuses aux futurs propriétaires (particuliers et professionnels) de véhicules écologiques.

Par ses offres d'assurances, le groupe souhaite également accompagner et encourager les comportements vertueux de ses assurés. Suravenir Assurances a conçu avec le courtier AcommeAssure.com une assurance auto connectée qui récompense les

bons conducteurs. Sur le principe du « Pay how you drive », elle s'adresse aux conducteurs débutants et mesure le comportement de l'assuré et l'usage du véhicule. Suravenir Assurances a également développé avec la start-up Wilov une solution d'assurance automobile à l'usage, basé sur un nombre de jours de conduite par mois. L'assuré est ainsi incité à réduire l'usage de son véhicule pour bénéficier d'une réduction tarifaire. Par ailleurs, par le biais d'une tarification incitative, Suravenir Assurances promeut l'usage de véhicules hybrides qui bénéficient d'une réduction de prime annuelle de 15 %.

Agriculture durable

Engagées auprès des agriculteurs (cf. 4.2 Soutien au développement des territoires), les fédérations du groupe Arkéa souhaitent accompagner leurs clients dans les transitions.

Pour accompagner les projets en faveur de la transition énergétique, le Crédit Mutuel de Bretagne propose deux prêts permettant le financement des équipements de production d'énergie et d'efficacité énergétique : le prêt Environnement destiné à financer les bâtiments à haute performance énergétique, les travaux d'efficacité énergétique ainsi que les mises aux normes d'élevage (dont bien-être animal) et le prêt Agrinovéo destiné à financer les installations de production d'énergie renouvelable (méthanisation, cogénération, photovoltaïque...). Agrinovéo est également proposé par le Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

Le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné financièrement près de la moitié des installations de méthanisation agricole en fonctionnement en Bretagne. Il est également partenaire du groupement d'intérêt économique et environnemental (GIEE) des méthaniseurs bretons, portant notamment sur des échanges de conseils et de bonnes pratiques réguliers.

Le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest proposent également le prêt Climat +, pour le financement de matériel agricole de précision permettant de limiter les intrants.

Le Crédit Mutuel de Bretagne est également la première banque en installation de jeunes agriculteurs en agriculture biologique avec 58 % de part de marché. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire d'Agrobio Périgord, association avec laquelle différentes actions sont menées pour une agriculture plus responsable (formation, visite de fermes bio témoins, programme de soutien à la biodiversité végétale, ...). 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 (vente directe/AMAP/marchés/salons).

Le Crédit Mutuel de Bretagne est également partenaire d'un projet de Paiement pour Services Environnementaux (PSE) visant à valoriser les services environnementaux rendus par les systèmes agroécologiques. Ce projet de LabPSE 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.

Enfin, depuis 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire de l'association Bleu-Blanc-Cœur dans le cadre de son programme Eco-méthane. Ce dispositif valorise les éleveurs laitiers qui s'engagent à réduire les émissions de méthane de leur exploitation via le recours à une alimentation plus équilibrée de leurs animaux.

Le groupe permet également à ses clients de contribuer à cet enjeu environnemental à travers l'orientation de leur épargne vers des entreprises vertueuses. Au-delà de l'analyse ESG des émetteurs dans le cadre de l'ISR, Federal Finance Gestion a proposé, en 2018, le fonds Federal Ambition Climat. Ce fonds, dont la période de commercialisation est terminée, s'adressait aux investisseurs qui souhaitaient concilier recherche de performance financière et prise en compte de la dimension climatique. Le placement est basé sur l'indice ECO 50, composé de 50 actions européennes sélectionnées sur la base de leur score « climat » et de leur liquidité.

PRODUITS ET SERVICES A IMPACT SOCIAL

Accès à la santé, maintien à domicile, lien social

Les fédérations du groupe 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 publique, le groupe Arkéa finance les CHU et principaux centres hospitaliers de Bretagne. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne environ 100 établissements du secteur médico-social, pour un montant total de 600 millions d'euros de financements long terme et 200 millions d'euros de financements court terme à fin 2018. Le groupe est également mécène de 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, œuvre au maintien à domicile, au lien social et à la sécurité des personnes. Elle propose un service de téléassistance à destination des personnes isolées (en situation de handicap ou âgées), ainsi qu'une montre connectée pour le maintien à domicile des personnes âgées qui a vocation à rompre l'isolement. Arkéa Assistance propose également une offre dédiée aux résidences seniors et aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Depuis 2016, Arkéa On Life propose des offres de santé connectée pour améliorer l'accompagnement et le suivi de santé des patients post-opératoires à domicile, par exemple avec l'Hôpital Foch à Suresnes. Au total, Arkéa On Life accompagne aujourd'hui plus de 22 000 personnes.

Enfin, afin de permettre aux professionnels de rendre accessibles leurs locaux aux personnes en situation de handicap, les fédérations du groupe Arkéa leur proposent un « Prêt Accessibilité Pro » pour le financement de ces travaux.

Le soutien à l'économie sociale et solidaire et l'entrepreneuriat sociétal

Le groupe est partenaire de plusieurs acteurs majeurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) : Association pour le droit à l'Initiative économique (ADIE), Fondation Crésus, Secours catholique ou encore Chambre Régionale de l'ESS. Les fédérations sont également partenaires d'acteurs de l'ESS au niveau local. Au regard des enjeux en termes d'emplois pour les territoires, le groupe Arkéa souhaite encore renforcer son accompagnement des entrepreneurs sociaux. Le groupe est partenaire de ShareIT, initiative qui vise à faire collaborer les entrepreneurs sociaux les plus innovants et les meilleurs talents de la « tech », pour construire des solutions à la hauteur des grands enjeux sociétaux. Le programme ShareIT a pour ambition d'accompagner durant dix mois des entrepreneurs sociaux et de leur donner accès à des compétences technologiques habituellement hors de portée (designers, développeurs, experts data, entrepreneurs tech...).

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 trois 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 4 domaines d'intervention : social et logement, emploi, solidarité internationale, environnement. Le Livret Solidaire a obtenu le label de la finance solidaire décerné par Finansol. Plus de 126 000 euros ont ainsi été reversés aux associations en 2018.

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 groupe Arkéa, les investissements réalisés par France Active Investissement sont dirigés vers 4 Fonds Régionaux d'Investissement Solidaire (Bretagne, Auvergne Rhône-Alpes, Nouvelle Aquitaine et Provence-Alpes Côte d'Azur).

(en millions d'euros)

EPARGNE SOLIDAIRE : ENCOURS			
	2016	2017	2018
Epargne salariale solidaire	6,32	7,44	8,75
Livret Solidaire	21,13	28,60	34,08
Total	27,46	36,04	42,83

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 groupe 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 trois fédérations contribue au financement du logement social, notamment via une part de l'épargne collectée sur les livrets CMB, CMSO, CMMC.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a fait de l'accompagnement du secteur du logement l'une de ses priorités. Elle intervient 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 10 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. Elle est désormais présente sur toute la chaîne du logement. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels finance ainsi les collectivités locales détentrices du foncier, les aménageurs, les acteurs HLM, 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, ...).

(en millions d'euros)

ENCOURS D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT CONTRIBUANT AU FINANCEMENT DU LOGEMENT SOCIAL	2016	2017	2018
Livret CMB, Livret CMMC, Livret CMSO	6 010	6 302	6 578
Prêts Locatifs Sociaux (PLS et PSLA)	1 087	1 023	1 001

4.5 L'inclusion des clients en situation de fragilité

Risques extra-financiers associés : risque de non-conformité, non-respect des règles de protection clientèle

Le groupe Arkéa, fidèle à ses valeurs mutualistes et de coopération, apporte également une vigilance particulière à l'accès à la banque et l'assurance pour tous (produits et services financiers).

L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FRAGILITE FINANCIERE

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

Depuis de nombreuses années, des dispositifs propres au groupe Arkéa ont été mis en place pour aider les sociétaires en situation difficile. L'association Ark'ensol Entraide a ainsi pour objectif d'aider les personnes en difficulté passagère grâce à quatre leviers d'action : l'aide aux emprunteurs, les micro-crédits 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) qui, suite à un accident de la vie, connaissent des difficultés temporaires pour rembourser leurs crédits. En 2018, 97 nouvelles aides ont été accordées pour un montant total de 182 000 euros.

Ark'ensol Entraide propose également, par l'intermédiaire de ses partenaires, des micro-crédits personnels, pouvant aller jusqu'à 3 000 euros. Ces prêts s'adressent à des personnes exclues du crédit « classique ». Dans le cadre d'un accompagnement social, ces micro-crédits peuvent financer l'acquisition ou l'entretien d'un véhicule ou d'équipements ménagers, favoriser l'autonomie, l'accès au logement ou encore des projets de cohésion familiale. En 2018, 332 micro-crédits personnels ont été accordés pour un montant total de 790 000 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 2018, plus de 500 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont fait l'objet d'une extourne au bénéfice de 3 773 sociétaires.

Depuis 1994, le groupe Arkéa est partenaire de l'Adie. Ce partenariat prévoit notamment l'ouverture de lignes de crédit permettant à l'Adie d'accorder des micro-crédits et la dotation des fonds de prêts d'honneur. Ces dispositifs bénéficient aux créateurs d'entreprises en Bretagne, dans le Sud-Ouest et dans le Massif Central. En 2018, 1,7 million d'euros de prêts ont été alloués sous la forme de micro-crédits professionnels à 703 porteurs de projet installés et accompagnés. Depuis 2015, un coup de pouce complémentaire au financement accordé par l'Adie a été mis en place. Cette aide, sous condition, se matérialise par un don solidaire accordé par l'association Ark'ensol Créavenir aux porteurs de projet. Elle permet de renforcer le plan de financement des bénéficiaires et constitue généralement la trésorerie de départ.

Au-delà de ces dispositifs, propres au groupe Arkéa, les dispositifs réglementaires liés à l'inclusion bancaire sont également mis en œuvre dans le groupe.

Conformément à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du

surendettement homologuée par l'arrêté du 5 novembre 2014, le groupe Arkéa est venu, dès 2015, renforcer son dispositif en faveur des clients en situation de fragilité financière.

Au-delà des obligations réglementaires découlant du dispositif qui incombent aux entités du groupe vis-à-vis de la clientèle en situation de fragilité financière en fonction de l'activité exercée (information, proposition de produits adaptés, accompagnement des clients), le groupe Arkéa a noué, par l'intermédiaire de l'association Ark'ensol, des partenariats avec des acteurs tiers spécialisés (Crépus, Atelier Budgétaire, ...) afin de faciliter l'orientation des clients, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement. Le groupe Arkéa a également lancé en 2018 Bud'JET, un nouveau service de coaching budgétaire qui peut être proposé aux clients financièrement fragiles.

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.

Plaçant le client au cœur de ses préoccupations, le groupe Arkéa s'est doté d'une véritable gouvernance du dispositif dédié aux personnes financièrement fragiles. Ainsi, en 2018, le Comité de coordination inclusion bancaire (CCIB), qui associe les directions compétentes du groupe Arkéa sur le sujet, a été créé et se réunit chaque trimestre. Le Comité de coordination de l'inclusion bancaire a notamment pour objectif de suivre les actions menées conformément aux préconisations de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) en termes de fiabilisation des données communiquées à l'OIB, de détection des personnes en situation de fragilité financière, de promotion de l'offre spécifique dédiée aux personnes financièrement fragiles ou de formation des collaborateurs en contact avec la clientèle.

A fin 2018, le groupe compte 7 498 bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles.

L'ACCES AU PRET IMMOBILIER APRES UN EVENEMENT DE SANTE

Face à la difficulté de certaines personnes de pouvoir bénéficier d'un crédit immobilier suite à un problème de santé, en 2018, le groupe a souhaité 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).

ACCESSIBILITE DES SERVICES

Les sites internet du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central ont été conçus pour faciliter leur utilisation par tous. Ils respectent les standards du web définis par le W3C et des directives de la WAI (Initiative pour l'Accessibilité du Web). Les sites mobiles mon.cmb.fr, mon.cmmc.fr et mon.cmso.com sont accessibles aux malvoyants disposant d'un logiciel de transcription vocale. Les retraits sur distributeurs automatiques de banque (DAB) ont été également rendu accessibles à ces personnes par un guidage audio (requiert l'usage d'écouteur ou d'un casque audio). 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.

En 2018, le groupe a souhaité renforcer les moyens face à ce sujet de l'accessibilité, en nommant un interlocuteur dédié afin de prendre en compte cet enjeu dès la conception des projets, sensibiliser, 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 confidentialité de nos données
risque de non-conformité, non-respect du RGPD

La protection des données est un enjeu primordial pour la banque, dans un contexte où l'exposition générale au risque cyber croît.

Afin d'y répondre et en complément des dispositifs existants, le groupe Arkéa a renforcé sa gouvernance du risque informatique par l'instauration :

- d'un nouveau comité, le Comité de gouvernance du risque SI, comité de direction générale dédié à son suivi ;
- d'une Direction du risque opérationnel et du risque informatique, au sein de la Direction des risques, en charge notamment 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 a été renforcée en 2018 afin de garantir une couverture Groupe, en s'appuyant, d'une part, sur le Responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI) groupe rattaché à la Direction risque opérationnel et risque informatique et, d'autre part, sur le responsable Groupe de la sécurité opérationnelle. 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 SI.

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 par la Direction générale du groupe Arkéa.

Cette politique, basée sur les normes ISO 27000, 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 SI 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 sensibles, 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 a été mise à jour en 2018 en lien avec le Délégué à la protection des données (DPO), afin de tenir compte du règlement européen sur la protection des données personnelles.

De manière plus générale, les mesures mises en place dans les différents domaines de la sécurité concourent à la protection des données du groupe Arkéa et de ses parties prenantes, qu'elles soient hébergées dans ses propres datacenters ou externalisées (faible part des données). Afin d'en vérifier l'efficacité, différents dispositifs sont en place, intégrant la réalisation périodique de tests d'intrusion, en interne et par des sociétés externes expertes dans la sécurité informatique.

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.

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

5.2 L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance

Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

risque de gouvernance inadaptée : défaut d'honorabilité et de compétence ; défaut de gouvernance coopérative

risques de non-conformité

GOVERNANCE RESPONSABLE

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. Elus pour trois ans (Bretagne) ou 4 ans (Sud-Ouest et Massif Central), 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 solidaires des fédérations du groupe 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 groupe 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 2018, 133 nouveaux administrateurs ont été élus en caisses locales. La tendance est au renforcement de la mixité des profils, tant femmes/hommes qu'en terme d'activité professionnelle. Les femmes représentent 59 % des nouveaux élus et 67 % des nouveaux Présidents de caisses locales.

Pour les accompagner dans l'exercice de leur mission, les fédérations mettent en place un programme de formation. Le projet d'entreprise Arkéa 2020 a consacré le caractère obligatoire des formations dans toutes les entités du groupe où siègent des administrateurs. En 2018, plus de 2 100 administrateurs ont été formés dans les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central. Des formations à distance sont proposées aux administrateurs des fédérations du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et de Bretagne.

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 » et « Relations sociétaires et clients » 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 « Conciliation », « RSE », de « Contrôle et de Révision », « Agribanque », « Formation » et de « Régulation des Investissements et des Actions Coopératives ».

Dans les fédérations, les administrateurs sont particulièrement associés à la démarche RSE. La commission « Développement responsable » au Crédit Mutuel de Bretagne est composée de 13 administrateurs et a pour mission de se tenir informée de l'actualité de la responsabilité sociétale de l'entreprise 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. La commission « RSE » au Crédit Mutuel du Sud-Ouest a pour objet d'enrichir la réflexion, d'impulser la mise en œuvre, de formuler des avis et proposer des solutions sur la stratégie de développement durable et ses enjeux pour le Crédit Mutuel du Sud-Ouest, d'identifier, d'évaluer et de mesurer les actions à mener. Composée de 5 administrateurs et de 5 salariés, la commission se réunit au moins 3 fois par an. Les membres de ces commissions ont été associés aux travaux sur la matérialité, menés en 2018.

Au niveau du Crédit Mutuel Arkéa, le Conseil d'administration du groupe est composé de 19 administrateurs et d'un censeur :

- 15 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 groupe Arkéa à savoir :
 - 12 administrateurs au titre des caisses affiliées à la fédération du Crédit Mutuel de Bretagne,
 - 3 administrateurs au titre des caisses affiliées à la fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest,
- 2 administratrices indépendantes : élues par l'Assemblée générale annuelle du 4 mai 2017, elles ont été préalablement agréées par le Comité des nominations et le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa ;
- 2 administrateurs représentant les salariés. Ils sont désignés par le Comité central d'entreprise (CCE).
- 1 censeur élu par l'Assemblée générale.

Les administrateurs du Conseil sont de nationalité française.

L'intégration d'administrateurs indépendants au sein du Conseil du groupe est l'un des objectifs importants de gouvernance du projet d'entreprise Arkéa 2020. Aussi, le Conseil d'administration, lors de son séminaire de décembre 2016, a défini les modalités et le plan d'actions afin d'intégrer deux administratrices répondant aux cri-

tères d'indépendance, tels que retenus, dès l'Assemblée générale 2017. Depuis leur entrée au Conseil d'administration, l'une est devenue membre du Comité spécialisé des « Risques et de Contrôle Interne », et l'autre siège au Comité spécialisé « Stratégie et Responsabilité Sociétale ».

Concernant la politique de diversité du Conseil d'administration, le Comité des nominations se réfère à un document cadre en ce sens lors de ses travaux annuels d'examen des nouvelles candidatures et des renouvellements de mandats. Depuis 2017, le taux de féminisation du Conseil d'administration a atteint 40 %.

Le Conseil d'administration a réuni ses membres à 15 reprises en 2018. Le taux d'assiduité des administrateurs aux réunions du Conseil d'administration s'est élevé à 88 %.

Depuis 2016, le Conseil d'administration dispose d'un règlement intérieur de fonctionnement. Ce règlement intérieur de fonctionnement 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. Par ailleurs, il intègre depuis 2017 la charte de l'administrateur indépendant au sein du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa.

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 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.

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. En 2018, une telle évaluation a été réalisée avec le soutien de la Direction du Secrétariat général et de la communication institutionnelle sur la base d'un questionnaire complété par les 19 administrateurs et le censeur et permettant d'évaluer 207 points de contrôle relatifs à l'exercice des missions de surveillance. La synthèse des analyses effectuées confirme l'exercice d'une gouvernance efficace par le Conseil d'administration. L'apport des Comités spécialisés et la qualité des dossiers présentés au Conseil d'administration sont perçus comme vecteurs d'une prise de décision éclairée. L'orientation stratégique et la

gestion des risques apparaissent particulièrement maîtrisées. En outre, le fonctionnement du Conseil d'administration avec la Direction générale est jugé confiant et équilibré.

Conformément aux dispositions de la loi sur l'économie sociale et solidaire, l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa qui s'est tenue le 16 mai 2018 a désigné le cabinet PHF Conseils en qualité de réviseur coopératif. Ce processus inédit vise à garantir le respect des principes de la coopération par les sociétés coopératives. Celui-ci doit être réitéré tous les cinq ans.

Les travaux de révisions effectués en 2018 ont consisté en :

- une analyse documentaire approfondie du Crédit Mutuel Arkéa et d'un panel de caisses locales, réalisée au cours du second semestre ;
- des questionnaires de contrôle détaillés, conformes au cahier des charges du Conseil supérieur de la coopération pour les sociétés agréées en qualité de banques coopératives ;
- des entretiens avec les dirigeants ;
- un audit sur place réalisé le 17 décembre 2018 au siège du groupe Arkéa.

Ces travaux, coordonnés par la Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle, se sont poursuivis jusqu'en février 2019. Le rapport de révision coopérative finalisé sera présenté aux représentants des sociétaires lors de la séance du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa prévue le 27 février 2019 puis lors de l'Assemblée générale du 16 mai 2019. Ce rapport abordera les dispositifs visant à garantir une adhésion volontaire et ouverte à tous, la nature de la double qualité des 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 coopérations avec les autres sociétés coopératives. Outre la certification du respect des principes de la coopération, ce rapport mettra en avant les bonnes pratiques du Crédit Mutuel Arkéa.

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

ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES	2 016	2017	2018
Nombre d'administrateurs 1 ^{er} degré	3 468	3 302	3 016
% de femmes parmi les administrateurs	38,4%	39,0%	40,6%
Nombre de nouveaux administrateurs élus dans l'année	125	153	133
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	44,0%	47,1%	59,4%
Taux de participation aux conseils d'administration des caisses locales	70,3%	69,8%	84%
Nombre de nouveaux Présidents de caisses locales	17	26	24
% de femmes parmi les nouveaux Présidents de caisse	52,9%	46,2%	66,7%
ADMINISTRATEURS DES FÉDÉRATIONS			
Nombre d'élus fédérations	117	121	108
% de femmes parmi les élus des fédérations	29,9%	32,2%	33,3%
Nombre de nouveaux élus fédérations	26	29	7
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	19,2%	31,0%	57,1%
FORMATION			
Nombre d'administrateurs ayant suivi au moins une formation sur l'année (caisses locales)	1 697	1 503	2 141
Nombre total d'heures dispensées	15 123	12 349	12 831
% administrateurs formés (caisses locales)	48,9%	45,5%	71,0%
Durée de formation par administrateur formé (en heures)	9	8	6

EXEMPLARITE DANS LES AFFAIRES

Entrepreneur de la banque et de l'assurance, le groupe Arkéa est un groupe qui se déploie sur des métiers et territoires divers. Cette diversité impose le respect de multiples réglementations. Or, la pression réglementaire tend ces dernières années à s'accroître dans tous les domaines, faisant en conséquence peser sur les banques un risque croissant de sanction et d'atteinte à la réputation. Face à ces contraintes, le groupe Arkéa inscrit en permanence son action dans une démarche éthique et sociétale visant à protéger les intérêts des clients tout en préservant son intégrité et sa réputation. S'assurant avant tout du respect de la réglementation, les équipes en charge de la conformité travaillent en étroite proximité avec les équipes veillant au renforcement d'une culture commune de la 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 le prémunir de tout risque de sanction, de perte financière ou d'atteinte à la réputation, les équipes en charge de la conformité s'appuient sur un corpus de règles qui se déploie autour de 4 axes majeurs.

• La sécurité financière

- L'intégrité des marchés

Pour préserver l'intégrité des marchés, le groupe s'assure de la conformité de ses activités avec les règles définies 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.

Les entités concernées au sein du groupe s'appuient notamment sur des procédures opérationnelles, des formations dédiées visant à sensibiliser les collaborateurs concernés et des outils de détection des abus de marché.

- La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le groupe Arkéa a défini une politique cadre et une organisation de nature à contribuer efficacement à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB/FT). Ce dispositif est applicable au groupe Arkéa et à l'ensemble des filiales du groupe exposées aux risques de blanchiment et de financement du terrorisme. Il intègre les réglementations en la matière (notamment la 4^e directive européenne et le règlement européen sur les transferts de fonds).

Le groupe Arkéa a également élaboré une classification qui 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 de 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. Des procédures sont en place afin :

- d'interdire les transactions en provenance ou à destination de pays qui ont été 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 LCB/FT cadre du groupe Arkéa est déclinée opérationnellement par chaque entité, 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.

Le pilotage et l'animation de la filière LCB/FT du groupe est assuré par la Direction de la conformité et du contrôle permanent du groupe (DCCP). Celle-ci a également en charge la mise en œuvre opérationnelle du dispositif LCB/FT du groupe Arkéa.

Un réseau de correspondants Tracfin (ou autres cellules de renseignements financiers pour les entités hors France) est en place dans les différentes filiales du groupe qui sont assujetties à la LCB/FT. Il est animé par la DCCP notamment au travers d'une rencontre annuelle sur site et de plénières semestrielles.

Les actions qui ont été engagées en 2018 par le groupe Arkéa en matière de LCB/FT sont détaillées aux chapitres 2 et 4 du Document de référence. Elles tiennent compte des tendances et analyses exposées par la cellule de renseignements financiers TRACFIN dans ses rapports annuels, des évaluations pays du GAFI et de l'Union Européenne, des communications du régulateur (lignes directrices, sanctions, etc).

La diversité des motifs de déclarations de soupçon émises par l'ensemble des entités du groupe Arkéa à destination des cellules de renseignements financiers dont elles relèvent démontrent, cette année encore, la contribution du groupe Arkéa à la LCBFT 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 bandes organisées.

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 2018, au titre du dispositif cadre de formation, la DCCP a formé les membres des organes exécutifs et délibérant du groupe Arkéa à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Les personnels exposés à la LCB/FT ont également été formés en 2018, à hauteur de 86 % (périmètre établissement de crédit 15589).

Enfin, le groupe Arkéa s'engage auprès de ses clients, partenaires et autres contreparties en publiant sur le site www.arkea.com un questionnaire Wolfsberg dûment complété ainsi que sa politique et ses engagements de LCB/FT au sein d'un document « AML statement ».

• La déontologie et l'éthique professionnelle dont lutte contre la corruption

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale d'entreprise, le groupe Arkéa s'engage à exercer ses activités avec compétence, diligence, loyauté et équité.

Le groupe Arkéa agit en toute sérénité grâce à la mise en œuvre des règles applicables en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, d'intégrité des marchés, d'exercice du droit d'alerte ou la mise en œuvre des règles de bonne conduite.

Un dispositif de formation dédié implique tous les acteurs du groupe afin de les sensibiliser aux enjeux liés au non-respect des règles de déontologie.

Les dispositifs sont détaillés au chapitre 4.3.5 du Document de référence.

• La protection des intérêts des clients

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

Le groupe 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.

Par ailleurs, conformément à ses valeurs mutualistes et coopératives, le groupe place le client au cœur de ses préoccupations et inscrit son action au quotidien dans une démarche Ambition Obsession client. Cette dynamique a conduit le groupe notamment à mettre en place,

un comité ayant pour objectif de suivre les actions de soutien menées en faveur des clients financièrement fragiles, ou encore une communauté de pratiques du traitement des réclamations réunissant les entités du groupe dans une démarche d'amélioration de la satisfaction clients.

• La transparence et la lutte contre l'évasion fiscale

La contribution à la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale s'inscrit pleinement dans la responsabilité sociétale du groupe Arkéa.

Arkéa met ainsi 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 Etats-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 groupe 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.

Arkéa n'a aucune filiale en dehors de la zone euro et ne propose aucun service bancaire offshore à ses clients et sociétaires. Il n'a aucune activité dans les pays faisant partie de la liste noire des pays et territoires non coopératifs de l'Union Européenne.

La Direction de la conformité et du contrôle permanent coordonne la mise en œuvre globale du dispositif de contrôle de la conformité afin de garantir une homogénéité des pratiques au sein du groupe. Pour ce faire, elle :

- Élabore et anime la mise en œuvre des dispositifs cadre au fil des évolutions législatives et réglementaires impactant les activités du groupe.
- Réalise une veille réglementaire permanente relative aux activités du groupe et partage l'information avec les responsables conformité des entités du groupe.
- Pilote des chantiers d'adaptation et de mise en conformité aux textes ayant un fort impact réglementaire à l'échelle du groupe.
- Conseille l'organe de direction et l'organe de surveillance.
- Conseille et assiste les responsables de la conformité des entités du groupe dans la mise en œuvre de leurs obligations : elle accompagne les entités dans la réalisation de leur activité en conformité avec les exigences issues des normes externes/internes et une attitude loyale vis-à-vis des clients.

- Dispense des actions de formation et contribue au renforcement d'une culture commune de la conformité au sein du groupe. Ainsi, en 2018, des actions de formation à la lutte contre la corruption et trafic d'influence ont notamment été délivrées aux personnes les plus exposées au sein du groupe. En 2018, 79 % des effectifs exposés à la lutte contre la corruption ont été formés (au sein de l'établissement de crédit 15589).

Dans chaque entité, un responsable du contrôle de la conformité veille au respect des principes fixés par le groupe en matière de prévention et de maîtrise du risque de non-conformité dans l'entité, relayé par les structures opérationnelles qui doivent également intégrer dans leur action au quotidien la nécessité de respecter les principes fixés par le groupe afin d'agir en conformité avec les règles fixées en matière de conformité au sein du groupe. Chaque collaborateur du groupe est ainsi acteur de la démarche et concourt par ses actions à la maîtrise du risque de non-conformité.

En 2018, l'organisation du dispositif de contrôle de conformité a évolué avec l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 7 avril 2016) le 25 mai 2018. Dans ce contexte, la gouvernance groupe et les moyens liés à l'activité de protection des données personnelles ont été confiés au département protection des données personnelles qui, au sein de Direction conformité et contrôle permanent, veille au respect, par les entités 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. Conformément à ses valeurs coopératives et mutualistes, le groupe place la personne, au cœur de son action et de ses préoccupations. Ainsi, afin de maîtriser de manière efficace les risques liés à la protection des données personnelles, des procédures ont été élaborées et les collaborateurs ont été sensibilisés à la protection des données personnelles.

5.3 Le développement du capital humain

Risques extra-financiers associés à cet enjeu : risques psycho-sociaux

Fin 2018, l'effectif total des collaborateurs en CDI du groupe Arkéa s'élevait à 9 407 salariés soit une progression de 4,1 % par rapport à l'année précédente. Le groupe est principalement présent en France, avec 79 % de ses effectifs situés sur les territoires historiques de ses trois fédérations, en Bretagne, dans le Sud-Ouest et le Massif Central. 3 % de l'effectif du groupe Arkéa se trouve à l'étranger (Belgique, Luxembourg, Suisse, Royaume-Uni et Allemagne).

Le groupe respecte les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, 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 Arkéa 2020 insiste particulièrement sur l'importance de ce qui constitue la première ressource du groupe Arkéa : son capital humain. La déclinaison RH d'Arkéa 2020 repose sur quatre convictions qui sous-tendent les orientations de la politique RH du groupe pour les années 2016 - 2020 :

1. Libérer les énergies et l'entrepreneuriat .
2. Continuer à accompagner les parcours, à faire grandir les talents et à promouvoir la mobilité pour ouvrir encore les capacités d'innovation.
3. Accompagner les managers dans leur rôle de coach bienveillant et exemplaire, et développer des approches collaboratives et transverses.
4. Développer une RH responsable avec une promotion de la qualité de vie au travail et une plus grande diversité.

Cette feuille de route ambitieuse « Convictions RH » a été diffusée et partagée à l'ensemble des collaborateurs en 2016.

L'accompagnement des parcours dans l'entreprise

Le groupe Arkéa met ainsi en œuvre une politique de recrutement, de mobilité et de formation dynamique, avec pour vocation de développer l'esprit entrepreneur de ses collaborateurs.

Le groupe Arkéa mène une politique active de recrutement afin d'accompagner la croissance des activités et d'attirer de nouveaux talents sur les métiers d'expertise. Le groupe souhaite s'inscrire dans une démarche proactive de recrutement et inventer une nouvelle « expérience candidat ». En 2018, le groupe a réalisé 837 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 du volume de recrutement, de la rareté des profils et de l'expertise métier recherchée. Les acteurs du recrutement sont formés aux pratiques leur permettant d'identifier et d'apprécier le potentiel des candidats. Toutes les entités du groupe Arkéa adoptent des procédures harmonisées en matière de recrutement et d'intégration de manière à faciliter la mobilité des salariés au cours de leur carrière. Les fonctions Ressources humaines des différentes entités du groupe organisent des parcours d'intégration et de formation spécifiques pour les nouveaux salariés. L'objectif : mettre le nouveau recruté dans des conditions optimales d'exercice de son emploi et vérifier l'adéquation entre ses aptitudes et les attentes de l'entreprise. Il s'agit également de créer un lien entre le salarié et l'entreprise mais également entre le nouvel arrivant et les autres salariés. Le groupe 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 groupe contribue également à la formation initiale avec l'accueil de stagiaires et d'alternants. En 2018, plus de 1 000 stagiaires et alternants ont été accueillis dans le groupe, dont 30 % ont été recrutés à l'issue de leur stage.

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 groupe 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 2018, la mobilité interne a concerné 13 % des collaborateurs du groupe.

Au-delà de cet engagement en matière de mobilité, le groupe souhaite accompagner les parcours et 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 2017-2018, 88 % des entretiens annuels ont été réalisés. Des entretiens professionnels sont également réalisés entre le collaborateur et son manager, à minima tous les deux ans, afin d'aborder le parcours professionnel du collaborateur et ses souhaits d'orientation à 1 an et à 3 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. Chaque année, le groupe Arkéa organise un « Carrefour des métiers » pour faire connaître et promouvoir la grande diversité du groupe, de ses métiers, ainsi que des outils mis à disposition des collaborateurs leur permettant d'être acteur de leur mobilité.

Afin de favoriser l'autonomie et la capacité d'entrepreneur des collaborateurs, le groupe a décidé de lancer en septembre 2017 un service d'accueil pour les « intrapreneurs », 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 voire d'un accompagnement logistique, et que leur projet, qu'il aboutisse ou non, bénéficie d'une écoute attentive de la part du groupe. En 2018, 9 projets ont été accompagnés.

Au-delà des parcours individuels, lorsque les métiers sont en 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, l'Unité économique

et sociale a adopté un accord relatif à l'information et l'accompagnement des salariés lors des projets de réorganisation. L'objectif de cet accord est de décrire et de déployer un dispositif opératoire visant à améliorer l'accompagnement des collaborateurs lors des restructurations et à faciliter les processus de changement. 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..).

Le développement des compétences

La formation constitue une ressource fondamentale pour s'adapter aux transformations, développer les compétences, faciliter la carrière professionnelle des collaborateurs et contribuer ainsi à une meilleure efficacité de l'entreprise. Le groupe Arkéa maintient un niveau d'engagement élevé en matière de formation : 96 % des salariés ont été formés en 2018. Cet engagement correspond à 4,9 % de la masse salariale en 2018.

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. Des formations encourageant l'esprit entrepreneur, collaboratif et transversal sont proposées aux salariés de l'Unité économique et sociale, 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 Congé individuel de formation (CIF) ainsi que le dispositif de financement régi par le Comité paritaire de gestion du CIF (COPARCIF). Ce dispositif spécifique au groupe Arkéa contribue aux financements des projets de reconversion externe au groupe ; des contributions au monde associatif et des besoins de formation personnels.

La qualité du management

La qualité du management est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des salariés. Le programme Managers 2020 a pour ambition de privilégier le rôle d'accompagnement et de conseil vis-à-vis des équipes pour favoriser la transversalité et la coopération. Une charte du management a été conçue en 2017 à l'intention des managers. Véritable outil opérationnel du quotidien, elle permet aux managers de disposer d'une boîte à outils inspirante pour devenir un acteur du changement et contribuer au développement de 4 valeurs : bienveillance, inclusion, transversalité et intrapreneuriat. Depuis 2017, le groupe déploie son nouveau parcours d'entrée en management : « Arkéa Management Académie ». Programme de 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, comme l'ensemble des collaborateurs du groupe. Les managers sont évalués sur la connaissance et le savoir-faire précisés dans leur fiche de mission, et adaptés à leur situation managériale. Il est également demandé aux managers de managers de les évaluer sur des compétences spécifiques liées au projet stratégique « Arkéa 2020 ».

La promotion de la qualité de vie au travail et la gestion des risques professionnels

La motivation liée au plaisir et au sens du travail a un impact sur le niveau de qualité de vie au travail : 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.

Le groupe Arkéa souhaite également donner plus de lisibilité sur le projet d'entreprise. C'est l'objectif des « rencontres d'automne », moments d'échange privilégiés sur le projet d'entreprise entre la Direction et l'ensemble des salariés. Le groupe Arkéa a également mis en place des rendez-vous annuels d'information et d'échange avec l'ensemble des managers du groupe.

Une équipe dédiée au bien vivre au travail et à la prévention des risques psychosociaux est en charge de cette mission à la Direction des ressources humaines en collaboration avec l'ensemble des entités. Elle anime également une communauté regroupant des acteurs de la qualité de vie au travail des différents services pour partager des idées, projets et informations et ainsi anticiper et prévenir des risques éventuels.

L'entreprise conduit une démarche d'amélioration continue et de prévention des risques. 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. A partir de ce Document Unique est conçu le PAPRI Pact, le

programme annuel d'actions RH et les moyens à mettre en œuvre correspondants. Le site intranet des salariés de l'Unité économique et sociale informe sur les dispositifs mis en place et les relais disponibles dans l'environnement de travail. Il constitue un vecteur d'information permanente de l'ensemble des salariés sur la prévention des risques professionnels. Par ailleurs, les managers et différents relais « risques professionnels » sont formés à la prévention des risques professionnels via des cursus de formation spécifiques.

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 : 91 accidents en 2018, contre 87 en 2017. Le nombre total de jours d'absence liés à ces accidents atteint 5 430 jours. Concernant les maladies professionnelles, 1 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 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 droits.

En tant qu'entreprise de services, une attention particulière est portée aux risques psycho-sociaux au sein du groupe. Une nouvelle enquête qualité de vie au travail a été lancée en 2018 sur le périmètre de l'Unité économique et sociale à laquelle 57 % des salariés concernés ont répondu. 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 ont été communiqués en septembre 2018 à l'ensemble des collaborateurs et un plan d'actions a été mis en place.

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 de collaborateurs constitue ainsi un atout déterminant 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 télétravail : le télétravail est proposé à l'ensemble de la population éligible des services centraux et sous une forme expérimentale à certains salariés des réseaux commerciaux. Certaines

filiales proposent ou expérimentent également le télétravail (Suravenir, Suravenir Assurances, Fortuneo, Armorique Habitat, Nouvelle Vague). Une charte de travail à distance pour les commerciaux itinérants a également été mise en place en 2017 chez Financo. En 2018, dans le groupe, ce sont plus de 800 collaborateurs qui télétravaillent. L'objectif du groupe Arkéa est d'atteindre 1 000 collaborateurs en télétravail soit 10 % des effectifs.

■ 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. Dans le groupe Arkéa, 1 450 collaborateurs sont désormais concernés.

■ Dons de congés pour enfants ou conjoints gravement malades : ce don, anonyme et sans contrepartie, permet au salarié bénéficiaire du don de maintenir sa rémunération pendant son absence. En 2018, 159 salariés ont donné des jours pour un total de 209 jours. Des dons de congés pour enfants ou conjoints gravement malades 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, offrir un environnement de travail plus flexible aux collaborateurs, 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 avec le nouvel outil de messagerie adopté progressivement par les collaborateurs en 2018.

La Direction des ressources humaines propose également dans l'année des animations autour de la gestion du stress auprès des collaborateurs. En 2018, des animations sous forme de webinaires sur le bien-être au travail ont été proposées et suivies par près de 900 collaborateurs. Enfin, des échanges ont eu lieu avec plus de 500 collaborateurs sur la qualité de vie au travail et la gestion du stress lors de la semaine de la Qualité de Vie au Travail 2018.

Chaque collaborateur peut rencontrer au cours de sa vie des difficultés d'ordre professionnel et / ou personnel, pouvant entraîner des

conséquences pour sa santé. C'est pourquoi le groupe Arkéa a mis en place différents types d'accompagnement.

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 expérimente un dispositif d'accompagnement personnalisé à destination des salariés de l'Unité économique et sociale en situation de décrochage professionnel pour des motifs liés au travail ou d'ordre personnel. Dans le cadre de ce « programme Rebond », au bénéfice d'une vingtaine de salariés, un plan d'actions personnalisé 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 sexisme et de harcèlement moral ou sexuel au travail, la Direction des ressources humaines a créé un groupe de travail « sexisme et harcèlement au travail » en 2018. Les enjeux : mettre en place un mécanisme de prévention et de sensibilisation des collaborateurs afin de libérer la parole, et créer un process permettant de mobiliser les bons acteurs au bon moment pour agir vite.

La démarche qualité de vie au travail continue également de s'enrichir. Le groupe Arkéa a décidé de se lancer en novembre 2017 dans la démarche de labellisation Great Place To Work, avec pour objectif de décrocher la labellisation à horizon 2020. Une nouvelle Direction baptisée Arkéa 360 a été créée pour travailler autour de 4 axes : faciliter la compréhension de ce qu'est le groupe Arkéa, sa stratégie ; améliorer les pratiques en termes de management ; favoriser et mieux reconnaître le travail collaboratif à l'échelle du groupe et renforcer le sentiment d'appartenance au groupe. Cette démarche Qualité de Vie au Travail a été reconnue en 2018 avec une récompense aux « Victoires des leaders du capital humain » en novembre 2018 qui met en exergue les 3 projets innovants au service de l'engagement et du bien-être des salariés : mécénat de compétences, congé solidaire et Sport@Work. En 2018, un projet de cohésion interne « Sport@work » a été lancé, il vise à identifier et accompagner les collaborateurs qui pratiquent un sport de haut niveau, en leur permettant d'afficher les couleurs du groupe Arkéa, de faire partager leur retour d'expérience, et d'encourager la pratique du sport après de l'ensemble des salariés. L'entreprise accompagne également ses salariés engagés dans des manifestations à caractère humanitaire ou citoyen. Suravenir a également 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 également menées afin de 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. Par ailleurs, dans les réseaux, le concept de Nouvelles Caisses locales offre des espaces de travail des collaborateurs et d'accueil des clients en totale adéquation avec les ambitions d'attention sincère vis-à-vis des clients et des salariés prônées par le groupe.

Une politique salariale motivante

Depuis 2015, un dispositif de bonification destiné à l'ensemble des collaborateurs du groupe a été mis en place. Il est conditionné par l'atteinte d'objectifs groupe et est redistribué de manière égalitaire.

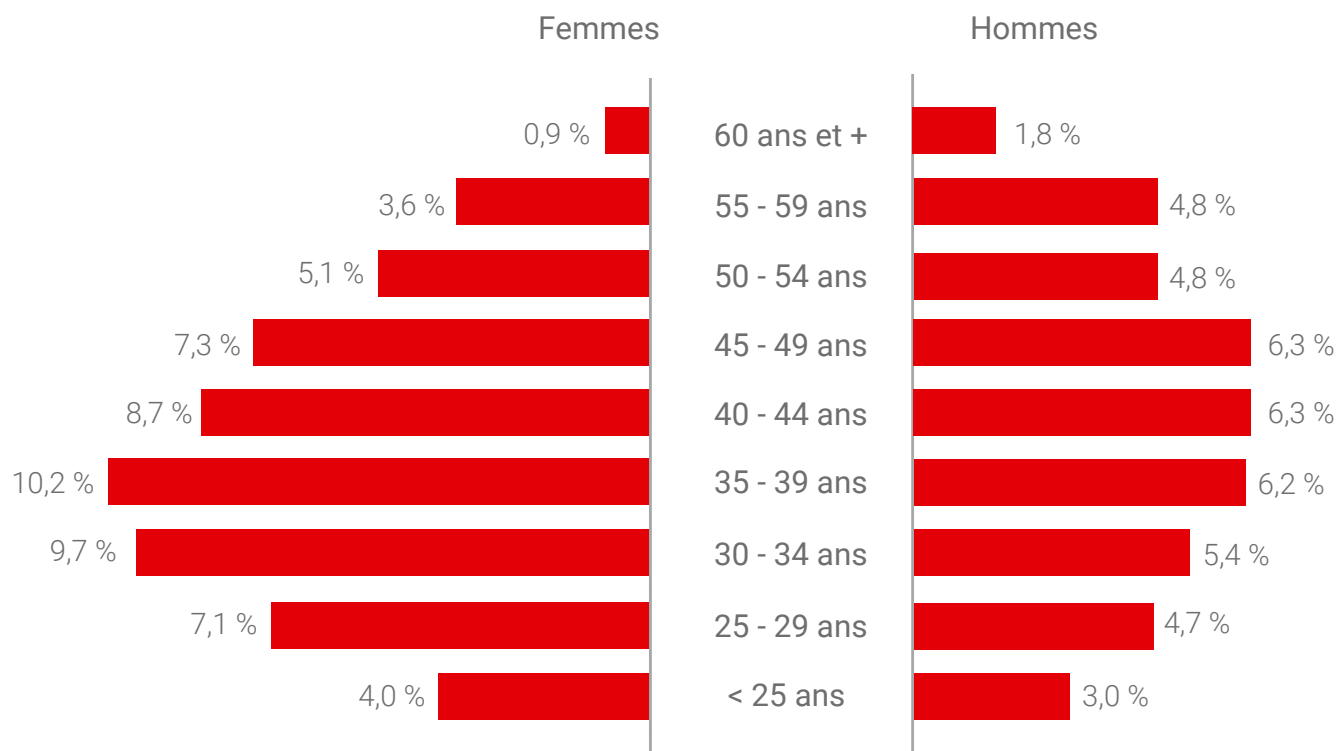
Les négociations annuelles obligatoires (NAO) 2018 ont abouti à une augmentation générale annuelle de 400 euros par salarié de l'Unité économique et sociale. Les filiales hors périmètre Unité économique et sociale réalisent leur propre négociation annuelle obligatoire. En 2018, 28 % des salariés du groupe 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 2018, une enveloppe totale d'épargne salariale de 97,8 millions d'euros a été distribuée aux salariés du groupe. Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, un accord d'intéressement pour la période 2017-2019 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 « Arkéa 2020 ».

Par ailleurs, il existe au sein de l'Unité économique et sociale 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 (trois 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 2018, il a permis la distribution de 8 023 K€ de rémunération variable à 3 576 collaborateurs.

	2 016	2017	2018
EFFECTIF TOTAL (PERSONNES PHYSIQUES)	9 539	9 891	10 297
Effectifs permanents (CDI) (personnes physiques)	8 797	9 070	9 407
Effectifs non permanents (personnes physiques)	742	821	890
Cadres	5 266	5 627	5 883
Non cadres	4 273	4 264	4 414
Age moyen (ans)	40	40	40
Recrutements (CDI + CDD)	1 815	1 888	1 972
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'entreprise	509	534	613
dont licenciements	43	80	83
Rémunération moyenne par salarié CDI en euros	44 786	45 464	46 162
Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi une formation	25	24	22
% masse salariale consacrée à la formation	4,7%	4,6%	4,9%
Nombre total de jours calendaires d'absence	177 282	163 728	161 285
EFFECTIF TOTAL (EQUIVALENT TEMPS PLEIN)	9 241	9 590	9 978,6
Effectifs permanents (CDI - Equivalent Temps Plein)	8 587	8 856	9 142,2
Effectifs non permanents (Equivalent Temps Plein)	654	734	836,4

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

La promotion de la diversité

Le groupe Arkéa souhaite être un modèle d'entreprise « inclusive ». La conviction du groupe est qu'une entreprise plus inclusive de toutes les formes de différences gagnera en performance globale.

Le groupe Arkéa veille à lutter contre les différentes formes de discrimination, directe (comme défavoriser un salarié au profit d'un autre en raison de critères non objectifs dès l'embauche) ou indirecte, lorsque des règles et des pratiques, acceptées pour les raisons économiques ou fonctionnelles, ont un impact discriminant sur des collaborateurs ou un groupe de collaborateurs.

La Direction du groupe est garante du rappel des principes de non-discrimination au sein de l'entreprise. A ce titre, elle remet à chaque collaborateur à 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 est sensibilisée à la pratique du recrutement luttant contre toute forme de discrimination, dans le cadre de la formation des nouveaux managers.

Par ailleurs, il n'existe aucune discrimination entre les collaborateurs à temps plein et les collaborateurs à temps partiel dans 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 le jugement, souvent de façon inconsciente. Le groupe s'est fixé pour objectif de former l'ensemble de ses collaborateurs à ce sujet d'ici fin 2020. A fin 2018, près de 3 000 collaborateurs ont suivi le module.

La mixité

L'un des principaux enjeux du groupe en matière de diversité du capital humain concerne la mixité hommes/femmes 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 est, en 3 ans, d'initier une dynamique et de 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 400 ambassadeurs

parmi des salariés hommes et femmes volontaires, qui ont pour rôle de sensibiliser et de participer à l'animation du sujet en pilotant les plans d'actions déployés au sein de leurs entités. Un critère relatif à la mixité est également intégré à la rémunération variable des mandataires sociaux, cadres dirigeants et cadres de direction du groupe.

Suite à un diagnostic des freins à la mixité élaboré en 2016, un plan d'actions mixité au niveau du groupe a été lancé, 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 5 accords d'entreprise successifs. L'enjeu du nouvel 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, il apporte des solutions en matière de parcours professionnel, de formation et des dispositifs d'accompagnement entre vie professionnelle et personnelle. Depuis 2015, une enveloppe spécifique « Egalité professionnelle » a été mise en place dans l'objectif de réduire les écarts de rémunération. Cette enveloppe a été portée à 600 000 euros en 2018. En 2018, 366 femmes ont bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de ce dispositif. A fin 2018, l'écart moyen de rémunération médiane femmes/hommes pour chaque niveau d'emploi est de -1,6 % au sein de l'Unité économique et sociale.

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 2018.

En externe, le groupe accompagne également des initiatives en faveur de la mixité : il est notamment partenaire de l'« Observatoire de la Mixité », think tank regroupant de grandes entreprises engagées sur ce sujet. Ce partenariat a conduit à l'écriture d'un « Livre vert de 6 mesures concrètes pour améliorer la mixité dans les entreprises ».

Au 31 décembre 2018, le groupe comptait 56,6 % de femmes et 43,4 % d'hommes. Le groupe compte 45 % de femmes parmi les cadres.

PART DES FEMMES AUX POSTES D'ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET DE DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2018 :

- Responsables N+2 (Responsable de Département au siège et Directeur d'Unité territoriale dans les réseaux) : 31 % (+2 points)
- Cadres de direction : 32 % (-2 points) ;
- Cadres dirigeants : 17 % (-2 points) ;
- Membres du Comité de coordination générale du groupe : 20 % (-1 point) ;
- Membres du Comité exécutif du groupe : 22 % (-3 points) ;
- Dirigeants effectifs de la société Crédit Mutuel Arkéa : 50 %

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 en situation de handicap ou confrontés au handicap au cours de leur vie professionnelle. A fin 2018, le groupe compte 3,2 % 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 est largement supérieur au reste de la population active, le groupe doit donc poursuivre les efforts. En 2018, un nouvel accord triennal sur l'emploi des personnes en situation de handicap, portant sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, a été signé. Ce 6^e accord vise à :

- Développer l'emploi des personnes en situation de handicap sur ses territoires : 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 %, avec un minimum de 7 recrutements par an.
- Maintenir l'employabilité des salariés en situation de handicap 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 suivant les salariés en situation de handicap sur le plan de l'évolution professionnelle, enfin en apportant des aides individuelles aux salariés.

- Améliorer les conditions de travail des salariés en situation de handicap en mettant un accent particulier sur l'accessibilité numérique aux outils de l'entreprise.

Une entité dédiée 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 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 adaptées.

A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) 2018, des sensibilisations au handicap ont été réalisées à destination des collaborateurs du groupe. Le groupe Arkéa développe également des partenariats dans ce domaine, tels que le parrainage du concours Startup & Handicaps, organisé par la CCI du Morbihan, qui vise à faire émerger des solutions de compensation du handicap et/ou de la perte d'autonomie, ou du mécénat de compétences au bénéfice de certaines structures.

L'accompagnement des salariés en deuxième partie de carrière

Dans un contexte réglementaire et social qui conduit à l'allongement de la durée de la carrière professionnelle, l'entreprise souhaite élaborer un dispositif complet sur la préparation de la fin de carrière. Un accord relatif à l'accompagnement des salariés de plus de 50 ans a été signé en décembre 2017 par les quatre organisations syndicales représentatives de l'Unité économique et sociale.

Cet accord comporte les objectifs suivants :

- Mettre en œuvre une politique de gestion de carrière et de formation adaptée aux plus de 50 ans.
- Dynamiser et entretenir la motivation par un juste équilibre vie professionnelle / vie personnelle et accompagner la transition vers la fin de carrière.
- Encourager les mesures permettant le développement des compétences des collaborateurs.
- Accompagner et anticiper le départ en retraite.

A travers cet accord, l'entreprise s'engage au maintien dans l'emploi et à l'accompagnement des parcours professionnels des collaborateurs de plus de 50 ans, notamment à travers la mobilité et la formation.

L'engagement et la solidarité des collaborateurs

Conformément aux engagements pris dans le cadre de l'accord suscité, le groupe Arkéa a initié en 2018 le mécénat de compétences. Le groupe propose aux collaborateurs volontaires de plus de 59 ans de les mettre à disposition gracieusement, pour une partie ou la totalité de leur temps de travail, d'un organisme d'intérêt général 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 le départ effectif de l'entreprise, pour leur permettre de gérer au mieux la fin de leur activité professionnelle et le début de leur retraite. A fin 2018, 3 collaborateurs ont bénéficié de ce dispositif.

D'autres actions ont également été mises en œuvre au sein de l'entreprise, afin de promouvoir les valeurs d'engagement et de solidarité des collaborateurs. Ainsi, le don de congés a été mis en place en 2015 (cf. 5.3). En collaboration avec l'association Planète urgence, l'entreprise accompagne une vingtaine de salariés du groupe qui se sont engagés à prendre un congé solidaire en 2018 et 2019 afin d'enseigner le français à des femmes micro-entrepreneures au Bénin.

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 du personnel, délégués syndicaux, Comités d'entreprise ou d'établissement et Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de

travail. L'Unité économique et sociale 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.

A fin 2018, 98 % des salariés du groupe étaient couverts par une convention collective.

Au sein de l'Unité économique et sociale, la nouvelle architecture des instances représentatives du personnel est mise en place depuis mai 2016, selon un accord sur le droit syndical et la représentation du personnel. Cet accord, précurseur des dispositions de la loi Rebsamen, assure notamment aux représentants du personnel des moyens nouveaux de conjuguer l'exercice de leurs mandats avec leurs parcours et orientations professionnels.

Désormais, huit instances des délégués de proximité (IDP) se réunissent tous les deux mois. Une commission permanente de coordination des commissions HSCT de ces nouvelles IDP a également été créée. Quatre comités d'établissement sont également en fonction (Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel Massif Central, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Siège-Pôle Entreprises et Institutionnels).

Cette activité sociale soutenue a nécessité de reconnaître le positionnement particulier des représentants du personnel, qui bénéficient d'un accord spécifique relatif à leur évolution salariale et leur carrière.

Le dialogue social se concrétise par la négociation et la signature d'accords d'entreprise. En 2018, 39 accords ont été signés à l'échelle du groupe. En 2018, sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, 4 accords ont été signés ainsi qu'un avenant à l'accord d'intéressement.

PRINCIPAUX ACCORDS COLLECTIFS SIGNÉS EN 2018 OU DONT LA MISE EN ŒUVRE A DÉBUTÉ EN 2018 (PÉRIMÈTRE UNITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIALE)	IMPACTS ATTENDUS DES ACCORDS POUR LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DE L'ENTREPRISE ET SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS
Accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	Mesurer et supprimer les écarts en termes de rémunération et d'évolution professionnelle ou de carrière entre les femmes et les hommes, à emploi équivalent. Mettre en œuvre des solutions pour permettre un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour tous. Sensibiliser, informer et former à la mixité et à l'inclusion.
Accord sur l'emploi des personnes en situation de handicap	Développer l'emploi des personnes en situation de handicap sur ses territoires, maintenir l'employabilité des salariés en situation de handicap, améliorer les conditions de travail des salariés en situation de handicap.
Accord sur la Négociation Annuelle des Rémunérations 2018	Reconnaître le niveau d'engagement et la contribution de l'ensemble des équipes au développement du groupe.
Avenant à l'accord d'intéressement pour la période 2018-2019	Impliquer les salariés dans le développement de l'entreprise en les associant directement à la performance de l'Unité Economique et Sociale.
Accord pour les collaborateurs de plus de 50 ans (signé en décembre 2017)	Mettre en œuvre une politique de gestion des carrières et de formation adaptée aux plus de 50 ans, dynamiser et entretenir la motivation par un juste équilibre vie professionnelle/vie personnelle et accompagner la transition vers la fin de carrière, encourager les mesures permettant le développement des compétences des collaborateurs et accompagner et anticiper le départ en retraite.
Accord Astreintes (signé le 7/12/2018)	Assurer, en dehors des heures normales de travail, la continuité de fonctionnement de services essentiels de l'entreprise en répondant à des événements fortuits et ponctuels par une intervention rapide d'un salarié désigné à cet effet, soit à distance, soit avec un déplacement au sein de l'entreprise. S'inscrire dans le respect de la vie personnelle et familiale et de la santé du salarié. Définir les conditions dans lesquelles les astreintes conformément aux dispositions prévues à l'article L.3121-11 du code du travail sont organisées au sein de l'Unité économique et sociale.

La Direction des ressources humaines communique régulièrement sur les échanges menés avec les représentants des salariés lors des commissions de négociations ou comités 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.

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 groupe Arkéa est signataire de la charte « Relations fournisseurs responsables », par laquelle il s'engage à respecter 10 principes d'achats responsables, tels que l'équité financière vis-à-vis des fournisseurs, la réduction des risques de dépendances réciproques ou encore la prise en compte des enjeux environnementaux. A cette occasion, le groupe a également nommé un médiateur des entreprises au sein du groupe, qui peut être saisi par les fournisseurs pour lever les éventuelles difficultés contractuelles ou relationnelles.

Sur une année, le groupe réalise 94,6 % de ses achats auprès de fournisseurs français¹.

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. Le groupe Arkéa travaille avec près de 3 000 entreprises locales, dispersées sur ses trois territoires historiques (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central).

Connaissance des pratiques sociales, droits humains, environnementales et de lutte contre la corruption

Depuis 2017, le Département Achats réalise une évaluation annuelle des risques environnementaux, éthiques, santé/sécurité des personnes et droits humains par grandes familles de prestations (ou risques sectoriels).

Les contrats cadres 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, ...) et des droits du travail (rémunération, horaires et congés, négociation collective ...), de l'éthique des affaires (lutte contre la corruption, conflits d'intérêts, ...) et du respect de l'environnement.

Une procédure cadre groupe relative à la loi Sapin 2 et au devoir de vigilance dans le cadre des relations fournisseurs est en cours de rédaction par le Département Achats et aura vocation à s'appliquer dans l'ensemble des entités du groupe. Des questionnaires de connaissance des pratiques RSE des fournisseurs sont également en cours de finalisation.

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 groupe 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 favorisés 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.

Les enjeux environnementaux sont pris en compte dans les appels d'offres dont l'objet intègre des contraintes environnementales. Lors de l'évaluation des offres, un critère environnemental est intégré afin de privilégier les fournisseurs et sous-traitants les plus vertueux. Ce critère peut être basé sur des produits, des techniques utilisées mais

également sur des certifications.

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 Etablissements et services d'aide par le travail (ESAT) et des Entreprises adaptées (EA).

Cela se traduit par :

- la sensibilisation des prescripteurs internes à l'intérêt de cette démarche ;
- la cartographie de l'ensemble des secteurs d'activité pour lesquels le recours à des prestataires du secteur adapté est envisageable ;

Afin de développer la sous-traitance avec le secteur adapté et protégé, des acheteurs et prescripteurs du groupe Arkéa ont été formés en 2017, en partenariat avec l'Union Nationale des Entreprises Adaptées. Ces formations ont été suivies par une « matinale du secteur protégé et adapté » en présence d'entreprises de ce secteur organisée début 2018.

Dans le cadre du nouvel accord d'entreprise sur l'emploi des personnes en situation de handicap (périmètre Unité Economique et Sociale), l'entreprise s'est fixé pour objectif une progression de 30 % du chiffre d'affaires réalisé avec le secteur protégé afin d'atteindre 1 million d'euros de chiffre d'affaires en 2020 (selon la réglementation en vigueur au jour de la signature de l'accord).

5.7 L'empreinte environnementale

En tant qu'établissement financier, les principales opportunités et principaux risques liés à l'environnement et au climat sont indirects pour le groupe Arkéa (cf. 4.3 Intégration des critères ESG et 4.4 Produits et services à impact social et environnemental). Dans le cadre du devoir de vigilance, le groupe Arkéa a également réalisé une cartographie de ses risques environnementaux directs.

SENSIBILISATION ET FORMATION DES COLLABORATEURS AUX BONNES PRATIQUES

De nombreuses actions sont menées chaque année afin de sensibiliser les collaborateurs à ces enjeux. L'espace dédié à la Responsabilité Sociétale sur l'intranet du groupe propose aux collaborateurs du groupe différentes actions en matière de réduction de leur empreinte environnementale, complétées par des initiatives déployées par les entités. Un film de sensibilisation au bilan carbone du groupe y est également proposé. En 2018, des formations aux enjeux de l'énergie et du climat ont été dispensées à certaines communautés de salariés impliqués dans la démarche RSE du groupe, par l'association Avenir Climatique.

¹ Périmètre couvert : équivalent au périmètre de l'Unité Economique et Sociale, Arkéa Banking Services, Armoney, CFCAL, Financo, Nextalk, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Novélia, Suravenir. Période d'une année glissante, du second semestre 2017 au 1^{er} semestre 2018.

PILOTAGE ET REDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE DU GROUPE

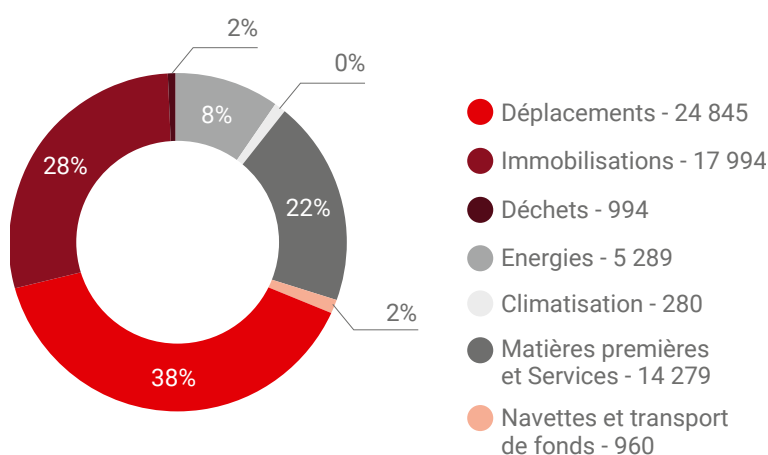
Chaque année, le groupe mesure son empreinte carbone à travers la réalisation d'un bilan carbone groupe. Ainsi, le bilan carbone du groupe a été réalisé début 2019, sur la base des données 2018, et selon la méthode de l'Association « Base Carbone ». Du fait de son fort maillage territorial, le groupe a fait le choix d'intégrer les déplacements domicile-travail à son scope 3. A date, le scope 3 n'intègre pas l'empreinte carbone des financements et investissements réalisés par le groupe.

Toutefois, Suravenir et Suravenir Assurances ont réalisé une 1^{re} mesure de l'empreinte carbone de leurs portefeuilles d'investissements en 2018 (cf. 4.3 Intégration des critères ESG dans les financements et investissements).

Le bilan carbone du groupe ressort à 64 642 tonnes de CO₂ pour l'exercice 2018, soit 6,48 tonnes de CO₂ par ETP. Chaque pôle reçoit son bilan carbone afin de se positionner par rapport à la moyenne du groupe et pouvoir définir un plan d'actions sur son périmètre.

Répartition des émissions du groupe Arkéa

Total 64 642 TCO₂



CATÉGORIES D'ÉMISSIONS	NUMÉROS	POSTES D'ÉMISSIONS	SOURCE	RÉPARTITION
Emissions directes de GES (scope 1)	1	Emissions directes des sources fixes de combustion	Gaz Naturel et Fioul domestique des sites	6%
	2	Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique	Gasoil du parc automobile	
	4	Emissions directes fugitives	Fuites de fluides froids	
Emissions indirectes associées à l'énergie (scope 2)	6	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	Electricité des sites	5%
Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	8	Emissions liées à l'énergie non incluses dans les postes 1 à 6	Idem poste 1 et 6	89%
	9	Achats de produits ou services	Papier, encre et services	
	10	Immobilisations de biens	Immobilisations bâtiments, véhicules et parc informatique	
	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 groupe Arkéa veut maîtriser son bilan carbone, en portant les efforts sur les déplacements et les consommations d'énergie. Il n'a pas, à date, fixé d'objectifs quantitatifs de réduction de ses émissions. Afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour de cet objectif, depuis 2017, l'accord sur le contrat d'intéressement (périmètre de l'Unité économique et sociale) intègre un critère de majoration de l'enveloppe lié à la baisse du bilan carbone par collaborateur.

Une action volontariste en matière de déplacements

Premier poste de son bilan carbone, le groupe met en place des actions volontaristes sur le sujet des déplacements, afin d'en limiter le nombre et de faire évoluer les pratiques vers l'éco-mobilité. Des plans de mobilité sont ainsi déployés dans de nombreuses entités du groupe. Lors de la semaine européenne de la mobilité 2018, les salariés ont été sensibilisés aux mobilités durables par diverses initiatives organisées par les structures du groupe. Depuis 2018, des véhicules électriques sont proposés pour des déplacements courte distance des salariés des services centraux et des bornes de rechargement ont été mises à disposition des salariés des services centraux. La politique de flotte automobile a été modifiée pour inciter au choix de véhicules hybrides rechargeables ou électriques.

Enfin, les visio-conférences et outils de partage de documents à distance continuent à être privilégiés au sein du groupe, permettant de réduire les déplacements professionnels. En parallèle, le télétravail a poursuivi son développement en 2018. Outre son impact sur l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle des collaborateurs, le télétravail doit permettre une réduction des émissions carbone liées aux déplacements domicile-travail.

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 dernières (isolation des allées froides des datacenters, test de peinture réfléchissante, ...). Entre 2017 et 2018, le groupe est parvenu à démonter environ 200 serveurs dans ses datacenters. Ce processus a permis de maîtriser la hausse de consommation énergétique malgré l'augmentation des services et du périmètre. En outre, les équipes informatiques ont déployé dans les services centraux et les caisses locales un système permettant une meilleure gestion de l'extinction des postes informatiques. De plus, le groupe a initié des travaux visant à améliorer l'éco-conception informatique de ses applications, visant à être moins consommatrices d'énergie.

Le groupe est également attentif à la performance énergétique des bâtiments. Le nouveau bâtiment de Fortuneo intègre des critères de développement durable les plus avancés, afin d'obtenir les normes BEPOS et Haute Performance Énergétique (HPE). En 2018, l'ensemble des logements livrés par Armorique Habitat (filiale de logement

social), étaient aux normes Haute Performance Énergétique. Enfin, en 2018, dans le cadre du renouvellement de ses contrats d'énergie, le groupe a mis en place des contrats « électricité verte » pour environ 60 % de sa consommation d'électricité.

En complément de ces actions visant à réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre, des initiatives de compensation carbone sont menées (achat d'arbres...).

UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES

En tant qu'acteur du secteur financier, les consommations de ressources naturelles du groupe Arkéa restent limitées au regard d'autres activités et concernent principalement le papier. Le principal levier du groupe afin de réduire la consommation de papier à destination de sa clientèle passe par la dématérialisation et la signature électronique de ses offres, qui s'est poursuivie en 2018. Pour sa consommation interne de papier, le groupe maintient ses efforts afin de réduire le volume de papier utilisé (recto-verso, édition par badge en test, wifi dans les salles de réunion des services centraux, ...). Au-delà de l'attention portée à la consommation, le groupe est également vigilant à l'approvisionnement : les papiers approvisionnant les ateliers de reprographie sont certifiés PEFC et FSC ; pour les consommations quotidiennes des collaborateurs, le papier recyclé a été déployé en cours d'année 2018.

Economie 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 (D3E). Concernant le papier, toutes les entités du groupe bénéficient d'une solution de recyclage (à l'exception des caisses locales du Crédit Mutuel du Sud-Ouest). L'association Ark'ensol réalise également des dons de matériels informatiques reconditionnés à des associations clientes des fédérations.

Depuis 2017, la collecte des bio-déchets a été réorganisée dans les restaurants d'entreprise. Ceux-ci font désormais l'objet d'une récupération par un prestataire afin d'être valorisés selon un processus de méthanisation.

6

Tableau consolidé des indicateurs

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2018
INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE	
Taux annuel des personnels exposés à la LCBFT formés (périmètre établissement de crédit 15589)	86%
Nombre de sanction de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCBFT	0
Taux de formation des personnes exposées à la lutte contre la corruption au sein de l'établissement de crédit 15589	79%
Nombre bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement 15589)	7 498
% des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)	95%
% d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa	88%
Part de filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %	88%
% de sociétaires parmi les clients particuliers	72%
% de participation aux votes pendant les AG du Crédit Mutuel Arkéa	91%
% de participation aux votes	3,1%
% d'encours gérés en ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	92%
% d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » du baromètre QVT	70%
% d'avis positifs sur le critère « Charge de travail » du baromètre QVT	25%
% d'écart de rémunération Femmes/Hommes	-1,6%
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,2%
Nombre accords collectifs signés dans l'année	39
Part des achats groupe réalisée auprès de fournisseurs français	94,6%
GOUVERNANCE	
SOCIÉTAIRES - CLIENTS	
Nombre de clients des caisses locales	2 330 375
■ dont particuliers	2 120 918
Nombre de sociétaires	1 520 780
Nombre de sociétaires N-1	1 506 025
% de sociétaires parmi les clients particuliers	71,7%
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 485
Montant de rémunération des parts sociales versé en année 2017 au titre de l'année 2016 (euros)	36 818 854
Nombre de sociétaires présents et représentés aux assemblées générales (caisses locales)	46 258
% de participation aux votes	3,1%

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2018
ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES	
Nombre de caisses locales	329
Nombre d'élus - caisses locales	3 016
■ dont femmes	1 225
Nombre de conseils de caisses locales tenus dans l'année	3 465
Nombre de femmes Présidentes en caisses locales	91
% de femmes Présidentes en caisses locales	27,7%
Nombre d'administrateurs convoqués aux Conseils de caisses locales	33 243
Nombre d'administrateurs présents aux Conseils de caisses locales	27 829
Nombre de nouveaux élus - caisses locales	133
■ dont femmes	79
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	59,4%
Nombre de nouveaux Présidents - caisses locales	24
■ dont femmes	16
% de femmes parmi les nouveaux Présidents	66,7%
ADMINISTRATEURS DES FÉDÉRATIONS	
Nombre d'élus - fédérations	108
■ dont femmes	36
Nombre de nouveaux élus - fédérations	7
■ dont femmes	4
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	57,1%
Nombre de nouveaux Présidents - fédérations	0
ADMINISTRATEURS DU CRÉDIT MUTUEL ARKÉA	
Nombre de membres élus dans le CA du Crédit Mutuel Arkéa	17
■ dont femmes	7
■ dont administrateurs indépendants	2
FORMATION	
Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux ayant suivi au moins une formation dans l'année (caisses locales)	2 141
Nombre total d'heures dispensées	12 831
% administrateurs formés (caisses locales)	71%
Durée de formation par administrateur formé (heures)	6

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2018
SOCIÉTAL	
Nombre de points de vente groupe Arkéa en France et à l'étranger	478
Nombre de points de vente Crédit Mutuel	426
Nombre de points de vente groupe Arkéa hors France	4
Points de vente périodiques	715
MICROCRÉDITS	
MICROCRÉDITS PERSONNELS ACCOMPAGNÉS (PARTENARIATS)	
Nombre de microcrédits personnels accordés dans l'année	332
Montant moyen des microcrédits personnels accordés (euros)	2 381
Montant des microcrédits personnels financés sur l'année (euros)	790 529
MICROCRÉDITS PROFESSIONNELS INTERMÉDIÉS ADIE	
Nombre de dossiers microcrédits professionnels intermédiés	703
Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	1 761 757
AUTRES MICROCRÉDITS PROFESSIONNELS ACCOMPAGNÉS	
Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	0
Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (euros)	0
ARKENSOL CREAvenir	
Dons (en milliers d'euros)	512
Prêts d'honneur et prêts à « coût zéro » (milliers d'euros)	2 348
Nombre de prêts d'honneur et prêts à « coût zéro » accordés	576
Nombre emplois soutenus	943
ISR - ESG	
Encours ISR (milliers d'euros)	1 060 262
Encours ESG (milliers d'euros)	28 018 215
POLITIQUE DE VOTES	
Taux d'approbation des résolutions	82,4%
Nombre d'assemblées générales auxquelles la société a participé	69
EPARGNE SOLIDAIRE	
Encours global épargne solidaire (euros)	42 825 866
Montant reversé aux associations	126 412
Encours hors capitalisation Livret Solidaire (euros)	34 077 023
Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL (euros)	34 077 023
Encours de l'épargne salariale solidaire (euros)	8 748 843
MARCHÉ DES ASSOCIATIONS	
Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	70 749
MÉCÉNAT ET SPONSORING	
Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	4 561 714

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2018
PRÊTS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES ET À L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	
Nombre d'Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	708
Montant moyen des Eco-prêts à taux zéro accordés (euros)	17 856
Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés (euros)	12 642 323
Nombre de projets financés (Professionnels et agriculteurs)	253
PRODUITS ET SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL	
Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (euros)	1 001 254 860
MÉDIATION	
Nombre de dossiers éligibles	157
Nombre de décisions favorables au client	31
INDICATEURS FINANCIERS	
Provisions techniques brutes des filiales d'assurances (milliers d'euros)	31 418 985
Provisions techniques des contrats en unités de compte des filiales d'assurances (milliers d'euros)	10 841 557
SOCIAL	
EFFECTIFS	
Effectif personnes physiques	10 297
■ dont France	9 999
■ dont hors France	298
■ dont non cadres	4 414
■ dont hommes	4 468
■ dont femmes	5 829
Effectif total ETP	9 979
Effectif CDI ETP	9 142
■ dont femmes	5 041
■ dont non cadres	3 673
% de salariés en CDI	91,6%
RECRUTEMENTS	
Nombre total de recrutements	1 972
■ dont femmes	1 152
■ dont CDI	837
Nombre de stagiaires et alternants accueillis sur l'année	1 044
Taux de transformation (CDI et CDD) (%)	30,5%
LICENCIEMENTS ET MOTIFS	
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	613
■ dont licenciements	83
Turnover (%)	5,0%
ORGANISATION, DUREE TRAVAIL ET ABSENTEISME	
ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL	
% de collaborateurs à temps plein	93,3%
% de collaborateurs à temps partiel	6,7%

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2018
ABSENTÉISME ET SES MOTIFS	
Nombre total de jours calendaires d'absence	161 285
■ dont Maladies	155 856
■ dont Accidents de travail	5 430
Nombre de déclarations de maladies professionnelles	1
CONDITIONS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ	
Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	91
FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE	
Masse salariale investie dans la formation (euros)	21 871 530
% de la masse salariale dédiée à la formation	4,9%
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	9 846
% de salariés formés	95,6%
Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	220 810
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié ayant suivi une formation	22
% de réalisation des entretiens annuels d'évaluation	88,0%
Taux de mobilité interne (%)	13,5%
ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMME-FEMME	
Nombre de femmes cadres	2 538
% de femmes parmi les cadres	45,4%
% de femmes au Comex	22%
% de femmes au Comité de Coordination Générale	20%
% de femmes parmi les cadres dirigeants	17%
% de femmes parmi les cadres de direction	32%
% de femmes parmi les responsables N+2 (RDEP au siège et DUT réseaux)	31%
Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	429
■ dont femmes	166
% de femmes parmi les promotions cadres	38,7%
Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle	366
DIALOGUE SOCIAL	
Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0
Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)	433
Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)	286
% de salariés couverts par une convention collective	98,0%
EMPLOI ET INSERTION DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	
Nombre de travailleurs handicapés	329
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,2%

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2018
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION	
Masse salariale brute (euros)	447 220 960
Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) tous statuts CDI	46 162
Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) non cadres CDI	31 713
Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) cadres CDI	55 865
Rémunération annuelle totale brute (en euros) CDI	422 026 556
Rémunération annuelle totale brute (en euros) - CDI non cadres	116 471 132
Rémunération annuelle totale brute (en euros) - CDI cadres	305 555 424
Montant de l'épargne salariale	97 863 683
% des salariés ayant bénéficié d'une augmentation individuelle	28,1%
ENVIRONNEMENTAL	
BILAN CARBONE	
Bilan carbone (en Tonnes de CO ₂)	64 642
Bilan carbone (en Tonnes de CO ₂ /ETP)	6,48
EAU (M³)	
Consommation d'eau (m ³)	64 771
ÉNERGIE (kWh)	
Consommation totale d'énergie (kWh)	52 375 066
■ dont Eau glacée en réseau urbain, facturée (kwh)	44 100
■ dont Chauffage en vapeur d'eau - réseau urbain, facturée à la tonne d'eau retournée (kWh)	113 311
■ dont Electricité (kWh)	45 745 187
■ dont Gaz (kWh)	6 142 987
■ dont Fioul (kWh)	329 481
PAPIER (TONNES)	
Consommation de papier (Tonnes)	1 259
■ dont papier à usage interne (tonnes)	397
■ dont papier à usage externe (prestations externes : impression, communication, relevés clients, chèquiers etc. (tonnes)	862
% de papier recyclé à l'achat	59,3%
Poids de papier recyclé (tonnes)	759
DÉPLACEMENTS (KM)	
Déplacements professionnels - Avion (km)	11 085 763
Déplacements professionnels - Train (km)	5 285 710
Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km)	17 888 099
Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	9 706 893
Gestion du courrier : navettes inter caisses et métiers + transports fonds (km)	1 754 831
Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	173 223
Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	922 673

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2018
EMISSIONS DIRECTES FUGITIVES	
Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) (en kg)	154
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE	
Nombre de matériels de visio conférence	111
Nombre de visio conférences	31 947
Nombre de documents et pages numérisés	105 000 000
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	23
Nombre de sinistres déclarés au titre de ces arrêtés	359
Nombre de ces sinistres traités et clos au cours de l'exercice	184
Nombre total de sinistres (catastrophe naturelle) traités et clos au cours de l'exercice, quelle que soit la date de reconnaissance de la catastrophe	281

Note méthodologique

METHODOLOGIE

Les méthodologies d'identification des enjeux et des risques extra-financiers du groupe sont décrites en partie 3.

Les indicateurs RSE, référencés dans les tableaux de la Déclaration de performance extra-financière du Document de référence, s'inscrivent dans une méthodologie de mesure et de reporting, élaborée depuis 2008 et actualisée annuellement. Cette méthodologie organise les règles de collecte, de gestion, calcul et de consolidation des indicateurs, leur périmètre et les contrôles effectués.

Elle s'adresse aux référents et collecteurs des trois fédérations du groupe Arkéa, de ses filiales et directions centrales, contribuant à la présente Déclaration de performance extra-financière, à partir d'un applicatif développé en 2013 à cet effet et perfectionné en 2016. Elle formalise la piste d'audit tant pour les vérifications internes qu'externes.

Chaque direction en charge de la collecte des données est responsable des indicateurs fournis. Le contrôle s'effectue lors de la collecte des données (séparation du rôle de collecteur et de valideur) mais également lors de la consolidation des données (revue des variations, comparaison inter-entités...).

Sur le plan qualitatif, les actions présentes dans le rapport sont documentées et validées par les entités concernées.

La démarche retenue s'appuie notamment sur :

- La stratégie RSE du groupe Arkéa,
- l'analyse de matérialité et des risques extra-financiers du groupe Arkéa,
- les échanges intervenus avec les parties prenantes au cours de l'année 2018,
- les articles L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de commerce relatifs à la Déclaration de performance extra-financière,
- le Pacte Mondial, dont le groupe Arkéa est membre depuis fin 2015,
- les Objectifs de développement durable (ODD),
- la loi de transition énergétique,
- la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre,
- la méthode de l'Association Base Carbone pour la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

PERIMETRE DU REPORTING

Le périmètre couvert par le processus de reporting correspond à l'ensemble du groupe Arkéa, tel que défini par la consolidation financière. Les filiales mises en équivalence sont exclues du champ de collecte.

Les filiales Izimmo et Pumpkin, acquises au second semestre 2017 par le groupe Arkéa, sont intégrées pour la première fois dans cette déclaration de performance extra-financière.

PERIODE DE REPORTING

Le présent rapport porte sur l'année civile 2018 (1^{er} janvier au 31 décembre), y compris les données relatives au bilan carbone du groupe.

En 2018, les données d'énergie (gaz, électricité) sont collectées auprès de deux fournisseurs. Pour l'un, les données portent sur une année glissante allant du 1^{er} décembre 2017 au 30 novembre 2018. Pour l'autre, les données portent sur l'année civile.

SPECIFICITES METHODOLOGIQUES DES INDICATEURS

Concernant les données sociales, sauf précision contraire, le périmètre est celui du groupe. Lorsque ce n'est pas le cas, la précision est faite qu'il porte sur le périmètre de l'Unité économique et sociale qui regroupe 69 % des collaborateurs (CDI et CDD) du groupe.

Précisions concernant certains indicateurs du modèle d'affaires :

Rémunération des parts sociales : rémunération des parts sociales versée en année 2018 (au titre de 2017).

Montants investis dans les entreprises à fin 2018 : montant défini sur la base de prix de revient du portefeuille de participations d'Arkéa au 31/12/2018 incluant : les participations détenues par Arkéa ; les investissements des filiales dans des participations.

Rémunérations versées : frais de personnel hors charges patronales dont compléments de rémunération (primes, intéressement/participation...).

Montants versés au titre des solidarités : montants des prêts et dons accordés aux porteurs de projets accompagnés par Ark'ensol Créavenir et par l'Adie, micro-crédits personnels accordés, remboursement des frais bancaires dans le cadre des comptes sensibles et aides aux emprunteurs en difficultés.

Précisions concernant certains indicateurs clés de performance :

Taux annuel des personnels exposés à la LCBFT : la comptabilisation est effectuée pour les campagnes de formation lancées en 2018.

Ecart 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 8h pour une formation à la journée, à 3h 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 45 caisses locales.

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 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 inter-entités du groupe pour les effectifs personnes physiques en CDI.

Turn over

- Le turn over 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 2018 a été réalisé selon la méthode la plus récente de l'Association Base Carbone (V8.1), qui apporte davantage de précisions quant au calcul des émissions.
- Sur le poste, « matières premières et services », les consommations d'encre sont celles de l'exercice 2017.

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.

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, moyens de la lutte contre la précarité alimentaire et en faveur du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

DEMARCHE DE VERIFICATION EXTERNE

Afin d'obtenir un avis externe sur la fiabilité et la sincérité des données extra-financières, le groupe Arkéa a mandaté la société Mazars, 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 de référence.

