

5

Responsabilité Sociétale de l'entreprise

5

Responsabilité Sociétale de l'entreprise

« Faire de la responsabilité sociétale de l'entreprise un levier d'innovation et de développement au service de la vision stratégique qui positionne le Crédit Mutuel Arkéa comme un acteur engagé en faveur de l'économie de demain et de l'avenir de nos territoires », cette phrase de Jean-Pierre Denis, Président du Crédit Mutuel Arkéa, résume l'objectif que s'est fixé le Crédit Mutuel Arkéa en termes de responsabilité sociétale. La RSE, une ambition forte pour le groupe, et qui constitue l'un des axes principaux de son projet stratégique à l'horizon 2020.

A l'instar de toutes les entreprises, les banques ont une responsabilité sociétale exigeant d'elles qu'elles soient à l'écoute de leurs parties

prenantes et de répondre à leurs attentes. Mais l'activité bancaire au sens large se distingue par la nature particulière des relations qu'elle entretient avec ces parties prenantes.

Le Crédit Mutuel Arkéa, entrepreneur de la bancassurance, accompagne depuis toujours l'ensemble de ses parties prenantes - clients particuliers, professionnels, collectivités, fournisseurs – à travers ses différents métiers : collecte et gestion de l'épargne, financement et investissement, assurances, etc. Et il entend le faire de manière responsable, en soutenant leurs projets à impact positif.

Plusieurs initiatives prises en 2017 illustrent cette manière originale d'appréhender la RSE :

- Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels encourage ses clients à concrétiser leurs projets de développement responsable en dédiant à ces derniers une enveloppe de 200 millions d'euros.
- Le Crédit Mutuel de Bretagne, de son côté, est la première banque à s'engager aux côtés de l'association Bleu-Blanc-Cœur et alloue une enveloppe financière pour valoriser la démarche des éleveurs laitiers bretons qui adhèrent au programme Eco-méthane. Double objectif de ce dispositif : nourrir les animaux avec une alimentation diversifiée, ce qui permet également de réduire les émissions de méthane.
- Lancé en 2016, le fonds « We Positive Invest », dédié à l'investissement en capital risque dans des entreprises innovantes, a investi en 2017 dans trois premières entreprises engagées en faveur de la transition environnementale : Cozynergy, Osmia et Algo Paint.

- Attentive aux personnes en situation de fragilité financière, l'association Ark'ensol, qui porte les dispositifs de solidarité du groupe, a signé en juin un partenariat avec la Fondation Crésus. Ainsi les sociétaires et clients concernés pourront bénéficier d'un accompagnement individualisé pour les aider à maîtriser leur budget.

Dans le cadre de l'éthique des affaires, le Crédit Mutuel Arkéa a mis l'accent sur les achats responsables. Il a notamment signé en 2017 la charte « Relations fournisseurs responsables » qui vise à favoriser une relation équilibrée et pérenne avec ses prestataires.

L'ensemble de ces pratiques responsables illustrent la contribution du Crédit Mutuel Arkéa à la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD), nouveaux outils de l'ONU en faveur du développement durable.



5.1

La Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa

5.1.1 La Responsabilité Sociétale au cœur de la stratégie du groupe

Le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté, en 2015, d'une nouvelle stratégie en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), validée par les instances de gouvernance du groupe.

Pleinement intégrée dans les objectifs du projet stratégique du groupe, Arkéa 2020, cette stratégie RSE a pour ambition de positionner le Crédit Mutuel Arkéa comme un acteur engagé en faveur de l'économie de demain, qui accompagne l'ensemble de ses parties prenantes dans les transitions sociétales et environnementales.

Face aux transformations profondes et durables de la société et à leurs impacts sur ses métiers, le Crédit Mutuel Arkéa a choisi de se concentrer sur :

- L'accompagnement de ses sociétaires et clients dans leurs projets responsables, en plaçant la Responsabilité Sociétale au cœur de ses métiers de banquier, d'assureur et d'investisseur, de ses offres de produits et services, de ses procédures (cf. parties 5.3.1 et 5.3.2).
- Le soutien aux précurseurs, ceux qui auront un effet d'entraînement dans la réussite de ces transformations en imaginant les solutions de demain, dans 4 domaines : la transition énergétique, l'économie circulaire, l'entrepreneuriat sociétal et l'économie du partage (cf. partie 5.3.3).
- L'accompagnement des sociétaires et clients fragilisés par les transformations sociétales. Cet axe répond notamment aux objectifs de développement durable relatifs à l'absence de pauvreté (ODD n°1) et à la réduction des inégalités (ODD n°10) (cf. partie 5.3.4).

La mise en œuvre de la Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa passe par le développement de nouvelles offres, de nouveaux services, bancaires ou extra-bancaires, et constitue ainsi un réel levier d'innovation et de développement pour le groupe. Elle lui permet d'adapter et de pérenniser son modèle économique dans un environnement en pleine mutation. En apportant des solutions à ses parties prenantes, le Crédit Mutuel Arkéa leur offre la possibilité de s'adapter, elles aussi, à ces enjeux et permet ainsi une création de valeur partagée avec les acteurs de ses territoires. A travers cette démarche, le Crédit Mutuel Arkéa contribue principalement aux objectifs de développement durable relatifs à la consommation et la production responsables (ODD n°12) ainsi qu'à la croissance économique (ODD n°8).

Pour être crédible dans cette démarche d'accompagnement et de promotion des démarches responsables de ses clients, le Crédit Mutuel Arkéa doit également être exemplaire en interne. 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) et à l'égalité entre les sexes (ODD n°5). Cela passe également par la réduction de son empreinte environnementale, ce qui contribue à l'objectif de développement durable relatif à la lutte contre le réchauffement climatique (ODD n°13).

Toute cette démarche est menée dans un esprit de coopération et de co-construction avec ses parties prenantes (cf. partie 5.2).

5.1.2 Une gouvernance et une organisation RSE structurées

L'organisation de la RSE

A travers une équipe dédiée de 12 personnes, la Direction du Secrétariat Général et de la Communication Institutionnelle du Crédit

Mutuel Arkéa a en charge le pilotage, la coordination et l'accompagnement des différentes entités du groupe dans la déclinaison des axes 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 se rencontrent plusieurs fois par an, lors d'ateliers participatifs autour de thématiques communes et à l'occasion d'une plénière annuelle. En 2017, des ateliers ont été menés autour des critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) dans l'analyse financière, de l'intégration de la RSE dans les offres et le marketing, de l'accessibilité des services aux clients sourds ou malentendants, des éco-gestes informatiques, de la notation extra-financière du groupe ou encore des Plans de Déplacements d'Entreprise.

Ces référents définissent un plan d'actions RSE pour leur entité et coordonnent sa mise en œuvre dans le temps. Ils s'appuient sur des communautés RSE dans leurs entités qui les aident à animer la démarche.

Cette organisation s'accompagne d'un dispositif de communication à destination de l'ensemble des publics internes, à travers des espaces dédiés d'information sur l'intranet accessible aux collaborateurs du groupe et l'organisation de réunions de sensibilisation des salariés et administrateurs. Ces informations portent à la fois sur l'intégration de la RSE dans les métiers du groupe mais également sur les pratiques responsables au quotidien.

La sensibilisation passe également par l'organisation d'événements dédiés. A titre d'exemple, lors de la semaine européenne du Développement Durable, les salariés des services centraux du groupe ont été sensibilisés à la qualité de l'alimentation et à la démarche Bleu-Blanc-Cœur. Le Pôle Entreprises et Institutionnels, Novélia, Financo ou encore Suravenir Assurances ont proposé des animations à destination des collaborateurs, afin de les rendre acteurs de la démarche RSE du groupe (défi mobilité, actions autour de l'économie circulaire et des circuits courts, collectes au bénéfice d'associations, ...). Enfin, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a organisé un « défi RSE » tout au long de l'année 2017 afin que les collaborateurs s'approprient les principes de la RSE et la démarche du groupe, et les intègrent à leur quotidien. Cette initiative originale a permis la concrétisation de 25 projets (recyclage, covoiturage, collectes solidaires, économie d'énergie, aide aux personnes financièrement fragiles,...). Quatre lauréats choisis par la Commission RSE du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (composée d'administrateurs et de salariés) ont été récompensés lors d'une cérémonie mi-janvier 2018. Ces projets ont par ailleurs servi de plateforme de travail pour extraire des actions qui seront déployées sur l'ensemble de la fédération en 2018.

Gouvernance RSE

La Direction du Secrétariat Général et de la Communication Institutionnelle rend compte de l'avancement du plan d'actions RSE dans le groupe au Comité de Coordination générale, ainsi qu'au Comité spécialisé « Stratégie et Responsabilité Sociétale ». Ce dernier est garant de l'intégration de la Responsabilité Sociétale dans la stratégie du groupe. Il émet un avis afin d'éclairer le Conseil d'adminis-

tration du Crédit Mutuel Arkéa qui définit les priorités stratégiques du groupe.

En 2017, le Comité « Stratégie et Responsabilité Sociétale » a étudié des sujets RSE lors de trois de ses séances : point d'étape sur l'avancement de la Responsabilité Sociétale dans le groupe, notation extra-financière du Crédit Mutuel Arkéa et actualités sur les actions RSE du groupe. Lors de sa réunion de février 2018, il a également étudié le présent rapport. Plusieurs points RSE ont également été présentés au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa (cf. partie 5.2.1).

Des indicateurs de mesure ont été définis afin de piloter la diffusion de la RSE dans l'activité du groupe.

Autre signe fort des ambitions du groupe dans ce domaine, un critère RSE est intégré à la rémunération variable des mandataires sociaux, cadres dirigeants et cadres de direction (180 personnes concernées en 2017). Ce critère représente 10 % minimum des indicateurs individuels de la rémunération variable des cadres dirigeants. Associé à un critère sur la mixité et à un critère sur l'ambition obsession client, cela représente 30 % minimum des indicateurs individuels de leur rémunération variable. Le Comité des Rémunérations du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa est associé à la démarche.

5.1.3 Une démarche d'amélioration continue

La Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa s'inscrit dans une démarche de progrès continu.

Ainsi, la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance, a permis au Crédit Mutuel Arkéa de renforcer ses dispositifs en matière de risques RSE. Des travaux ont été menés au second semestre 2017 afin d'établir un plan de vigilance des risques ainsi qu'un projet de mécanisme d'alerte, relatifs aux risques d'atteinte grave en matière de droits de l'Homme et libertés fondamentales, de santé et sécurité des personnes et de risques environnementaux (cf. partie 5.4.3.8 portant sur le devoir de vigilance).

Au cours de l'année, plusieurs questionnaires en matière de Responsabilité Sociétale provenant d'agences de notation extra-financière ou de contreparties du groupe ont été renseignés, permettant ainsi de définir des axes de progrès. **Le Crédit Mutuel Arkéa a notamment été noté par l'agence Vigeo Eiris et sa notation ressort à 60/100, niveau « avancé ».**

Afin d'instaurer le réflexe systématique de la RSE dans les projets du groupe, les notes de lancement de nouveaux projets intègrent désormais la prise en compte des impacts RSE du projet. Plusieurs entités du groupe ont également construit des grilles d'évaluation RSE lors de la conception de nouvelles offres à destination de la clientèle.

Depuis 2015, le Crédit Mutuel Arkéa a également fait le choix d'adhérer aux 10 principes du Pacte Mondial de l'ONU. **En octobre 2016, le groupe a publié sa première Communication Sur le Progrès (COP), qui lui a valu le trophée de la meilleure 1^{re} COP, remis en mai 2017 par le réseau France du Pacte Mondial.**

5.2

La coopération et la co-construction avec ses parties prenantes

La stratégie RSE du Crédit Mutuel Arkéa est née de l'écoute de ses parties prenantes pour recueillir leurs attentes et leur vision du rôle et de la responsabilité d'une banque, de la coopération et de l'accompagnement dans l'économie de demain. Cette ouverture sur ses parties prenantes, cette volonté de les placer au cœur de son action, est intimement liée à son modèle coopératif et à son ancrage territorial.

5.2.1 Une gouvernance participative

Les valeurs de la coopération – responsabilité, équité, réciprocité, solidarité – guident le développement du Crédit Mutuel Arkéa. Son organisation repose sur un gouvernement d'entreprise de proximité, une démocratie participative et l'application du principe de subsidiarité.

Le sociétaire, partie prenante de l'organisation

Société de personnes et non de capitaux, le Crédit Mutuel Arkéa n'est pas coté en Bourse.

Dans le mouvement coopératif, le sociétaire, détenteur d'une part sociale, est à la fois actionnaire et client. Il est au cœur du gouvernement d'entreprise, selon le principe : « une personne, une voix ». 72% des clients particuliers des fédérations du Crédit Mutuel Arkéa sont sociétaires.

L'Assemblée générale annuelle de la caisse locale, premier degré de la gouvernance, est également le lieu d'expression démocratique du droit des sociétaires.

En 2017, plus de 46 000 sociétaires ont participé aux Assemblées générales des caisses. Le taux de participation aux votes ressort à 3,11 %. Lors de leurs Assemblées générales 2017, certaines caisses locales ont fait le choix de sensibiliser les sociétaires aux actions RSE du groupe ou de ses parties prenantes.

Le groupe privilégie le réinvestissement de son résultat dans l'entreprise et son développement, dans l'intérêt du sociétaire. Le caractère inaliénable des réserves consolide durablement le patrimoine de l'en-

treprise et lui permet d'afficher l'un des meilleurs ratios de solvabilité de la Place.

Une partie du bénéfice distribuable peut être versée aux sociétaires à travers la rémunération des parts sociales qu'ils détiennent. Cette rémunération du capital est indexée sur le taux moyen de rendement brut à l'émission des obligations des sociétés privées. En 2017, au titre de l'exercice 2016, les sociétaires ont bénéficié d'une rémunération de leurs parts sociales de 37,4 millions d'euros.

Les administrateurs, représentants des sociétaires

Les administrateurs bénévoles sont élus par et parmi les sociétaires. Ce dispositif assure au sein du Conseil d'administration de chacune des caisses locales, des fédérations régionales et du Crédit Mutuel Arkéa, une vraie représentation des sociétaires, de manière indépendante de la direction de l'entreprise.

En 2017, 153 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 47 % des nouveaux élus et 46 % des nouveaux présidents de caisses locales.

A chaque degré, les administrateurs élus représentent ainsi les sociétaires des territoires. Ils sont notamment directement impliqués dans les dispositifs solidaires du Crédit Mutuel Arkéa, pilotés par l'association Ark'ensol.

Pour les accompagner dans l'exercice de leur mission, les fédérations mettent en place un programme de formations à destination des administrateurs, décliné autour de parcours (intégration, perfectionnement, formation continue). Le projet d'entreprise Arkéa 2020 a consacré le caractère obligatoire des formations administrateurs dans toutes les entités du Crédit Mutuel Arkéa où siègent des administrateurs.

En 2017, plus de 1 500 administrateurs ont été formés dans les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central. Depuis 2017, des formations à distance sont proposées aux administrateurs des fédérations.

La gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa

Le Crédit Mutuel Arkéa est une société anonyme coopérative de crédit à capital variable, à conseil d'administration, détenue, conformément à ses statuts, à 99,99 % par les caisses locales et régionales de Crédit Mutuel, entités affiliées aux fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et du Crédit Mutuel Massif Central.

Le Conseil d'administration du groupe est composé de :

- 16 administrateurs représentant les sociétaires ;
- 2 administratrices indépendantes.

Ces 18 administrateurs sont élus en Assemblée générale par les représentants des caisses adhérentes et actionnaires du groupe Crédit Mutuel Arkéa. Ils possèdent chacun, en application des statuts, une action du Crédit Mutuel Arkéa.

Les 16 administrateurs représentant les sociétaires sont proposés par les fédérations composant le groupe Crédit Mutuel Arkéa et les 2 administratrices indépendantes sont, quant à elles, présentées aux suffrages de l'Assemblée générale par le Conseil d'administration du groupe sur proposition du Comité des Nominations.

- 2 administrateurs (1 femme et 1 homme) représentant les salariés, désignés par le Comité Central d'Entreprise.
- 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 critères 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.

Le Conseil d'administration a réuni ses membres à 12 reprises en 2017. Le taux d'assiduité des administrateurs aux réunions du Conseil d'administration s'est élevé à 92 %.

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.

Le processus de révision coopératif, instauré par la loi du 31 juillet 2014 relative à l'Economie Sociale et Solidaire, devra conduire l'Assemblée générale 2018 du Crédit Mutuel Arkéa à désigner un réviseur ad hoc.

Le Conseil d'administration s'appuie sur son comité spécialisé, le Comité « Stratégie et Responsabilité Sociétale », pour s'assurer de l'avancement de la démarche RSE du groupe. De plus, au cours de l'année 2017, le Conseil d'administration a bénéficié d'un point d'avancement sur la mise en œuvre de la Responsabilité Sociétale au sein du groupe et d'une présentation de sa notation extra-financière. Lors de son séminaire de décembre 2017, il a également bénéficié d'une présentation du fonds d'investissement RSE, We Positive Invest.

5.2.2 Une entreprise ouverte et à l'écoute de ses parties prenantes

Les parties prenantes, qu'il s'agisse, en interne, des salariés, des instances représentatives du personnel ainsi que des administrateurs et en externe, des clients, fournisseurs et sous-traitants, ont été étroitement associées à la réflexion engagée sur la Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa, à travers des entretiens et des tables-rondes.

Cette démarche est venue compléter et enrichir le dialogue qu'entretient le groupe, en continu, avec ses parties prenantes.

5.2.2.1 Les relations avec les sociétaires et clients

Dans le cadre de sa démarche « Ambition Obsession Client », le Crédit Mutuel Arkéa souhaite se positionner en véritable coach financier pour ses clients. Des efforts sont ainsi réalisés en matière de simplicité, clarté et pédagogie, de proximité et réactivité vis-à-vis des clients. Le Crédit Mutuel Arkéa innove avec pour finalité d'offrir la meilleure expérience à ses clients.

Le Crédit Mutuel Arkéa est devenu le premier groupe bancaire français à permettre, via ses trois fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et Massif Central, la souscription d'un compte

bancaire en ligne et l'obtention immédiate de moyens de paiement. Désormais, 9 minutes suffisent pour permettre l'ouverture d'un compte à distance, quel que soit l'endroit où l'on se trouve, et de disposer immédiatement d'un RIB et d'une carte bancaire virtuelle. Un gain de temps pour le client mais aussi pour son conseiller qui peut consacrer plus de temps à l'étude et l'accomplissement des projets de ses clients.

En 2017, une nouvelle plateforme web « OZZ » à destination des jeunes a également été déployée. Elle offre du contenu utile pour les aider à bien préparer leur entrée dans la vie active. Toujours dans le souci d'apporter la meilleure réponse au client, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a lancé l'expérimentation d'un nouveau modèle de relation et de distribution, centré sur le coaching des projets du foyer, en partenariat avec le Groupe IGC, constructeur de maisons individuelles dans le Sud-Ouest. Dans le cadre de ce partenariat, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest adapte son maillage physique sur le territoire aux attentes de ses clients et prospects en partageant un point de vente de proximité avec le constructeur IGC.

En 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a également lancé « Max », sa propre Fintech dont l'objectif est d'apporter via un assistant personnel 100% mobile une réponse simple, impartiale et efficace. L'application s'adapte à la vie quotidienne des consommateurs en proposant une offre qui va au-delà des services financiers.

Des mesures de la qualité de la relation client sont régulièrement réalisées par les différentes entités du groupe. Ces écoutes permettent également d'identifier les besoins clients afin de mieux y répondre.

Ainsi, les trois fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central réalisent des tables rondes, des écoutes dont des enquêtes de satisfaction, auprès des clients et prospects. Depuis 2016, un panel de clients et sociétaires du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest est en place pour les écouter tout au long de l'année et construire avec eux les solutions de demain. En 2017, un baromètre de satisfaction clients a été mené auprès de la clientèle des professionnels. Au total, plus de 38 000 clients et prospects ont été écoutés en 2017.

Les filiales sont également attentives à la satisfaction de leurs clients, à travers des mesures régulières (Fortuneo, Financo, Leasecom, Arkéa Investment Services, Novélia, Armorique Habitat...). Suravenir participe chaque année à des enquêtes de mesures de satisfaction de ses distributeurs via la presse spécialisée. **Témoignage de cette attention client, pour la 4^e année consécutive, Fortuneo a remporté le Trophée Qualiweb de la « meilleure relation client en ligne » dans la catégorie Banque-Finance.**

Les sociétaires et clients peuvent également s'adresser aux services Relations clientèle des différentes entités du groupe.

Ces sollicitations se rapportent essentiellement aux produits, aux prestations de services et de conseils des différentes sociétés du groupe. Principaux exemples :

- fonctionnement des comptes,
- crédits immobiliers (octrois et renégociations),
- moyens de paiement,
- produits d'épargne (bancaire, financière et d'assurance),
- banque à distance,
- distribution de produits d'assurance,
- délais de traitement,
- qualité de la relation,
- ...

Concernant plus spécifiquement le domaine de la médiation, dispositif légal régi par le Code monétaire et financier, 180 dossiers éligibles à la médiation ont été comptabilisés en 2017, dont 168 portant sur les entités bancaires du groupe. Un site internet dédié est accessible au grand public (<https://lemediateur.creditmutuel-arkea.fr/>). Le rapport annuel du médiateur est présenté chaque année au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa.

En interne, une démarche de contractualisation des relations clients - fournisseurs internes a également été mise en place dans l'objectif de maintenir l'obsession clients dans l'ensemble des processus de l'entreprise, y compris dans les métiers qui ne s'adressent pas en direct au client final.

5.2.2.2 Les relations avec les administrateurs

L'implication des administrateurs dans la vie locale nourrit et renforce l'ancrage territorial du Crédit Mutuel Arkéa.

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 « RSE », « régularisation des investissements et actions coopératives » et « formation des administrateurs ». Le Crédit Mutuel Massif Central quant à lui anime une commission « formation des administrateurs ».

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.

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. En 2017, les travaux de la commission ont principalement porté sur la construction d'un fil rouge RSE pour la vie sociale des caisses locales pour 2018 et sur le partenariat Bleu-Blanc-Cœur.

Les membres de la commission sont également à l'origine, en 2017, de rencontres entre les administrateurs référents RSE des caisses locales de la fédération. Elles se sont déroulées soit au niveau du département, soit au niveau des Unités Territoriales. Objectif : mieux se connaître, mieux faire connaître et partager la stratégie RSE de la fédération et diffuser les bonnes pratiques mises en œuvre ponctuellement à l'échelon local.

Des sensibilisations à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise ont également été menées lors du Carrefour des nouveaux administrateurs et du Carrefour des nouveaux Présidents du Crédit Mutuel de Bretagne, à l'automne 2017.

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. En 2017, les missions de la commission se sont articulées autour du défi RSE, évoqué plus avant (cf. partie 5.1.2).

5.2.2.3 Les relations avec les salariés

La qualité du management est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des salariés. Le manager est considéré comme le premier interlocuteur RH de l'entreprise et le relai au quotidien, auprès de salariés, de la politique des ressources humaines du groupe. Des réunions d'équipe sont organisées périodiquement par les managers pour permettre aux salariés d'avoir tout au long de l'année de l'information sur le groupe et ses projets.

L'organisation des Ressources humaines assure également une présence forte sur le terrain, en appui des responsables hiérarchiques et à l'écoute des salariés. Des collaborateurs des Ressources humaines sont ainsi répartis dans les différentes entités du groupe et mettent en œuvre la politique sociale de l'entreprise. Ils garan-

tissent à leur niveau, le respect du droit du travail et la bonne application des dispositions conventionnelles ; privilégient l'échange et la concertation lors des entretiens avec les collaborateurs.

Sur l'intranet du groupe, au sein des espaces RH, un organigramme détaillé des fonctions RH est à la disposition des collaborateurs, afin que chacun d'entre eux puisse contacter directement le bon interlocuteur, en fonction de sa demande.

Par ailleurs, des rencontres destinées à informer l'ensemble des salariés sur les actualités et les perspectives du Crédit Mutuel Arkéa sont réalisées chaque année. Les médias internes, dont un intranet collaboratif, et les conférences régulières sur différents thèmes transverses complètent ce dispositif d'information régulière et de proximité.

L'ensemble des actions de valorisation du capital humain du groupe sont développées en partie 5.4.1.

5.2.2.4 Les relations avec les fournisseurs et sous-traitants

En juin 2017, le groupe Crédit Mutuel Arkéa a signé 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 Crédit Mutuel Arkéa 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.

Les contrats 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 et des droits du travail, de l'éthique des affaires et du respect de l'environnement.

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 Crédit Mutuel Arkéa travaille avec plus de 5 000 entreprises locales, dispersées sur ses trois territoires historiques (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central).

Le choix des prestataires intègre aussi 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.

Parmi les 50 principaux fournisseurs du groupe (représentant plus de la moitié des dépenses annuelles), près de la moitié d'entre eux font état d'une politique RSE affirmée (niveau silver et gold level Ecovadis, niveau active ou advanced du Pacte Mondial des Nations Unies, label fournisseur responsable ou mise en place d'une politique RSE formalisée). Ces fournisseurs sont situés en France et de façon marginale en Europe et aux Etats-Unis.

Une première évaluation des risques (portant sur les domaines des droits humains, de la santé et de la sécurité des personnes, ainsi que de l'environnement) liés à l'activité de ces principaux fournisseurs a été réalisée fin 2017 dans le cadre du devoir de vigilance des entreprises donneuses d'ordre. Elle sera améliorée chaque année et complétée de dispositifs de réduction des risques, en collaboration avec les fournisseurs concernés (cf. partie 5.4.3.8 portant sur le devoir de vigilance).

5.2.2.5 Les relations avec les collectivités territoriales, les entreprises et les associations

Au-delà des financements et investissements qu'ils peuvent leur accorder, le groupe et ses diverses composantes sont des interlocuteurs de référence pour les acteurs des territoires telles que les collectivités territoriales, les entreprises et les associations.

Les différentes entités du groupe sont impliquées dans des réseaux d'échanges entre acteurs locaux. A titre d'exemple :

- Le Crédit Mutuel Arkéa est partenaire d'Investir en Finistère ou encore de Produit en Bretagne, avec lesquels il se mobilise pour le développement économique de la Bretagne et la création d'emplois. En 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a contribué à la création du 1^{er} réseau breton des professionnels du Marketing, la Breizh Marketing Academy, initiative du réseau Produit en Bretagne.
- A travers le programme Fan Auvergne et Fan Aveyron, le Crédit Mutuel Massif Central mobilise de nombreux partenaires, entreprises et associations. Avec l'Espace Renan et huit autres Fan Stores situés à Clermont-Ferrand, dans l'Allier et l'Aveyron, le Crédit Mutuel Massif Central met à disposition des entreprises, associations, clubs sportifs ou artistes locaux ces lieux pour se faire connaître.

Plus largement, les caisses locales des trois fédérations sont fortement impliquées dans le tissu local et soutiennent de nombreuses associations de leur territoire.

Le Crédit Mutuel Arkéa s'investit également dans les réseaux qui encouragent les pratiques responsables et le développement durable. A titre d'exemple, il est adhérent de l'Observatoire de la RSE (ORSE), de la Commission développement responsable de Produit en Bretagne ou encore au Club développement durable

du Finistère. En 2017, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a participé à la création de DRO Bretagne, l'association des Dirigeants Responsables de l'Ouest, aux côtés d'autres dirigeants bretons engagés en faveur de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Ces partenariats sont autant d'occasions de rencontres et d'échanges avec l'ensemble des acteurs engagés en faveur du développement économique et responsable des territoires.

5.2.2.6 Les relations avec les investisseurs et agences de notation

Le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place un programme de présentation de ses résultats semestriels et annuels à destination de la communauté financière : analystes financiers et analystes crédits, gérants d'OPCVM, responsables de gestion notamment. Ces présentations, qui se déroulent en France et dans plusieurs pays européens, sont l'occasion d'échanger sur les performances économiques et financières du Crédit Mutuel Arkéa, sur sa stratégie et sur ses perspectives de développement. Ces informations sont également transmises aux agences de notation Standard & Poor's et Moody's, qui s'entretiennent régulièrement avec les dirigeants du groupe.

Le groupe répond aux demandes de ses contreparties (eg. questionnaires RSE) et des agences de notation extra-financière lorsqu'il est sollicité, dans une véritable démarche de dialogue avec elles.

5.2.3 La coopération et la transversalité au sein du groupe

De nombreuses communautés ont émergé ou se sont développées au sein du groupe en 2017, afin de contribuer, de façon collaborative et transverse, à des enjeux majeurs du groupe : référents RSE, ambassadeurs mixité, communauté du Square (transformation métiers), ambassadeurs Great Place To Work...

Afin de favoriser les démarches collaboratives et la transversalité au sein des équipes du groupe, différents espaces de travail collaboratifs ont été mis en place. Le nouveau siège de Fortuneo intègre des espaces de travail et de détente, novateurs. Ce sera également le cas du futur siège d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et du futur hall du siège du groupe.

Des outils collaboratifs sont également utilisés par un grand nombre d'entités du groupe, afin de faciliter le travail en équipe et l'accès à l'information.

5.2.4 Indicateurs de la coopération

3 FÉDÉRATIONS : CRÉDIT MUTUEL DE BRETAGNE, CRÉDIT MUTUEL DU SUD-OUEST, CRÉDIT MUTUEL MASSIF CENTRAL	2015	2016	2017
Nombre de Caisses locales	334	334	332
Nombre de clients	2 312 915	2 290 293	2 295 796
dont particuliers	2 108 463	2 091 451	2 090 712
Nombre de sociétaires	1 454 038	1 482 077	1 506 025
Taux de sociétariat (parmi clients particuliers)	69,0%	70,9%	72,0%
Taux de participation au vote des assemblées générales	3,4%	3,3%	3,1%
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 511	1 480	1 460
ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES			
Nombre d'administrateurs 1 ^{er} degré	3 581	3 468	3 302
% de femmes parmi les administrateurs	38,0%	38,4%	39,0%
Nombre de nouveaux administrateurs élus dans l'année	223	125	153
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	53,0%	44,0%	47,1%
Taux de participation aux Conseils d'administration des Caisses locales	75,0%	70,3%	70%
Nombre nouveaux présidents Caisses locales	33	17	26
% de femmes parmi les nouveaux Présidents de Caisses locales	36,0%	52,9%	46,2%
ADMINISTRATEURS DES FÉDÉRATIONS			
Nombre d'élus fédérations	114	117	121
% de femmes parmi les élus des fédérations	24,0%	29,9%	32,2%
Nombre de nouveaux élus fédérations	3	26	29
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	33,0%	19,2%	31,0%
FORMATION			
Nombre d'administrateurs ayant suivi au moins une formation sur l'année (Caisses locales)	1 463	1 697	1 503
Nombre total d'heures dispensées	15 951	15 123	12 349
% administrateurs formés (Caisses locales)	41,0%	48,9%	45,5%
Durée de formation par administrateur formé (en heures)	11	9	8

5.3

La Responsabilité Sociétale au cœur de l'accompagnement de ses sociétaires et clients

Le Crédit Mutuel Arkéa a et revendique, en tant qu'entreprise, une responsabilité particulière par rapport à l'environnement dans lequel il exerce ses savoir-faire.

En tant que banquier, investisseur ou assureur, cette responsabilité passe par son engagement en faveur du développement économique de ses territoires ainsi que par la proposition de solutions financières et d'assurance qui accompagnent les projets responsables de l'ensemble de ses clients et sociétaires.

Cette démarche se décline dans toutes les activités du groupe et à destination de l'ensemble de ses clients, qu'ils soient particuliers, professionnels et entreprises ou collectivités, avec une attention particulière pour ses clients en situation de fragilité et le soutien aux précurseurs.

5.3.1 Accompagner les projets responsables de ses sociétaires et clients

Le Crédit Mutuel Arkéa n'a jamais perdu de vue sa vocation originelle : **accompagner et financer l'économie réelle dans une logique de « temps long ».**

Cela passe par l'accompagnement via des financements bancaires et un soutien en capital des entreprises des territoires mais également par l'accompagnement des projets durables de l'ensemble de ses clients.

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

Le financement de la création et de la reprise d'entreprise

Pour les trois fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central et Arkéa Banque Entreprises et Institu-

tionnels, l'accompagnement de la création et la reprise d'entreprise est un axe stratégique incontournable.

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 :

- Relations étroites avec les chambres consulaires (CCI, Chambres des métiers et de l'artisanat), les structures d'accompagnement (boutiques de gestion, plateformes locales du réseau Initiative France, Bretagne Active, Réseau Entreprendre), les organismes professionnels agricoles (OPA) et les Inter-CE.
- Le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire du réseau Initiative Bretagne, une association qui intervient à deux niveaux pour soutenir les entreprises de la région : elle accorde des prêts d'honneur à taux zéro pour la création et pour la transmission avec, pour ce second volet, la gestion du fonds BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission). Avec ce partenariat, le groupe s'engage à abonder les fonds d'intervention de ces prêts d'honneur à hauteur de 50 000 euros pour financer la création d'entreprise et de 60 000 euros versés au fonds BRIT, pour faciliter la reprise de TPE et PME. Il contribue également au fonds «prêt d'honneur» pour l'amorçage régional (PHAR), créé par la région Bretagne avec le soutien financier de la Caisse des Dépôts et Consignations et de partenaires privés.
- Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire du Réseau entreprendre en Aquitaine depuis 2016. Il est devenu membre à part entière du Réseau et participe sous forme de prêts d'honneur à l'accompagnement des créateurs, repreneurs d'entreprises.

■ Depuis 2015, une convention avec BPI France permet aux Caisses locales des trois fédérations du groupe, ainsi qu'aux centres d'affaires d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, de bénéficier de la garantie de BPI France, pour les prêts destinés à financer la création ou la transmission d'entreprise, la stratégie de développement, ou le renforcement de la trésorerie.

■ Le Crédit Mutuel de Bretagne participe également au capital de Bretagne Capital Solidaire (BCS), une société de capital-risque solidaire.

■ Le Crédit Mutuel Massif Central apporte sa participation financière et des compétences au service d'entrepreneurs sociaux au sein de l'incubateur collaboratif CoCoShaker à Clermont-Ferrand.

Des solutions de financement dédiées à la création et la reprise d'entreprise sont proposées par les réseaux du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central. Fin 2017, la production annuelle de ces prêts « Initio Pro » s'élevait à 25,4 millions d'euros pour un encours de près de 90 millions d'euros.

En novembre 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne a organisé, en partenariat avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat et la Communauté de Communes de Haute Cornouaille, une soirée de sensibilisation et d'accompagnement des chefs d'entreprise dans leur démarche de transmission.

L'association Ark'ensol Créavenir, qui a pour objectif de favoriser et d'accélérer le développement économique et social des territoires couverts par le Crédit Mutuel de Bretagne, du Massif Central et du Sud-Ouest, accorde également, 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. Sur l'exercice 2017, Ark'ensol Créavenir a accordé près de 600 000 euros de dons. A ces aides gérées par Ark'ensol Créavenir, s'ajoutent les prêts « Ark'ensol Pro » instruits en fédération à coût zéro, pour un total de 2,15 millions d'euros. **Pour la première fois, en 2017, les Trophées Ark'ensol ont été organisés et ont permis d'élire 4 lauréats parmi les porteurs de projets accompagnés sur l'année en Bretagne. Ces lauréats ont été choisis par un vote des administrateurs et des collaborateurs du groupe. Ils ont bénéficié d'un coup de pouce financier supplémentaire.**

Kengo et Sokengo, les plateformes de financement participatif du groupe, permettent également à des porteurs de projets de Bre-

tagne et du Sud-Ouest de se faire connaître et de bénéficier de dons, avec ou sans contreparties. **Fin 2017, 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.**

En 2017, Kengo et Sokengo ont permis à 122 projets d'être financés et de collecter au total près de 446 000 euros.



ARK'ENSOL CRÉAVENIR	2015	2016	2017
Dons (en milliers d'euros)	321	350	596
Prêts d'honneur et prêt à « cout zéro » (en milliers d'euros)	1 013	1 433	2 155
Nombre d'emplois créés	380	613	898

Le financement et l'accompagnement en capital du développement et des projets responsables

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.

A fin 2017, le Crédit Mutuel Arkéa totalisait 12,2 milliards d'euros d'encours de crédits aux entreprises.

Afin d'encourager et de valoriser les pratiques responsables, en 2017, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a lancé une enveloppe spécifique dédiée aux projets RSE de ses clients entreprises (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 d'ores et déjà permis le financement de 27 projets.

Au-delà des projets environnementaux de leurs clients, quels que soit leurs secteurs d'activité, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et Arkéa Crédit Bail accompagnent les entreprises spécialisées dans les énergies nouvelles et l'économie circulaire. A fin 2017, ils finançaient à hauteur de 66,5 millions d'euros les entreprises de ces secteurs.

Afin de sensibiliser leurs clients entreprises à l'impact d'une démarche RSE sur la performance économique, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et le Crédit Mutuel de Bretagne ont organisé en juin 2017 une soirée autour de ce thème et mettant à l'honneur des chefs d'entreprises déjà engagés dans une telle démarche. En novembre 2017, lors de son speed dating des entrepreneurs, événement qui vise à mettre en relation ses clients entreprises, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a également mis à l'honneur le sujet de la valorisation du capital humain.

Côté capital investissement, Arkéa Capital accompagne comme actionnaire minoritaire les entreprises à toutes les étapes de leur développement, depuis la start-up jusqu'à l'ETI, afin de maintenir l'indépendance des centres de décisions. **En 2017, Arkéa Capital a rédigé sa charte d'investissement ESG.**

Depuis sa création, Arkéa Capital Investissement a accompagné plus de 300 entreprises sur des durées moyennes de 5 à 10 ans, pour un montant supérieur à 400 millions d'euros. En 2017, Arkéa Capital Investissement a investi dans plusieurs entreprises, parmi lesquelles on peut citer Adventys, fabricant de matériel de cuisson par induction pour les professionnels de la restauration ou encore Novepan, fabricant industriel de pains et pâtes à pizza crus et de pains précuits surgelés.

Fidèle à sa logique d'actionnaire de référence de long terme, Arkéa Capital Partenaire a, quant à lui, maintenu ses participations dans les groupes Le Graët, Vivalto, Paprec, Armor et Sermeta. Ces 3 derniers groupes œuvrant tout spécialement en faveur des économies d'énergie et de l'économie circulaire.

Doté de 200 millions d'euros, Arkéa Capital Managers entend permettre à des managers actionnaires minoritaires de prendre le contrôle de leur entreprise auprès de fonds de LBO ou d'action-

naires familiaux et leur laisser le temps nécessaire pour mener à bien leurs projets de développement ou d'investissement.

En 2017, Arkéa Capital a également poursuivi ses activités de capital innovation à travers deux fonds d'investissement, destinés à l'accompagnement et au financement des jeunes sociétés innovantes (cf. partie 5.3.3).

Le groupe permet également à ses clients d'accompagner en capital les entreprises. SWEN Capital Partners, filiale de Federal Finance Gestion et d'OFI AM 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). Pour un épargnant particulier, la souscription d'un FCPI ou d'un FIP permet une réduction fiscale tout en soutenant le développement d'entreprises innovantes (FCPI) et implantées en régions, à proximité de leur lieu de vie (FIP). Ils contribuent directement au développement du tissu économique et ont permis de soutenir plus de 220 sociétés depuis 2008.

En 2017, le FCPI Innovation Pluriel N° 4 et le FIP Pluriel Atlantique N° 2 ont été commercialisés par les réseaux du Crédit Mutuel Arkéa.

5.3.1.2 Accompagnement des agriculteurs, viticulteurs et pêcheurs

Les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central font de l'accompagnement des jeunes agriculteurs une priorité.

En 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné 40 % des installations de Jeunes Agriculteurs en Bretagne. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire d'Aquitaine Initiative et accompagne l'installation des jeunes agriculteurs à travers l'attribution de prêts d'honneur « Aquitaine Agri ». Il a en outre noué, depuis plusieurs années, un partenariat avec la fédération girondine du syndicat agricole des Jeunes Agriculteurs.

En 2015, un Livret d'épargne « La Vie d'ici Jeunes Agris » a été lancé au Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest. Les sommes confiées sur ce livret permettent au Crédit Mutuel de Bretagne et au Crédit Mutuel du Sud-Ouest de soutenir notamment le finance-

ment 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 ». En 2017, près de 114 millions d'euros ont été collectés sur ces livrets.

En 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne et GDS Bretagne (Groupement de défense sanitaire) sont devenus partenaires dans le cadre d'un engagement réciproque d'accompagnement des éleveurs, notamment dans le cadre de projets d'installation ou de fusion d'exploitations. GDS Bretagne assure la veille sanitaire, propose des conseils et suivis techniques en santé et de la formation alors que le Crédit Mutuel de Bretagne apporte des financements et l'expertise des chargés de clientèle dédiés.

Compte tenu des importantes tensions existantes en matière de gestion et de préservation du foncier agricole, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire de la SAFER Aquitaine Atlantique depuis 2012 et s'engage dans la préservation des terres agricoles. Le Crédit Mutuel de Bretagne finalise la construction d'un partenariat similaire avec la SAFER Bretagne et la Région Bretagne.

Conscient de l'importance des défis que vit le monde agricole, le Crédit Mutuel Arkéa s'engage à accompagner les agriculteurs de ses territoires dans l'évolution de leurs modèles. La commission agriculture, Arkéa Agri, a d'ailleurs fait l'objet d'une sensibilisation à la Responsabilité Sociétale en 2017.

Le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné financièrement près de la moitié des installations de méthanisation en fonctionnement en Bretagne. Afin de renforcer cette démarche, le Crédit Mutuel de Bretagne a signé un accord de partenariat avec le groupement d'intérêt économique et environnemental (GIEE) des méthaniseurs bretons, portant notamment sur des échanges de conseils et de bonnes pratiques réguliers. L'objectif du dispositif est de combiner impact environnemental positif et diversification des revenus pour les exploitations.

Par ailleurs, des installations photovoltaïques sont régulièrement financées. Le Crédit Mutuel de Bretagne et Arkéa Crédit Bail proposent également une solution de financement « clé en main », adaptée aux agriculteurs, leur permettant de s'équiper d'unités de cogénération, financées pour tout ou partie par du crédit-bail et, en complément, par du crédit classique.

En 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne est également devenu partenaire de l'association Bleu-Blanc-Cœur dans le cadre de son programme Eco-méthane. Ce dispositif valorise les éle-

veurs laitiers qui s'engagent à réduire les émissions de méthane de leur exploitation via le recours à une alimentation plus équilibrée de leurs animaux.

En 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne et Bpifrance ont poursuivi leur coopération pour accompagner les exploitations qui génèrent un chiffre d'affaires de plus de 750 000 euros (seuil nécessaire pour les rendre éligibles à un soutien de Bpifrance) et qui réalisent des investissements conséquents, liés à la transition énergétique, à la transmission, aux mises aux normes ou à l'évolution des capacités de production. Cette association de moyens est un véritable levier pour accompagner les porteurs de projets et les investissements liés au dynamisme du secteur agricole.

Le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne également les activités maritimes. Depuis 2016, afin de renforcer cet accompagnement, une organisation dédiée est en place, reposant sur 4 référents départementaux techniques et 15 référents dans les Unités Territoriales à façade maritime.

Le Crédit Mutuel de Bretagne coopère également activement avec les différentes instances de représentation de la profession.

Face au défi que représente actuellement la modernisation des flottes de pêches, le Crédit Mutuel de Bretagne a élaboré un outil de calcul permettant aux armements d'estimer les gains obtenus par la mise en place de nouveaux équipements ou la réalisation de travaux sur les coques de navires, sur la base des informations fournies par les fabricants ou les chantiers navals, en termes d'économies de carburant réalisées.

En outre, à l'initiative d'Arkéa Capital et en partenariat avec des investisseurs professionnels privés dont les groupes bancaires Crédit Mutuel Arkéa et Crédit Maritime, le Fonds Professionnel de Capital Investissement (FCPI), Breizh Armor Capital, a été créé fin 2017. Ce fonds privé aura 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 marines liées au développement des filières maritimes et du littoral. Intervenant en quasi-fonds propres par le biais d'obligations convertibles, cet outil 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.

5.3.1.3 Le financement des collectivités territoriales

A travers les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central, ainsi qu'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le Crédit Mutuel Arkéa est un partenaire privilégié des collectivités territoriales. Il finance les grandes collectivités (Régions, Départements, Métropoles, Agglomérations et grands EPCI) ainsi que les petites collectivités de moins de 20 000 habitants. Il accompagne les acteurs de l'économie mixte, de l'aménagement et de la gestion (eau, énergie, rénovation énergétique, transport et déchets).

A fin 2017, l'encours de crédits aux collectivités du Crédit Mutuel Arkéa atteint 6,3 milliards d'euros.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a développé une initiative inédite en matière d'économie du partage appliquée au financement des institutionnels : « La Plateforme des Institutionnels » qui permet aux collectivités locales de se financer directement auprès d'investisseurs institutionnels qui souhaitent donner du sens à leurs placements en accompagnant le développement des territoires. A fin 2017, 18 projets avaient été financés par la plateforme pour plus de 165 millions d'euros. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est un facilitateur et un acteur de la démarche puisqu'il participe au financement, gère la créance et reste l'interlocuteur unique de la collectivité locale. **En 2017, cette plateforme a initié la construction d'une grille de cotation RSE des projets publiés sur la plateforme.**

5.3.1.4 Partenaire de l'Economie Sociale et Solidaire et de l'entrepreneuriat social

Via Ark'ensol, le groupe est partenaire de plusieurs acteurs majeurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) : Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE), Fondation Crésus, Fondation de la 2^e chance, Secours Catholique ou encore Chambre Régionale de l'ESS. Avec la CRESS 29, le groupe participe notamment au Comité de la Finance Solidaire et au TAG 29, incubateur de projet de l'ESS.

Le groupe compte plus de 70 500 Organisations à But Non Lucratif parmi ses clients. Tous les secteurs sont représentés : éducation, culture, sport, action familiale et sociale, environnement, loisirs, tourisme...

Depuis 1996, le Crédit Mutuel de Bretagne propose, tous les deux ans, l'opération « A 100 % pour les associations ». Elle prévoit une tombola réservée aux associations clientes du Crédit Mutuel de Bretagne ainsi qu'un Défi Territoires d'Initiative. Ce défi, ouvert à toutes les associations de la région Bretagne, vise à primer des actions ou des projets bénéfiques pour l'emploi, l'animation des territoires, la solidarité ou le développement durable. Au total, 32 associations bretonnes ont été primées pour un montant global de 100 000 €.

En 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne a renouvelé son co-financement du Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) avec l'Etat, la Caisse des Dépôts et Consignations, la Région Bretagne et les Départements pour la période 2017-2019. Il permet aux structures qui développent une activité d'utilité sociale d'être aidées, de se consolider économiquement et de se développer. Le DLA propose un conseil et un accompagnement gratuit aux associations employeuses, aux coopératives et aux structures d'insertion.

Le Crédit Mutuel Massif Central propose également, depuis 2016, le «5/7 asso», un rendez-vous trimestriel dédié aux responsables associatifs. Les sessions thématiques sont animées par des experts du secteur associatif et portent sur des questions concrètes de la vie associative (fiscalité, gestion des bénévoles, ...). En 2017, le Crédit Mutuel Massif Central était partenaire du premier trophée Auvergne de l'ESS, et a accueilli la remise des prix, à l'Espace Renan. La fédération est également intervenue lors des rencontres de l'ESS en novembre 2017 sur le thème : Entreprendre autrement, entre illusion et réalité.

Le partenariat du Crédit Mutuel du Sud-Ouest avec Bordeaux Métropole a permis de récompenser 3 nouveaux lauréats dans le cadre du prix coup de cœur de l'Economie Sociale et Solidaire, visant à encourager des projets en phase de création et innovants sur le thème de l'ESS par une dotation de 5 000 € par lauréat.

Au regard des enjeux en terme d'emplois pour les territoires, le Crédit Mutuel Arkéa souhaite encore renforcer son accompagnement des entrepreneurs sociaux.

En 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a signé un partenariat avec 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 : accès aux soins, à la culture, à l'éducation, à l'énergie, emploi, prévention des catastrophes naturelles. 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...).

Fin 2017, une formation spécifique à l'entrepreneuriat sociétal a également été dispensée par Bretagne Active à certains collaborateurs du Crédit Mutuel de Bretagne en prise directe avec les professionnels et agriculteurs.

Enfin, le groupe, à travers Ark'ensol, soutient les associations et acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire en leur donnant la possibilité de bénéficier d'ordinateurs reconditionnés et en très bon état. Depuis 2013, plus de 350 associations ont ainsi pu bénéficier de plus de 840 ordinateurs et imprimantes leur permettant de mieux

exercer leurs missions. En 2017, Ark'ensol a également fait don de téléphones portables et de mobilier de bureau à des associations qui portent la réinsertion au cœur de leur objet social (épiceries et garages solidaires par exemple).

ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE	2015	2016	2017
Organisations à But Non Lucratif clientes	68 568	68 917	70 547

5.3.1.5 Des solutions pour accompagner les clients particuliers dans leurs projets positifs pour l'environnement

Rénovation énergétique des logements

Le Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et Massif Central proposent une gamme de prêts pour des travaux de rénovation énergétique : le prêt réglementé Eco-prêt à taux zéro et le crédit travaux économies d'énergie. 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.

Depuis octobre 2016, le Crédit Mutuel de Bretagne a signé une convention avec la région Bretagne pour faciliter la rénovation de l'habitat, dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt auprès d'organismes bancaires afin de créer des outils financiers adaptés aux ménages. L'objectif de cette convention est de faciliter les projets de rénovation via des prêts adaptés et l'accès au micro-crédit pour les ménages les plus modestes, susceptibles de connaître des situations de précarité énergétique.

A travers cette convention, le Crédit Mutuel de Bretagne s'engage notamment à faciliter l'accès à l'Eco-prêt à taux zéro sur le territoire breton, à inciter ses clients à recourir à l'ingénierie proposée par les plateformes de rénovation de l'habitat, à former et mettre en place une équipe dédiée à l'analyse des dossiers de prêts destinés aux travaux de réhabilitation énergétique, et à identifier des référents à l'échelle de chaque plateforme.

Dans le cadre des objectifs du Plan bâtiment durable Aquitain, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest, avec son offre de crédit dédiée en faveur de l'environnement, s'est associé à la Région Aquitaine. Ce projet lui permet ainsi de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des habitants du territoire.

Depuis 2015, l'offre Ark'ensol Energie, issue d'un partenariat entre le Crédit Mutuel Massif Central et le Conseil Départemental de l'Allier, permet de lutter contre la précarité énergétique. Cette offre s'adresse à des personnes aux revenus modestes et très modestes ou qui ne peuvent avoir accès à des prêts bancaires classiques. Le Crédit Mutuel Massif Central accorde des prêts à un taux indexé

sur le livret A, pouvant aller jusqu'à 10 000 euros, pour financer l'avance des aides et/ou des subventions obtenues pour la réalisation des travaux dans l'attente de leur déblocage.

En 2017, Financo a signé un partenariat avec le réseau d'accession sociale à la propriété Procvivis, afin de proposer une offre de financement des travaux de rénovation énergétique adaptée aux propriétaires modestes.

En 2017 toujours, Arkéa Immobilier Conseil a élaboré une grille d'analyse RSE de ses programmes immobiliers distribués par les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central. Cette grille tient compte des performances énergétiques des bâtiments, mais également des dimensions économie circulaire, entrepreneuriat social et économie du partage.

PRÊTS POUR LE FINANCEMENT DE TRAVAUX DE RÉNOVATION VISANT À AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	2015	2016	2017
Nombre d'Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	1 087	979	851
Montant moyen des Eco-prêts à taux zéro accordés (en euros)	16 440	16 624	17 727
Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés (en millions d'euros)	18	16	15

Financement de matériels verts

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest et le Crédit Mutuel Massif Central proposent des prêts « verts » aux propriétaires (particuliers et professionnels) de véhicules écologiques. Ils peuvent ainsi profiter de conditions de financement avantageuses.

Assurances responsables

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. Cette offre, sur le principe du « Pay how you drive » s'adresse aux conducteurs débutants et mesure le comportement de l'assuré et l'usage du véhicule. Elle a une vocation pédagogique et préventive.

Suravenir Assurances s'est également associée à Wecover qui propose une assurance collaborative en rassemblant les bons conducteurs selon leur passion ou leur mode de vie pour leur offrir en fin d'année un système d'intéressement : le bonus Wecover. Basé sur le comportement des assurés au sein de leur communauté, ce mécanisme permet de faire baisser le coût d'assurance en impliquant directement les clients.

5.3.2 Orienter l'épargne des sociétaires et clients vers le financement d'une économie durable

Les diverses entités du groupe intègrent la dimension durable dans l'offre de produits d'épargne qu'elles proposent à leurs clients et sociétaires. Elles leur permettent ainsi de contribuer aux enjeux sociétaux et environnementaux en orientant leur épargne vers des projets responsables.

5.3.2.1 L'Investissement Socialement Responsable (ISR) et l'intégration de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans les politiques d'investissement

La politique ISR et ESG de Federal Finance Gestion

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 respecte cette charte, élaborée sous l'égide des Nations Unies, qui fixe un cadre de travail international visant à intégrer à la gestion financière les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). Federal Finance Gestion est également membre du Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) et siège au sein de l'Association française de la gestion financière 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 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.

La note ESG obtenue est unique (sur une échelle de A à E) pour chaque entité et s'applique à l'ensemble des instruments financiers (actions, obligations...) émis par celle-ci. L'univers d'analyse ESG de Federal Finance Gestion est composé de 2 000 sociétés et 150 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.

Federal Finance Gestion a souhaité compléter son filtre ISR basé sur les piliers d'analyse ESG (Environnement, Social et Gouvernance) 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 2017, six 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. Au sein du système de notation de Federal Finance Gestion, il s'agit des sociétés notées D sur une échelle allant de A à E.

Les analystes ISR réalisent l'étude extra-financière de la société et déterminent les thèmes qui peuvent être sujets à discussion. Cette sélection de thèmes est proposée aux gérants qui investissent sur ces sociétés. 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 1 an 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. 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.

Le fonds Federal Actions Ethiques bénéficie du label ISR d'Etat, délivré par Ernst & Young. Ce fonds investit dans des actions de petites et moyennes capitalisations françaises, choisies selon leur engagement et leurs pratiques en matière de développement durable. Federal Actions Ethiques a également décroché la plus haute note Morningstar avec 5 Globes.

En phase avec la loi de transition énergétique pour la croissance verte, Federal Finance Gestion est transparent sur sa prise en compte des risques ESG et climat dans la gestion de ses fonds. Un document unique synthétise l'ensemble des actions mises en œuvre pour une gestion responsable.

La politique ESG de SWEN Capital Partners

Avec 4 milliards d'euros d'actifs sous gestion, principalement pour le compte d'investisseurs institutionnels, SWEN Capital Partners a formalisé son engagement en faveur d'une finance durable dans une charte d'investissement responsable ainsi qu'une politique d'investissement responsable spécifique au non coté.

SWEN Capital Partners déploie cette politique d'Investissement Responsable sur l'ensemble de ses stratégies institutionnelles (Primaire, Secondaire et Co-investissement) et des classes d'actifs gérées (Private Equity, Private Debt et Private Infrastructure).

SWEN Capital Partners souhaite également être acteur dans la promotion des meilleures approches au sein de la profession. Elle est notamment membre actif de plusieurs associations professionnelles en France et à l'international et contribue ainsi à structurer et diffuser les pratiques ESG de référence. 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 2017, SWEN Capital Partners a organisé une nouvelle édition des ESG Best Practices Honours. A cette occasion, des sociétés de gestion européennes de Private Equity et Infrastructures ayant fait preuve de pratiques ESG remarquables ont été distinguées. Cet évènement a également mis en lumière les Objectifs du Développement Durable (ODD).

OFFRE INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE ET CRITÈRES ESG	2015	2016	2017
Encours ISR sous gestion*	1 231	1 283	1 433
Encours ESG *	4 635	4 199	37 287
Nombre d'assemblées générales auxquelles la société a participé	120	114	98
Taux d'approbation des résolutions	75%	72%	73%

Suravenir et Suravenir Assurances

Conformément à l'article 173 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, Suravenir et Suravenir Assurances, en tant qu'investisseurs institutionnels, sont concernés par l'intégration de critères ESG dans leurs politiques d'investissements.

Suravenir, filiale d'assurance-vie du groupe, intègre des critères ESG dans sa politique d'investissement. Pour ce faire, elle s'appuie sur l'expertise ESG de Federal Finance Gestion.

La politique ESG de Suravenir s'applique pour l'instant aux actifs financiers détenus en direct, soit environ 70% des actifs gérés, quel que soit leur nature et le type d'émetteur.

Elle intègre des critères d'exclusion identiques à ceux de Federal Finance Gestion, auxquels s'ajoute le critère d'exclusion des pays hors OCDE. Elle prend également en compte des critères utilisés dans l'analyse de performance ESG. Ces critères permettent d'analyser l'ensemble des thématiques RSE auxquelles sont confrontés les émetteurs.

Pour les titres d'Etats, un référentiel d'analyse ESG spécifique est utilisé. Ces critères permettent d'analyser l'ensemble des problématiques de développement durable et de responsabilité auxquelles sont confrontés les Etats.

Afin de limiter le risque extra-financier, Suravenir a fait le choix de limiter la part des émetteurs notés E, à 10 % de l'ensemble des investissements annuels.

Suravenir poursuit ses travaux en se concentrant sur la mesure de l'impact de ses investissements sur le réchauffement climatique (empreinte carbone) et sur les mesures à mettre en place pour réduire cet impact. Concernant les unités de compte, Suravenir s'attache à proposer progressivement une offre ISR sur l'ensemble de sa gamme.

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.

A l'occasion des comités de trésorerie et de façon a minima semestrielle, un point formel est réalisé sur la situation ESG du portefeuille financier de Suravenir Assurances. Un suivi extra-financier des investissements réalisés au cours du semestre est également présenté. Ces deux états (stock et flux) enrichissent la discussion et sont la base d'éventuelles actions de dialogue avec l'émetteur voire de désinvestissement.

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.

La prise en compte du risque climatique

Federal Finance Gestion s'est engagée pour la lutte contre le changement climatique via le Global Investor Statement on Climate Change et le Paris Pledge. En décembre 2017, Federal Finance Gestion a rejoint la coalition d'investisseurs « Climate Action 100+ », initiative lancée lors du « One Planet Summit ». Cette coalition a pour objectif de dialoguer avec une centaine d'entreprises, fortement émettrices de gaz à effet de serre, afin de les encourager à réduire leurs émissions, à améliorer leur reporting climat et la gestion de ces risques climatiques.

Federal Finance Gestion est signataire du Carbon Disclosure Project (« CDP ») pour les initiatives Carbon, Forest et Water. Le CDP a pour but de gérer un système de reporting unique pour les entreprises afin qu'elles rapportent leur impact environnemental et leur stratégie d'adaptation au changement climatique aux investisseurs.

Trois sujets environnementaux sont pris en compte : le changement climatique, l'eau et les forêts. Federal Finance Gestion a souhaité s'associer à cette initiative qui permet aux analystes ISR d'accéder à une base de données environnementales complémentaire qui enrichit leurs propres analyses.

L'évaluation des sujets relatifs au changement climatique est intégrée dans l'analyse ESG de Federal Finance Gestion, dont bénéficie également Suravenir et Suravenir Assurances :

- Pour les entreprises, les projets et réalisations en matière de changement climatique sont traités dans le domaine de l'Environnement et plus précisément dans l'indicateur « Stratégie Climat ». Ce domaine d'analyse couvre les sujets tels que les engagements et mesures mises en place relatives aux émissions de gaz à effet de serre, le recours aux énergies renouvelables, la gestion des émissions atmosphériques, ... Les secteurs pour lesquels cet enjeu est majeur voient son poids relatif prépondérant dans la note finale.
- Pour la dette d'Etat, les indicateurs traitant spécifiquement du changement climatique sont analysés dans les critères « Lutte contre le changement climatique » et « Gestion des ressources » via l'analyse des consommations et du mix énergétique.
- Afin de promouvoir les entreprises engagées dans des politiques de réduction de leurs émissions carbone, Federal Finance Gestion tient un indice appelé « Federal Objectif Climat ». Les valeurs composant l'indice sont sélectionnées sur la base de leur démarche environnementale. Tous les secteurs d'activité sont concernés.

Dans la suite logique de la COP 21, SWEN Capital Partners a adhéré à l'Initiative Carbone 2020 (iC20) et s'est engagée à intégrer les enjeux climat dans ses gestions. SWEN Capital Partners a initié en 2016 un dispositif d'évaluation de l'empreinte carbone de l'ensemble de ses portefeuilles d'investissements en non coté. En 2017, la Direction générale de SWEN Capital Partners a souhaité renforcer son engagement pour une finance utile et à impact, notamment par rapport aux enjeux environnementaux.

(en millions d'euros)

Pour ce faire, dans la continuité de la mesure de l'empreinte carbone de ses fonds réalisée en 2016, SWEN Capital Partners a mis en place une stratégie Climat sur l'ensemble de ses gestions. Elle y décrit ses convictions, son processus de prise en compte des enjeux de la transition énergétique dans ses investissements et ses reportings, et elle s'engage à allouer une part minimale des nouveaux fonds qu'elle gère vers le financement de sociétés dont l'activité contribue à la transition vers un monde bas carbone.

Enfin, fin 2017, SWEN Capital Partners a été retenue par l'OCDE pour la mise en place en 2018 d'une coopération d'étude sur les enjeux d'intégration de la transition énergétique dans les décisions d'investissement.

5.3.2.2 L'épargne solidaire

Les livrets La Vie d'ici

Les fédérations de Crédit Mutuel de Bretagne, du Massif Central et du Sud-Ouest proposent le livret « La Vie d'ici Innovation » dont les fonds collectés permettent notamment d'accorder des prêts, « prêts La Vie d'ici Innovation », à des projets innovants d'entreprises de leurs territoires

Le Livret Solidaire

Avec ce livret, 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 133 000 euros ont ainsi été reversés aux associations en 2017, en hausse de 30 % par rapport à 2016.

KEREA : l'épargne bancaire solidaire à destination des institutionnels et des entreprises

Kerea Partage est un placement solidaire qui répond à la volonté du groupe de mettre à disposition de ses clients entreprises ou institutionnels des produits d'épargne dotés d'un impact sur l'économie réelle, favorisant les actions responsables et solidaires locales. Kerea Partage permet aux souscripteurs de partager les fruits de leur placement avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire. Concrètement, l'épargnant choisit de reverser directement une partie (25 à 100%) de la rémunération perçue à des associations.

Fonds solidaires

La part solidaire du Fonds commun de placement entreprise (FCPE) FEE Solidarité ISR de Federal Finance Gestion est investie au capital de la Société d'Investissement France Active (« SIFA »). France Active propose un accompagnement et des financements aux entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire et aux personnes en difficulté qui souhaitent créer leur propre entreprise. Afin d'être proche des territoires du Crédit Mutuel Arkéa, les investissements réalisés par la SIFA sont dirigés vers 4 FRIS (fonds régionaux d'investissement solidaire) : Bretagne Active, Auvergne Active, Aquitaine Active et ESIA PACA.

EPARGNE SOLIDAIRE : ENCOURS	2015	2016	2017
Epargne salariale solidaire	6,1	6,3	7,4
Livret Solidaire	18	21,1	28,6
Kerea Partage	0,9	0,5	0
Total	25,0	27,9	36,0

5.3.3 Soutenir les précurseurs qui feront l'économie de demain

Le Crédit Mutuel Arkéa place les entrepreneurs au cœur de son projet stratégique Arkéa 2020. Le Crédit Mutuel Arkéa soutient ces initiatives pour faire des entrepreneurs d'aujourd'hui les leaders de demain. Ce soutien prend la forme d'apports d'expertises, de financements, d'accompagnements en capital et de participations à des initiatives externes.

Les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central accompagnent à travers des prêts bancaires les entreprises innovantes.

L'épargne collectée sur le livret « La Vie d'ici Innovation » auprès de leurs sociétaires sert à financer des projets innovants des entreprises du territoire.

En 2017, le Crédit Mutuel de Bretagne a poursuivi le déploiement de sa nouvelle organisation visant à mieux accompagner les entreprises innovantes : expertises renforcées assurées par des référents innovation, nouvelles offres dédiées et animation des réseaux d'accompagnement.

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.

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a poursuivi son accompagnement de la plateforme de financement participatif SoKengo qui constitue un tremplin pour les porteurs de projet de la Nouvelle Aquitaine.

Le soutien à ces entreprises innovantes passe également par des interventions en capital.

En 2016, le Crédit Mutuel 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 2017, We Positive Invest a réalisé ses trois premiers investissements. Ils ont bénéficié aux entreprises Cozynergy, spécialisée dans la rénovation énergétique de l'habitat ; Osmia, qui propose des services de pollinisation avec des abeilles et Algo Paint, qui produit des peintures bio-sourcées à base d'algues.

Le Crédit Mutuel Arkéa est également actionnaire du fonds West Web Valley 1, dédié aux jeunes entreprises du numérique.

Arkéa Capital est également partenaire de Breizh Up, outil financier lancé par la Région Bretagne qui vise à accompagner une quarantaine de jeunes entreprises innovantes en phase d'amorçage.

Enfin, afin de valoriser ces porteurs de projet, le Crédit Mutuel de Bretagne, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest et le Crédit Mutuel Massif Central ont organisé en 2017, un concours intitulé «Trophées Les Idées Neuves». Il s'adresse aux entreprises innovantes et aux futurs créateurs d'entreprise dans ces territoires. Les entrepreneurs intéressés sont invités à déposer leur candidature en décrivant leur projet sur les sites Internet dédiés. Toujours dans cette optique de soutenir l'innovation, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest était partenaire pour la 2^e année consécutive du festival Fabrik a Déclik, qui a permis à 300 jeunes de développer leur potentiel, de prendre confiance en eux, et de se mettre en action autour d'ateliers pédagogiques. Ce partenariat a vu une implication très directe de collaborateurs, qui sont intervenus dans le cadre des ateliers liés au thème de l'Entrepreneuriat social, dédiés à la création de projet et à la recherche de financements.

5.3.4 Accompagner les clients et sociétaires en situation de fragilité

Dans un contexte économique en pleine mutation, le Crédit Mutuel Arkéa, fidèle à ses valeurs mutualistes et de coopération, accompagne ses sociétaires et clients qui pourraient être fragilisés par ces évolutions. Cet accompagnement concerne l'accès à la banque pour tous, la prise en compte des fragilités liées à la santé ou à l'exclusion sociale mais aussi l'accès facilité au logement.

5.3.4.1 Inclusion bancaire

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

Les fédérations, en application de l'article L312-1 du code monétaire et financier, mettent gratuitement à disposition des sociétaires et clients bénéficiaires du droit au compte, les services constituant le « service bancaire de base ». Depuis 2005, les fédérations proposent également la gamme de moyens de paiement alternatifs aux chèques (GPA) mise en place par la profession bancaire dans le cadre d'un plan d'action du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

En 2014, les fédérations ont fait évoluer leur offre GPA au profit de leurs clients et sociétaires en situation de fragilité financière.

Ainsi, et selon les critères de détections retenus, les fédérations proposent à ces sociétaires et clients cette offre qui limite les frais en cas d'incident et leur permet de bénéficier de moyens de paiement sécurisés et d'une utilisation normale du compte bancaire à moindre coût.

En 2015, conformément à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement adoptée par l'association Française des établissements de crédits et des entreprises d'investissement (AFECEI), le Crédit Mutuel Arkéa a renforcé son dispositif en matière d'inclusion bancaire. Les fédérations ont ainsi facilité l'accès aux services bancaires et de paiement, simplifié leur usage en proposant à leurs sociétaires et clients bénéficiaires des « services bancaires de base » un contact annuel afin d'évaluer si, compte tenu de l'évolution de leur situation personnelle et de leurs besoins, une autre offre de produits et services bancaires serait plus adaptée.

Le Crédit Mutuel Arkéa a par ailleurs construit des indicateurs de détection du risque de surendettement pour prévenir une dégradation de la situation des clients et sociétaires et s'est organisé pour accompagner ses clients et sociétaires en situation de fragilité financière. Les salariés concernés sont formés chaque année à l'inclusion bancaire. En 2017, la formation s'est faite sous forme de quiz.

Par ailleurs, au vu des grandes disparités dans la pratique des établissements bancaires constatées au travers des résultats de la collecte de données qualitatives et quantitatives de 2016, l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire (OIB) a préconisé la mise en place d'une véritable gouvernance de l'aide aux clients en situation de fragilité financière dans les établissements concernés. En 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a ainsi décidé de créer le Comité de Coordination de l'Inclusion Bancaire réunissant les directions compétentes sur le sujet avec pour objectif de suivre les actions menées conformément aux préconisations de l'OIB en termes de fiabilisation des données communiquées à l'Observatoire de l'Inclusion bancaire, 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. Le plan d'actions fera l'objet d'un suivi trimestriel en comité. Le Directeur de la Conformité et du contrôle permanent rendra compte au Comité de conformité et contrôle permanent du Crédit Mutuel Arkéa de l'avancée du plan d'actions et des objectifs fixés, notamment ceux relatifs à la détection des personnes financièrement fragiles et à la diffusion de l'offre spécifique.

Depuis de nombreuses années (plus de 30 ans pour certains), des dispositifs propres au Crédit Mutuel 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 2017, 120 nouvelles aides ont été accordées pour un montant total de 235 000 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'équipement ménager, favoriser l'autonomie, l'accès au logement ou encore des projets de cohésion familiale. En 2017, 375 micro-crédits personnels ont été accordés pour un montant total de 873 000 euros, en hausse de 3 %.

(en milliers d'euros)

ARK'ENSOL ENTRAIDE	2015	2016	2017
Aides aux emprunteurs	273	141	235
Micro-crédits personnels	987	850	873

Le suivi des comptes sensibles permet aux Conseils d'administration des Caisses locales de réaliser une extourne de frais pour les sociétaires ayant plus de 200 euros de frais mensuels et une absence de prélèvement au-dessus de 450 euros. En 2017, près de 492 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont été extournés au bénéfice de 3 800 sociétaires.

L'accompagnement budgétaire : depuis le décret de 2015, le Crédit Mutuel Arkéa s'est organisé en interne et a noué, par l'intermédiaire de l'association Ark'ensol, des partenariats avec des acteurs tiers afin de faciliter l'orientation des sociétaires ou clients, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement de crédit. C'est ainsi qu'en juin 2017, **la réunion plénière des associations Ark'ensol, Ark'ensol Créavenir et Ark'ensol Entraide, était axée sur l'accompagnement des sociétaires en situation de précarité financière et énergétique. Cette journée a également été marquée par la signature d'un partenariat avec la Fondation Créatus, qui œuvre contre le surendettement depuis plus de 20 ans. L'année 2017 a également donné naissance à la signature d'un par-**

tenariat entre l'Atelier Budgétaire et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

Au total, les trois fédérations du Crédit Mutuel Arkéa ont signé 8 partenariats avec des organismes spécialisés et des premiers sociétaires ont été accompagnés sur des durées de 3 à 6 mois. Pour aller plus loin que la formation réglementaire sur l'inclusion bancaire, en 2017, les collaborateurs du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central ont été sensibilisés à cet accompagnement budgétaire des clients fragiles à travers une vidéo de témoignages et la mise à disposition d'un kit dédié. Certains collaborateurs et administrateurs ont été formés à un jeu d'éducation budgétaire, dans le but ensuite de sensibiliser certains publics, tels que les jeunes (des premières sessions ont eu lieu auprès d'élèves en classe de 3e).

Le Crédit Mutuel Arkéa est partenaire de l'Adie, l'Association pour le droit à l'initiative économique, depuis 1994. Le partenariat prévoit notamment l'ouverture de lignes de crédit d'un montant annuel total de 2,4 millions d'euros pour trois ans. À cela s'ajoute aussi la dotation des fonds de prêts d'honneur à hauteur de 30 000 euros par an. Ces aides bénéficient aux créateurs d'entreprises en Bretagne, dans le Sud-Ouest et dans le Massif Central. 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. En 2017, 1,67 million d'euros de prêts ont été alloués sous la forme de micro-crédits professionnels à 632 porteurs de projet installés et accompagnés.

Enfin, en 2017, Financo a poursuivi son partenariat avec la startup française Yelloan qui a lancé la première plateforme communautaire qui permet à l'emprunteur de constituer une garantie « participative » auprès de son entourage. Une solution innovante valorisée par Financo dans les conditions d'octroi d'un crédit à la consommation. Elle s'adresse en particulier aux jeunes, aux salariés en CDD, ou encore aux intérimaires qui rencontrent des difficultés dans l'obtention d'un crédit à la consommation.

5.3.4.2 Accessibilité 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.cmsc.com ont été entièrement pensés pour pouvoir être accessibles aux personnes malvoyantes pour la gestion à distance de leur compte.

A destination de ces mêmes personnes, des développements ont été réalisés pour rendre accessible les retraits réalisés sur des Distributeurs Automatiques de Banque (DAB) par un guidage audio. Plus de 60 % des DAB du Crédit Mutuel Arkéa proposant le retrait sont désormais équipés de cette fonctionnalité.

Depuis février 2017, le Crédit Mutuel Massif Central propose, à l'Espace Renan, un service gratuit de transcription instantanée de la parole et de visio-interprétation en Langage des Signes en temps réel permettant de faciliter la communication avec les clients malentendants, au cours des rendez-vous en face à face et à distance. En décembre 2017, ce même service a été déployé au niveau des Centres de Relation du Crédit Mutuel de Bretagne et au Téléaccueil du Crédit Mutuel du Sud-Ouest pour les appels émis par les clients.

Enfin, afin de permettre aux professionnels de rendre accessibles leurs locaux aux personnes en situation de handicap, le Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central leur proposent un « Prêt Accessibilité Pro » pour ces travaux.

5.3.4.3 Lien social, maintien à domicile et accès à la santé

Arkéa On Life, la marque du Crédit Mutuel Arkéa 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, qui conjugue proximité (installation à domicile), innovation (application mobile) et simplicité. L'offre équipe plus de 20 000 personnes. Arkéa Assistance a complété sa gamme de services avec le lancement d'une montre connectée, équipée d'une application de téléassistance et d'une tablette connectée pour le maintien à domicile des personnes âgées qui a vocation à rompre l'isolement. Cette tablette permet de bénéficier d'une téléassistance vidéo, d'un médecin accessible 24h/24 par téléphone et d'une application qui permet de recevoir des messages, photos et appels vidéo des proches.

Arkéa Assistance propose également une offre dédiée aux résidences seniors et aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) comprenant un système « anti-errance » via des montres « géo localisables » et un système antichute pour équiper les logements. Elle a développé pour le compte du groupe Réside-Etudes une solution connectée innovante afin de sécuriser le personnel de nuit de son réseau de résidences services pour seniors.

Depuis 2016, Arkéa On Life est partenaire d'Ambucare, acteur de l'éducation thérapeutique, pour améliorer l'accompagnement et le suivi de santé des patients post-opératoires à domicile.

Dans le domaine de la santé publique, le Crédit Mutuel Arkéa finance les CHU et principaux Centres Hospitaliers de Bretagne, participe à la recherche en tant que mécène de l'EHESP de Rennes. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne environ 155 établissements du secteur médico-social, pour un montant total de 108,3 millions d'euros de financements long terme et 156,8 millions d'euros de financements court terme.

5.3.4.4 Les actions en faveur du logement et de l'accession sociale à la propriété

L'accès au logement étant une préoccupation majeure de ses clients, le Crédit Mutuel Arkéa a fait le choix de contribuer à cet enjeu via des interventions de différentes natures, qui vont au-delà des financements immobiliers.

L'offre bancaire des trois fédérations contribue au financement du logement social via l'épargne collectée sur les livrets CMB, CMSO, CMMC et via les prêts locatifs sociaux.

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 signé des conventions de partenariat avec la Fédération Nationale des coopératives d'HLM en 2016 et avec le Réseau Procivis en 2017 pour les accompagner dans la production de logements en accession sociale à la propriété. Elle est également un partenaire privilégié de la Fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat.

En 2017, Action Logement et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels ont décidé de s'associer pour élaborer ensemble des offres de services innovantes en matière de logements des salariés. La combinaison des expertises des deux partenaires et l'articulation de leurs moyens doit permettre d'élargir les réponses aux besoins des salariés pour l'accès au logement et de développer la production de logements intermédiaires.

En lien avec les différentes catégories d'acteurs de l'immobilier, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels organise les « speed-dating » du logement et de l'immobilier, rendez-vous qui permettent de développer les synergies entre les trois familles d'acteurs de la chaîne du logement : promoteurs, bailleurs et aménageurs, afin de multiplier les opportunités qui s'offrent à eux.

En 2017, le Crédit Mutuel Massif Central a financé l'habitat participatif « la Semblada », situé dans l'éco-quartier de Tremonteix, à Clermont-Ferrand.

A travers sa filiale spécialisée, Armorique Habitat, le groupe s'engage en faveur du logement et de la mixité sociale (diversité des typologies de logement, adaptation aux situations de handicap et loyers différenciés).

Enfin, le groupe Crédit Mutuel Arkéa détient 5,1 millions d'euros de participations dans 81 structures afférentes au logement social et Sociétés d'Economie Mixte (SEM).

(en millions d'euros)

ENCOURS CONTRIBUTANT AU FINANCEMENT DU LOGEMENT SOCIAL	2015	2016	2017
Livret CMB, Livret CMMC, Livret CMSO	5 912	6 010	6 302
Prêts Locatifs Sociaux (PLS et PSLA)	1 059	1 087	1 023

5.3.5 Soutenir la dynamique des territoires

Au-delà de son activité de banquier ou d'investisseur, le Crédit Mutuel Arkéa est une entreprise engagée en faveur du rayonnement économique, culturel et sportif de ses territoires.

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 Crédit Mutuel Arkéa (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central) pour faciliter leurs investissements et concrétiser leurs projets.

A l'occasion du 5^e Speed Dating du logement et de l'immobilier, **Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a dévoilé son nouveau livre blanc intitulé : « Regards sur nos commerces ». Cet ouvrage collectif, qui recueille une vingtaine de témoignages d'acteurs du terrain (experts de l'immobilier, élus locaux...), apporte un éclairage sur des solutions concrètes contre le phénomène de désertification commerciale constaté dans les villes moyennes de France.**

5.3.5.1 Mécénat et sponsoring

Le soutien du groupe à ses territoires passe également par des actions de mécénat et de sponsoring culturel et sportif. L'attractivité des territoires, leur capacité à rayonner au niveau national et international, à attirer entrepreneurs, investisseurs, actifs, touristes, étudiants... est un enjeu majeur pour le Crédit Mutuel Arkéa. C'est pourquoi le groupe s'engage aux côtés d'organismes et d'associations qui œuvrent à valoriser et à promouvoir les talents (artistiques, scientifiques, ...), à partager savoirs et expertises ainsi qu'à développer les ressources et les compétences des territoires. En 2017, le groupe Crédit Mutuel Arkéa a versé plus de 4,1 millions d'euros au titre du mécénat et sponsoring.

Mécène actif et impliqué, le Crédit Mutuel Arkéa structure son intervention autour d'actions emblématiques, menées en Bretagne, dans le Sud-Ouest et le Massif Central, dans plusieurs domaines complémentaires :

- La culture, en soutenant des lieux culturels ouverts et accessibles à tous. Le groupe accompagne notamment Le Quartz, Scène nationale de Brest, le Musée du Faouët, la Vallée des Saints, le Sémaphore de Cézabaz, Radio Arvernes, l'association des Petites cités de caractère de Bretagne... Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services (Arkéa Banque Privée) et Suravenir sont mécènes du Fonds Hélène & Edouard Leclerc pour la culture. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest s'inscrit également dans de nombreux projets culturels et parraine une cinquantaine d'événements qui dynamisent l'Aquitaine, dont le Festival international du film d'histoire de Pessac.

- La santé, en finançant notamment des actions qui visent à améliorer le quotidien des malades hospitalisés, le confort des personnes âgées résidant en EHPAD... Il soutient, par exemple, l'association des Blouses roses dans le Finistère et le Massif Central. Le groupe accompagne également le 1^{er} pôle européen dédié à la recherche et à l'innovation contre la douleur : l'Institut Analgésia, implanté à Clermont-Ferrand. Le groupe est aussi l'un des principaux mécènes d'Innoveo, le fonds de dotation du CHRU de Brest en faveur de la recherche fondamentale, épidémiologique et thérapeutique. Le Crédit Mutuel Arkéa et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels ont également signé une convention avec le fonds Nominoë du CHU de Rennes, qui finance le développement de nouvelles voies thérapeutiques utiles à de nombreuses pathologies (cancer, maladies dégénératives, maladies génétiques...). Le Crédit Mutuel Arkéa est également engagé aux côtés d'EPI Bretagne, une association de patients qui travaille à la mise en place de solutions facilitant l'autonomie et l'intégration des personnes épileptiques par le logement, le travail et la vie sociale.

- L'éducation, en apportant une aide financière à deux pôles d'excellence en région : la fondation universitaire Rennes 1 et la fondation de l'Université de Bretagne Occidentale.

- Le groupe a, par ailleurs, souhaité prendre davantage en compte dans ses thématiques de mécénat les priorités retenues dans sa stratégie de responsabilité sociétale (RSE). Il va désormais privilégier les projets en lien avec la transition environnementale et l'aide aux personnes en situation de fragilité financière.

Le Crédit Mutuel Arkéa est solidaire de ses territoires et soutient, via des initiatives locales, de nombreuses structures caritatives et d'intérêt général : Banque alimentaire, Restos du cœur, Secours Catholique, Secours Populaire, Ligue Contre le Cancer, Téléthon, Croix-Rouge française, Les bouchons d'amour, SNSM... Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest et le CFCAL accompagnent aussi l'association Nos Quartiers ont des Talents, qui œuvre en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés et de l'égalité des chances.

Le sponsoring sportif, qu'il s'agisse de football, de voile ou de cyclisme, fait l'objet de partenariats spécifiques. Ainsi, le groupe accompagne le Stade Rennais Football Club, le Football Club de Lorient, l'En Avant Guingamp, les Girondins de Bordeaux ainsi que les clubs du Stade Brestois 29 et de Clermont Foot Auvergne.

Le Crédit Mutuel de Bretagne, au côté de la Région Bretagne, est engagé dans la voile depuis 2011, avec la filière d'excellence de course au large « Bretagne – Crédit Mutuel », démarche visant à soutenir les jeunes talents et les skippers confirmés. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest et le Crédit Mutuel Massif Central accompagnent de nombreux clubs et structures sportives de leur territoire, contribuant ainsi au développement et au maintien de la pratique sportive. Par son dispositif Chèque-sport, initié il y a plusieurs années, le Crédit Mutuel Massif Central offre aux clubs sportifs et aux licenciés des avantages leur permettant d'accéder plus facilement à la pratique sportive.

Enfin, Fortuneo sponsorise l'équipe cycliste professionnelle Fortuneo – Oscaro, qui prendra le nom de Fortuneo-Samsic à partir de la saison 2018.

(en millions d'euros)

MÉCÉNAT & SPONSORING	2015	2016	2017
Budget total mécénat & sponsoring	2,76	4,43	4,12

5.3.5.2 Liens avec les établissements de l'enseignement

Le Crédit Mutuel Arkéa et ses filiales accueillent de nombreux jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ainsi que de nombreux stagiaires. Les équipes de la direction des Ressources humaines et de la formation participent, tout au long de l'année, à des forums d'orientation afin de présenter les métiers de la banque et de l'assurance.

Le Crédit Mutuel Arkéa contribue également de manière significative au financement des établissements d'enseignement bretons par des actions de mécénat. Outre ce soutien, le Crédit Mutuel Arkéa a tissé de nombreux partenariats avec des établissements de l'enseignement supérieur. En 2017, le groupe a participé aux échanges initiés par la chaire de recherche et de formation «RSE, innovation et transformation numérique» portée par l'Université de Rennes 1. Des salariés du groupe dispensent également des cours dans des formations universitaires en qualité d'intervenants extérieurs.



5.4

L'évolution de l'empreinte RSE du Crédit Mutuel Arkéa

Soucieux d'accompagner ses clients et sociétaires dans les transitions sociétales et environnementales, le Crédit Mutuel Arkéa l'est tout autant de ses propres pratiques d'entreprise. Il a ainsi développé des politiques volontaristes en matière de développement de ses Ressources humaines, d'empreinte environnementale et de déontologie.

5.4.1 Le développement des Ressources humaines

Le projet stratégique Arkéa 2020 insiste particulièrement sur l'importance de ce qui constitue la première ressource du Crédit Mutuel Arkéa : son capital humain.

Le projet stratégique RH 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 bienveillants et exemplaires, et développer des approches collaboratives et transverses ;
4. Un développement RH responsable qui s'appuie sur la promotion de la qualité de vie au travail et se nourrit des diversités.

En tant qu'employeur de référence sur ses territoires, le groupe développe une politique sociale d'emploi à long terme, soucieuse de la préservation, à un niveau élevé, de la motivation et de l'engagement des collaborateurs et du développement de leur employabilité.

Le groupe se revendique fort de ses diversités et défenseur de leur promotion et de l'équité de traitement et de reconnaissance.

Le Crédit Mutuel Arkéa met en œuvre une politique de recrutement, de mobilité et de formation dynamique, avec pour vocation de développer l'esprit entrepreneur de ses collaborateurs. Ses principaux objectifs sont :

- le maintien d'une politique active de recrutement afin d'accompagner la croissance de ses activités et d'attirer de nouveaux talents sur les métiers d'expertise ;
- la veille et l'anticipation des changements prévisibles de ses métiers et de son modèle social en fonction des mutations d'ordre économique, démographique, technologique et organisationnel ;
- la promotion d'une prise de responsabilité partagée entre, d'une part, les salariés à l'initiative de leur propre développement et, d'autre part, l'entreprise garante de la mise à disposition des instruments indispensables à leur épanouissement personnel et professionnel au travers notamment d'un dispositif de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP), de programmes de formation ou au moyen de mobilités, fonctionnelles et/ou géographiques.

Acteur essentiel du déploiement de la politique RH, le management doit être porteur de sens et catalyseur de l'initiative des collaborateurs. Le management garantit également les moyens de reconnaissance de l'investissement personnel comme de la performance collective et individuelle.

Enfin, dans ses modes de relation avec les partenaires sociaux, le groupe se veut ouvert à un dialogue social respectueux des différentes sensibilités et expressions.

5.4.1.1 Les collaborateurs du Crédit Mutuel Arkéa

Au 31 décembre 2017, le Crédit Mutuel Arkéa est présent principalement en France. 80,3 % des effectifs sont situés sur les territoires historiques de ses trois fédérations, en Bretagne, dans le Sud-Ouest et le Massif Central.

Les filiales opèrent sur l'ensemble du territoire français, en Belgique, au Luxembourg, en Suisse et de manière marginale en Allemagne et au Royaume-Uni.

Seulement 2,5 % de l'effectif du Crédit Mutuel 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.

Fin 2017, l'effectif total des collaborateurs en CDI s'élevait à 9 070 salariés soit une progression de 3,1% par rapport à l'année précédente.

5.4.1.2 Le recrutement et l'intégration des nouveaux recrutés

Le Crédit Mutuel Arkéa poursuit une politique de recrutement active en faveur du dynamisme économique de ses territoires, avec en 2017, 679 recrutements réalisés en CDI.

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite s'inscrire dans une démarche proactive de recrutement et inventer une nouvelle « expérience candidat ». Aussi, 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,
- Déploie plusieurs stratégies de recrutement en fonction du volume de recrutement, de la rareté des profils et de l'expertise métier recherchée.

En outre, le Crédit Mutuel Arkéa forme ses acteurs du recrutement aux pratiques leur permettant d'identifier et d'apprécier le potentiel des candidats.

Toutes les entités du Crédit Mutuel 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 Crédit Mutuel Arkéa organisent des parcours d'intégration et de forma-

tion 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 d'une part, entre le nouvel arrivant et les autres salariés, d'autre part.

A ce titre, chaque année, le Crédit Mutuel Arkéa organise un « Carrefour des nouveaux recrutés » qui leur permet d'être informés de l'organisation du groupe, sa stratégie, ses grands projets, ses modes de fonctionnement, sa diversité et d'en comprendre le champ d'activités et les perspectives d'évolution. Ainsi en mai 2017, 390 nouveaux collaborateurs étaient réunis à Brest pour une journée de découverte du Crédit Mutuel Arkéa, avec la RSE comme thème fil rouge.

Le groupe contribue à la formation initiale avec l'accueil de stagiaires et d'alternants chaque année. En 2017, plus de 1 000 stagiaires et alternants ont été accueillis dans le groupe. Dans le réseau de caisses locales, si l'alternance est réussie et qu'un poste est disponible en lien avec les compétences, une proposition d'embauche est réalisée. En 2017, 27 % des stagiaires et alternants ont été recrutés dans le groupe à l'issue de leur stage.

La Direction des Ressources Humaines anime la communauté d'alternants en interne, avec des moments de rencontres dédiés, des parcours d'intégration et, pour la deuxième fois en 2017, l'organisation d'un « Carrefour des Alternants », journée d'intégration et de cohésion visant à partager les valeurs du Crédit Mutuel Arkéa.

Le groupe profite également de grands événements locaux pour faire connaître ses métiers et les profils recherchés. En 2017, il était ainsi présent lors du Festival des Vieilles Charrues, du SPACE (salon agricole) et des rendez-vous Azimut (orientation des lycéens).

5.4.1.3 La promotion de la diversité

Non-discrimination

La Direction 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 formée à la pratique du recrutement luttant contre toute forme de discrimination, dans le cadre de la formation des nouveaux managers.

En vue de renforcer l'égalité professionnelle, les accords d'entreprise prévoient notamment que les postes ouverts au recrutement soient proposés indistinctement aux femmes ou aux hommes et que l'échantillon de candidats rencontrés en entretien soit mixte.

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.

La mixité

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa s'est doté d'un plan d'actions Mixité articulé autour de 5 axes :

1. « Ouvrons les yeux » ou la poursuite du changement culturel avec la formation de tous les salariés du groupe aux stéréotypes et biais inconscients ;
2. « Boostons les potentiel(le)s » ou comment identifier, motiver et positionner les bons talents au bon endroit grâce à l'inclusion ;
3. « Réduisons les écarts de rémunération » ;
4. « Maintenons le momentum » par des actions soutenues d'information, de communication interne et externe, et l'animation du réseau des ambassadeurs Mixité ;
5. « Mesurons nos progrès ».

Parallèlement, chaque entité du groupe a conçu son propre plan d'actions au plus proche de ses enjeux spécifiques.

Le plan d'action consacré à la mixité au sein du groupe est piloté par une personne dédiée à temps plein à ce sujet. En appui, une communauté d'ambassadeurs de la mixité a été créée et le nombre de salariés souhaitant contribuer au projet s'accroît d'année en année. Fin 2017, la communauté des ambassadeurs Mixité était composée de 372 personnes. Ces derniers ont pour mission de sensibiliser leurs entités et de participer à l'animation du sujet en pilotant les plans d'actions déployés au sein de ces entités.

A titre d'exemple, un film de sensibilisation à destination des collaborateurs, portant sur le sujet de l'annonce d'une grossesse par une salariée, a été réalisé par l'une des filiales du groupe. Dans une autre entité, les ambassadeurs ont organisé des déjeuners-rencontres, dans l'objectif de « booster les potentiels

féminins » grâce à des échanges entre les salariées de cette entité et des femmes identifiées comme étant des « modèles inspirants ». Une conférence sur « le culot comme outil de progression de carrière » a également été proposée aux collaborateurs d'une structure.

Une formation « Tous inclusifs » a été mise en place en 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 2017, plus de 1 000 collaborateurs ont suivi le module.

En outre, les nouveaux managers bénéficient d'une formation d'une demi-journée consacrée au sujet de la mixité. Plusieurs thèmes sont abordés lors de cette formation : l'autocensure, le sexisme, et l'accompagnement du congé maternité. Ce module a également été dispensé, sur demande, aux managers déjà en poste.

Depuis 2004, les actions menées en faveur de l'égalité professionnelle ont été encadrées par la signature de 4 accords d'entreprise successifs sur le périmètre de **l'Unité économique et sociale, qui représente 70% des salariés du groupe dans différentes entités.**

L'accord d'entreprise définit les moyens que l'entreprise met en œuvre pour promouvoir dans la durée l'égalité professionnelle et réaliser les conditions d'une véritable égalité dans toutes les étapes de la vie professionnelle.

L'enjeu principal de l'accord est de mesurer et réduire les écarts en termes de rémunération, d'évolution professionnelle et de carrière entre les hommes et les femmes.

Les objectifs de l'accord en vigueur jusqu'à fin 2017 étaient les suivants :

- promouvoir les parcours professionnels des femmes notamment l'accès aux postes à responsabilités pour soutenir la performance de l'entreprise ;
- mettre en œuvre des solutions pour permettre un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée, pour tous, en termes d'organisation du travail et de gestion de la parentalité ;
- rester vigilants sur l'équivalence des rémunérations entre les hommes et les femmes ;

- sensibiliser, informer ou former les collaborateurs de l'entreprise, nos partenaires et nos clients à notre politique d'égalité professionnelle ;
- comprendre et limiter les stéréotypes à travers notamment une communication interne et externe adaptée.

Les négociations autour du nouvel accord égalité professionnelle hommes-femmes de l'Unité économique et sociale ont débuté fin 2017. **Le texte à l'étude met l'accent sur les nouveaux modes d'organisation du travail, permettant un meilleur équilibre des vies. Il prévoit également des actions d'information et de sensibilisation sur les thèmes du harcèlement et du sexisme.**

Dans le cadre de la consultation annuelle des instances sur la politique sociale de l'entreprise, un rapport de situation comparée est communiqué chaque année aux instances représentatives du personnel. Il comporte, au-delà des données légales obligatoires, des indicateurs permettant d'analyser la situation comparée des femmes et des hommes dans l'entreprise et son évolution.

Dans l'entreprise, la moyenne des écarts de rémunération homme-femme par rapport à la médiane est inférieure à 4 %, tous niveaux d'emploi confondus. Cet écart tend à diminuer d'année en année. En 2015, après analyse des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes par niveau d'emploi, il a été décidé d'affecter une enveloppe spécifique « Egalité professionnelle » dans l'objectif de réduire les écarts. Cette enveloppe a été portée à 500 000 euros en 2017. En 2017, 387 femmes ont bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de ce dispositif.

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. Cet accompagnement prévoit notamment des entretiens en amont et au retour de l'absence liée à la parentalité, la remise d'un « guide du futur parent », qui permet au collaborateur, et au manager qui le délivre, de prendre connaissance des dispositifs légaux et conventionnels liés à la parentalité.

Des accords « égalité professionnelle hommes-femmes » sont également en vigueur dans les filiales en 2017 (Suravenir, Suravenir Assurances, Leasecom, CFCAL, Financo, Novélia).

Depuis 2017, un critère relatif à la mixité est intégré à la rémunération variable des mandataires sociaux, cadres dirigeants et cadres de direction du groupe (environ 180 personnes concernées).

En externe, le groupe accompagne également des initiatives en faveur de la mixité. En 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a notamment été partenaire du documentaire « Le travail a-t-il un sexe ? » de Martin Meissonnier, consacré à la place des femmes au travail, et diffusé sur France 5. Le groupe est également entré dans l'« Observatoire de la mixité », groupe de réflexion créé en 2015 pour accélérer la mise en place de la Mixité à tous les échelons de l'entreprise. Cet organisme a publié en 2017 un livre vert sur les six mesures phares permettant d'agir concrètement au sein des entreprises pour un meilleur équilibre hommes-femmes.

Au 31 décembre 2017, le groupe comptait 57 % de femmes et 43% d'hommes.

PART DES FEMMES AUX POSTES D'ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET DE DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2017 :

- Responsables N+2 (Responsable de Département au siège et Directeur Unités territoriales dans les réseaux) : 29 % (+ 2 points)
- Cadres de direction : 34 % (+4,5 points) ;
- Cadres dirigeants : 19 % (+ 1 point) ;
- Membres du Comité de Coordination Générale du groupe : 21 % (+ 1 point) ;
- Membres du Comité Exécutif du groupe : 25 % (+ 3 points)

Une communauté de femmes « Avec'elles », qui regroupe près de 200 collaboratrices, a également vu le jour dans le groupe. Ses objectifs sont de créer un réseau national en encourageant les femmes du Crédit Mutuel Arkéa à se rencontrer et partager leurs expériences, leur quotidien professionnel, de donner envie d'évoluer en interne et de mener des réflexions sur l'importance de la mixité et de la diversité dans le groupe.

Les salariés en situation de handicap

Conformément à ses valeurs, l'entreprise entend poursuivre et renforcer l'emploi de salariés en situation de handicap, maintenir et accompagner les salariés en situation de handicap ou confrontés au handicap au cours de leur vie professionnelle. Le groupe compte 3,3 % de personnes en situation de handicap dans ses effectifs.

L'entreprise a signé, à l'unanimité des organisations syndicales représentatives, un 5e accord triennal sur le périmètre de l'Unité économique et sociale. Grâce à l'agrément de cet accord par les autorités compétentes, l'entreprise peut accompagner au mieux les salariés en leur apportant notamment des aides individuelles. L'entreprise veut tendre vers le taux d'emploi légal de 6 % et s'est fixé pour objectif un minimum de 6 recrutements par an de personnes en situation de handicap sur le périmètre de l'Unité économique et sociale. A fin 2017, 24 salariés ont été recrutés, pour un objectif de 18 sur la durée de l'accord.

Le plan d'actions 2015-2017 met l'accent sur :

- l'accessibilité numérique ;
- le développement de la sous-traitance avec les secteurs adaptés et protégés ;
- la formation ;
- la communication.

L'accord d'entreprise prévoit des aides financières aux salariés en situation de handicap visant à faciliter l'exercice de l'activité professionnelle (accessibilité, prothèses auditives, fauteuil roulant, aménagement de véhicule, du logement...).

Le suivi de l'emploi des personnes en situation de handicap est réalisé par une entité dédiée. Celle-ci 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. La mission Handicap constitue un point de relais complémentaire pour les salariés de l'entreprise concernés par le handicap et les partenaires externes. Elle exerce son rôle d'animation, de conseil et d'appui auprès des sociétés du groupe.

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 aux travailleurs en situation de handicap.

- d'accompagner et de former les utilisateurs concernés.
- de veiller à l'accessibilité des supports de communication.
- d'anticiper la mise à disposition de nouvelles solutions informatiques adaptées.

Par ailleurs, une formation à l'accessibilité numérique a été déployée auprès des développeurs informatiques, afin que ceux-ci prennent en compte, lorsqu'ils travaillent sur les applications internes et/ou grand public (sites destinés aux clients), les normes d'accessibilité (pour les malvoyants par exemple).

Un film de sensibilisation sur le thème du handicap est disponible à l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet et un module de e-learning sur ce sujet a été créé en 2017, afin d'être diffusé à l'ensemble des nouveaux managers du groupe.

A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), la mission Handicap a participé à des forums et tables rondes sur le sujet :

- Forum «Rencontrons-nous» pour l'emploi à la Halle MARTENOT à Rennes ;
- Handicafé de l'ADAPT à Rennes.

Au cours de cette même SEEPH, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a organisé une série d'animations destinées à sensibiliser ses collaborateurs sur le thème du handicap.

Le Crédit Mutuel Arkéa développe également de nombreux partenariats :

- Partenariat avec les centres de formation de personnes en situation de handicap ;
- Contribution aux travaux de la Chambre régionale de l'Economie Sociale et Solidaire de Bretagne ainsi qu'au Club des chargés de mission de l'Agefiph ;
- Parrainage du concours Startup & Handicaps, organisé par la CCI du Morbihan. Cet appel à projets vise à faire émerger des solutions de compensation du handicap et/ou de la perte d'autonomie.

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 ;
- la réalisation d'un listing des appels d'offres à mener selon un timing prévisionnel, permettant d'accroître le positionnement du groupe sur les trois prochaines années.

Afin de développer la sous-traitance avec le secteur adapté et protégé, quatre sessions de formation pour une quarantaine d'acheteurs et prescripteurs du groupe Crédit Mutuel Arkéa ont été organisées, 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.

L'accompagnement de la fin 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 sur les dispositifs d'anticipation retraite a été signé en 2017 au sein de l'Unité économique et sociale. Pour permettre aux collaborateurs d'être des acteurs informés et impliqués, différentes formules permettent aux salariés de gérer, planifier et d'aménager leur fin de carrière et la transition vers la retraite :

- L'ouverture d'un compte épargne temps retraite ;
- Le bénéfice d'un temps partiel « senior » ;
- L'opportunité de constituer un capital lors du départ à la retraite ;
- L'accès à une formation sur la préparation au départ à la retraite.

Un accord relatif à l'accompagnement des salariés de plus de 50 ans a également 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 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 ;**
- **Accompagner et anticiper le départ en retraite.**

Un accord portant sur le contrat de génération est également en vigueur dans les filiales CFCAL, Leasecom, Fortuneo et Armorique Habitat.

5.4.1.4 L'accompagnement des parcours

Compte tenu de l'évolution du marché bancaire et de l'assurance, de ses objectifs stratégiques, de sa pyramide des âges et de son positionnement territorial, le Crédit Mutuel Arkéa considère la mobilité professionnelle comme une condition essentielle à son développement.

Au-delà de cet engagement en matière de mobilité, le groupe souhaite accompagner les parcours, faire grandir les talents et promouvoir la mobilité 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 2016-2017, 91 % des entretiens annuels ont été réalisés.

Des entretiens professionnels sont également réalisés entre le collaborateur et son manager, a minima tous les deux ans, afin d'aborder le parcours professionnel du collaborateur et ses souhaits d'orientation à 1 an et à 3 ans.

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 société y publie ses offres et les collaborateurs peuvent y postuler.

Les salariés ont également la possibilité de bénéficier d'entretiens avec un correspondant RH pour approfondir les pistes évoquées lors de l'entretien professionnel.

Enfin, chaque année, le Crédit Mutuel 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. La 5^e édition du Carrefour des métiers a été organisée en novembre 2017 et a permis à plus de 1 500 collaborateurs de venir à la rencontre de responsables RH du groupe.

En 2017, la mobilité interne a concerné 15 % des collaborateurs du groupe.

Au-delà de ces outils et dispositifs, la Direction des Ressources Humaines a décliné en 2016 ses quatre « Convictions » dans un plan d'action opérationnel. Il a pour objectif de mettre en place de manière concrète d'ici à la fin du plan stratégique Arkéa 2020 :

- Des parcours tout au long de la carrière du collaborateur, de son recrutement à son départ à la retraite,
- Des moments de vérités venant ponctuer ces parcours (l'intégration, une mobilité, le départ à la retraite, etc.).

Pour servir ces parcours et moments de vérité, des chantiers sont déployés. A titre d'exemple, en 2017, de nouvelles formations métiers ont vu le jour pour accompagner les projets structurants Arkéa 2020. Ainsi, l'ensemble des collaborateurs des réseaux Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central ont été formés à la nouvelle approche clients.

Dans la lignée de ces « Convictions » visant à développer l'autonomie et la capacité d'entrepreneur des collaborateurs, le Crédit Mutuel Arkéa 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.

La filiale Financo a mis en place le programme JEDI (J'aide l'Entrepreneur à Développer son Idée). Ce programme a pour but de développer une culture entrepreneuriale en accompagnant chaque salarié afin qu'il agisse en entrepreneur adoptant des réflexes client, rentabilité, optimisation et prise d'initiative. Au sein de ce

programme, s'intègre le dispositif start up inside, qui a conduit à l'émergence de 19 idées portées par des salariés.

Par ailleurs, un accord d'entreprise sur la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour l'Unité économique et sociale était en vigueur jusqu'en 2017. Il intégrait des dispositifs qui permettaient aux salariés de gérer pro-activement leur projet professionnel. La négociation d'un nouvel accord débutera au premier trimestre 2018.

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. De plus, lorsque les réorganisations impliquent des mobilités géographiques de plus de 20 km, elles sont compensées par une prime de mobilité, qui est augmentée en fonction de la distance parcourue.

Au-delà de ce qui est prescrit par la charte de mobilité, chaque projet de réorganisation est accompagné par un correspondant Ressources Humaines dédié. Ce correspondant est 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 dédié dispose de plusieurs outils pour favoriser le maintien des salariés concernés au sein du groupe : mise en place de formations dédiées, accompagnement par le tutorat de compétences, évaluation des compétences, bureau extérieur spécialisé.

5.4.1.5 Un engagement élevé dans la formation des collaborateurs

La formation constitue une ressource fondamentale pour s'adapter aux transformations, développer les compétences, faciliter la carrière professionnelle des collaborateurs et contribuer ainsi à une meilleure efficacité de l'entreprise.

Le Crédit Mutuel Arkéa maintient un niveau d'engagement élevé en matière de formation : 4,6 % de la masse salariale en 2017. 85 % des salariés ont été formés en 2017, en progression de 7 points.

Le groupe développe un plan de formation qui regroupe l'ensemble des actions financées par l'entreprise pour :

- accompagner la stratégie d'entreprise ;
- faciliter l'adaptation à l'emploi ;
- favoriser les évolutions professionnelles ;
- entretenir la motivation des collaborateurs.

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 (COPAR-CIF). Ce dispositif spécifique au Crédit Mutuel Arkéa contribue aux financements des :

- projets de reconversion externe au Crédit Mutuel Arkéa ;
- contributions au monde associatif ;
- besoins de formation personnels.

Face à un renforcement des exigences en matière de formation sur les activités réglementées du groupe, le recours aux outils digitaux s'est développé : e-learning, MOOC, classes virtuelles et quiz.

En 2017, le groupe a mis à disposition de ses nouveaux collaborateurs recrutés sur un poste de chargé(e) de clientèle particuliers une formation à la RSE. Disponible en e-learning, cette formation a pour objectif de leur transmettre les principaux éléments à connaître concernant la RSE dans le groupe.

En outre, le Comité central d'entreprise, qui couvre le périmètre de l'Unité économique et sociale, propose chaque année, grâce

au versement d'une dotation de Congé Individuel de Formation, un plan de formation spécifique, sous forme de stages, axés sur l'accompagnement du salarié dans la vie active, afin de l'aider à mieux comprendre et mieux vivre son environnement professionnel et personnel.

L'offre de stage comprend quatre thématiques :

- Accomplissement et confiance en soi
- Découverte et culture générale
- Santé et bien être
- Solidarité

En 2017, 33 stages ont été proposés. Le salarié souhaitant y participer bénéficie d'un congé formation, il n'y a donc aucun impact sur ses congés annuels ou sur sa rémunération.

Spécifiquement dans le domaine environnemental, des dispositifs de sensibilisation et de formation sont mis en place à destination des collaborateurs du groupe (cf. partie 5.4.2.2).

5.4.1.6 Les managers, coachs bienveillants et exemplaires

La qualité du management est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des salariés. Pour cela, le groupe positionne le manager comme le premier interlocuteur RH de l'entreprise et le relais au quotidien, auprès de salariés, de la politique des ressources humaines du groupe.

A ce titre, le groupe a déployé fin 2016 un séminaire d'intelligence collective auprès de ses cadres dirigeants pour accompagner la transformation des postures managériales vers plus d'entrepreneuriat, de transversalité, de promotion des talents et de diversité. Ce séminaire expérimental ayant obtenu l'adhésion des participants, a été proposé à plus grande échelle à deux reprises en 2017.

Suite à ces séminaires, chaque manager du groupe a eu accès à une plateforme de e-learning, consistant en une « boîte à outils »,

lui permettant de disposer des moyens nécessaires à l'adoption de cette nouvelle posture. Les modules de ce e-learning comportent notamment les thèmes suivants :

- Booster l'engagement de l'équipe ;
- Entraîner l'amélioration continue ;
- Stimuler la production d'idées.

Les managers peuvent également partager leurs expériences au travers d'un outil communautaire.

La charte du management a été réécrite afin d'être en phase avec cette nouvelle approche RH. En novembre 2017, une « semaine du management » a été l'occasion pour les collaborateurs en situation de management de partager leurs bonnes pratiques au travers d'ateliers d'échanges sur les valeurs de la nouvelle charte.

En 2017, le groupe a également déployé son nouveau parcours d'entrée en management : « Arkéa Management Académie », un programme de formation de plusieurs mois pour tous les managers entrant en fonction. Le programme comprend techniques de management, animation collective, motivation, droit social, gestion du stress, développement personnel ou encore 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, le savoir-faire et les compétences sociales précisés dans leur fiche de mission, et adaptés à leur situation managériale.

Afin de compléter l'évaluation de ces compétences managériales de base, et accompagner l'un des quatre axes essentiels de la politique RH en 2020 (« Accompagner les managers dans leur rôle d'accompagnateurs bienveillants et exemplaires et développer des compétences collaboratives, coopératives et transversales »), il est également demandé aux managers de managers de les évaluer sur des compétences spécifiques liées au projet stratégique « Arkéa 2020 ».

5.4.1.7 La promotion de la qualité de vie au travail

Parce que le capital humain est sa première ressource, l'entreprise considère que la promotion de la qualité de vie au travail constitue un enjeu majeur car elle est tout à la fois un facteur de bien vivre au travail pour les salariés et de performance globale et durable de l'entreprise.

Démarche de labellisation Great Place to Work

Fin 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a choisi de s'inscrire dans une démarche de « labellisation des entreprises au sein desquelles il fait bon travailler », Great Place To Work. Cette démarche s'appuie sur un audit et une enquête menée auprès de l'ensemble des salariés. Près de 80 % des salariés du groupe ont répondu à l'enquête.

Le groupe voit dans cette démarche une opportunité de :

- s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, en s'inspir

ant de ce que font les meilleurs en la matière et en faisant progresser nos pratiques ;

- renforcer l'esprit groupe et notre fierté d'appartenance ;
- mieux faire connaître les belles initiatives qui existent déjà dans l'entreprise.

Équilibre vie professionnelle et vie personnelle

Le Crédit Mutuel Arkéa a signé la Charte de parentalité en 2011 et l'Unité économique et sociale a signé, plusieurs accords successifs en matière d'égalité professionnelle, portant une attention particulière à l'équilibre des vies.

A noter notamment, plusieurs actions mises en place en faveur des salariés parents :

- Congés « enfant malade » ;
- Participation aux frais de garde des jeunes enfants ;
- Horaires aménagés pour les femmes enceintes ;
- Durée du congé maternité de 18 semaines dès le premier enfant avec maintien du salaire ;
- Maintien du salaire lors du congé de paternité.

L'entreprise encourage les dons de congés pour enfants gravement malades : en 2017, 196 collaborateurs de l'Unité économique et sociale ont réalisé des promesses de dons, pour 277 jours qui peuvent être mis à disposition des salariés susceptibles d'en avoir besoin. Des dons de congés pour enfants ou conjoints gravement malades sont également en place au sein de Suravenir.

Une crèche inter-entreprises est par ailleurs accessible aux salariés, à proximité immédiate du siège du groupe. Enfin, les collaborateurs du siège et de certaines filiales bénéficient de services de restauration sur leur lieu de travail, ainsi que de services de conciergerie (Suravenir et Financo). En 2017, une enquête pour connaître les attentes en matière de service de conciergerie a été adressée aux salariés du siège, dont les résultats sont à l'étude.

Par ailleurs, si les nouvelles technologies font aujourd'hui partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement des entreprises, l'entreprise est attentive au droit à la déconnexion. Des évolutions ont été réalisées afin de procéder à la déconnexion automatique (sur des plages horaires définies) des accès externes de certains collaborateurs aux outils informatiques du groupe.

Un accord d'entreprise sur le droit à la déconnexion est en cours de négociation avec les partenaires sociaux de l'Unité économique et sociale. Cet accord prévoit notamment la mise en place d'actions visant à restreindre la mise à disposition d'outils nomades, ainsi que les accès externes à la messagerie d'entreprise, et à en contrôler l'utilisation. Il prévoit également la conduite d'actions de sensibilisation auprès des managers, destinées à assurer leur exemplarité dans l'utilisation des outils numériques.

La filiale Leasecom a signé un accord sur ce sujet en 2017.

Flexibilité du travail

Dans la droite ligne du projet stratégique Arkéa 2020, trois accords d'entreprise ont été mis en œuvre depuis 2016 sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, visant à valoriser le degré d'autonomie des collaborateurs. Ils permettent aux collaborateurs qui le souhaitent de disposer d'un cadre de travail plus souple, dans une relation de confiance réciproque avec l'entreprise et leurs managers :

- Accord sur le Forfait Jours, pour les cadres positionnés sur l'une des catégories d'emplois retenues et dont l'autonomie est avérée. 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 et favorise ainsi un meilleur équilibre des vies.
- Accord sur le télétravail : après plus d'une année d'expérimentation de cette nouvelle organisation du travail auprès de 50 salariés et un bilan positif, un avenant au premier accord a été signé en avril 2017. Il a élargi la population de télétravailleurs à une centaine de salariés et offert plus de souplesse dans l'organisation du temps de travail. Fin 2017, des négociations ont été engagées et ont abouti à la signature d'un nouvel accord collectif, marquant la transformation de cette phase d'expérimentation en une modalité pérenne d'organisation du travail. Ce nouvel accord a assoupli les modalités de mise en place du télétravail, en supprimant le plafond maximum d'exercice du télétravail de 5 jours par mois, et en le remplaçant par une obligation de présence dans l'entreprise de deux jours par semaine. Le télétravail sera désormais proposé à l'ensemble de la population des services centraux et sera proposé sous une forme expérimentale à certains salariés des réseaux commerciaux.
- Accord sur le temps partiel choisi, visant à favoriser le « turn over » des salariés en bénéficiant, et donc à permettre un accès plus large au temps partiel. Les salariés peuvent désormais faire une demande de temps partiel pour une période déterminée, à savoir 2 ans renouvelables.

Certaines filiales expérimentent également le télétravail (Suravenir, Suravenir Assurances, Fortuneo, Armorique Habitat). Une charte de travail à distance pour les commerciaux itinérants a également été mise en place en 2017 chez Financo.

Risques professionnels

Fort de une culture de santé et de sécurité ancienne, l'entreprise conduit une démarche d'amélioration continue et de prévention des risques. Les actions menées couvrent les trois niveaux de pré-

vention : primaire (actions visant à supprimer le risque à la source), secondaire (actions visant à renforcer la résistance face au risque), tertiaire (actions curatives).

Les entités du groupe réalisent, annuellement, un Document Unique qui recense et évalue les risques professionnels et les plans d'actions associés.

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.

Afin d'accompagner les salariés en difficulté, l'entreprise a mis en place un partenariat avec un réseau d'assistantes sociales. Un bilan est réalisé chaque année. En outre, une infirmière est présente à temps plein dans les locaux des services centraux du groupe.

En 2017, l'entreprise a poursuivi une démarche concertée avec les partenaires sociaux en matière de qualité de vie et de prévention des risques psycho-sociaux.

Après celle de 2015, une nouvelle enquête qualité de vie au travail a été lancée début 2017 sur le périmètre de l'Unité économique et sociale à laquelle 56 % (+ 3 points/2015) des salariés concernés ont répondu. Les résultats ont été communiqués en juillet 2017 à l'ensemble des collaborateurs et un plan d'actions a été mis en place.

A titre d'exemples :

- formation des managers à la Qualité de Vie au Travail dans le cadre d'Arkéa Management Académie,
- déploiement du Programme Rebond : dispositif d'accompagnement personnalisé à destination des salariés en situation de décrochage professionnel pour des motifs liés au travail ou d'ordre personnel. Dans ce cadre, un plan d'actions personnalisé adapté à la situation de chaque salarié est conçu puis mis en place. Il a permis à certains collaborateurs de se réorienter professionnellement, au sein de l'entreprise ou à l'extérieur, grâce à un accompagnement adapté.
- organisation d'une semaine du bien vivre au travail (programme de newsletters adressées chaque jour comprenant astuces, conseils et outils simples dispensés par un coach pour changer ses habitudes et rester zen).

Les filiales mènent également des actions en faveur de la qualité de vie au travail : en 2017, Leascom a organisé une semaine de la RSE et de la Qualité de Vie au Travail ; Novélia a mis en place des journées du bien-être au travail.

Enfin en 2017, le groupe a participé au mois sans tabac, au cours duquel des informations régulières ont été données aux salariés. Au siège du groupe, une animation a également été organisée : les salariés ont été sensibilisés à l'arrêt du tabac, des kits d'aide et des rendez-vous personnalisés ont été proposés.

Les accidents du travail restent peu fréquents et de faible gravité : 66 accidents en 2017, contre 57 en 2016. Le nombre total de jours d'absence liés à ces accidents atteint 4 839 jours, dont 2 933 reconnus par la CPAM en France.

Concernant les maladies professionnelles, deux déclarations de salariés en maladie professionnelle reconnue comme telle par la CPAM en France ont été constatées.

Bien être dans l'espace de travail

Plusieurs initiatives ont été menées en 2017 afin de repenser les espaces de travail et d'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 dans le cadre du projet « Ambition Obsession Client ».

Une salle de sport a également été ouverte en 2017 dans le bâtiment du siège de Suravenir.

Dans le cadre de ses nouveaux locaux, Fortuneo a été accompagné par un architecte d'intérieur spécialiste des espaces de travail collaboratifs.

Par ailleurs, différentes actions ont été menées en 2017, en faveur de la qualité de l'alimentation des collaborateurs.

Accompagnement de l'engagement solidaire des collaborateurs

L'entreprise accompagne ses salariés engagés dans des manifestations à caractère humanitaire ou citoyennes. Qu'ils soient participants ou organisateurs, de nombreux collaborateurs du groupe participent par exemple à différentes courses au profit de

la recherche médicale, organisées à travers la France (Ex : octobre rose, Trans'iroise, etc).

Du fait du fort maillage territorial, les Caisses locales des trois fédérations participent également à de nombreuses actions locales.

Porté par la communauté RSE et la RH, un projet d'arrondi sur salaire a été concrétisé chez Suravenir. L'Arrondi sur salaire consiste en la possibilité pour les salariés de faire chaque mois des micro-dons directement prélevés sur leur paye. Ces dons permettent de soutenir deux associations (L'Institut Curie et Action Enfance) qui ont été choisies après un vote des salariés.

L'un des projets phare de la stratégie RSE du groupe est le développement du mécénat de compétences. Différentes initiatives visant à permettre aux collaborateurs de partager leurs compétences au bénéfice d'associations ont été menées en 2017, au CMSO, chez CFCAL et Financo. La pérennisation du partenariat liant le CMSO à l'association Nos Quartiers ont du Talent procède également de cette même volonté d'accompagnement de la population jeune dans ses projets. Depuis maintenant 3 ans, 5 parrains salariés ont accompagné 35 jeunes dans leur recherche d'emploi, et une vingtaine d'entre eux dispose maintenant d'un emploi.

Le mécénat de compétences sera proposé à plus grande échelle dans le groupe en 2018. Un volet mécénat de compétences est également intégré à l'accord collectif portant sur les salariés en seconde partie de carrière.

Enfin, deux fois par an, l'entreprise organise, sur le temps de travail, une collecte de sang au sein des services centraux du groupe, en collaboration avec l'établissement français du sang. Lors de la dernière campagne, 162 salariés se sont portés volontaires.

5.4.1.8 Une politique salariale motivante

Depuis 2015, un dispositif de bonification destiné à l'ensemble des collaborateurs du groupe a été mis en place. Ce nouveau périphérique de rémunération conditionné par l'atteinte d'objectifs groupe, est redistribué de manière égalitaire. Compte-tenu des bons résultats obtenus sur la période triennale 2014-2015-2016, le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa a approuvé le déclenchement de la Bonification Groupe sur 2017 conduisant au versement d'une prime égalitaire de 958 euros bruts pour un collaborateur exerçant à temps plein.

Les négociations annuelles obligatoires (NAO) 2017 ont abouti à une augmentation générale annuelle de 290 euros par salarié de l'Unité économique et sociale, soit + 1,09 % du salaire médian réseau avec moins de 5 ans d'ancienneté ; ou + 0,77 % du salaire médian des collaborateurs concernés.

Les salariés sont associés aux performances de l'entreprise, à travers des dispositifs d'intéressement et de participation. En 2017, une enveloppe totale d'épargne salariale de 63 millions d'euros a été distribuée aux salariés du groupe.

Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, un nouvel accord d'intéressement pour la période 2017-2019 a été signé en juin 2017. Ce nouvel accord reprend l'essentiel des bases posées dans l'accord précédent et y ajoute 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 à destination notamment des populations commerciales.

Sont concernées par des dispositifs de rémunération variable :

- les populations de gérants de la salle des marchés de Federal Finance ;
- et les populations du réseau commercial (3 fédérations), avec un dispositif, pouvant atteindre jusqu'à 2,5 mois de salaire, qui repose sur la performance collective avec une reconnaissance de l'investissement individuel. Ce dispositif a permis en 2017 la distribution de 7,2 millions d'euros de rémunération variable, ayant bénéficié à 3 243 collaborateurs.

Les filiales hors périmètre Unité économique et sociale réalisent leur propre négociation annuelle obligatoire.

En 2017, 29 % des salariés du groupe ont bénéficié d'une augmentation individuelle.

5.4.1.9 Un dialogue social actif

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'entre-

prise. 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 2017, 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. Dans ce cadre, où les acteurs agissent en confiance, se développe depuis de nombreuses années un dialogue social dynamique et innovant, se concrétisant notamment par la négociation et la signature de nombreux accords d'entreprise.

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 communications et des infrastructures sont mises à leur disposition avec des locaux syndicaux.

Liste des accords d'entreprise signés en 2017

Accords relatifs à la rémunération des collaborateurs

- Accords sur le contrat d'intéressement pour l'Unité économique et sociale, Suravenir, Fortuneo et Armorique Habitat et avenant au contrat d'intéressement chez Financo
- Accords sur le règlement du PEE pour l'Unité économique et sociale et Suravenir
- Accord de participation chez Suravenir
- Accords NAR 2017 pour l'Unité économique et sociale, Suravenir, Financo
- Accord sur les rémunérations chez Suravenir Assurances
- Accord sur la monétisation du CET pour l'Unité économique et sociale

Accords relatifs aux conditions de travail et à l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle

- Accords sur la mise en place ou l'expérimentation du télétravail pour l'Unité économique et sociale, Suravenir Assurances, Leasecom
- Accords portant sur le travail à temps partiel chez CFCAL et Novélia
- Accord portant sur le droit à la déconnexion chez Leasecom
- Accord portant sur l'indemnité kilométrique vélo chez CFCAL
- Accords sur les cotisations « conjoints cotisants volontaires » et « retraités déjà inscrits sur le contrat » pour l'Unité économique et sociale
- Accords sur le régime complémentaire santé et prévoyance pour l'Unité économique et sociale et Suravenir
- Accord sur le forfait jours chez Novélia

Accords relatifs à la gestion des carrières et à l'égalité des collaborateurs

- Accord pour les collaborateurs de plus de 50 ans pour l'Unité économique et sociale
- Accord sur les dispositifs d'anticipation retraite au sein de l'Unité économique et sociale
- Accord sur l'égalité professionnelle chez Novélia

Accords relatifs au dialogue social

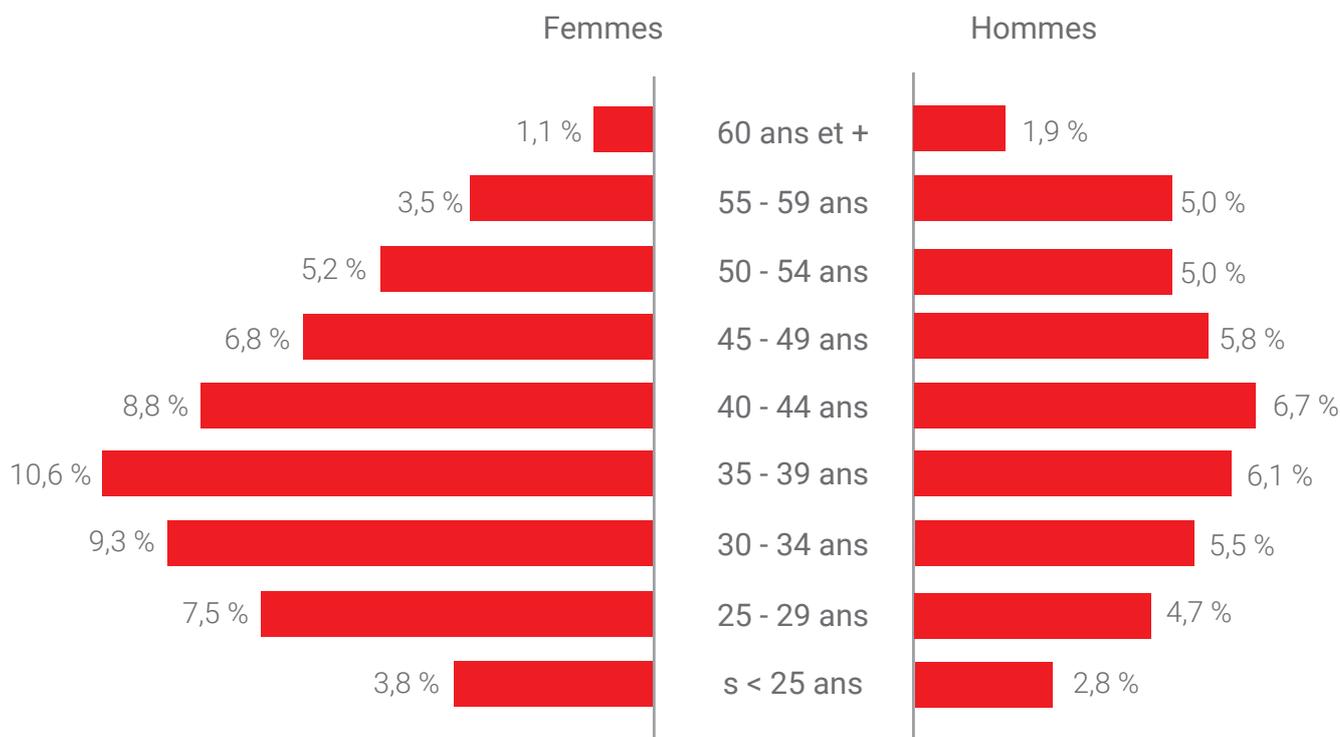
- Accord relatif à la prorogation des mandats des membres du CHSCT chez Financo
- Accord relatif au regroupement des instances représentatives du personnel DP et CHSCT chez Financo
- Protocole d'accord préélectoral chez Financo

Au cours de l'année 2017, aucun accord en matière de santé sécurité n'a été signé dans le groupe.

5.4.1.10 Indicateurs de performance sociale

CRÉDIT MUTUEL ARKÉA	2015	2016	2017
EFFECTIF TOTAL (PERSONNES PHYSIQUES)	9 345	9 539	9 891
Effectifs permanents (CDI) (personnes physiques)	8 603	8 797	9 070
Effectifs non permanents (personnes physiques)	742	742	821
Effectif total (Equivalent Temps Plein)	9 046	9 241	9 590
Effectifs permanents (CDI - Equivalent Temps Plein)	8 357	8 587	8 856
Effectifs non permanents (Equivalent Temps Plein)	688	654	734
Cadres	5 063	5 266	5 627
% de femmes parmi les cadres	43,1%	43,9%	44,5%
Non cadres	4 282	4 273	4 264
Age moyen (ans)	40	40	40
Recrutements (CDI + CDD)	1 800	1 815	1 888
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'entreprise	451	509	534
dont licenciements	51	43	80
Rémunération moyenne par salarié CDI en euros	43 378	44 786	45 464
Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi une formation	24	25	24
% de masse salariale consacrée à la formation	4,4%	4,7%	4,6%
Nombre total de jours calendaires d'absence	140 673	177 282	163 728
Taux de personnes handicapées	3,3%	3,3%	3,3%

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



5.4.2 L'empreinte environnementale directe du Crédit Mutuel Arkéa

La transition environnementale est un axe majeur de la Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa.

Cette ambition passe principalement par l'accompagnement de ses clients (cf. partie 5.3), mais elle nécessite également une maîtrise de son empreinte environnementale directe, ce qui implique une baisse des consommations d'énergie et de ressources naturelles ainsi qu'une diminution des émissions de gaz à effet de serre.

5.4.2.1 Risques environnementaux et climatiques

Le Crédit Mutuel Arkéa, soucieux de prévenir et limiter les risques liés au changement climatique, intègre les enjeux de la transition environnementale dans ses activités.

Dans le domaine de la banque de détail aux particuliers, aux entreprises et aux collectivités, le Crédit Mutuel Arkéa a fait le choix d'accompagner ses clients et sociétaires dans la rénovation énergétique de leurs biens immobiliers, de financer des entreprises du secteur des énergies nouvelles et de l'économie circulaire, et d'accompagner les évolutions de business model vers des activités plus respectueuses de l'environnement.

Dans ses activités de gestion d'actifs et d'assurances, le Crédit Mutuel Arkéa intègre une analyse des risques extra-financiers ayant pour vocation de capter les types de risques mal appréhendés par l'analyse financière, tel que le risque climatique. Le risque climat est intégré aux critères d'analyse ESG (Environnement Social et Gouvernance) mis en place par Federal Finance Gestion et dont l'expertise est mise à disposition des filiales d'assurances.

Enfin, dans le cadre de son propre fonctionnement interne, le Crédit Mutuel Arkéa réalise un bilan carbone annuel à l'échelle du groupe et pour chaque entité, afin de déployer des plans actions permettant de réduire l'impact carbone de ses activités et ceci dans une démarche de long terme.

D'un point de vue financier, en 2017, le groupe n'a pas comptabilisé de provisions pour risques environnementaux dans ses comptes consolidés. En revanche, dans le cadre du calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque opérationnel, figurent notamment parmi les scénarios de risques pris en compte, ceux liés à des dégradations d'actifs liées à des incidents en lien avec des problématiques environnementales et/ou climatiques. Dans le cadre des activités d'assurances dommages, les risques d'événement tempête exceptionnel sont identifiés. Le programme de réassurance permet d'atténuer l'impact de ces événements climatiques.

En 2017, le groupe n'a pas versé d'indemnités en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement.

5.4.2.2 Sensibilisation et formation des collaborateurs aux bonnes pratiques

L'espace dédié à la Responsabilité Sociétale sur l'intranet du groupe propose aux collaborateurs différentes actions en matière de réduction de leur empreinte environnementale, complétées

par des initiatives déployées par les entités. Afin d'instaurer des réflexes au quotidien, des stickers sensibilisant les collaborateurs aux éco-gestes ont été affichés dans les bâtiments des services centraux, de certaines filiales et directions départementales du Crédit Mutuel de Bretagne.

En 2017, un atelier dédié aux éco-gestes informatiques a été mené avec les équipes informatiques et a débouché sur l'organisation d'une journée de sensibilisation à la consommation énergétique liée au stockage des données à travers un concours de nettoyage des boîtes mail.

Pour la première fois en 2017, l'accord sur le contrat d'intéressement des collaborateurs de l'Unité économique et sociale intègre un critère de majoration lié à la baisse du bilan carbone par ETP.

5.4.2.3 Eco-conception et économie circulaire

Eco-conception

En 2015, un audit de l'éco-conception du nouveau concept de Caisses locales avait été mené permettant de définir un plan d'actions afin d'en renforcer encore les performances environnementales, sociétales et sociales. Suite à cet audit, une mission a été réalisée en 2017 pour la mise en place d'un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) Eco-construction/RSE et la rédaction d'une charte chantier responsable.

Au-delà des bâtiments, l'éco-conception s'ancre dans les pratiques du groupe. L'inclusion d'une analyse RSE dans les notes de lancement de tout nouveau projet et la systématisation de la dématérialisation des nouveaux produits témoignent de cette volonté. En outre, le groupe a travaillé avec un prestataire externe afin d'améliorer l'éco-conception informatique, en menant un audit des applications mobiles existantes et en développant et paramétrant les applications pour être moins énergivores.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Des actions RSE ont été déclinées dans les restaurants d'entreprise du Crédit Mutuel Arkéa dans le but d'impliquer et de sensibiliser à la fois le prestataire et les convives sur le gaspillage alimentaire, notamment à travers des supports de communication.

Gestion des déchets

Depuis 2014, le groupe a optimisé la chaîne de traitement des déchets de façon à maximiser la valorisation des déchets, avec :

- La mise en place de « croc-feuilles » dans les bâtiments administratifs et les Caisses locales : des corbeilles à papier pour accroître le pourcentage de papier envoyé au recyclage. Financo les a également installés au niveau de son siège et des agences.
- La réorganisation des bennes et containers, pour favoriser le tri ;
- Le réaménagement des poubelles de tri ;
- L'identification d'exutoires locaux pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ;

Depuis 2015, un système de recyclage des gobelets, bouteilles et canettes est en place dans les bâtiments des services centraux. Plusieurs filiales ont abandonné l'usage de gobelets en plastique ou des bouteilles d'eau en 2017. C'est notamment le cas de Financo et du CFCAL. Cette politique « zéro gobelet » sera étendue aux services centraux du groupe et à Suravenir début 2018.

En 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 dans le cadre de la méthanisation.

Concernant les déchets technologiques (informatique, bureau-tique...), Leasecom récupère les équipements arrivés en fin de contrat de location, ou ceux remplacés en cours de contrat par des matériels plus récents, et les recycle via son Centre Technique de Remarketing. Ces produits sont ensuite reconditionnés et revendus sur le marché secondaire, ou détruits selon les normes DEEE, un certificat attestant alors de leur destruction selon un processus éco-responsable.

L'association Ark'ensol réalise également, en lien avec Leasecom, des dons de matériels informatiques reconditionnés (ordinateurs, imprimantes et serveurs) à des associations clientes des fédérations. En 2017, le groupe a également procédé à des dons de téléphones portables et de micro-ondes.

Dans les services centraux, le mobilier usagé est récupéré par l'éco-organisme Valdelia afin d'être valorisé ou réutilisé. Dans le cadre du renouvellement du mobilier de bureau chez Suravenir Assurances, l'ancien mobilier a été mis en vente auprès des collaborateurs afin de favoriser sa réutilisation. Les fonds ainsi collectés ont été reversés à l'association ECLAS.

Soucieux de poursuivre cette dynamique et de l'étendre à l'ensemble des entités du groupe, une mission d'organisation générale a été lancée fin 2016 afin d'optimiser la gestion de tous les flux de déchets du groupe (hors déchets de chantier). Un diagnostic sur le périmètre des services centraux de Brest a été réalisé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest en 2017. Au niveau groupe, la mission devrait aboutir à de nouvelles actions, courant 2018.

5.4.2.4 Une gestion responsable des ressources

Energie

En tant qu'acteur du secteur financier, les principales consommations énergétiques du groupe concernent son parc informatique et ses datacenters.

L'action volontariste du groupe se traduit par l'optimisation des consommations énergétiques sur les lieux de travail.

En 2016, les équipes informatiques ont procédé à des évolutions permettant de réduire l'empreinte numérique de certains fichiers. En 2017, le groupe est parvenu à retirer 50 serveurs mais l'essentiel des retraits sera réalisé en 2018. Ce processus a permis de ma-

triser la hausse de consommation énergétique malgré l'augmentation des services et du périmètre. Après l'isolation des allées froides par l'installation de portes, la réduction de la consommation énergétique des datacenters s'est poursuivie avec le test de la solution « CoolRoof », peinture réfléchissante pour l'isolation thermique, sur un datacenter en 2017. 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.

Le groupe et ses filiales, notamment Fortuneo et Armorique Habitat, ont anticipé l'évolution des normes pour leurs nouvelles constructions. Le nouveau siège de Fortuneo, dont la construction s'est achevée fin 2017, intègre des critères de développement durable les plus avancés, afin d'obtenir les normes BEPOS et Haute Performance Énergétique (HQE). Armorique Habitat poursuit ses efforts dans les constructions labellisées systématiquement en très Haute Performance Énergétique et soutient des projets novateurs en matière d'économie d'énergie et de réduction de charges pour les locataires.

Une autre filiale, Foncière Investissement, s'inscrit dans la même démarche responsable et collabore, d'une manière soutenue, avec des promoteurs de constructions durables.

Dans le cadre du renouvellement de ses contrats d'énergie, le groupe a également étudié l'option de l'énergie verte fin 2017, qui aboutira en 2018.

Papier

L'action du groupe visant à réduire la consommation de papier à destination de sa clientèle passe par la dématérialisation et la signature électronique de ses offres.

Avec la signature électronique des documents sur toute sa gamme, Fortuneo permet à ses clients d'effectuer directement en ligne les opérations de souscription pour l'ensemble des produits proposés. Après la dématérialisation du crédit immobilier, les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central ont étendu la signature électronique en 2017, avec la dématérialisation de l'ouverture de compte, que celle-ci soit réalisée en ligne ou en agence. Ces trois fédérations proposent également la signature électronique pour certains produits, notamment les livrets. Financo a également lancé un projet 100% digital qui a permis la dématérialisation des souscriptions et le transfert des pièces justificatives sur le marché de l'habitat et de l'automobile.

Le groupe intensifie ses pratiques pour réduire le volume du papier utilisé en interne grâce :

- à la généralisation du recto-verso par défaut sur les systèmes d'impression ;
- à la mise en place en décembre 2017, dans le nouveau bâtiment de Fortuneo, d'un système d'édition par badge pour diminuer les impressions non retirées ;

- à la généralisation du recours aux consommables remanufacturés (seconde vie).

En parallèle, le groupe poursuit la réorganisation de son parc d'imprimantes : suppression des imprimantes individuelles, paramétrage de l'impression en noir et blanc par défaut, et sensibilisation des collaborateurs aux pratiques respectueuses de l'environnement. Un tableau de bord statistique placé au-dessus des copieurs permet de sensibiliser les utilisateurs à leurs consommations.

En interne, la dématérialisation des bulletins de salaire des nouveaux collaborateurs est désormais systématique. En 2017, le wifi a été généralisé à l'ensemble des salles de réunion des services centraux dans l'objectif de limiter le recours aux impressions.

Ces actions ont contribué à la baisse des consommations de papier en 2017.

Tous les papiers approvisionnant les ateliers de reprographie respectent les normes FSC (Forest Stewardship Council) / PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification scheme) de gestion durable des forêts et de traçabilité des produits. En 2017, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a noué un partenariat avec EcoTree et contribue ainsi à la reforestation avec l'acquisition de 3 000 arbres plantés.

Eau

Le Crédit Mutuel Arkéa ne rencontre pas de difficultés en matière d'approvisionnement en eau, les activités du groupe étant localisées en France et en Belgique.

Des équipements réduisant la consommation d'eau sont installés dans les bâtiments des services centraux (réducteurs de pression sur les robinets et système de chasse économique) et dans les Nouvelles Caisses locales des trois fédérations.

5.4.2.5 Une politique d'achats responsable

Les enjeux environnementaux sont pris en compte dans les appels d'offres dont l'objet intègre des contraintes environnementales :

- En amont, les attentes environnementales sont précisées. Cela concerne aussi bien des prestations, produits ou des matériels utilisés, que des techniques métiers.
- 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 (processus de fabrication, gestions des déchets, circuits d'approvisionnement et d'acheminement...), mais également sur des certifications.

Concrètement, cela se traduit par le choix de produits Ecolabel pour les prestations de ménage, l'utilisation de fournitures ayant le label 'green' ou encore la gestion des espaces verts qui prend davantage en compte la protection de la faune et de la flore locales.

Des bonifications ont aussi pu être accordées à des fournisseurs et sous-traitants ayant une démarche de mise en place d'une flotte

propre, ou encore à ceux qui valorisent au maximum les déchets générés.

Afin de réduire l'impact environnemental de certains achats, dans le cadre du nouveau contrat fournitures de bureau, un système de bonus-malus est en place depuis janvier 2016 afin de réduire les achats de faible montant, permettant ainsi d'optimiser le nombre de transport et de réduire l'impact environnemental lié à ces livraisons.

Le circuit de recyclage des cartouches d'impression a été optimisé afin d'assurer une meilleure traçabilité des produits et de leur traitement.

Dans le cadre des travaux menés sur le devoir de vigilance du Crédit Mutuel Arkéa, les risques environnementaux par secteur d'activité des principaux fournisseurs ont été identifiés et seront affinés dans les années à venir.

5.4.2.6 Une action volontariste en matière de transports

Du fait de son fort maillage territorial, le groupe a fait le choix d'intégrer ses déplacements domicile-travail dans le calcul de son bilan carbone et de mettre en place des actions volontaristes sur ce sujet.

Dans la continuité du plan de déplacement d'entreprise groupe, lancé en 2010, un plan de déplacement d'entreprise pour le siège du groupe est en place depuis mars 2014. Il comprend :

- Des navettes de liaison entre le siège et les services de transport en commun (TER-Tram-Bus).
- Des espaces de stationnement réservés au covoiturage sur les parkings du siège. Certaines filiales disposent également de places réservées au covoitureurs.
- Un club co-voiturage et un club vélo.
- Des locaux privatifs pour les vélos avec casiers, etc.
- Des points d'information transports dans les trois halls d'accueil et sur l'intranet.
- Une signalétique externe.
- Un espace dédié sur le portail Intranet pour dynamiser le co-voiturage local.

En 2016, un accord a été signé pour l'Unité économique et sociale, entre l'employeur et les quatre organisations syndicales représentatives, qui prévoit le versement d'une indemnité aux collaborateurs se déplaçant à vélo ou à vélo à assistance électrique entre leur domicile et leur lieu de travail, sous la forme d'une Indemnité Kilométrique Vélo, dite « IKV ». Cette Indemnité Kilométrique Vélo a également été mise en place chez CFCAL.

L'accord d'entreprise relatif au versement de l'intéressement pour les salariés de l'Unité économique et sociale inclut désormais un critère de majoration lié à la baisse du bilan carbone par ETP. Chaque salarié se trouve ainsi incité à réduire son impact carbone, en particulier en agissant sur les déplacements domicile-travail qui constituent le premier poste d'émissions.

La plupart des filiales et fédérations du groupe disposent également d'un Plan de Déplacement d'Entreprise.

Lors de la semaine européenne de la mobilité 2017, les salariés du groupe ont été sensibilisés aux pratiques durables par diverses initiatives.

A cette occasion, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a incité ses collaborateurs à repenser leurs déplacements de manière plus « durable » au travers du Challenge de la mobilité organisé par les entreprises volontaires des agglomérations de la Région Aquitaine, et qui a permis de parcourir 2 150 km avec des moyens de transport alternatifs. Par ailleurs, il est pleinement impliqué dans la démarche collective de Plan de Déplacement Inter Entreprise, qui vise en partenariat avec Bordeaux Métropole à repenser les déplacements domicile-travail des collaborateurs de la ZAC de Bersol. Le Crédit Mutuel Massif Central s'est associé à l'opération challenge mobilité « au travail, j'y vais autrement » qui promeut les modes de transport alternatifs. Novélia et la Direction départementale d'Ille et Vilaine du Crédit Mutuel de Bretagne ont organisé un défi de la mobilité incitant les collaborateurs à privilégier la marche dans leurs déplacements courts. Dans les services centraux, un défi covoiturage a permis de faire découvrir le covoiturage à un plus grand nombre de collaborateurs, évitant ainsi 25 000 km parcourus.

La filiale Suravenir s'est dotée d'un véhicule électrique pour les déplacements professionnels de courte distance des collaborateurs.

Des véhicules hybrides et électriques sont également proposés dans le catalogue des véhicules de fonction des cadres dirigeants et une note RSE est indiquée pour chaque véhicule afin de guider le choix de l'utilisateur. Une attention particulière est portée sur les émissions de CO₂ des véhicules de fonction et de service.

Enfin, les visio-conférences continuent à être privilégiées au sein du groupe et leur utilisation a progressé en 2017. Une sensibilisation à l'utilisation de la visio-conférence a été relayée aux collaborateurs du campus brestois et à l'ensemble des référents RSE du groupe.

En parallèle, le télétravail continue de se développer dans le groupe. Outre son impact sur l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle des collaborateurs, le télétravail devrait permettre une réduction sensible des émissions carbone.

5.4.2.7 L'empreinte carbone du groupe

Un bilan carbone groupe a été réalisé début 2018, sur la base des données 2017, et selon la méthode de l'Association « Base Carbone ».

Chaque Pôle du groupe 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.

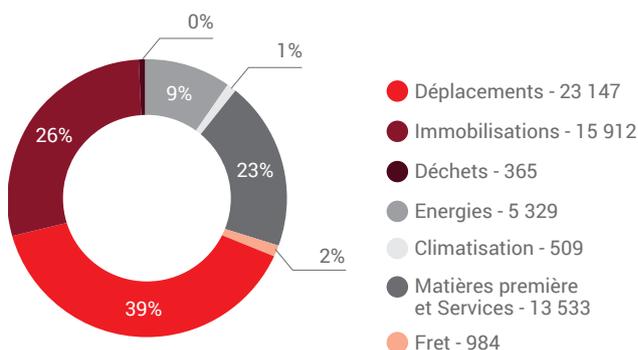
Un film de sensibilisation au bilan carbone du groupe est proposé à l'ensemble des collaborateurs du groupe sur l'intranet.

Le bilan carbone du groupe ressort à 59 780 tonnes de CO₂ pour l'exercice 2017, soit 6,2 tonnes de CO₂ par ETP.

Du fait de son fort maillage territorial, le groupe a fait le choix d'intégrer les déplacements domicile-travail à son scope 3.

Répartition des émissions globales de Gaz à Effet de Serre du Crédit Mutuel Arkéa 59 780 tonnes de CO₂

(en tonnes CO₂)



Bilan Carbone du Crédit Mutuel Arkéa :

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 fond et navettes internes	
	13	Déplacements professionnels	Déplacements en voiture, train et avion	
23	Déplacements domicile travail	Déplacements des salariés		
TOTAL				100%

En 2017, Leasecom a poursuivi son partenariat avec le programme « Compte CO2 » mis en place par la société 450. Ce partenariat permet de compenser les émissions carbone de tous les équipements loués par Leasecom en soutenant financièrement des ménages et des entreprises qui changent leurs habitudes pour participer à la lutte contre le réchauffement climatique.

La consommation du parc locatif de Leasecom, au 31 décembre 2016, étant estimée à 2 762 tonnes de CO₂, le versement d'une contribution de plus de 30 000 € TTC a été effectué en 2017 à titre de compensation auprès de la société 450 dans le cadre du programme « Compte CO2 ».

5.4.2.8 La préservation de la biodiversité

Sur le site du siège social du groupe à Brest des nichoirs à oiseaux sont installés. Certaines surfaces herbées sont préservées, des prairies fleuries et des prairies naturelles ont été mises en place avec fauchage tardif pour favoriser la biodiversité. Les produits phytosanitaires ne sont pas utilisés.

Compte tenu de l'activité du groupe, les nuisances sonores et lumineuses, les pollutions (rejets dans l'air, dans l'eau et le sol) et l'emprise sur les sols ne sont pas significatives. Par conséquent, l'analyse de ces risques a été exclue du présent rapport.

5.4.2.9 Indicateurs de performance environnementale

PÉRIMÈTRE CRÉDIT MUTUEL ARKÉA	2015	2016	2017
CONSOMMATION D'ÉNERGIE (EN GWH)	55	50	53
CONSOMMATION D'EAU (EN MILLIERS DE M ³)	58	58	65
CONSOMMATION DE PAPIER (EN TONNES)	1 630	1 679	1 562
■ dont papier à usage interne	553	452	441
■ dont papier à usage externe	1 078	1 228	1 120

DÉPLACEMENTS	2015	2016	2017
Déplacements professionnels - Avion (km)	9 477 371	10 628 799	11 700 424
Déplacements professionnels - Train (km)	4 042 942	4 077 831	4 689 919
Déplacements professionnels - Voitures (km)	22 313 234	21 838 831	22 955 812

VISIO CONFÉRENCES	2015	2016	2017
Nombre de matériels de visio conférence	77	83	98
Nombre de visio conférence	4 195	8 235	9 005

5.4.3 Loyauté des pratiques

Dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise et de ses politiques de déontologie et conformité, le groupe s'engage à exercer ses activités avec compétence, diligence, loyauté et équité.

Des dispositifs cadres sont fixés par le groupe et chaque entité s'intègre dans ces dispositifs. Les entités disposent, pour s'assurer de la maîtrise du risque de non-conformité, d'outils et d'équipes dédiées.

5.4.3.1 Déontologie

Le « code éthique » de l'Unité économique et sociale concrétise les engagements de l'entreprise en matière de déontologie. Il permet aux collaborateurs d'avoir une connaissance globale des différentes règles de bonne conduite à respecter et un accès facilité à travers la compilation des textes et documents de référence tels que le règlement intérieur de l'Unité économique et sociale ou le code de déontologie relatif aux opérations sur instruments financiers qui s'appliquent dans l'entreprise.

Ainsi, outre le rappel des règles de bonne conduite de portée générale, le code rappelle les règles relatives aux opérations générées pour leur compte par les collaborateurs, aux opérations réalisées sur les marchés financiers, à l'utilisation des matériels informatiques, à la communication dans l'entreprise.

Concernant les instruments financiers, les collaborateurs des

réseaux et des services centraux qui réalisent des opérations sur instruments financiers font l'objet de sensibilisations particulières en matière de déontologie et de bonnes pratiques. Au titre des obligations relatives à la loyauté figurent les règles relatives à l'acceptation des cadeaux et invitations. Le code précise à ce sujet que les collaborateurs sont tenus de déclarer à leur hiérarchie les avantages ayant une valeur supérieure à 50 euros. Il précise également que la règle s'applique tout particulièrement aux collaborateurs en contact direct avec la clientèle et notamment à ceux intervenant sur les marchés financiers.

Depuis 2016, le groupe est doté d'une politique de gestion des conflits d'intérêts qui a été validée par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa. Elle fixe les règles applicables à toutes les entités du groupe en matière de prévention, d'identification et de gestion des situations de conflits d'intérêts potentiels ou avérés. La politique de prévention et gestion des conflits d'intérêts propres aux services d'investissement s'intègre dans cette même démarche. Les administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa ont été sensibilisés suite à sa mise en place.

5.4.3.2 Lutte contre la corruption

Afin de se prémunir des risques de corruption, différents dispositifs existent au sein du groupe. Dans le cadre de la loi Sapin 2, un groupe de travail dédié aux sujets de la lutte contre la corruption et du trafic d'influence a été mis en place en 2017 afin de renforcer les dispositifs existants.

Parmi les actions engagées et dispositifs en place, peuvent être cités :

- Le règlement intérieur qui intègre un code de conduite relatif aux risques de corruption, de trafic d'influence et de collusion et prévoit des dispositions spécifiques aux personnes intervenant dans des activités susceptibles de donner lieu à conflit d'intérêts ou ayant accès à des informations privilégiées (« personnes concernées » et « initiés permanents »). Depuis fin 2017, le règlement intérieur intègre une politique de sanction disciplinaire en cas de violation du code de conduite.
- Un dispositif d'alerte professionnel accessible aux collaborateurs, décrit ci-après.
- Une cartographie des risques de corruption.
- La mise en œuvre d'une procédure de vérification de l'intégrité des clients, fournisseurs, partenaires, intermédiaires, BtoB.
- La réalisation de contrôles internes.
- Les contrats cadres du groupe et le code de conduite fournisseur, annexé au contrat cadre groupe, qui prévoient une clause relative à la lutte contre la corruption. Dans le cadre du choix des fournisseurs par le Département Achats, lors de l'entrée en relation, un comité de préconisation composé de deux personnes rencontre le fournisseur.

Un programme de formation à destination des collaborateurs les plus exposés a été défini. Les premières formations ont été dispensées fin 2017 et s'étendront pendant tout l'exercice 2018.

Conformément à l'article 37 de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, au Règlement Général de l'AMF (art. 313-71 concernant les sociétés de gestion de portefeuille), le groupe détient un dispositif permettant à chaque collaborateur d'interroger le responsable de la conformité de son entité, son supérieur hiérarchique ou tout référent, sur tout dysfonctionnement éventuel dans la mise en œuvre des obligations de conformité dans le cadre des activités inhérentes à l'objet social de l'entité.

Ce dispositif a été enrichi en 2017 pour intégrer les nouvelles exigences réglementaires issues de la loi Sapin 2. Il est venu :

- Souligner le caractère fondamental du droit d'alerte, la définition légale du droit d'alerte et du lanceur d'alerte,
- Elargir le champ d'application du droit d'alerte,
- Préciser les orientations attachées au Défenseur des droits, la protection des lanceurs d'alerte,
- Définir le processus et les étapes à respecter.

Aucun collaborateur ne peut être sanctionné s'il décide de ne pas utiliser ce droit ou s'il l'utilise de bonne foi. La confidentialité des informations communiquées et la non-discrimination du lanceur d'alerte doivent être respectées.

5.4.3.3 Lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme

Le dispositif de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme (LCB/FT) s'applique au sein des entités du groupe soumises à cette réglementation. Il est intégré au dispositif de contrôle interne défini conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne. Ce dispositif a été approuvé par le Comité de conformité et de contrôle permanent du groupe.

La Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du groupe (DCCP) définit la politique cadre de LCB/FT et l'organisation qui doivent être déclinées à leur niveau par les différentes filiales du groupe. Dans cette organisation, chaque entité doit désigner un responsable de son dispositif de LCB/FT et se doter d'une équipe d'experts en matière de LCB/FT parmi lesquels seront désignés des collaborateurs chargés des échanges avec Tracfin (Correspondants et déclarants Tracfin).

Le Crédit Mutuel Arkea 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 ».

Les outils informatiques applicables reposent sur un système automatisé de surveillance des flux permettant la détection des opérations présentant des caractéristiques prédéterminées, ainsi que le filtrage des opérations par rapport aux listes des personnes frappées par un gel des avoirs. Le système génère des alertes qui sont traitées par les responsables de clientèle ou les analystes LCB/FT, selon un système de gradation des risques. La pertinence des alertes générées par les outils de surveillance des opérations fait l'objet d'un pilotage dédié et donne lieu à la mise à jour régulière du paramétrage afin d'en optimiser l'efficacité.

Un réseau de correspondants Tracfin 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.

Le Crédit Mutuel Arkéa a 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.

Dans chaque entité du groupe, la classification des risques BC/FT et la procédure opérationnelle LCB/FT qui en découle doivent être revues de manière régulière en fonction des évolutions des gammes de produits et services, des canaux de distribution, de la typologie de la clientèle, de la classification groupe des pays et de toute évolution de l'activité de l'entité. Elle est revue au minimum une fois par an et à chaque fois qu'un événement est susceptible de modifier sensiblement l'évaluation d'un risque. Elles font l'objet d'une validation par la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du groupe, laquelle vise également le plan annuel de contrôle permanent du dispositif de LCB/FT de chaque entité assujettie.

La procédure LCB/FT cadre du groupe définit, à l'entrée en relation, le contenu des dossiers de connaissance client ainsi que les modalités d'actualisation de ces dossiers tout au long de la relation d'affaires. Ainsi, la fréquence de mise à jour des informations nécessaires à la conformité LCB/FT d'un dossier est modulée en fonction du niveau de risque de BC/FT attribué au client, conformément à la classification des risques de BC/FT de l'entité.

Chaque entité du groupe doit établir annuellement un plan de formation à la LCB/FT validé par la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent avant sa mise en œuvre et contrôlé en fin d'exercice. Ce plan de formation doit a minima respecter les principes suivants :

- Pour les personnels les plus exposés, une formation initiale doit être dispensée dans le courant du mois de la prise de fonction et complétée a minima par deux sessions annuelles lorsque ces opérationnels traitent les alertes du dispositif de surveillance des opérations.
- Pour les experts en LCB/FT, le dispositif impose de suivre une formation initiale dispensée dans le mois de la prise de fonction ainsi qu'une formation menée par un cabinet externe spécialiste en la matière dans le courant du semestre de la prise de fonction. Par la suite, les experts doivent également participer aux 2 réunions plénières organisées par la DCCP. Tous les deux ans, un intervenant externe et expert reconnu en matière de LCB/FT vient compléter cette formation en développant un thème spécifique.
- Les membres des organes exécutif et délibérant sont formés a minima tous les 2 ans. Ainsi, en 2017, pour l'ensemble des entités du groupe Crédit Mutuel Arkéa, sur 6 838 collaborateurs concernés par la LCB-FT, 5 994 ont suivi au moins une formation sur ce thème ce qui représente 88 % des effectifs concernés.

Les résultats de l'application du dispositif LCB/FT sont présentés régulièrement au Comité de conformité et contrôle permanent, au Comité des risques et de contrôle interne et au Conseil d'administration du groupe. En 2017, le groupe Crédit Mutuel Arkéa a transmis 629 déclarations de soupçons à Tracfin, contre 603 en 2016.

5.4.3.4 Transparence fiscale

Dans le respect des accords signés entre la France et les Etats-Unis (dite « loi FATCA »), le Crédit Mutuel Arkéa et les filiales concernées par la loi FATCA se sont enregistrés auprès de l'administration fiscale américaine et figurent en tant qu'institutions financières conformes sur la première liste publiée par l'Internal Revenue Service (IRS).

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre de la norme d'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale (dite « norme commune de déclaration OCDE/CRS »), le Crédit Mutuel Arkéa et les filiales concernées ont adapté leurs procédures et systèmes d'information afin d'appliquer ce nouveau dispositif de lutte contre l'évasion fiscale.

Le Crédit Mutuel 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 donc aucune activité dans les pays faisant partie de la liste noire des paradis fiscaux de l'Union Européenne.

5.4.3.5 Lobbying

L'établissement Crédit Mutuel Arkéa est représentant d'intérêts au sens de l'article 18-1 de la loi N°2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique. Afin de remplir ses obligations déclaratives, il a procédé à son inscription au répertoire numérique géré par la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique (HATVP).

5.4.3.6 Protection des intérêts de la clientèle

La protection des intérêts des clients est une préoccupation majeure du Crédit Mutuel Arkéa, c'est pourquoi un certain nombre de dispositifs cadre, axés sur la protection clientèle, ont été élaborés.

Ces dispositifs doivent être appliqués par les entités du groupe qui sont concernées et être adaptés en fonction de leurs spécificités. Des contrôles sont opérés afin de vérifier le bon respect des principes de primauté des intérêts des clients.

Cet engagement se traduit par le déploiement des dispositifs cadre suivants qui font l'objet d'un suivi rigoureux.

En matière de mobilité bancaire, un dispositif groupe définit le cadre général de mise en œuvre du Service d'aide à la mobilité pour les entités du groupe ayant une activité de compte de dépôt et/ou de paiement pour les particuliers, et ce afin de garantir à la clientèle un service conforme aux exigences légales, réglementaires ou normatives.

En matière de droit au compte, un dispositif cadre groupe définit le cadre général de mise en œuvre du droit au compte par les entités du groupe ayant une activité de comptes de dépôt, afin de garantir à la clientèle un service conforme aux exigences légales, réglementaires ou normatives.

Concernant les clients financièrement fragiles, une offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident est proposée aux clients répondant aux critères de fragilité financière. Par ailleurs, un dispositif cadre groupe a été élaboré sur la base de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du 5 novembre 2014. Il définit le cadre général de mise en œuvre des exigences réglementaires à respecter par les établissements de crédit, les établissements de paiement, établissement de monnaie électronique, société de financement du groupe afin de détecter de manière précoce et prévenir le surendettement des personnes en situation de fragilité financière.

Afin d'améliorer le dispositif mis en place en faveur des clients financièrement fragiles et conformément aux préconisations de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire, le Crédit Mutuel Arkéa a décidé de mettre en place une véritable gouvernance du dispositif dédié aux personnes financièrement fragiles. Le Comité de Coordination Inclusion Bancaire (CCIB), qui associe les directions compétentes du Crédit Mutuel Arkéa sur le sujet, a tenu sa première réunion le 17 janvier 2018.

Le comité élaborera un plan d'action qui fera l'objet d'un suivi trimestriel lors des réunions du comité. L'avancée du plan d'action et des objectifs fixés, notamment ceux relatifs à la détection des personnes financièrement fragiles et à la diffusion de l'offre spécifique, fera également l'objet d'un suivi par le Comité de Conformité et de Contrôle Permanent du Crédit Mutuel Arkéa.

Dans le domaine du traitement des réclamations clients, le Crédit Mutuel Arkéa a le souci constant d'apporter la meilleure qualité de service possible à ses clients. Le dispositif cadre groupe définit le cadre général de mise en œuvre du traitement des réclamations des clients au sein du Crédit Mutuel Arkéa afin de garantir à la clientèle la meilleure protection de ses intérêts. En 2017, des travaux d'adaptation du dispositif cadre groupe et des process ont été menés afin de répondre aux nouvelles exigences réglementaires fixées en raison de l'entrée en vigueur de la directive sur les services de paiement dite « DSP2 » en janvier 2018.

Au-delà du dispositif cadre se tient chaque année la communauté des pratiques du traitement des réclamations qui réunit les responsables des services relations clientèle et responsables conformité/contrôle permanent. L'objectif de ce temps d'échange est d'apporter un éclairage sur les évolutions réglementaires et d'améliorer la satisfaction des clients à travers le partage des bonnes pratiques, le partage des outils, la capitalisation sur les expériences.

En juin 2017, un Comité qualité et analyse des réclamations clients a été créé au sein du Crédit Mutuel Arkéa. Ce comité qui réunit chaque trimestre les directions compétentes sur le sujet répond aux exigences réglementaires de suivi qualitatif des réclamations mais également à la démarche d'Ambition Obsession Client engagée au sein du Crédit Mutuel Arkéa.

Pour ce qui concerne la médiation, le Crédit Mutuel Arkéa dispose d'un médiateur indépendant que le client peut saisir lorsqu'il a épuisé les voies de recours interne de l'entité ou qu'il n'a pas obtenu de réponse dans les délais réglementaires. Certains litiges sont exclus du champ de compétence du médiateur indépendant (cas des litiges relevant de la compétence du Médiateur AMF). Certaines entités du groupe font appel à des médiateurs professionnels propres à leur domaine d'activité et auquel le client peut faire appel. En tout état de cause, chaque entité définit les modalités de fonctionnement de son dispositif de médiation.

La procédure cadre relative à la connaissance client en matière de distribution de produits d'épargne fixe les notions essentielles en matière de connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en matière de distribution des produits d'épargne. Ce dispositif a pour but notamment de rappeler les notions clés, définir l'organisation et les responsabilités au sein du Crédit Mutuel Arkéa et de définir les principes et orientations générales à respecter par l'ensemble des entités concernées.

Par ailleurs, conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne qui prévoit la mise en place de procédures d'approbation préalable de la conformité systématique pour les nouveaux produits ou transformations significatives, le groupe soumet à la validation préalable de la conformité tout nouveau produit, service, nouvelle activité ou transformation significative de produits pré-existants, projet de croissance externe ou d'investissements dès lors qu'il est susceptible d'avoir un impact pour la clientèle. Le respect des règles de protection de la clientèle est particulièrement observé. Ainsi, l'analyse de la conformité comprend notamment un point relatif à l'analyse des communications à destination des clients.

Conformément aux articles 10 q et 10 r de l'arrêté du 3 novembre 2014, le groupe a également élaboré un dispositif visant à encadrer la gestion des prestations qui sont externalisées. Ce dispositif, qui va au-delà des exigences réglementaires, encadre toutes les prestations externalisées, qu'elles soient essentielles ou non essentielles, intra-groupe ou hors groupe, depuis la contractualisation au suivi de la prestation.

Afin de protéger les intérêts des clients, le Crédit Mutuel Arkéa a également élaboré une politique groupe visant à encadrer les relations contractuelles conclues entre les entités du groupe et des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement ou des intermédiaires en assurance.

La politique fixe ainsi les règles de sélection des prestataires, de contractualisation et de suivi de la relation, ainsi que les règles relatives aux conditions d'honorabilité et de compétence des intermédiaires.

Afin de protéger au mieux les intérêts des clients, les collaborateurs en contact avec la clientèle bénéficient de formations annuelles dans les domaines réglementaires. Ils sont ainsi régulièrement formés sur les différents sujets tels que le traitement des réclamations, le droit au compte, les dispositifs en faveur des clients financièrement fragiles, les règles de déontologie (conflits d'intérêts, lutte contre la corruption, abus de marché...).

Par ailleurs, au-delà de la formation des collaborateurs en contact avec la clientèle, des actions de sensibilisation sont délivrées auprès des managers et experts en fonction des domaines et expositions à certains risques (notamment conflit d'intérêts, lutte contre la corruption...). Ainsi, les responsables conformité ont reçu en 2017 une formation commune aux enjeux de la conformité et ont pour rôle de sensibiliser à leur tour les collaborateurs des structures à ces enjeux.

5.4.3.7 Protection et sécurité des données

La Direction Générale du Crédit Mutuel Arkéa a défini la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) pour le groupe, composante de la politique de gestion du risque opérationnel.

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 les politiques thématiques, procédures, règles, consignes et recommandations opérationnelles, réparties éventuellement par domaines spécialisés.

La mise en œuvre de ces politiques s'appuie à la fois sur :

- le Responsable Sécurité des Systèmes d'Information, rattaché à la Direction des risques Crédit Mutuel Arkéa, et son équipe ;
- un réseau de correspondants sécurité systèmes d'information animé par le Responsable Sécurité des Systèmes d'information groupe ;
- les équipes techniques en charge de la sécurité opérationnelle.

Dans ce cadre, la politique de protection des données définit les différents niveaux de classification des données en matière de confidentialité ainsi que les recommandations en matière de protection de ces données en matière de stockage, d'échange et de traitement.

De manière plus générale, les mesures mises en place dans les différents domaines de la sécurité concourent à la protection des données du Crédit Mutuel Arkéa, qu'elles soient hébergées dans ses propres datacenters ou externalisées (faible part des données) et des tests d'intrusion sont réalisés périodiquement en interne et par des sociétés externes expertes dans la sécurité informatique afin de garantir le niveau de sécurité.

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 et l'accord de déontologie relatif à l'utilisation des données issues des applications technologiques et informatiques. Cet accord d'entreprise « Déontologie relative à l'utilisation des données issues des applications technologiques et informatiques » a été signé en 2009.

S'agissant plus spécifiquement de la protection des données personnelles, le groupe s'est doté d'un Correspondant Informatique et Libertés (CIL) mutualisé sur l'intégralité de son périmètre. Un document cadre définit les principes et le mode de fonctionnement groupe sur le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 ; le CIL s'appuyant sur un réseau d'une trentaine de contacts locaux à compétences variées (ressources humaines, juridique, sécurité et systèmes d'information, formation et sensibilisation, risques, contrôles et conformité, organisation et projet transverse).

Par ce dispositif et ses exigences de mise en œuvre (issues de la CNIL), le groupe accorde une attention particulière et pérenne envers les données personnelles confiées ou pouvant transiter par ses systèmes d'informations. Dans le cadre de l'entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données, un projet a été mis en œuvre afin d'adapter les dispositifs existants.

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

5.4.3.8 Devoir de vigilance

Gouvernance

Afin de répondre aux exigences fixées par la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place un groupe de travail transverse relatif à son plan de vigilance des 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 consolidées et vis-à-vis de ses principaux fournisseurs et prestataires.

Ce groupe de travail associait la Direction des Ressources Humaines, le Département Achats, la Direction Organisation et Moyens, la Direction des Risques, la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent, la Direction Juridique ainsi que le Département RSE. Ses travaux ont fait l'objet d'une présentation au Comité Exécutif du groupe en décembre 2017. Une information a par ailleurs été réalisée en Comité Central d'Entreprise.

Evaluation des risques et actions d'atténuation

Les travaux menés ont permis de renforcer les évaluations des risques dans les domaines des droits de l'Homme et libertés fondamentales, de la santé/sécurité et de l'environnement au sein des pratiques internes du groupe.

Ces évaluations ne font ressortir aucun risque d'atteinte grave en matière de droits de l'Homme. Les effectifs du groupe étant exclusivement présents en France ou en Europe, il apparaît que les lois nationales et communautaires, ainsi que les dispositifs propres à l'entreprise permettent de limiter sensiblement ces risques (cf. partie 5.4.1 du présent rapport). Pour autant, le groupe reste particulièrement attentif aux risques de non-discrimination et d'inégalité et met en œuvre des actions de prévention et d'atténuation (cf. partie 5.4.1.3).

Les risques internes en matière de santé/sécurité des personnes sont identifiés et évalués via les Documents Uniques des différentes entités du groupe. En 2017, trois risques ressortent comme plus significatifs : le risque routier dans le cadre des déplacements professionnels, les risques d'agression, ainsi que celui de hold up/prise d'otage portant sur les collaborateurs des points de vente.

En matière de risques environnementaux dans ses pratiques internes, le groupe a retenu trois risques importants : un risque climat lié aux émissions de CO2 du fait des déplacements des collaborateurs (professionnels et domicile-travail) qui représentent 40 % du bilan carbone du groupe, un risque lié aux consommations énergétiques ainsi que celui lié à certains déchets. Face à ces trois risques, des dispositifs d'atténuation sont en place, parmi lesquels peuvent être cités : plans de déplacement d'entreprise dont actions volontaristes en

faveur du covoiturage, promotion de la visio-conférence ; virtualisation des serveurs, utilisation d'outils d'optimisation des consommations énergétiques des postes informatiques, isolation des bâtiments et construction de nouveaux bâtiments à haute performance énergétique, contrat d'énergie verte (cf. partie 5.4.2) ... Les autres risques environnementaux identifiés sont jugés non significatifs, du fait de l'activité tertiaire du groupe, et bien maîtrisés.

Dans le cadre des relations fournisseurs et prestataires, une évaluation des risques a été réalisée, sur la base des risques environnementaux, éthiques, santé/sécurité des personnes et droits humains par grandes familles de prestations (ou risques sectoriels), sur la base d'études externes complétées dans le cadre d'ateliers de travail. Une analyse des 50 premiers fournisseurs du groupe, qui représentent plus de la moitié des dépenses annuelles, complète cette évaluation, prenant en compte leurs engagements RSE affirmés, la zone géographique de facturation ainsi que l'identification de controverses. Ces fournisseurs sont situés en France et de façon marginale en Europe et aux Etats-Unis.

Courant 2017, le groupe a renforcé ses actions pour réduire ses risques fournisseurs (cf. partie 5.2.2.4). Ces travaux d'évaluation et d'atténuation des risques seront poursuivis en 2018, tant en terme de connaissance des risques que de périmètre couvert.

Mécanisme d'alerte

Un dispositif d'alerte professionnelle à destination des collaborateurs existe depuis plusieurs années au sein du groupe (cf. partie 5.4.1.2).

Dans le cadre de dangers immédiats en termes de santé/sécurité et d'environnement, une procédure pour événement grave existe et est affichée dans les locaux. Elle s'adresse à l'ensemble des collaborateurs du groupe ainsi qu'aux salariés des prestataires présents dans les locaux.

Un mécanisme d'alerte relatif à l'ensemble des risques d'atteinte grave entrant dans le champ du devoir de vigilance est en cours de construction avec les organisations syndicales représentatives du Crédit Mutuel Arkéa.

Procédure d'évaluation et suivi

Un comité de pilotage trimestriel sera constitué afin de poursuivre l'évaluation des risques, de suivre l'avancement des mesures de progrès identifiées en 2017 et d'élaborer le plan de vigilance 2018. Le compte rendu de ses travaux sera présenté dans le prochain rapport de gestion du groupe.

5.5

Indicateurs de performance RSE

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2017
GOUVERNANCE	
SOCIÉTAIRES - CLIENTS	
Nombre de clients des Caisses locales	2 295 796
■ dont particuliers	2 090 712
Nombre de sociétaires	1 506 025
Nombre de sociétaires N-1	1 482 077
% de sociétaires parmi les clients particuliers	72,0%
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 460
Montant de rémunération des parts sociales versé en année 2017 au titre de l'année 2016 (euros)	37 438 742
Nombre de sociétaires présents et représentés aux assemblées générales (Caisses locales)	46 089
% de participation aux votes	3,1%
ADMINISTRATEURS DES CAISSES LOCALES	
Nombre de Caisses locales	332
Nombre d'élus - Caisses locales	3 302
■ dont femmes	1 289
Nombre de conseils de Caisses locales	3 282
Nombre de femmes Présidentes en Caisses locales	83
% de femmes Présidentes en Caisses locales	25,0%
Nombre d'administrateurs convoqués aux conseils de Caisses locales	35 440
Nombre d'administrateurs présents aux conseils de Caisses locales	24 720
Nombre de nouveaux élus - Caisses locales	153
■ dont femmes	72
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs	47,1%
Nombre de nouveaux Présidents - Caisses locales	26
■ dont femmes	12
% de femmes parmi les nouveaux Présidents	46,2%
ADMINISTRATEURS DES FÉDÉRATIONS	
Nombre d'élus - Fédérations	121
■ dont femmes	39
Nombre de nouveaux élus - Fédérations	29
■ dont femmes	9
% de femmes parmi les nouveaux élus des Fédérations	31,0%
Nombre de nouveaux Présidents - Fédérations	1

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2017
ADMINISTRATEURS DU CRÉDIT MUTUEL ARKÉA	
Nombre de membres dans le CA du Crédit Mutuel Arkéa	18
■ 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)	1 503
Nombre total d'heures dispensées	12 349
% administrateurs formés (Caisses locales)	45,5%
Durée de formation par administrateur formé (heures)	8
SOCIÉTAL	
Nombre de points de vente Groupe Crédit Mutuel Arkéa en France et à l'étranger	464
Nombre de points de vente Crédit Mutuel	440
Nombre de points de vente Groupe Crédit Mutuel Arkéa hors France	1
Points de vente périodiques	671
MICROCRÉDITS	
MICROCRÉDITS PERSONNELS ACCOMPAGNÉS (PARTENARIATS)	
Nombre de microcrédits personnels accordés dans l'année	375
Montant moyen des microcrédits personnels accordés (euros)	2 328
Montant des microcrédits personnels financés sur l'année (euros)	872 858
MICROCRÉDITS PROFESSIONNELS INTERMÉDIÉS ADIE	
Nombre de dossiers micro crédits professionnels intermédiés	632
Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	1 670 292
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 CRÉAVENIR	
Nombre emplois créés Arkensol Créavenir / Fédérations	898
Dons (en milliers d'euros)	596
Prêts d'honneur et prêts à « cout zéro » (milliers d'euros)	2 155
ISR - ESG	
Encours ISR (milliers d'euros)	1 433 110
Encours ESG (milliers d'euros)	37 287 345
POLITIQUE DE VOTES	
Taux d'approbation des résolutions	72,7%
Nombre d'assemblées générales auxquelles la société a participé	98
EPARGNE SOLIDAIRE	
Encours global épargne solidaire (euros)	36 040 612
■ dont reversé aux associations	133 201
Encours hors capitalisation Livret Solidaire (euros)	28 604 902
Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL (euros)	29 595 686
Encours de l'épargne salariale solidaire (euros)	7 435 710
MARCHÉ DES ASSOCIATIONS	
Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises,...)	70 547

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2017
MÉCÉNAT ET SPONSORING	
Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	4 115 584
PRÊTS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES ET À L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	
Nombre d'Eco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	851
Montant moyen des Eco-prêts à taux zéro accordés (euros)	17 727
Montant total des Eco-prêts à taux zéro accordés (euros)	15 085 447
Nombre de projets financés (Professionnels et agriculteurs)	115
PRODUITS ET SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL	
Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (euros)	1 023 258 109
MÉDIATION	
Nombre de dossiers éligibles	180
Nombre de décisions favorables au client	31
INDICATEURS FINANCIERS	
Provisions techniques brutes des filiales d'assurances (milliers d'euros)	30 360 111
Provisions techniques des contrats en unités de compte des filiales d'assurances (milliers d'euros)	10 455 157
SOCIAL	
EFFECTIFS	
Effectif personnes physiques	9 891
■ dont France	9 632
■ dont hors France	259
■ dont non cadres	4 264
■ dont hommes	4 297
■ dont femmes	5 594
Effectif total ETP	9 590
Effectif CDI ETP	8 856
■ dont femmes	4 925
■ dont non cadres	3 603
% de salariés en CDI	92,4%
RECRUTEMENT	
Nombre total de recrutements	1 888
■ dont femmes	1 161
■ dont CDI	679
Nombre de stagiaires et alternants accueillis sur l'année	1 081
Taux de transformation (CDI et CDD) en %	26,6%
LICENCIEMENTS ET MOTIFS	
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	534
■ dont licenciements	80
Turnover (%)	4,5%
ORGANISATION, DUREE TRAVAIL ET ABSENTEISME	
ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL	
% de collaborateurs à temps plein	93,3%
% de collaborateurs à temps partiel	6,8%

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2017
ABSENTÉISME ET SES MOTIFS	
Nombre total de jours calendaires d'absence	163 728
■ dont Maladies	158 889
■ dont Accidents de travail	4 839
Nombre de déclarations de maladies professionnelles	2
CONDITIONS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ	
Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	66
FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE	
Masse salariale investie dans la formation (euros)	19 530 301
% de la masse salariale dédiée à la formation	4,6%
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	8 432
% de salariés formés	85,3%
Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	202 853
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié ayant suivi une formation	24
% de réalisation des entretiens annuels d'évaluations	91,2%
Taux de mobilité interne (%)	14,8%
ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMME-FEMME	
Nombre de femmes cadres	2 406
% de femmes parmi les cadres	44,8%
% de femmes au Comex	25,0%
% de femmes au Comité de Coordination Générale	21,0%
% de femmes parmi les cadres dirigeants	19,0%
% de femmes parmi les cadres de direction	34,0%
% de femmes parmi les responsables N+2 (RDEP au siège et DUT réseaux)	29,0%
Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	391
dont femmes	205
% de femmes parmi les promotions cadres	52,4%
Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle	387
DIALOGUE SOCIAL	
Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0
Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT,DP)	396
Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT,DP)	266
% de salariés couverts par une convention collective	98%
EMPLOI ET INSERTION DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS	
Nombre de travailleurs handicapés	321
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,3%
RÉMUNÉRATIONS ET LEUR ÉVOLUTION	
Masse salariale brute (euros)	423 438 070
Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) tous statuts CDI	45 464
Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) non cadres CDI	31 299
Rémunération annuelle moyenne brute (en euros) cadres CDI	55 177
Rémunération annuelle totale brute (en euros) CDI	402 645 139
Rémunération annuelle totale brute (en euros) - CDI non cadres	112 765 419
Rémunération annuelle totale brute (en euros) - CDI cadres	289 879 719
Montant de l'épargne salariale	63 060 741
% des salariés ayant bénéficié d'une augmentation individuelle	29,2%

INDICATEURS RSE	DONNÉES 2017
ENVIRONNEMENTAL	
BILAN CARBONE	
Bilan carbone (en Tonnes de CO ₂)	59 780
Bilan carbone (en Tonnes de CO ₂ /ETP)	6,2
EAU (M³)	
CONSOMMATION D'EAU (m ³)	64 850
ENERGIE (KWH)	
CONSOMMATION TOTALE D'ENERGIE (kWh)	53 317 289
■ dont Eau glacée en réseau urbain, facturée (kwh)	72 900
■ dont Chauffage en vapeur d'eau - réseau urbain, facturée à la tonne d'eau retournée (kWh)	251 847
■ dont Electricité (kWh)	46 566 153
■ dont Gaz (kWh)	5 946 471
■ dont Fioul (kWh)	479 918
PAPIER (TONNES)	
CONSOMMATION DE PAPIER (Tonnes)	1 562
■ dont papier à usage interne (tonnes)	441
■ dont papier à usage externe (prestations externes : impression, communication, relevés clients, chèquiers etc. (tonnes)	1 120
% de papier recyclé à l'achat	1,8%
Poids de papier recyclé (tonnes)	436
Consommation cartouches de toner (nbre de cartouches achetées)	13 680
■ dont nombre de cartouches toner recyclées	9 603
% de cartouches de toner recyclées achetées	70,2%
DÉPLACEMENTS (KM)	
Déplacements professionnels - Avion (km)	11 700 424
Déplacements professionnels - Train (km)	4 689 919
Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km)	12 466 082
Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	10 489 730
Gestion du courrier : navettes inter caisses et métiers + transports fonds (km)	1 799 611
Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	42 593
Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	714 023
EMISSIONS DIRECTES FUGITIVES	
Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) (en kg)	292
DISPOSITIFS DE RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE	
Nombre de matériels de visio conférence	98
Nombre de visio conférence	9 005
Nombre de documents et pages numérisés	77 104 058
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

5.5.1 Note méthodologique sur les indicateurs RSE

5.5.1.1 Méthodologie

Les indicateurs RSE, référencés dans les tableaux de la section RSE 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 3 fédérations du Crédit Mutuel Arkéa, de ses filiales et Directions centrales, contribuant au présent reporting RSE, 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 bonnes pratiques présentes dans le rapport sont documentées et validées par les entités concernées.

La démarche retenue s'appuie notamment sur :

- La stratégie RSE du Crédit Mutuel Arkéa,
- le Pacte mondial (Crédit Mutuel Arkéa est membre depuis fin 2015),
- les lignes directrices pour le reporting développement durable (GRI-G4),
- les Objectifs de développement durable (ODD),
- l'article 225 de la loi Grenelle 2,
- 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 (V8) pour la réalisation des bilans d'émission de gaz à effet de serre,
- les échanges réguliers avec les parties prenantes,
- les principes coopératifs de l'Alliance coopérative internationale (ACI),
- la Charte de l'identité coopérative,
- le code de transparence Association française de gestion financière - Forum pour l'investissement responsable (AFG-FIR).

5.5.1.2 Périmètre du reporting

Le périmètre couvert par le processus de reporting correspond à l'ensemble du groupe Crédit Mutuel Arkéa, tel que défini par la consolidation financière. Les filiales mises en équivalence sont donc exclues du champ de collecte. En 2017, il s'agit de Primonial Holding et Younited Credit.

En cas de création ou d'acquisition d'une entité au cours du second semestre, celle-ci est exclue du rapport. Pour l'année 2017, deux entités sont concernées : Izimmo et Pumpkin. Elles sont donc exclues du périmètre pour l'année 2017. Leurs effectifs CDI au 31 décembre 2017 étaient respectivement de 89 et 24 collaborateurs.

Les filiales Keytrade Bank, Keytrade Bank Luxembourg SA et Stratéo, acquises en 2016, sont intégrées pour la première fois dans le rapport 2017.

5.5.1.3 Période de reporting

Le présent rapport porte sur l'année civile 2017 (1^{er} janvier au 31 décembre), y compris les données relatives au bilan carbone du groupe.

Les données d'énergie (gaz, électricité et fuel) sont collectées sur une année glissante, allant du 1^{er} décembre au 30 novembre.

5.5.1.4 Spécificités méthodologiques 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 70 % des collaborateurs (CDI et CDD) du groupe (entités Employeurs : Crédit Mutuel Arkéa, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Crédit Mutuel Massif Central, Federal Finance, Federal Finance Gestion, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Crédit Bail et Arkéa Capital Gestion).

Précisions concernant certains indicateurs sociétaux :

Encours ESG

- La hausse des encours ESG entre 2016 et 2017 s'explique par la comptabilisation des encours de Suravenir.

Précisions concernant certains indicateurs sociaux :

Effectifs

- Les effectifs s'entendent sans prise en compte des personnels de service de 54 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 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 :

Les indicateurs environnementaux s'entendent hors données concernant Stratéo et Keytrade Luxembourg, qui représentent 18 personnes, soit 0,2 % de l'effectif total du groupe.

Bilan carbone

- Le bilan carbone 2017 a été réalisé selon la méthode la plus récente de l'Association Base Carbone (V8), qui apporte davantage de précision quant au calcul des émissions. Ce changement de méthode rend plus difficile la comparaison avec le bilan carbone publié dans le rapport annuel 2016, portant sur les données 2015.

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.

5.5.1.5 Démarche de vérification externe

Afin d'obtenir un avis externe sur la fiabilité et la sincérité des données extra-financières, le Crédit Mutuel Arkéa a mandaté la société Mazars, en tant qu'Organisme Tiers Indépendant, pour vérifier la présence et la sincérité des informations figurant dans le présent rapport, tel que prévu à l'art L225-102-1 du Code de commerce.

Le rapport d'assurance émanant de de l'Organisme Tiers Indépendant et détaillant les diligences menées ainsi que leurs commentaires et conclusions figurent dans le présent document de référence.

