



**RAPPORT
DE MISSION**

2023

**Crédit Mutuel
ARKEA**

DE NOUVEAUX LIENS POUR CHANGER DEMAIN

04

Édito

Éric Challan Belval, Président du Comité de mission

06

Le Mot

Julien Carmona, Président du Crédit Mutuel Arkéa

08

Le Mot

Hélène Bernicot, Directrice générale
du Crédit Mutuel Arkéa et Co-présidente
de la Communauté des entreprises à mission

10

La qualité de Société à mission

12

La Raison d'être

14

Le Comité de mission

21

**La feuille de route,
point d'avancement à fin 2023**

42

Annexes



ÉDITO

ÉRIC CHALLAN BELVAL

PRÉSIDENT DU COMITÉ DE MISSION

Ce bilan à un an a donné l'occasion de prendre de la hauteur, et de poursuivre nos questionnements. Ce n'est pas qu'un simple exercice de rédaction. Car faire partie des premières sociétés à mission nous a obligés à inventer sa structuration, à la fois sur le fond et sur la forme.

Mon engagement au sein du Comité de mission de Crédit Mutuel Arkéa

Convaincu que la finance a un rôle important à jouer pour contribuer aux 17 Objectifs de développement durable de l'ONU, j'ai intégré le Comité de mission du Crédit Mutuel Arkéa dès sa création, en juin 2022. Le secteur de la banque-assurance est selon moi le premier levier à actionner pour atteindre ces objectifs, car sans économie, il n'y a pas de durabilité.

Fort de son ADN mutualiste et coopératif, le groupe Crédit Mutuel Arkéa et ses 11 000 collaborateurs partagent et diffusent des valeurs fortes : le collectif, la solidarité, la coopération, l'ancrage territorial.

Mais aussi la conviction que le financier et l'extra-financier doivent être considérés avec la même attention.

La qualité d'Entreprise à mission est la traduction concrète de cette identité forte. La formalisation de la Raison d'être et des 5 engagements résulte d'une réflexion qui a associé de nombreuses parties prenantes et qui a été formalisée dès 2020, faisant d'elle la première banque à se doter d'une Raison d'être.

En résumé, le Crédit Mutuel Arkéa est un acteur singulier, qui a motivé mon engagement à la présidence du Comité de mission : sa direction collégiale avec deux femmes dirigeantes, Hélène Bernicot (directrice générale) et Anne Le Goff (directrice générale déléguée), son président Julien Carmona aux qualités humanistes qui porte une vision tournée vers l'impact positif, son ancrage territorial et sa taille intermédiaire qui lui confère une grande agilité et une forte capacité d'innovation. Et, au-delà des mots, les preuves de cet engagement environnemental et social sont formalisées dans une méthodologie unique de mesure de ces impacts.

Un deuxième rapport de mission qui affiche de très bons résultats

Ce deuxième rapport de mission a été l'occasion de dresser une évaluation de notre trajectoire après une première année complète de mise en œuvre de la feuille de route.

De ce point de vue, ce bilan à un an a donné l'occasion de prendre de la hauteur, et de poursuivre nos questionnements. Ce n'est pas qu'un simple exercice de rédaction.

Car faire partie des premières sociétés à mission nous a obligés à inventer sa structuration, à la fois sur le fond et sur la forme.

Le tout premier rapport de mission était consacré à la présentation du groupe, de sa démarche, à l'appréhension de la mission et à la construction du modèle d'entreprise à mission pour mettre en évidence la

cohérence d'ensemble, de la Raison d'être à notre Plan stratégique à moyen terme (Transitions 2024). Il a permis de publier la feuille de route, avec l'identification d'objectifs opérationnels et d'indicateurs de performance, directement corrélés avec les objectifs statutaires.

Cette deuxième publication, qui rappelle bien évidemment les principaux éléments relatifs à la qualité d'Entreprise à mission, présente les avancées concrètes de la démarche, tant sur la mesure des objectifs que sur l'appréciation des actions développées pour l'atteinte de ces objectifs.

Une attention particulière a été portée à l'appropriation par les collaborateurs de la démarche. Le Comité de mission a souhaité faire preuve de transparence pour dresser ce bilan à la fois quantitatif et qualitatif.

Ce rapport intègre en outre le contenu des échanges constructifs que nous avons menés avec le cabinet PricewaterhouseCoopers dans le cadre de cette première vérification.

Au nom du Comité de mission, je tiens à remercier tout particulièrement la gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa pour la qualité de nos échanges, et pour la confiance qu'elle nous accorde.

À la lecture de ce rapport, vous pourrez constater que cette première année a été l'occasion d'amorcer le déploiement de la feuille de route !

C'est la raison pour laquelle le Comité de mission a pu juger de la détermination du groupe à se transformer sur le long terme, de la cohérence des actions à sa Raison d'être, et de l'atteinte des objectifs au 31 décembre 2023.

Je vous souhaite une bonne lecture.



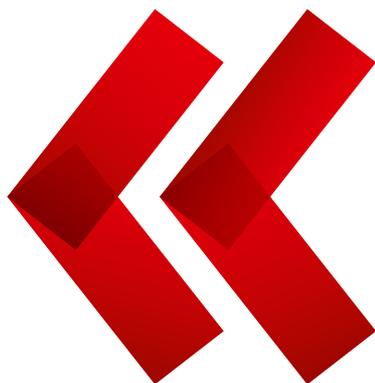


LE MOT

JULIEN CARMONA

PRÉSIDENT DU CRÉDIT MUTUEL ARKÉA

2024 s'annonce comme une année charnière qui marque la fin de notre actuel plan à moyen terme et l'élaboration du prochain. C'est en effet la dernière année de mise en œuvre du plan "Transitions 2024" et de la feuille de route Entreprise à mission. Pour notre prochain cycle, nous allons nous donner un horizon encore plus long - 2030 - afin de concevoir un projet global et cohérent, qui liera étroitement enjeux de l'Entreprise à mission et stratégie métiers.



Nous devons penser la Mission comme un chemin, comme une recherche de progrès, plutôt que comme un aboutissement.

Notre groupe est donc à l'œuvre pour construire un projet d'avenir, en cohérence avec nos valeurs mutualistes et la qualité de société à mission, engagée, solidaire, territoriale. Nous souhaitons à la fois exprimer notre singularité et consolider ce que nous sommes. Notre socle n'a pas vocation à varier et nous l'affirmons : nous sommes une banque coopérative qui pratique "une finance au service des territoires et de leurs acteurs qui s'inscrit dans la durée et aide chacun à se réaliser", en leur donnant ce capital-temps, ce capital-confiance, qui manque souvent par ailleurs.

Nous avons une gestion robuste appuyée par une diversité de métiers, facteur d'équilibre, et un profil de risque modéré qu'il convient de maintenir afin de résister aux différents

chocs. Dans un monde de plus en plus soumis à de multiples crises, c'est un atout à cultiver et renforcer. Nous devons également savoir être audacieux et nous projeter là où on ne nous attend pas, toujours dans une volonté de nous réinventer dans l'intérêt de nos sociétaires, clients et parties prenantes. Conçu dans la perspective du temps long, notre prochain plan stratégique intégrera sans nul doute les grands défis à venir comme la transition environnementale, la réindustrialisation de nos économies, l'innovation, le besoin toujours plus fort de confiance et de proximité, l'indispensable cohésion sociale et territoriale, au service du développement de nos clients et de nos territoires. En Bretagne et en Nouvelle-Aquitaine, où est ancrée notre gouvernance, et aussi dans les autres territoires où nous continuerons à nous déployer.

Enfin, l'approfondissement de notre rôle d'Entreprise à Mission sera un des axes fondamentaux de ce futur plan stratégique.

Être à la hauteur de nos engagements, en rendre compte, savoir les concilier entre eux, continuer à chercher l'équilibre optimal entre l'objectif de performance financière, sans lequel rien n'est possible, et les objectifs d'impact extra-financier : tout cela n'a rien d'évident, et nous devons penser la Mission comme un chemin, comme une recherche de progrès, plutôt que comme un aboutissement. Pour y parvenir, nous pouvons compter sur un collectif exceptionnel, d'élus coopérateurs et de salariés (au premier rang desquels nos dirigeantes, Hélène Bernicot et Anne Le Goff), ainsi que sur notre Comité de Mission, divers, bienveillant et exigeant à la fois, qui nous évalue et nous aide à progresser, pour que le Crédit Mutuel Arkéa soit en 2030 encore plus fort, encore plus proche de ses clients, encore plus utile - et toujours singulier.



LE MOT

HÉLÈNE BERNICOT

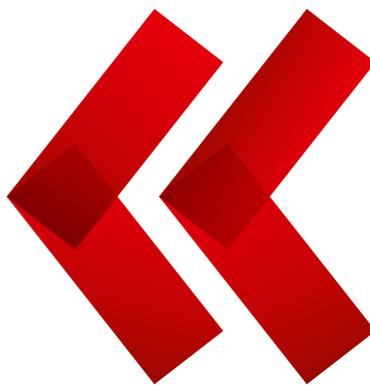
DIRECTRICE GÉNÉRALE
DU CRÉDIT MUTUEL ARKÉA
ET CO-PRÉSIDENTE
DE LA COMMUNAUTÉ
DES ENTREPRISES À MISSION

Les plus fortes contraintes auxquelles sont soumises les entreprises ne sont pas leurs engagements volontaires mais les limites planétaires.

C'est la philosophie même de la société à mission. Et c'est la raison pour laquelle la loi PACTE a notamment modifié l'article 1833 du code civil, qui prévoit désormais qu'une entreprise doit être gérée "dans son intérêt social, en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité".

Je suis fière en tant que dirigeante que Crédit Mutuel Arkéa soit devenue une société à mission. Et il me semble nécessaire de m'engager au-delà, pour porter ce message au plus grand nombre d'entreprises. Car c'est collectivement que nous arriverons à produire des effets positifs sur le long terme.

Avec Guillaume Desnoës, cofondateur d'Alenvi, entreprise d'aide à domicile et d'habitat partagé, nous avons été élus co-présidents en juillet 2023, de la Communauté des Entreprises à mission. Nous nous sommes fixés des objectifs à la fois quantitatifs et qualitatifs.



Il me semble nécessaire de m'engager au-delà, pour porter ce message au plus grand nombre d'entreprises. Car c'est collectivement que nous arriverons à produire des effets positifs sur le long terme.

Notre premier objectif est de convaincre

les chefs d'entreprise que l'adoption de la qualité de société à mission ne revient pas à s'infliger des contraintes additionnelles, mais permet au contraire de préparer l'avenir, d'apporter des réponses aux enjeux, en révisant ses pratiques, en réduisant les risques auxquels chacun est soumis. Sur les modalités, la loi PACTE propose un cadre innovant pour que chaque forme de société, chaque secteur d'activité se donne les moyens, à son niveau, de sortir de logiques financières trop court-termistes et de se fixer des objectifs de création de valeur globale dans la durée.

En fin 2023, à la veille des 5 ans du dispositif, plus de 1400 entreprises sont des sociétés à mission, tous secteurs confondus. C'est significatif, mais la Communauté des Entreprises à mission a un vrai rôle à jouer pour faire plus, pour convaincre que la qualité de société à mission offre la possibilité de définir son propre cap pour se transformer et rendre son modèle d'affaires compatible avec les limites planétaires.

Comment allons-nous procéder ?

En partageant plus largement l'effet positif sur les modèles d'affaires que permet ce cadre, en le faisant mieux connaître et mieux comprendre. Et ce, particulièrement à un moment où la réglementation sur les données extra-financières va imposer des contraintes fortes à un certain nombre d'entreprises.

Expliquer que cette qualité de société à mission conduit à dialoguer de manière transparente avec ses parties prenantes, à se prémunir contre les risques juridiques et de réputation, à répondre aux tensions inévitables entre objectifs économiques, sociaux et environnementaux. Ce qu'il faut retenir surtout, c'est que les objectifs de mission d'aujourd'hui sont les avantages compétitifs de demain, et que ce cadre pousse la gouvernance des entreprises dans leurs retranchements pour améliorer leur performance sur le long terme.

Notre second objectif est de garantir que chaque société à mission se conforme à un cadre d'exigence.

En effet, comme je l'ai évoqué, la loi PACTE est très innovante en ce sens qu'elle pose un cadre de liberté aux entreprises. C'est très rare qu'une loi propose à chaque entreprise de définir ses propres objectifs en fonction de son secteur et de ses enjeux. Il faut le concevoir comme un cadre de progrès, dynamique et source d'innovation qui évolue à mesure que l'entreprise se transforme. Pour apporter la preuve de qualité, il est indispensable selon Guillaume Desnoes et moi-même, de renforcer l'exigence du modèle. Cela passera aussi par des réflexions autour du rôle des organismes tiers indépendants en fonction des tailles d'entreprises.

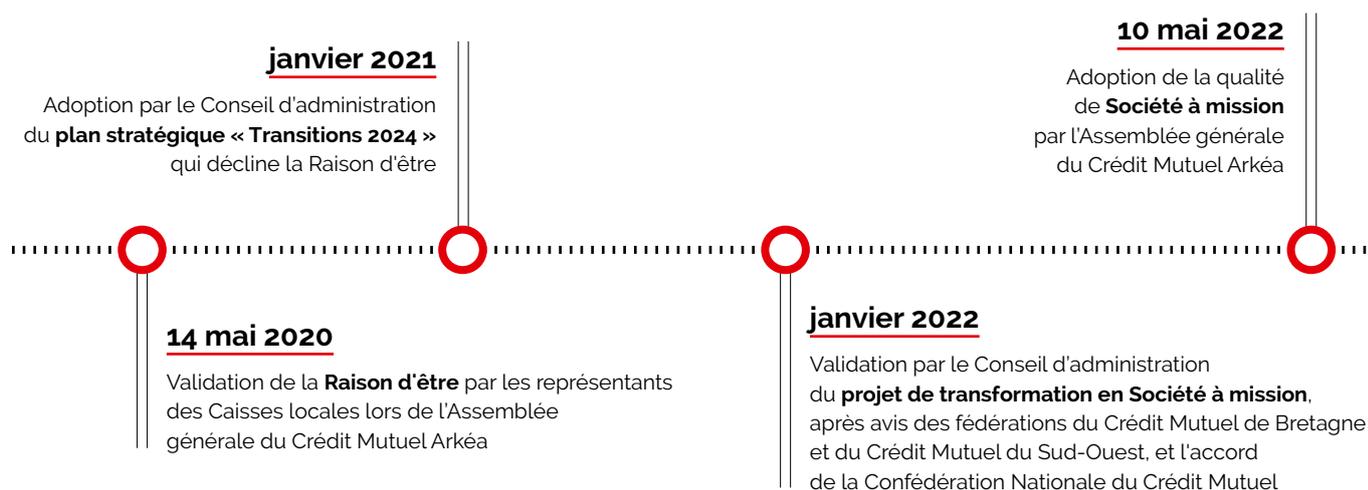
LA QUALITÉ DE SOCIÉTÉ À MISSION

L'année 2019, au cours de laquelle le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté d'une Raison d'être, a marqué le point de départ de l'évolution du groupe vers la qualité de Société à mission. Cette Raison d'être est le fruit d'une vaste écoute de ses parties prenantes depuis 2018, à l'instar de sa culture de banque coopérative et collaborative. C'est ainsi que plus de 1500 administrateurs, mais aussi des clients, salariés et fournisseurs ont été associés à la réflexion. Le Crédit Mutuel Arkéa a ensuite décidé de prendre le temps pour se donner les moyens de répondre à cet engagement supérieur de responsabilité et de transparence : pour faire pivoter son modèle et, avec lui, sa stratégie, son

organisation, ses actions et pratiques, afin de les aligner avec les enjeux économiques et financiers, sociaux et sociétaux, et environnementaux – autrement synthétisés par la notion de performance globale. En synthèse, le temps nécessaire pour répondre à l'impératif de congruence de la stratégie aux réalités écosystémiques. Cette démarche participative, résolument ascendante et transversale, au plus proche des métiers et des enjeux de ses sociétaires, clients et partenaires, aura ainsi contribué à une profonde réflexion sur la performance globale, financière et extra-financière des activités du Crédit Mutuel Arkéa. C'est donc après plus de deux années de maturation et

d'ateliers collaboratifs, que la **qualité de Société à mission a été officiellement adoptée**, à l'occasion de l'Assemblée générale du **10 mai 2022**. Ce nouveau statut est un acte fondateur qui consacre la transformation profonde du groupe, résolument engagé dans l'accompagnement des transitions environnementales et sociétales, au service des territoires et de leurs acteurs. Adoptée en décembre 2022, la feuille de route est déployée depuis le début de l'année 2023. Elle se décline en 5 engagements, assortis d'objectifs opérationnels et d'indicateurs de suivi. C'est sur cette base que la première vérification a été conduite par le cabinet PricewaterhouseCoopers.

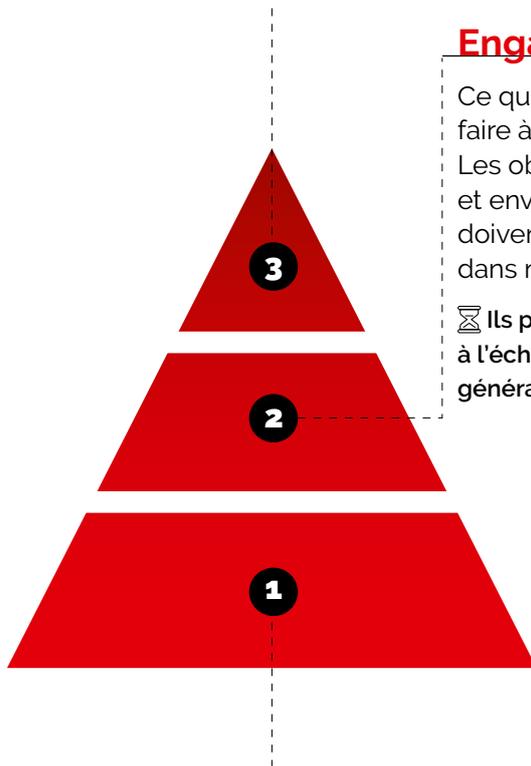
Une transformation... étape par étape



Feuille de route Société à mission

Déclinaison de nos engagements en actions concrètes.
Ces actions doivent être mesurées à travers des indicateurs.

🕒 Évolue régulièrement (tous les 1 à 4 ans, à l'échelle d'un plan stratégique).



Engagements

Ce que nous voulons faire à long terme.
Les objectifs sociaux et environnementaux doivent nous guider dans nos choix.

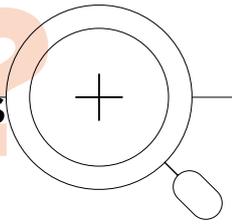
🕒 Ils peuvent évoluer à l'échelle d'une génération (15/20 ans).

Raison d'être

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

🕒 Élément intangible.

Le saviez-vous ?



- La **loi PACTE** (*Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises*), promulguée le 22 mai 2019, offre la possibilité aux organisations qui le souhaitent, d'aller plus loin en matière de responsabilité sociétale. Elle leur permet, notamment, d'inscrire une « Raison d'être » dans leurs statuts et d'adopter un nouveau modèle, celui de « société à mission ».
- La **Raison d'être** d'une entreprise désigne la façon dont elle entend jouer un rôle dans la société, au-delà de sa seule activité économique. Elle détermine l'objet social de l'entreprise, sa mission et son ambition d'intérêt général.
- Une **Société à mission** est une entreprise qui, en plus d'affirmer publiquement sa Raison d'être, intègre dans ses statuts des objectifs d'intérêt général qu'elle s'engage à poursuivre dans le cadre de son activité. Cette qualité entraîne une obligation de vérification par un organisme tiers indépendant (OTI).

5 décembre 2022

Adoption de la **Feuille de route**
Entreprise à mission

mai 2023

Publication du 1^{er}
Rapport de mission

mai 2024

Publication du 2^e
Rapport de mission

22 juin 2022

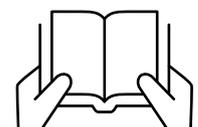
Installation
du **Comité de mission**

janvier 2023

Déploiement
de la **Feuille de route**
Entreprise à mission

janvier 2024

1^{re} vérification
Société à mission conduite par
PricewaterhouseCoopers



LE CRÉDIT MUTUEL ARKÉA A ADOPTÉ SA RAISON D'ÊTRE LE 14 MAI 2020.
EN DEVENANT LA PREMIÈRE BANQUE FRANÇAISE À ADOPTER
UNE RAISON D'ÊTRE, LE CRÉDIT MUTUEL ARKÉA A VOULU REDÉFINIR
LE SENS PROFOND QU'IL DONNE À SES MÉTIERS, À SON ACTIVITÉ
ET À LA MANIÈRE DONT IL DÉFINIT SON UTILITÉ VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ
ET DE LA PLANÈTE. ELLE EXPRIME L'AMBITION ET LE SENS DU PROJET
COLLECTIF DU GROUPE AU SERVICE DE SES COLLABORATEURS,
DE SES CLIENTS ET DE L'ENSEMBLE DE SES PARTIES PRENANTES.
CETTE RAISON D'ÊTRE EST AU FONDAMENT
DE SES VALEURS ET DE SA MISSION.

LA RAISON D'ÊTRE

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

LES 5 ENGAGEMENTS

LE CRÉDIT MUTUEL ARKÉA S'ENGAGE EN FAVEUR D'UNE PERFORMANCE GLOBALE QUI MET AU MÊME NIVEAU D'ATTENTION ET D'EXIGENCE SES PERFORMANCES FINANCIÈRES ET EXTRA-FINANCIÈRES.

Les missions du Crédit Mutuel Arkéa sont organisées autour des cinq engagements qui découlent de sa Raison d'être et qui constituent le **socle de la stratégie de long terme du groupe**. Ces engagements posent l'ambition du groupe bancaire coopératif et territorial.



#1

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



#2

Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa **transition environnementale**



#3

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



#4

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



#5

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

« Transitions 2024 »

LA FEUILLE DE ROUTE ET LE PLAN À MOYEN TERME

Adoptée en décembre 2022 par le **Comité de mission**, la feuille de route est la déclinaison des 5 engagements en **objectifs opérationnels**. Elle s'appuie dans sa mise en œuvre sur « Transitions 2024 », le plan à moyen terme. Ces objectifs opérationnels, qui doivent servir la mission du groupe, seront évalués à travers des **indicateurs de mesure** et la **réalisation d'actions concrètes** évalués sur la période du plan à moyen terme, soit entre 2021-2024.

Ces déclinaisons pourront être revues et adaptées dans le cadre de la prochaine feuille de route.

Focus

7 029

c'est le nombre d'administrateurs et de collaborateurs formés en 2023



LE COMITÉ

DE MISSION

LE COMITÉ DE MISSION A POUR VOCATION DE S'ASSURER DU RESPECT DES 5 ENGAGEMENTS.

Le Comité de mission est distinct des organes sociaux de la société. Il est chargé exclusivement du suivi de la mission et n'intervient pas dans la détermination de la stratégie du groupe.

Il élabore une feuille de route qui va permettre de décliner, de manière opérationnelle, les 5 engagements de la mission.

Pour s'assurer de la bonne exécution de cette feuille de route, il fixe des objectifs assortis d'indicateurs et évalue leur atteinte.

Le suivi de l'exécution de la mission se concentre sur:

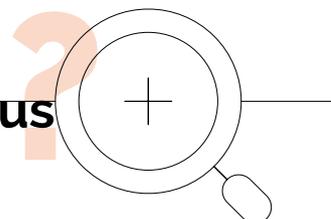
- la validation du modèle de la mission,
- un jugement sur les objectifs retenus,
- l'atteinte ou non des objectifs,
- les circonstances éventuelles qui l'expliquent.

CONSTITUTION, RÔLE ET FONCTIONNEMENT

Le rôle du comité est tout d'abord un questionnement stratégique sur la pertinence de la voie choisie pour réaliser la mission, avant d'évaluer l'efficacité des actions menées au regard des engagements et des objectifs.

Le Comité de mission se réunit au moins 4 fois par an, produit un rapport annuel qui prend la forme de ce rapport de mission et rend compte de son activité.

Le saviez-vous ?



- La loi précise que la bonne exécution des objectifs sociaux et environnementaux de la société à mission doit faire l'objet d'une vérification par un **Organisme tiers indépendant** (OTI). Pour les entreprises de plus de 50 salariés, ce contrôle est réalisé au moins tous les deux ans. L'OTI rend un avis motivé s'appuyant sur les éléments de suivi fournis par la Direction générale, sur le rapport annuel de mission et tous documents utiles communiqués par l'entreprise et le Comité de mission. Il mesure l'adéquation des moyens et la cohérence des objectifs au regard des enjeux pour évaluer le niveau d'atteinte de ces objectifs. Il procède, s'il le souhaite, à des vérifications sur site ou dans les entités concernées. L'avis de l'OTI est publié sur le site internet de l'entreprise et est accessible publiquement pendant au moins 5 ans.

LA COMPOSITION DU COMITÉ DE MISSION

En amont de cette nomination, afin de refléter au mieux ses **territoires d'implantation** et ses équipes, le groupe a choisi d'initier un **appel à candidature** auprès d'administrateurs et de collaborateurs pour nommer deux administrateurs et un(e) salarié(e) au sein du Comité.

En juin 2022, les membres du Comité de mission ont élu **Éric Challan Belval, Président du Comité de mission.**

Nommé par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa le 3 juin 2022, le Comité de mission est composé de 9 membres dont une majorité de personnalités externes et 45 % de femmes.

LES EXPERTS EXTERNES



Éric Challan Belval,
Président du Comité de mission.
Président de La feuille d'érable (entreprise pionnière dans le recyclage des papiers de bureau) et du Medef Ille-et-Vilaine.



Thierry Burlot,
ex-Vice-Président du Conseil Régional de Bretagne en charge de l'environnement et de la biodiversité et Président du Comité de bassin Loire-Bretagne (instance en charge de la politique de gestion de l'eau sur le bassin Loire-Bretagne).



Jérémy Brémaud,
Directeur associé et Fondateur d'Ellyx (spécialiste de la résolution de problématiques sociétales) et Président de France Active Nouvelle Aquitaine (pionnier de la finance solidaire), il s'engage depuis près de 20 ans dans le domaine de l'économie sociale et solidaire, notamment en matière de financement de projets d'intérêt général.



David Sussmann,
Président Fondateur de Pure Ocean (fonds de dotation soutenant les projets qui protègent les écosystèmes marins) et Président Fondateur de Seafoodia (société spécialisée dans la distribution et la vente de produits de la mer à l'échelle mondiale).



Nolwenn Febvre,
Présidente Fondatrice de Les P'tits Doudous, réseau d'associations de professionnels de santé œuvrant pour améliorer le vécu des enfants, des parents et des soignants à l'hôpital.

Distinct des organes sociaux du groupe, le comité de mission est l'occasion d'ouvrir la gouvernance à des parties prenantes externes qui se chargent de suivre l'exécution de la mission. Il est source de questionnements et d'amélioration continue. »

Julien Carmona,
Président du Crédit Mutuel Arkéa

LES EXPERTS INTERNES

En faisant le choix de réunir des personnes de terrain, aux profils complémentaires, à l'engagement sérieux et reconnu, le Crédit Mutuel Arkéa souhaite que ce Comité de mission reflète son attachement aux territoires et aux valeurs mutualistes.



Patrick Lescop,
Président de la Caisse de Crédit Mutuel de Saint-Pol-de-Léon. Engagé dans des organisations professionnelles telles que la Chambre de commerce et d'industrie du Morbihan et de la région Bretagne, son parcours professionnel l'a également conduit à exercer des fonctions dans trois secteurs : le transport logistique, en France et au Royaume-Uni, l'agroalimentaire et le génie civil.



Daniela Da Silva,
Présidente de la Caisse de Bordeaux Saint Jean et Présidente de la Caisse de Crédit Mutuel Agricole et Viticole du Sud-Ouest. Consultante et auditrice indépendante, elle accompagne la filière viticole sur les enjeux d'éthique, de qualité et la sécurité des produits.



Hélène Lamy,
Directrice de la caisse locale de Crédit Mutuel de Bretagne d'Elven, choisie parmi les collaborateurs du groupe qui se sont portés candidats pour intégrer le Comité de mission, suite à l'appel de candidature interne lancé par le Crédit Mutuel Arkéa.



Maëva Bourel,
Responsable du Département Finance durable du groupe, également désignée responsable de la mission.

LES TRAVAUX

LE COMITÉ DE MISSION S'EST RÉUNI À QUATRE REPRISSES EN 2023. ALORS QUE LA PREMIÈRE ANNÉE D'EXERCICE A ÉTÉ CONSACRÉE À L'APPROPRIATION, PAR LES MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION, DU GROUPE ET DE SES MÉTIERS, À L'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE ET À LA PUBLICATION DU PREMIER RAPPORT DE MISSION, CETTE DEUXIÈME ANNÉE D'EXERCICE A PERMIS UN TRAVAIL D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA FEUILLE DE ROUTE, EN CAPITALISANT SUR LES EXPERTISES PORTÉES PAR LES MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION. LA FIN D'ANNÉE 2023 A ÉGALEMENT ÉTÉ MARQUÉE PAR LA PREMIÈRE VÉRIFICATION DE LA FEUILLE DE ROUTE, CONDUITE PAR L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT.



5 décembre 2022

Adoption de la feuille de route à horizon 2024

Les membres du Comité de mission ont validé des objectifs assortis de plans d'actions et d'indicateurs de pilotage challengeants qui font l'objet d'un suivi à minima annuel.



20 juin 2023

Point de suivi de la feuille de route

Conformément à sa mission, le Comité s'est réuni pour évaluer l'efficacité des actions déployées et questionner leur pertinence au regard des objectifs fixés dans la feuille de route.

Afin d'approfondir leur connaissance du groupe, les travaux sur la démarche Impact Social (engagements 4 & 5) et la filière mer (engagement 3) leur ont également été présentés.



5 décembre 2023

Préparation de la phase d'audit et point de suivi de la feuille de route

Le comité de mission a échangé avec le cabinet PricewaterhouseCoopers, désigné pour vérifier l'atteinte des objectifs sociaux et environnementaux. La filiale Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a présenté sa démarche d'accompagnement de ses clients dans la transition de ses clients (engagement 2). La politique de mécénat a été présentée à l'occasion de la création du Fonds de dotation du Crédit Mutuel Arkéa (engagements 3,4 & 5).



28 mars 2023

Validation du premier rapport de mission

Le rapport de mission, publié avec le rapport de gestion du groupe, présente la démarche stratégique de Société à mission, la composition et le rôle du comité de mission, ainsi que la feuille de route, détaillant le point de départ et les objectifs.



6 octobre 2023

Séminaire de travail et réflexion sur la feuille de route

Le Comité de mission a reçu Philippe Zaouati, CEO de Mirova et Président du Comité de mission de Columbus Consulting afin d'échanger sur l'impact de la qualité de Société à mission pour les groupes du secteur financier. Les moyens déployés et les actions mises en œuvre au sein du groupe en faveur de la satisfaction client ont été présentées (engagement 4).

La Direction Dynamique et Relations Humaines a enfin apporté un éclairage sur le baromètre de l'expérience salarié (engagement 5), dont les données contribuent à mesurer le eNPS.



INTER- VIEW



ANNE LE GOFF

DIRECTRICE GÉNÉRALE
DÉLÉGUÉE DU
CRÉDIT MUTUEL ARKÉA

Quels ont été les critères déterminants pour sélectionner votre OTI ?

Nous travaillons avec un OTI pour la déclaration de performance extra financière. Le choix s'est ainsi naturellement porté sur le cabinet PricewaterhouseCoopers avec qui nous collaborons dans le cadre de la déclaration de performance extra-financière et qui a déjà une bonne connaissance du groupe et de ses spécificités. Par souci de cohérence et d'alignement des calendriers, nous avons ainsi opté pour la mutualisation des phases d'audit.

Quelles ont été les différentes étapes de la vérification de l'OTI ?

Lors de sa vérification, l'organisme tiers indépendant analyse le modèle de la mission, en procédant à trois vérifications. Il évalue d'abord la mission statutaire et s'assure que la

Raison d'être et les engagements sont cohérents avec l'activité de l'entreprise. Il apprécie ensuite l'articulation de la mission dans sa déclinaison opérationnelle pour vérifier que les objectifs opérationnels et leurs indicateurs servent les objectifs statutaires. Il évalue enfin la pertinence et la sincérité des objectifs opérationnels et des indicateurs de performance (quantitatifs, qualitatifs, renoncements).

Pour conduire ses travaux, l'organisme tiers indépendant a échangé avec deux typologies d'interlocuteurs : les collaborateurs responsables du pilotage des objectifs, les membres du Comité de mission. Les travaux ont été menés en deux temps : une revue des indicateurs en avance de phase au dernier trimestre 2023 a permis d'anticiper les besoins et de préparer la phase d'audit qui s'est déroulée entre janvier et mars 2024, sur la base des résultats au 31 décembre 2023.

Comment décririez-vous les échanges avec l'OTI pendant la vérification ?

Les échanges ont été fluides, exigeants et bienveillants. Conduits dans la plus grande transparence, les entretiens ont

été constructifs car l'organisme tiers indépendant, qui porte par définition un regard extérieur, a pu nous challenger en apportant une vision critique sur la détermination de nos objectifs.

En somme, cette vérification nous a été très utile en nous permettant de nous challenger et de nous poser les bonnes questions. Cela confirme et complète des éléments que nous avons déjà évoqués avec le Comité de mission.

Les conclusions de votre OTI ont-elles eu des conséquences sur la manière dont votre mission se déploie au sein de votre entreprise ?

L'OTI nous a permis de prendre la mesure du chemin que le groupe a déjà parcouru. Grâce à son regard extérieur, il a mis en lumière le fait que notre organisation a déjà opéré une transformation au niveau organisationnel et qu'elle a mis en adéquation les moyens humains déployés avec l'ambition de la feuille de route.

UNE TRANSFORMATION GLOBALE DE L'ORGANISATION AU SERVICE DE LA FEUILLE DE ROUTE

CETTE PREMIÈRE ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE DE LA FEUILLE DE ROUTE A AVANT TOUT ÉTÉ L'OCCASION D'ADAPTER L'ORGANISATION INTERNE ET DE METTRE EN PLACE DES MOYENS SUPPLÉMENTAIRES POUR SERVIR LES OBJECTIFS À HORIZON 2024.

... Opéré une transformation organisationnelle, en renforçant le rôle des différentes instances de gouvernance sur les engagements et en poursuivant le déploiement d'une organisation en filières. Ces dernières permettent de mobiliser les différentes entités du groupe pour mieux répondre aux enjeux de certaines catégories de clientèles ou de secteurs d'activité : filière Finance durable (engagement 2) ; filières maritime, immobilière et vins/spiritueux (engagement 3) ; comité des synergies impliqué sur l'amélioration de l'accompagnement des clients seniors (engagement 4).

... Lancé des expérimentations : tests de formats innovants d'assemblées générales de caisses locales (engagement 1) ; enrichissement des offres et solutions digitales pour accompagner les clients et améliorer leur satisfaction (engagements 2, 3 et 4) ; nouveaux partenariats pour renforcer la connaissance des écosystèmes (engagements 3 et 4) ; nouveaux dispositifs de formation pour les collaborateurs (engagement 5).

... Impliqué les cadres dirigeants et cadres de direction par la mise en place de dispositifs d'incitation via l'intégration de ces objectifs dans les critères de rémunération variable.

Dans cette logique d'amélioration continue, au-delà des actions emblématiques menées en 2023 pour chaque déclinaison (présentées dans la suite du rapport), le groupe a ...

... Proposé des formations, sensibilisations et interventions dans les différents domaines prioritaires pour soutenir l'implication des collaborateurs du groupe et des administrateurs : partage de la méthodologie de mesure de la performance globale (engagement 1) ; formations et communications sur les offres en faveur des transitions (engagement 2) ; inclusion (engagement 4) ; formations et interventions sur les dispositifs de solidarités (engagement 5).

LA FEUILLE DE ROUTE

Adoptée par le Comité de mission en décembre 2022, la feuille de route 2024 est composée des 5 engagements et de leurs déclinaisons, assorties d'objectifs.

Ce deuxième rapport de mission présente un point d'avancement à fin 2023 sur chaque déclinaison, intégrant un suivi des indicateurs clés et des illustrations d'actions emblématiques menées par le groupe.

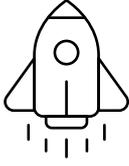




ENGAGEMENT

#1

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



Nos ambitions

Mesurer en euros nos impacts financiers et extra-financiers afin d'évaluer l'effet, positif ou négatif produit par l'activité du groupe Crédit Mutuel Arkéa.

OBJECTIFS 2023

Étendre le périmètre de la mesure, notamment aux activités d'investissements



État des lieux au 31/12/2023

Niveau de performance selon la méthodologie de mesure

1 M€

de financements accordés génèrent en moyenne :
22 000 € d'impacts environnementaux négatifs et **145 000 €** d'impacts socio-économiques positifs

METTRE EN ŒUVRE NOTRE MÉTHODOLOGIE DE MESURE DE LA PERFORMANCE GLOBALE ET PILOTER NOS ACTIVITÉS PAR L'IMPACT

LE GROUPE

EN ACTION

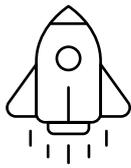
- En mars 2023, le Crédit Mutuel Arkéa a été le premier établissement bancaire à présenter ses résultats sous l'angle de la performance globale, à la fois financière et extra-financière exprimée en euros¹.
- Le périmètre des activités prises en compte dans le calcul de la performance globale a été étendu, avec l'ajout, au deuxième semestre 2023, des activités d'investissement aux activités internes et bancaires déjà couvertes par la mesure en 2022.

Évaluation du Comité de mission

Le Crédit Mutuel Arkéa est précurseur sur la méthodologie de calcul de la performance globale, méthodologie conçue par le groupe pour placer concrètement le financier et l'extra financier au même niveau.

L'objectif 2023 était d'étendre les périmètres de mesures à prendre en compte dans le calcul de la performance globale. Au regard des actions réalisées en 2023, le Comité de mission considère que l'objectif est bien atteint.

1 - www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-03/vdef_-_dossier_de_presse_-_pr2022.pdf



IMPLIQUER NOS SOCIÉTAIRES ET PROMOUVOIR NOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET TERRITORIALE

Nos ambitions

Améliorer la vie coopérative en réaffirmant le rôle de notre modèle social, en renforçant le rôle de l'administrateur comme moteur de l'initiative locale et en modernisant le sociétariat.

OBJECTIFS À FIN 2024

Maintenir ou augmenter le taux de sociétariat existant par rapport à 2021



Doubler à l'horizon 2024 (lors des Assemblées générales 2025) le taux de participation par rapport aux Assemblées générales 2021



État des lieux au 31/12/2023

Taux de sociétariat



77,2 %
(77,9 % en 2021)



Taux de participation aux Assemblées générales des caisses locales



1,99 %
(1,1 % en 2021)

LE GROUPE

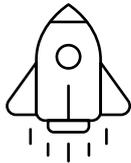
EN ACTION

- Pour mettre en avant les spécificités du statut de sociétaire, les Fédérations ont lancé le Programme Co'Expériences sur l'espace digital sociétaires. Cet espace a été co-construit avec des collaborateurs, des administrateurs et des sociétaires du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud Ouest.
- Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a mis en place un vote digital aux assemblées générales 2023 des caisses locales.
- Différents concepts d'assemblées générales ont pu être testés dans les caisses locales volontaires au Crédit Mutuel de Bretagne (conférences et tables rondes, spectacle humoristique, animation sécurité routière pour les enfants...).

Évaluation du Comité de mission

La mise en place de cet indicateur a permis d'approfondir la réflexion sur le sociétariat au sein du groupe, et a donné lieu à un plan d'action en cours de déploiement.

Le Comité de mission salue le résultat sur la participation aux assemblées générales et considère, s'agissant du taux de sociétariat, que le groupe est en ligne avec l'objectif qu'il s'est fixé pour fin 2024. Par ailleurs, ce chiffre est à relativiser alors même que la tendance globale des taux de participation aux assemblées générales est baissière dans la plupart des entreprises.



ÊTRE EXEMPLAIRE SUR NOS PROPRES ACTIONS ET TRANSITIONS EN RÉDUISANT NOTRE BILAN CARBONE

Nos ambitions

Réduire les émissions de gaz à effet de serre, notamment par des actions en faveur de la sobriété, au moyen de 5 leviers d'amélioration (l'immobilier durable, le numérique responsable, la maîtrise des modes de déplacement domicile-travail et professionnels, et les fournitures).

OBJECTIF 2024

-362 teq CO₂
sur les scopes 1 + 2
soit 6 % de baisse
annuelle
(par rapport à 2021)



État des lieux au 31/12/2023

Empreinte carbone
directe en teq CO₂
(scopes 1 + 2 + 3)

39 661 teq CO₂
dont **2 001 teq CO₂**
pour les scopes 1 + 2,
soit une baisse
de 879 teq CO₂ depuis 2021

LE GROUPE

EN ACTION

- Le groupe s'est fixé l'objectif de baisser sa consommation énergétique de 20% entre 2019 et 2024. Pour cela, il a renforcé son plan de sobriété énergétique avec, notamment, l'extension de l'électrification de son parc automobile, ou encore le lancement d'appels d'offres pour la mise en œuvre des ombrières de parkings (photovoltaïques) sur le Campus brestois. Cette dernière action devrait permettre en outre de sécuriser 20% de sa consommation électrique.

Évaluation du Comité de mission

Cet objectif s'inscrit dans une dynamique d'exemplarité, et force est de constater que les résultats sont révélateurs des moyens déployés pour réduire l'empreinte carbone directe du groupe.

Le Comité de mission considère que l'objectif est bien atteint.

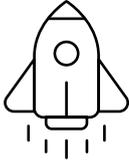


ENGAGEMENT

#2

Accompagner chacune
de nos parties prenantes
dans sa **transition
environnementale**

DÉVELOPPER DES OFFRES DE FINANCEMENT DÉDIÉES À L'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE DE L'ENSEMBLE DE NOS CLIENTS



Nos ambitions

Accompagner nos clients, particuliers, professionnels et entreprises dans leur transition environnementale en développant notamment des offres dédiées à la rénovation énergétique ou à la mobilité verte. Accompagner l'agriculture et la viticulture dans leur transition environnementale.

OBJECTIF 2024

900 M€ de production annuelle de financements en faveur de la transition environnementale



État des lieux
au 31/12/2023

1 003 M€
de production annuelle

LE GROUPE

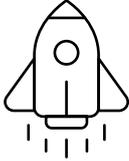
EN ACTION

- Au-delà des offres existantes, de nouveaux dispositifs d'accompagnement de la transition environnementale en faveur des clients entreprises et institutionnels ont été développés par la filiale Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, comme par exemple :
 - > le prêt "Arkéa Impulse", dédié au financement de projets de transition environnementale et sociale ;
 - > et les prêts "PACT carbone" qui permettent au client volontaire de bénéficier d'un bilan carbone et d'une bonification du taux d'intérêt en fonction de la réduction de son intensité carbone.
- Les fédérations ont également étendu le champ d'application de Rénovéo, le dispositif de prêt à taux bonifié destiné aux particuliers. Les projets de production d'énergie renouvelable ou encore de mise aux normes des dispositifs d'assainissement sont désormais éligibles.

Évaluation du Comité de mission

Cet objectif de mission engage le Crédit Mutuel Arkéa à exprimer sa singularité sur son cœur de métier bancaire : l'offre de financement.

Avec un dépassement de plus de 11 % dès 2023 de l'objectif fixé pour 2024, le Comité de mission a apprécié l'engagement mis dans le développement des offres de Crédit Mutuel Arkéa au service de la transition environnementale, et ce au-delà même du périmètre observé par l'indicateur retenu. Cela traduit une volonté forte du groupe d'accompagner ses clients dans leur transition environnementale.



Nos ambitions

Permettre à nos clients de donner du sens à leur épargne en développant des produits en faveur de la transition environnementale (fonds structurés, mandats, livret d'épargne bancaire...) et en formant nos réseaux de distribution à cette spécificité pour promouvoir ces offres.

OBJECTIF 2024

300 M€
de collecte brute annuelle d'épargne pour la transition environnementale (produits ou référencés par les fabricants)



État des lieux au 31/12/2023

Collecte brute annuelle
689,3 M€

ORIENTER L'ÉPARGNE DE NOS CLIENTS VERS DES PRODUITS CONTRIBUANT À LUTTER CONTRE LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE

LE GROUPE

EN ACTION

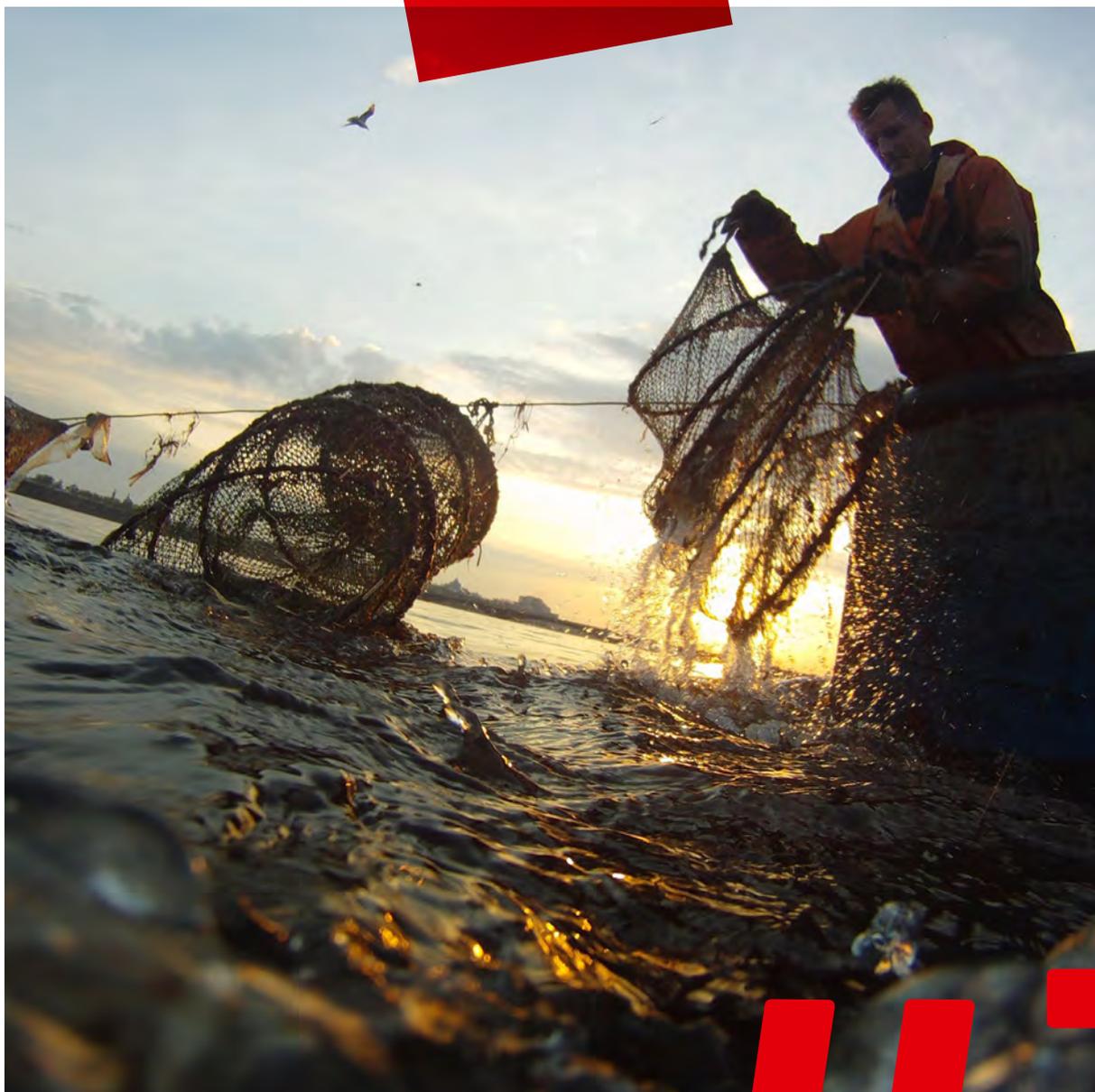
- Au printemps 2023, Arkéa Investment Services a lancé FFE Destination 2028, un nouveau fonds d'épargne salariale labellisé avec capital garanti, en cohérence avec les critères de l'épargne verte définis par le groupe.
- Plusieurs fonds dédiés à l'épargne Transition environnementale ont été créés en 2023 :
 - > Federal Finance Gestion a poursuivi le développement de sa gamme Autofocus Transition Climat ;
 - > fin 2023, création du fonds Federal Indiciel PAB Europe afin de proposer aux clients un fonds indiciel actions européennes aligné sur l'Accord de Paris ;
 - > un fonds pour l'épargne salariale du groupe a été lancé pour la campagne du second trimestre 2023. Ce fonds est labellisé et à capital garanti, en cohérence avec les critères de l'épargne verte définis par le groupe.

Évaluation du Comité de mission

Là encore, l'objectif relatif à la collecte d'épargne pour la transition environnementale concerne le cœur d'activité bancaire du Crédit Mutuel Arkéa, et il est atteint dès 2023.

Si l'objectif mesuré est dépassé, il s'accompagne également d'un développement complémentaire de produits d'épargne contribuant à la transition environnementale, au-delà du périmètre mesuré.

Au-delà de l'atteinte des deux objectifs relatifs à l'accompagnement de ses parties prenantes, le Comité souligne la démarche entamée par le groupe pour extraire et produire de la donnée sur le sujet de la transition environnementale. Grâce à ces outils de pilotage, il inscrit sa démarche sur le long terme et se donne les moyens de répondre à sa Mission.

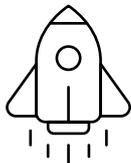


ENGAGEMENT

#3

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

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE NOS TERRITOIRES ET DES FILIÈRES ET EXPERTISES EN TRANSITIONS



Nos ambitions

Poursuivre l'accélération de l'accompagnement de nos territoires dans leurs enjeux et de nos filières pour être au rendez-vous de nos ambitions sur les sujets prioritaires tels que : l'animation des écosystèmes, le soutien à l'innovation, la mesure de la performance extra financière des exploitations, l'accompagnement des transitions...

OBJECTIF 2024

+ 14 %
d'encours de crédit bruts
entre fin 2021 et fin 2024



État des lieux au 31/12/2023

87,5 Mds €
(+ 18,6 % par rapport à 2021)

LE GROUPE

EN ACTION

- En septembre 2023, le Crédit Mutuel Arkéa a créé une troisième filière, afin de couvrir le secteur de l'immobilier. Toutes les expertises du groupe vont ainsi être mobilisables au service de ses clients, en faveur d'un immobilier responsable et protecteur autour de trois axes stratégiques prioritaires : le logement, les transitions et les territoires.
- Le groupe poursuit le déploiement d'initiatives dans le cadre de sa filière maritime :
 - > entrée au capital de Windcoop, société coopérative de transport décarboné et investissement dans le fonds Impact Ocean Capital de Go Capital, pour accompagner le développement des entreprises maritimes innovantes du territoire ;
 - > enrichissement des offres à destination des professionnels de la mer avec des critères "maritimes": Pronovéo pour le Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest et enveloppe Transitions pour Arkéa Banque Entreprise et Institutionnels ;
 - > partenariat signé par Crédit Mutuel Arkéa, Arkéa Banque Entreprise et Institutionnels et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest avec l'Association des Ports de Plaisance de l'Atlantique, qui traduit l'ambition du groupe de renforcer son champ d'action par l'accompagnement cette fois-ci des ports de plaisance de la façade atlantique, notamment sur la Nouvelle-Aquitaine, un de ses territoires historiques.

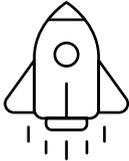
Évaluation du Comité de mission

Sur le sujet protéiforme de l'accompagnement des territoires et des filières en transition, le Crédit Mutuel Arkéa, fidèle à son ADN de banque engagée au plus près des territoires, a dépassé l'objectif 2024 avec un exercice d'avance.

Le groupe joue son rôle de financeur d'une économie engagée au service des transitions et du dynamisme local.

Le Comité de mission considère que l'objectif est bien atteint. Il tient à souligner la spécificité de Crédit Mutuel Arkéa qui investit 100 % de son encours de crédit dans l'économie réelle et les territoires.

ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE SUR NOS TERRITOIRES



Nos ambitions

Développer notre marque employeur en résonance avec la Raison d'être, pour attirer et fidéliser les talents.

OBJECTIF 2024

Maintenir les effectifs par rapport au niveau 2021, y compris sur les territoires historiques (à périmètre d'entités constant)



État des lieux au 31/12/2023

Effectifs groupe



11 471

collaborateurs

dont **9 053**

sur les territoires historiques (Bretagne et Nouvelle-Aquitaine)

LE GROUPE

EN ACTION

- L'année 2023 a vu naître la première campagne Marque employeur groupe, dont les objectifs sont de travailler le sentiment d'appartenance auprès des salariés et faire connaître notre engagement à des potentiels candidats.
- Les filiales ont mis en place des dispositifs à destination de leurs collaborateurs, notamment :
 - > Arkéa Banque Entreprise et Institutionnels, avec Cameo, une formation certifiante à la conduite de projet d'innovation et d'entrepreneuriat, qui propose un programme en immersion active dans une start-up partenaire. Dix salariés en ont bénéficié ;
 - > Arkéa Crédit Bail propose une journée citoyenne, imaginée par les collaborateurs, visant à créditer un don de huit heures à tous les salariés pour qu'ils puissent s'engager au sein d'associations et y effectuer une action citoyenne via la plateforme Vendredi.

Évaluation du Comité de mission

L'objectif de cet indicateur est double : fidéliser et attirer les talents. Le Crédit Mutuel Arkéa a déployé les moyens pour maintenir ses effectifs en 2023, et il va même un peu au-delà.

Le Comité de mission a pu constater que l'objectif est atteint, que le groupe est proactif et que son engagement de société à mission est un atout sur le sujet, notamment auprès des milleniums.

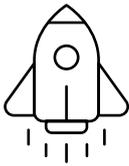


ENGAGEMENT

#4

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

FAVORISER L'INCLUSION BANCAIRE ET LE BIEN-ÊTRE FINANCIER DE NOS CLIENTS LES PLUS FRAGILES



Nos ambitions

Permettre à l'ensemble de nos clients, notamment les plus fragiles, de bénéficier de services bancaires de base, de maîtriser leurs finances et leur budget en apportant des solutions spécifiques et la pédagogie adéquate.

OBJECTIF 2024

Taux de rencontre des Personnes Financièrement Fragiles (PFF) > 60 %



État des lieux
au 31/12/2023

60,3 %

LE GROUPE

EN ACTION

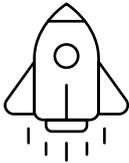
- En 2023, le groupe a initié le développement d'un indicateur de mesure du bien-être financier de chaque client afin de lui offrir un accompagnement personnalisé dans une approche globale et pro-active.
- Le Crédit Mutuel de Bretagne et Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont réduit le tarif de l'offre Budg'Equilibre à un euro par mois au 1^{er} janvier 2023, conformément aux préconisations de la FBF.

Évaluation du Comité de mission

Cet objectif résume la singularité du Crédit Mutuel Arkéa : un groupe bancaire connecté à ses parties prenantes, notamment celles qui en ont le plus besoin, pour répondre au mieux à leur situation.

Le Comité de mission salue l'atteinte de cet objectif.

DÉVELOPPER UN ACCOMPAGNEMENT DÉDIÉ AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE SOCIÉTAIRES ET CLIENTS VIA UNE OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES SPÉCIFIQUES



Nos ambitions

**Développer
des produits et services
qui s'adaptent
aux besoins de nos
sociétaires et clients
quelle que soit la
période de leur vie
ou leurs spécificités :
offres jeunes,
accompagnement
des seniors,
investissement dans
les précurseurs...**

LE GROUPE

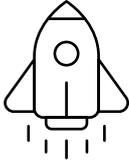
EN ACTION

- Le comité des synergies groupe a mené des travaux autour de deux catégories de clientèle :
 - > les seniors, au regard notamment des enjeux démographiques des territoires historiques du groupe ;
 - > la clientèle "gestion de fortune".
- En complément de l'offre "Agrinovéo" relative à l'énergie, les fédérations ont développé "Alter'AgriNovéo", une nouvelle offre de prêt environnemental dédié au bien être animal, aux conditions de travail, et aux filières qualité.
- Arkéa On Life a développé l'offre "Arkéa Creative Care" pour les résidences services seniors et Ehpad dans le but d'améliorer la qualité de vie par un accompagnement fondé sur l'innovation sociale et technologique.
- Le Crédit Mutuel de Bretagne a par ailleurs mis en place une filière patrimoniale structurée avec une expertise patrimoniale à chaque niveau de l'organisation.

Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission a relevé la démarche initiée par le Crédit Mutuel Arkéa pour apporter une réponse adaptée, au plus proche de ses clients-sociétaires, en lien avec la Mission. Ce constat lui permet de considérer que l'objectif est atteint.

En effet, le groupe s'est donné les moyens humains et organisationnels pour définir une stratégie consistant à identifier des catégories de sociétaires-clients et à analyser leurs besoins et leurs attentes, afin de leur proposer des produits et services adéquats.



MESURER ET DÉVELOPPER LE NIVEAU DE SATISFACTION DE NOS CLIENTS

Nos ambitions

Mettre en place
des outils communs
pour l'amélioration
de la satisfaction client
du groupe
et le développement
de la culture client
des collaborateurs.

OBJECTIFS

100 %
des principales entités
définissent une stratégie
de mesure de la satisfaction
clients à fin 2023

90 %
des entités au moins
afficheront à fin 2024
un taux de satisfaction
supérieur à un seuil
qu'elles auront défini



État des lieux au 31/12/2023

Stratégie de mesure
de la satisfaction
dans les entités du groupe

100 %

des entités ont défini
une stratégie de mesure
de la satisfaction client
par un indicateur dédié

LE GROUPE

EN ACTION

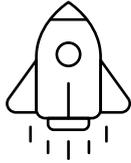
- Pour répondre à cet objectif, le groupe a déployé une organisation transversale dédiée, avec la mise en place, début 2023, d'une équipe de coordination composée de 7 collaborateurs du groupe et d'une communauté de 23 référents Expérience client dans le groupe pour favoriser les retours d'expérience.
- Une formation "Culture Client" à l'attention des 11 000 collaborateurs du groupe Crédit Mutuel Arkéa va être déployée sur la période 2024-2027. L'année 2023 était consacrée à l'élaboration de ce dispositif.
- Suravenir Assurances systématise l'écoute client par la mise en place d'un comité Expérience Client trimestriel et un baromètre à froid sur le parcours client pour identifier les évolutions nécessaires.

Évaluation du Comité de mission

En se dotant de ces objectifs relatifs à la satisfaction client, le Crédit Mutuel Arkéa témoigne de sa volonté d'inscrire la culture client au cœur des valeurs du groupe, y compris dans les entités opérant des fonctions support.

Le Comité de mission a pu constater que pour atteindre ses objectifs, le groupe a mis en place une organisation solide dédiée à l'animation de la démarche. Elle a permis d'embarquer chaque entité, en tenant compte de leur typologie et de leur secteur d'activité.

Le Comité de mission considère que l'objectif est atteint.



ÊTRE EXEMPLAIRE SUR NOS PROPRES PRATIQUES EN ÉTANT UN EMPLOYEUR INCLUSIF

Nos ambitions

Mettre en oeuvre des actions pour agir en faveur de la mixité et la diversité ainsi que sur les conditions d'une insertion durable dans l'emploi (intergénérationnel, parentalité, mission handicap, mixité...).

OBJECTIFS À FIN 2024

Maintien du niveau de l'**index égalité professionnelle** par rapport au ratio calculé en 2021 (sur la base des données 2020)

Taux de collaborateurs en situation de **handicap** : + 0,5 pt/an d'ici fin 2024



État des lieux au 31/12/2023

Index égalité professionnelle

92,4/100

(+2,4 points par rapport au ratio 2020 calculé en 2021)

Taux de collaborateurs en situation de handicap

3,99 %

(soit +0,49 % par rapport à fin 2022)

LE GROUPE

EN ACTION

- Le groupe a élargi sa communauté des ambassadeurs diversité pour le développement de la diversité, de l'inclusion et de l'égalité.
- Le groupe a déployé un premier diagnostic Diversité & Inclusion visant à évaluer le sentiment d'inclusion et de discrimination, mais également à établir une photographie de la diversité, le tout dans un esprit de transparence visant à façonner une stratégie d'inclusion propre au groupe.
- La direction Dynamique des Relations Humaines a signé un nouvel accord Handicap qui vise + de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap (UES Arkade).
- Cette même direction a déployé THalent Digital, un dispositif de formation pour favoriser l'accès aux travailleurs handicapés dans le secteur numérique.

Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission salue l'atteinte de l'objectif et les travaux menés par le Crédit Mutuel Arkéa pour faire progresser son index égalité professionnelle, qui témoigne d'une démarche initiée depuis longtemps.

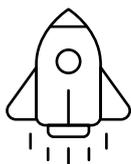
Il constate que de nombreuses actions sont déployées au niveau du groupe pour sensibiliser et pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.



ENGAGEMENT #5

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

FAIRE DE NOS CAISSES LOCALES DES MOTEURS AU SERVICE DES SOLIDARITÉS LOCALES



Nos ambitions

Développer des dispositifs qui permettent à chacune de nos agences de soutenir les acteurs de proximité : actions en faveur de l'emploi, aides aux familles en difficulté, soutien aux associations...

OBJECTIF 2024

45 M€
versés au titre
des solidarités sur la durée
du plan stratégique*



État des lieux au 31/12/2023

22,9 M€
(depuis le début du plan)

LE GROUPE

EN ACTION

- Le groupe a créé en 2023 un Fonds de dotation pour regrouper et assurer le pilotage de ses actions de mécénat et des 'Solidarités'.
- Acteurs des dispositifs de Solidarités, les sociétaires ont pu prendre part à un certain nombre de décisions début 2023 : les sociétaires du Crédit Mutuel de Bretagne ont décidé des thématiques fils rouges tandis que ceux du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont pu accorder des dons à l'association de leur choix sur la thématique du handicap. Au total, près de 20 000 sociétaires se sont exprimés.

Évaluation du Comité de mission

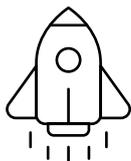
Le comité de mission souligne l'effort de transparence du groupe qui n'intègre pas dans les montants distribués, les montants réglementaires initialement prévus dans l'objectif.

Le Comité de mission constate que le périmètre de cet indicateur ne reflète pas l'ensemble des dispositifs qui sont déployés par le groupe en matière de solidarités, et que le groupe n'a pas la maîtrise du nombre de personnes financièrement fragiles. La définition du périmètre mériterait d'être ajustée.

À périmètre comparable, l'objectif initial est globalement atteint.

* - intégrant environ 8 M€ de montants réglementaires sur la période 2021/2022/2023 (cf. note méthodologique en annexe)

DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS ET LES ACCOMPAGNER À CHAQUE MOMENT DE LEUR CARRIÈRE



Nos ambitions

Engager nos collaborateurs en veillant au bien-être et au développement individuel de chacun, quel que soit son parcours, la spécificité de son métier et ses envies d'évolution.

OBJECTIFS 2024

eNPS de -10
(employee Net Promoter Score)



État des lieux au 31/12/2023

eNPS de 0
(soit +15 points par rapport à 2022)

LE GROUPE

EN ACTION

- Le groupe a signé une convention "Pompiers volontaires" pour l'octroi de jours d'intervention pour les salariés du Finistère engagés comme sapeurs-pompiers volontaires (périmètre de l'UES Arkade).
- S'agissant du mécénat de compétence, le bilan est positif avec 80 salariés engagés depuis 2019, dont 83 % restent bénévoles à la suite du mécénat.

Évaluation du Comité de mission

Cet indicateur mesure l'engagement du groupe pour ses collaborateurs. Il est très structurant pour le suivi des parcours professionnels et de la qualité de vie au travail.

Le Comité de mission constate que le Crédit Mutuel Arkéa a atteint son objectif annuel et qu'il s'inscrit dans une bonne dynamique pour atteindre l'objectif 2024.

ENGAGEMENT	DÉCLINAISON	INDICATEUR SUIVI	RÉSULTAT 2021
#1 Prendre nos décisions en visant une approche équilibrée entre performance financière et impact - sociétal et environnemental - positif, par l'exercice d'une gouvernance coopérative ancrée sur nos territoires	Mettre en œuvre notre méthodologie de mesure de la performance globale et piloter nos activités par l'impact	Ratio de performance extra-financière	1 M€ de financements accordés génèrent en moyenne : 15 000 € d'impacts environnementaux négatifs et 165 000 € d'impacts sociaux positifs
	Impliquer nos sociétaires et promouvoir notre modèle de gouvernance coopérative et territoriale	Taux de sociétariat	77.9 %
	Être exemplaire sur nos propres actions et transitions en réduisant notre bilan carbone	Taux de participation aux Assemblées générales de caisses locales	1,1 % (AG 2021)
#2 Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa transition environnementale	Développer des offres de financement dédiées à l'accompagnement de la transition environnementale de l'ensemble de nos clients	Empreinte carbone directe	35 071 teq CO ₂ (méthode GHG protocol) dont 2 880 teq CO ₂ sur les scopes 1 + 2
	Orienter l'épargne de nos clients vers des produits contribuant à lutter contre le dérèglement climatique	Production annuelle de financements de la transition environnementale	587 millions d'euros
#3 Développer des coopérations territoriales et s'engager en faveur de la vitalité locale	Accompagner le développement de nos territoires et des filières et expertises en transitions	Collecte brute annuelle d'épargne pour la transition environnementale (fabriqués ou référencés par les fabricants)	88 millions d'euros
	Être un employeur de référence sur nos territoires	Encours de crédits bruts	73,8 milliards d'euros
#4 S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles	Favoriser l'inclusion bancaire et le bien-être financier de nos clients les plus fragiles	Effectifs groupe	10 842 collaborateurs dont 8412 sur les territoires historiques (Bretagne et Nouvelle-Aquitaine) à iso périmètre 2022
	Développer un accompagnement dédié aux différentes catégories de sociétaires et clients via une offre de produits et services spécifiques	Taux de rencontre annuel des Personnes Financièrement fragiles (PFF)	-
	Mesurer et développer le niveau de satisfaction de nos clients	-	-
	Être exemplaire sur nos propres pratiques en étant un employeur inclusif	Mesure de la satisfaction dans les entités du groupe	-
#5 Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes	Faire de nos caisses locales des moteurs au service des solidarités locales	Index de l'égalité professionnelle groupe	90/100 calculé en 2021 sur la base des données 2020 91,28/100 calculé en 2022 sur la base des données 2021
	Développer l'engagement de nos collaborateurs et les accompagner à chaque moment de leur carrière	Taux de collaborateurs en situation de handicap groupe	3,2 %
#5 Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes	Faire de nos caisses locales des moteurs au service des solidarités locales	Redistribution au titre des solidarités depuis le lancement du plan	5,9 M€
	Développer l'engagement de nos collaborateurs et les accompagner à chaque moment de leur carrière	eNPS (Employee Net Promoter Score)	-

RÉSULTAT 2022	RÉSULTAT 2023	OBJECTIF 2024
1 M€ de financements accordés génèrent en moyenne : 18 000 € d'impacts environnementaux négatifs et 168 000 € d'impacts sociaux positifs	1 M€ de financements accordés génèrent en moyenne : 22 000 € d'impacts environnementaux négatifs et 145 000 € d'impacts socio-économiques positifs	NA
77.7 %	77.2 %	Maintenir ou augmenter le taux existant par rapport à fin 2021
1,3 % (AG 2022)	1,99 % (AG 2023)	Doubler à l'horizon 2024 (lors des Assemblées générales 2025) le taux de participation aux assemblées générales de caisses locales par rapport aux AG 2021
41285 teq CO₂ (méthode GHG protocol) dont 2119 teq CO₂ sur les scopes 1 + 2	39661 teq CO₂ (méthode GHG protocol) dont 2 001 teq CO₂ sur les scopes 1 + 2, soit - 879 teq CO₂ depuis 2021	-362 teq CO₂ sur les scopes 1 + 2 par rapport à 2021 soit une baisse annuelle de 6 % des scopes 1 + 2
860 millions d'euros	1 003 million d'euros	900 millions d'euros
182 millions d'euros	689,3 millions d'euros	300 millions d'euros
81,9 milliards d'euros, + 11 % par rapport à 2021	87,5 milliards d'euros, + 18,6 % par rapport à 2021	+ 14 % entre 2021 et 2024
11 170 collaborateurs dont 8 764 sur les territoires historiques (Bretagne et Nouvelle Aquitaine) A iso périmètre d'entités 2023 : 10 990 collaborateurs	11471 collaborateurs dont 9 053 sur les territoires historiques (Bretagne et Nouvelle Aquitaine)	Maintenir les effectifs par rapport à fin 2021, y compris sur les territoires historiques (à périmètre d'entités constant)
59,3 % dont 55,9 % pour le CMB et 71,8 % pour le CMSO	60,3 %	Taux de rencontre annuel des Personnes Financièrement fragiles > 60 %
-	-	Développer des produits et services qui s'adaptent aux besoins de nos sociétaires et clients quelle que soit la période de leur vie ou leur spécificité : offres jeunes, accompagnement des seniors, investissement dans les précurseurs
80 % des entités mesurent un indicateur de la satisfaction client	100 % des entités ont défini une stratégie de mesure de la satisfaction client à fin 2023	100 % des principales entités définissent une stratégie de mesure de la satisfaction clients à fin 2023, 90 % des entités au moins afficheront à fin 2024 un taux de satisfaction supérieur à un seuil qu'elles auront défini
92,9/100	92,4/100 (+2,4 points par rapport au ratio 2020 calculé en 2021)	Maintien du niveau par rapport à l'index calculé en 2021
3,5 %	3,99% + 0,49 % par rapport à fin 2022	+0,5 pt tous les ans d'ici fin 2024
14 M€ en cumulé 2021 et 2022 dont 8,2 M€ en 2022	22,9 M€ en cumulé depuis 2021 dont 8,8 M€ en 2023	45 M€ de redistribution sur la durée du plan stratégique incluant des montants réglementaires
-15	0 soit + 15 points par rapport à 2022	-10



ANNEXES

RÉFÉRENCES

Des informations détaillées sur les indicateurs et actions mises en œuvre pour l'atteinte des objectifs figurent également dans la Déclaration de performance extra financière, intégrée au document

d'enregistrement universel. Ce rapport est disponible sur le site www.cm-arkea.com/arkea/banque/assurances/c_21541/fr/nos-publications

INDICATEURS : EXPLICATIONS SUR LES DÉFINITIONS ET PRINCIPALES ÉVOLUTIONS

Le présent rapport porte sur la période allant du 01/01/2023 au 31/12/2023.

#1-2 Impliquer nos sociétaires et promouvoir notre modèle de gouvernance coopérative et territoriale

- **Définition du taux de sociétariat** : part de sociétaires parmi les clients particuliers majeurs du Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest.
- **Définition du taux de participation aux assemblées générales des caisses locales** : part des sociétaires particuliers majeurs et personnes morales présents et représentés aux assemblées générales de caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

#1-3 Être exemplaire sur nos propres actions et transitions en réduisant notre bilan carbone

- **Définition du GHG Protocol** : le "Greenhouse Gas Protocol" est une méthode de calcul et de déclaration d'émissions de gaz à effet de serre (GES). C'est l'outil le plus utilisé à l'international par les entreprises pour se fixer des objectifs de réduction des GES et suivre l'évolution des rejets carbone.
- **Précision sur les résultats** : l'empreinte carbone 2023 selon la méthode GHG Protocol a été auditée par les commissaires aux comptes du cabinet PricewaterhouseCoopers.
- **Corrections** : les résultats publiés dans le rapport de mission 2023 sur l'exercice 2022 ont fait l'objet des corrections suivantes :

	Données publiées dans le rapport de mission publié en 2023		Correctif réalisé en janvier 2024	
	scopes 1 + 2	scopes 1 + 2 + 3	scopes 1 + 2	scopes 1 + 2 + 3
2022	2113	41112	2119	41285

#2-1 Développer des offres de financement dédiées à l'accompagnement de la transition environnementale de l'ensemble de nos clients

- **Définition de l'indicateur "Production de financements de la transition environnementale"** : somme de la production annuelle de crédits destinée à financer la transition environnementale des particuliers (1) et de la production de crédits destinés à financer la transition des professionnels/agriculteurs/entreprises (2).
- (1) Production de crédits en faveur de la transition environnementale des particuliers :
 - > Fédérations : Mobilité "verte" (électriques et hybrides), ECO-PTZ et Rénovation énergétique.
 - > Financo : crédit dont l'objet est la rénovation énergétique, les énergies renouvelables et la mobilité "verte".
- (2) Production de crédits en faveur de la transition des pros/entreprises / agri :
 - > Fédérations : crédits dont l'objet est de financer la transition des clients agriculteurs (énergies renouvelables, rénovation énergétique, transport, bien-être animal etc.) et crédits dont l'objet est de financer la transition des clients professionnels (énergies renouvelables, rénovation énergétique, transport etc.), financement de projets Énergies renouvelables.
 - > ABEI : financement de projets Énergies renouvelables.

#2-2 Orienter l'épargne de nos clients vers des produits contribuant à lutter contre le dérèglement climatique

- **Définition de l'indicateur "collecte brute d'épargne pour la transition environnementale (fabriqués ou référencés par les fabricants)" :** collecte brute d'épargne en faveur de la transition environnementale réalisée sur l'année en cours y compris arbitrage (bruts) réalisées sur les produits fabriqués par Federal Finance Gestion, Schelcher Prince Gestion et la salle des marchés ou référencés par Suravenir.

#3-1 Accompagner le développement de nos territoires et des filières et expertises en transitions

- **Précisions sur les montants d'encours de crédits bruts :** se reporter au document d'enregistrement universel, partie sur la "Présentation de l'activité".

#3-2 Être un employeur de référence sur nos territoires

- **Définition des effectifs groupe :** effectif total des personnes physiques, tous statuts et tous contrats (CDI, CDD, alternants), périmètre groupe.
- **Précision sur les résultats :** l'analyse des résultats étant effectuée à périmètre d'identités constants, les effectifs 2022 ont été recalculés à la suite du retrait, en 2023, des entités Novélia, Pumpkin et Nouvelle vague. À iso périmètre d'entités, il était donc de 10990 personnes physiques (et non plus 11170).

#4-1 Favoriser l'inclusion bancaire et le bien-être financier de nos clients les plus fragiles

- **Définition d'une "personne financièrement fragile" (PFF) :** cf. le Décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020 (www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042134258) sur les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de leurs clients titulaires de compte.
- **Composition de l'indicateur :**
 - 1 • Nombre de clients ciblés PFF sur l'année = somme consolidée des clients ciblés PFF sur l'année pour le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

- 2 • Nombre de clients ciblés PFF sur l'année et rencontrés sur cette même année de référence = nombre de ces identifiants ayant une conclusion qualifiée (contact "face à face" ou "téléphone" ou "visio") avec un motif inclusion. Somme consolidée sur le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest.
- 3 • Ratio entre le nombre consolidé de clients ciblés PFF rencontrés sur l'année et le nombre consolidé de clients ciblés PFF sur l'année.

#4-3 Mesurer et développer le niveau de satisfaction de nos clients

- **Évolution méthodologique sur l'indicateur 2023 relatif à la mesure de la satisfaction client :** la rédaction de cet indicateur a évolué. Cette reformulation est en effet plus fidèle à l'intention du groupe, qui est que chaque entité soit en capacité de mesurer la satisfaction client à fin 2023, en ayant défini l'outil de mesure le plus approprié par rapport à son secteur d'activité. La nouvelle rédaction est donc la suivante "100 % des principales entités définissent une stratégie de mesure de la satisfaction clients à fin 2023". Pour mémoire, l'ancienne rédaction était "100 % des principales entités mesurent un indicateur de la satisfaction clients à fin 2023".

#4-4 Être exemplaire sur nos propres pratiques en étant un employeur inclusif

- **Définition de l'index égalité professionnelle :** moyenne pondérée par les effectifs des index égalité pro des entités du groupe éligibles pour les entités de plus de 50 salariés.
- **Précision sur les résultats de l'index égalité professionnelle :** les résultats sont désormais présentés sur l'année n-1 alors qu'ils étaient présentés avec un an de décalage (n-2) depuis le début de la feuille de route.
- **Définition du taux de collaborateurs en situation de handicap :** Il s'agit du ratio correspondant au nombre de collaborateurs en situation de handicap rapporté au nombre total d'effectifs groupe au 31 décembre.

#5-1 Faire de nos caisses locales des moteurs au service des solidarités locales

• Définition des redistributions au titre des Solidarités. Cet indicateur intègre :

- › le montant des solidarités accordées par les caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, à savoir les aides aux emprunteurs, le dispositif Appui Plus, les dons aux associations, les dons aux particuliers en difficulté, les dons aux professionnels (hors dispositif Solidarité Pro);
- › le montant du budget complémentaire pour les opérations emblématiques versé par Crédit Mutuel Arkéa aux fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest;
- › le montant des extournes accordées aux personnes financièrement fragiles via l'offre spécifique Budg'Equilibre (hors montant réglementaire), par les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest;
- › les sinistres pris en charge pour les clients en contentieux ou douteux par Suravenir (cotisations emprunteurs impayés);
- › les montants versés au titre du fonds de solidarité assureurs par Suravenir et Suravenir Assurances.

• Composition de l'indicateur :

- 1 • Calcul des montants annuels.
- 2 • Calcul des montants cumulés depuis 2021 inclus.

• **Extournes accordées aux PFF depuis la définition de l'objectif** : la réglementation a généralisé la pratique de limitation des frais prélevés en cas d'incidents de paiement et d'irrégularité de fonctionnement de comptes pour les PFF. Cette réglementation a pour effet d'amoinrir le volume des extournes accordées, car bien que le Crédit Mutuel Arkéa aille au-delà des montants réglementaires, il a choisi, dans une démarche de sincérité, de ne faire apparaître que les montants d'extournes accordées qui excèdent les exigences prévues par la réglementation.

• **Précision sur les résultats** : le groupe et ses filiales octroient par ailleurs des dons dans le cadre du mécénat, montants qui ne sont pas compris dans cet indicateur, mais qui méritent d'être mentionnés : 0,7 M€ en 2021; 0,6 M€ en 2022 et 1,5 M€ en 2023.

#5-2 Développer l'engagement de nos collaborateurs et les accompagner à chaque moment de leur carrière

• **Définition de l'eNPS** : l' "employee Net Promoter Score" permet de mesurer la recommandation de l'employeur par les salariés.

• **Calcul de l'eNPS** : il se base sur une question adressée annuellement à l'ensemble des salariés et formulée comme suit : "Je recommanderais (mon entité d'appartenance) à mon entourage comme un bon employeur". Sur une échelle de 0 à 10 :

- les répondants attribuant une note de 0 à 6 sont considérés comme détracteurs, ne recommandant pas leur employeur;
- les répondants attribuant une note de 7 ou de 8 sont considérés comme neutres;
- les répondants attribuant une note de 9 ou de 10 sont considérés comme promoteurs, recommandant leur employeur.

La formule à appliquer est la suivante : $eNPS = \% \text{ de promoteurs} - \% \text{ de détracteurs}$. Les notes de 7 et de 8 (considérées neutres) ne sont donc pas prises en compte dans le calcul de l'eNPS.

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE L'EXÉCUTION DES OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Exercice clos le 31 décembre 2023

À l'Assemblée Générale
CREDIT MUTUEL ARKEA
1 rue Louis Lichou
29480 Le Relecq-Kerhuon

En notre qualité de commissaire aux comptes du Groupe Crédit Mutuel ARKEA, (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie ») accrédité par le Cofrac (ie « »), (Accréditation Cofrac Validation n°3-1862, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans le rapport du comité de mission et relatives à la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023, joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, pour chaque objectif social ou environnemental retenu en application du 2^e de l'article L. 210-10 du code de commerce et inscrit dans ses statuts, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- le fait que l'entité ait atteint les objectifs opérationnels qu'elle a définis et sous-tendant les objectifs sociaux et environnementaux précités,
- le fait que l'entité ait mobilisé les moyens adéquats et cohérents au regard du plan d'actions défini par la direction, et que
- par conséquent, le Groupe Crédit Mutuel ARKEA respecte chacun des objectifs, inscrits dans ses statuts, qu'il s'est donné pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité.

Préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant aux procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans le rapport du comité de mission

Limites inhérentes à la préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Les informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations présentées sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction :

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce ;
- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs ;
- d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir son rapport en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmises par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Ce rapport est joint au rapport de gestion du Conseil d'administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

En application des dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le respect par l'entité des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes – Intervention de l'OTI – Sociétés à mission.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2023 et mars 2024 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Nous avons notamment mené une douzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, représentant notamment les représentants des directions Finance durable, RH, organisation des moyens, services clients mais aussi des représentants des secrétariats généraux des fédérations.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nous avons pris connaissance des activités de l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, de la formulation de sa raison d'être ainsi que ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur :

- d'une part, la cohérence d'ensemble de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 du code de commerce et inscrits dans ses statuts ;
- d'autre part, l'exécution de ces objectifs.

Concernant la cohérence d'ensemble de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux de l'entité, nous l'avons appréciée au regard d'une part, de son activité et d'autre part, des objectifs opérationnels qu'elle a retenus :

- Cohérence de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus au regard de l'activité de l'entité
 - › Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
 - › Nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - les informations disponibles dans l'entité (par exemple, procès-verbaux des réunions du comité de mission, échanges avec le comité de mission, comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, analyses des risques) ;
 - la feuille de route de société à mission et les derniers rapports du comité de mission ;
 - le cas échéant, ses publications (par exemple, plaquette commerciale, rapport de gestion, rapport intégré, Déclaration de performance extra-financière, sur le site internet).

- › Nous avons apprécié si les objectifs sociaux et environnementaux sont cohérents avec la raison d'être, s'ils constituent des leviers pour l'accomplir ou des engagements sur la façon de l'accomplir ;
 - › Nous avons apprécié si la raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus :
 - sont explicites et permettent à un lecteur qui ne connaît pas l'entreprise d'identifier son activité ;
 - permettent de comprendre la contribution de l'entreprise à la Société et si l'entreprise est en capacité de maîtriser et d'agir sur ses enjeux sociaux et environnementaux ;
 - sont spécifiques à l'entreprise, au regard de ceux des autres sociétés à mission du même secteur ;
 - sont alignés avec le modèle d'affaires de l'entité ; nous avons vérifié notamment que le chiffre d'affaires de l'entité n'est pas déconnecté de sa raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus et que l'évolution du chiffre d'affaires n'est pas potentiellement sans rapport, voire partiellement contradictoire, avec sa raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus ;
 - sont exprimés avec des termes précis en lien avec l'activité de l'entreprise et non uniquement avec des termes génériques tels que durable, responsable, soutenable.
- Cohérence et articulation de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux au regard des objectifs opérationnels retenus

Nous avons apprécié si :

- › les objectifs statutaires sont cohérents avec la raison d'être, s'ils constituent des leviers pour l'accomplir ou des engagements sur la façon de l'accomplir ;
- › les objectifs opérationnels contribuent à l'atteinte de l'objectif statutaire (ou au respect de l'engagement correspondant) et s'ils sont indispensables pour l'atteindre ;
- › l'atteinte des objectifs opérationnels apportera une preuve convaincante de l'atteinte de l'objectif statutaire ou du respect de l'engagement correspondant ;
- › les objectifs opérationnels sont vérifiables et si les mesures retenues sont cohérentes avec eux.

Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité, la cohérence entre :

- les informations collectées ;
- la raison d'être et
- les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

Concernant l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous avons vérifié l'existence d'objectifs opérationnels et d'indicateurs clés de suivi et de mesures de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification, nous avons apprécié si l'entité a mobilisé les moyens adéquats et cohérents au regard de ses ressources et du plan d'action défini et si les objectifs opérationnels sont en ligne avec les valeurs attendues des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission tel que décrit dans le rapport de comité de mission et atteints.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- Prise de connaissance :
 - › nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que le(s) rapport(s) du comité de mission ;
 - › nous avons échangé avec le comité de mission sur son appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux et, le cas échéant, avec les parties prenantes pour les objectifs qui les concernent. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans le rapport de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, afin d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux. Nous avons également pris connaissance de la manière dont le comité de mission a rendu compte de ces résultats ;
- Analyse des Moyens et ressources mobilisés :
 - › par entretien avec notamment l'organe de direction de l'entité, nous avons apprécié les moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;

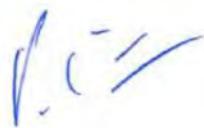
- › nous avons apprécié, au regard de l'évolution des affaires sur la période, l'adéquation de ces moyens et ressources mis en œuvre et de ceux visant spécifiquement au respect des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires ;
- Sincérité des indicateurs de performance :
 - › nous avons vérifié la présence dans le rapport de mission d'indicateurs de performance cohérents avec les objectifs opérationnels, définis le cas échéant, permettant de rendre compte de l'atteinte des objectifs opérationnels et de l'avancement sur les trajectoires définies ;
 - › nous avons apprécié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs et, notamment nous avons :
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;
 - vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs ;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres méthodes de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège de l'entité et couvrent entre 43 et 100 % des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
 - apprécié la cohérence d'ensemble du rapport de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.
- Non atteinte d'un ou de plusieurs objectifs sociaux et environnementaux

Dans le cas où un ou des objectifs sociaux et environnementaux ne sont pas respectés, nous avons pris connaissance des raisons le justifiant, présentées dans le rapport du comité de mission. Au regard du contexte de la société, nous avons apprécié si ces raisons sont liées à des circonstances exceptionnelles, extérieures à l'entité, ne pouvant pas être anticipées au moment où les objectifs opérationnels ont été définis.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 21 mars 2024

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit



Pierre Clavié
Associé



Anne Parenty
Associée, Développement
Durable

Crédit Mutuel **ARKEA**

1, rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq-Kerhuon

Tél : 02 98 00 22 22

cm-arkea.com

@cmarkea

