RAPPORT DE MISSION

2024

Crédit Mutuel ARKEA

DE NOUVEAUX LIENS POUR CHANGER DEMAIN

04 **Édito**
Julien Carmona et Hélène Bernicot

06 **La qualité de Société à mission**

08 **La Raison d'être**

10 **Le Comité de mission**

14 **La feuille de route**

46 **Annexes**

ÉDITO

JULIEN CARMONA ET HÉLÈNE BERNICOT

Julien Carmona, Président du Crédit Mutuel Arkéa, et Hélène Bernicot, Directrice générale du Crédit Mutuel Arkéa, commentent l'atterrissage de la feuille de route Entreprise à mission à fin 2024 et l'avènement de la nouvelle feuille de route à horizon 2027.

2024 sonne la conclusion de la première feuille de route Entreprise à mission du Crédit Mutuel Arkéa. Quel bilan en tirez-vous ?

JC : Au terme de notre première feuille de route Entreprise à mission 2024, nous sommes fiers de présenter des résultats très positifs. Les objectifs ont atteint voire dépassé l'ambition posée. Ce bilan d'excellente facture, nous le devons notamment à l'impulsion et au cap stratégique donnés par notre Conseil d'administration ainsi qu'à la mobilisation sans faille des équipes, qui ont su faire évoluer leurs pratiques vers toujours plus d'impact. C'est le fruit d'une véritable démarche collective où chacun a pu apporter sa contribution. Ce bilan, nous le devons aussi à la forte implication des membres de notre Comité de mission, dont je tiens à saluer avec déférence l'engagement. À nos côtés depuis 2022, par leur apport d'expertises et leurs regards toujours bienveillants mais exigeants, ils nous obligent à une constante remise en cause et nous font progresser avec une ambition commune : orienter la finance au service de l'économie réelle et des enjeux de transition de nos territoires.

Quelles grandes actions retenez-vous de ce premier exercice ?

HB : C'est l'agrégation de toutes les actions menées par le collectif qui a permis d'atteindre de tels résultats. L'ensemble de ces actions est présenté dans ce 3e rapport de mission.

Aujourd'hui, force est de constater que toute l'entreprise est sur le chemin de la transformation. Cette transformation, loin des incantations, repose sur des faits et des résultats tangibles.

L'évolution qui s'opère sur des activités cœur du groupe est emblématique selon moi : on assiste à une véritable accélération des financements et de la collecte d'épargne en faveur de la transition. Les trajectoires sont remarquables.

Côté crédit, la production de nouveaux financements dédiés à la transition environnementale a progressé de 94 % en 3 ans, soit désormais 8 % de la production totale de crédit (contre 3 % en 2021).

S'agissant de l'épargne, entre 2021 et 2024, la collecte en faveur de la transition environnementale a été multipliée par 13. Cette forte progression démontre la capacité des équipes à développer des produits financiers attractifs pour nos clients, qui leur permettent de mobiliser leur épargne vers les enjeux environnementaux. C'est également une illustration de la pertinence des synergies entre les différentes entités du groupe, fabricants et distributeurs.

2025 est l'année d'une nouvelle feuille de route Entreprise à mission et du nouveau plan stratégique pour le Crédit Mutuel Arkéa. Cela ne complexifie-t-il pas la vision ?

HB : Nous sommes intimement convaincus que la Raison d'être et ses cinq engagements constituent la boussole de notre stratégie de long terme. C'est pourquoi nous avons travaillé la construction de la 2e feuille de route Entreprise à mission et celle du nouveau plan stratégique avec la volonté d'une articulation parfaite. Nous avons mené une démarche coordonnée, tout au long de l'année, en associant le Comité de mission à plusieurs étapes.

Alors, au contraire, la démarche a été grandement facilitée par l'alignement des calendriers. Ce nouveau plan stratégique fixe un cap commun pour guider nos actions à 2030 et la nouvelle feuille de route Entreprise à mission, présentée dans ce rapport, détaille les jalons annuels pour les années 2025 à 2027, au service de nos ambitions.

Quelles sont les grandes inflexions de la nouvelle feuille de route Entreprise à mission ?

JC : Dans la poursuite de la dynamique initiée sur la période 2022/2024, la feuille de route 2025/2027 est structurée avec un juste équilibre entre continuité et ouverture : continuité nécessaire pour traiter des enjeux de long terme et ouverture à de nouveaux champs d'actions indispensables à la poursuite de notre mission. Quel que soit l'axe, les ambitions fixées restent toujours étroitement connectées aux enjeux de nos territoires et de nos parties prenantes.

Par exemple, nous avons fait le choix de nous engager en faveur de la problématique de l'eau et la recherche de solutions pour ce défi majeur pour nos deux territoires historiques : la Bretagne et la Nouvelle-Aquitaine. Nous nous mobilisons également en faveur du bien-être de l'ensemble de nos clients. Nous nous engageons avec cette volonté pérenne de préparer un avenir désirable en portant attention à la fois aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

Et c'est une nouvelle fois grâce à la force et à l'enthousiasme du collectif - composé de nos collaborateurs, de nos administrateurs, de notre Comité de mission - que nous relèverons ces challenges.

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 son évolution 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, sociétaux et environnementaux. 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**. L'adoption de cette qualité 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 première feuille de route est déployée depuis le début de l'année 2023. Elle décline les cinq engagements en objectifs opérationnels.

Une transformation… étape par étape

14 mai 2020

Validation de la **Raison d'être** par les représentants des Caisses locales lors de l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa

janvier 2021

Adoption par le Conseil d'administration du **plan stratégique « Transitions 2024 »** qui décline la Raison d'être

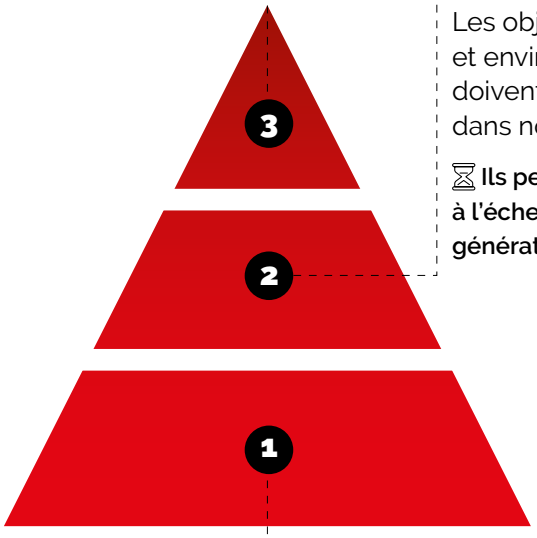
10 mai 2022

Adoption de la qualité de **Société à mission** par l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa

Feuille de route Société à mission

Déclinaison de nos engagements en actions concrètes.
Ces actions peuvent 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 une nouvelle qualité, celle 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).

janvier 2023

Déploiement de la **1re Feuille de route** Entreprise à mission

janvier 2024

1re vérification Société à mission conduite par **PricewaterhouseCoopers**

janvier 2025

Déploiement de la **2e Feuille de route** Entreprise à mission et du nouveau plan stratégique

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 FONDEMENT 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**

Feuille de route et Plan à moyen terme

UNE STRATÉGIE COORDONNÉE

La feuille de route est la déclinaison des 5 engagements en objectifs opérationnels.

La 1re feuille de route a été déployée sur la période 2023-2024.

L'année 2024 a également été marquée par la construction d'une nouvelle feuille de route à 2027, parfaitement intégrée au futur plan stratégique du groupe.

Ce rapport de mission 2024 présente à la fois les résultats de la feuille de route à 2024 mais également les ambitions de la feuille de route à 2027 en lien étroit avec le nouveau plan stratégique.

LE COMITÉ DE MISSION

Au nom de l'ensemble du Comité de mission, dont j'ai la chance de présider les échanges engagés et enthousiastes depuis 2022, je suis heureux de partager avec vous ce 3e rapport du Comité de mission.

Cette année 2024 a permis à notre comité d'encore mieux appréhender le rôle central de la banque dans cette voie, la seule possible, d'une économie créatrice de valeurs, financière et extra-financière.

Nous avons également pu asseoir notre rôle de partenaire aux côtés des équipes dirigeantes et opérationnelles du Crédit Mutuel Arkéa, afin de renforcer la pertinence des indicateurs de pilotage mais également d'ouvrir, ensemble, de nouveaux champs d'actions pour la nouvelle feuille de route à 2027.

À l'aube de cette nouvelle page qui s'ouvre, j'espère que vous prendrez plaisir à parcourir ce rapport, éclairant sur les actions emblématiques déployées par le Crédit Mutuel Arkéa en 2024 et sur les ambitions qu'il se fixe pour les trois prochaines années. »

ÉRIC CHALLAN BELVAL,
PRÉSIDENT DU COMITÉ DE MISSION

CONSTITUTION, RÔLE ET FONCTIONNEMENT

LE COMITÉ DE MISSION A POUR VOCATION DE S'ASSURER DU RESPECT DES CINQ 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 participe à la construction de la feuille de route et la valide. Pour s'assurer de sa bonne exécution, 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.

Le rôle du comité est tout d'abord un questionnement 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 quatre fois par an, produit un rapport annuel qui prend la forme de ce rapport de mission et rend compte de son activité.

La composition 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. Élu par ses pairs, **Éric Challan-Belval** en assure la présidence.

14 février 2024

Évaluation
des résultats
à fin 2023

LES TRAVAUX

LE COMITÉ DE MISSION S'EST RÉUNI À CINQ REPRISES EN 2024. L'ANNÉE 2024 A ÉTÉ MARQUÉE PAR LA PREMIÈRE VÉRIFICATION DE LA FEUILLE DE ROUTE CONDUITE PAR L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, LA PUBLICATION DU DEUXIÈME RAPPORT DE MISSION ET L'ÉLABORATION DE LA NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE, TOUJOURS DANS UNE LOGIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE, EN CAPITALISANT SUR LES EXPERTISES PORTÉES PAR LES MEMBRES DU COMITÉ DE MISSION.

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 président 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.

28 juin 2024
& 10 octobre 2024

Séminaires de travail
sur la 2e Feuille de route

26 mars 2024

Validation
du 2e Rapport de mission

19 décembre 2024

Validation
de la 2e Feuille de route

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.

LES EXPERTS INTERNES

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.

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.

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.

LA FEUILLE DE ROUTE

Ce troisième rapport de mission présente :
• l'atterrissage à fin 2024 de la première feuille de route ;
• les ambitions et objectifs opérationnels de la deuxième feuille de route à 2027.

CRÉDIT MUTUEL ARKÉA

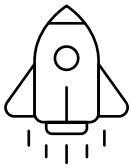
ENGAGEMENT #1

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

FEUILLE DE ROUTE 2022-2024

Déclinaison

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



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 2024

Étendre le périmètre et les indicateurs mesurés

État des lieux au 31/12/2024

Niveau de performance selon la méthodologie de mesure

1 M€

de financements accordés génèrent en moyenne : **25 000 €** d'impacts environnementaux négatifs et **134 000 €** d'impacts socio-économiques positifs

LE GROUPE EN ACTION

- Le périmètre des activités et des enjeux pris en compte dans le calcul de la performance extra-financière a été étendu notamment par la construction d'un nouvel indicateur évaluant la contribution des agriculteurs accompagnés par le groupe à l'enjeu de souveraineté alimentaire.
- Une première mesure a également été construite sur un périmètre d'activités extra-bancaire, pour Arkéa On Life, filiale spécialisée dans les services de télé-assistance aux particuliers : mesure des coûts évités grâce au maintien à domicile.

Évaluation du Comité de mission

Au regard des actions déployées en 2024 afin d'étendre le périmètre de la mesure, le Comité de mission considère que l'objectif est atteint. Le Comité souligne notamment l'ouverture dont a fait preuve le groupe en développant un indicateur relatif à la souveraineté alimentaire.

FEUILLE DE ROUTE 2022-2024

Déclinaison

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 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 31/12/2024

Taux de sociétariat

78,7 %
(77,9 % en 2021)

Taux de participation aux Assemblées générales des caisses locales

4,09 %
(1,1 % en 2021)

LE GROUPE EN ACTION

- La modernisation des réunions de Conseil d'administration au Crédit Mutuel de Bretagne en 2023 a fait l'objet d'une enquête de satisfaction auprès des administrateurs, Présidents et Directeurs de caisse en 2024 (80 % d'avis positifs).
- Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a livré une boîte à outils dédiée aux élus pour dynamiser l'animation des réunions de Conseil d'administration. Il a poursuivi la mise en œuvre des bonnes pratiques du "Cooptathon", démarche de recrutement co-construite avec les élus en 2023.
- Le développement d'une solution de vote à distance, dès 2023 au Crédit Mutuel du Sud-Ouest et en 2024 pour le Crédit Mutuel de Bretagne, a permis de contribuer à la modernisation des Assemblées générales 2024 et d'augmenter significativement le taux de participation aux AG.

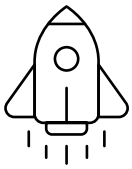
Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission confirme l'atteinte de l'objectif, tant du point de vue du taux de sociétariat que de la participation aux Assemblées générales des caisses locales.

Au-delà de la forte progression du taux de vote aux Assemblées générales, portée par le déploiement du vote électronique, il relève l'importance des dispositifs d'animation déployés et incite à maintenir les moments de rencontres physiques avec les sociétaires.

Déclinaison

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 cinq 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 Co_2
sur les scopes 1 + 2
soit 6 % de baisse
annuelle
(par rapport à 2021)

État des lieux au 31/12/2024

Empreinte carbone
directe en teq CO_2

2 050 teq CO_2
pour les scopes 1+2,
soit une baisse
de **830 teq CO_2**
depuis 2021

LE GROUPE EN ACTION

- Depuis 2024, le Crédit Mutuel Arkéa est en cours d'installation de centrales photovoltaïques. Un tracker solaire a été installé sur un des sites et les premiers travaux d'installation d'ombrières de parking ont débuté en fin d'année.
- Le groupe a également maintenu les actions de sensibilisation à destination des salariés, notamment à l'été 2024.

Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission considère que le groupe est parvenu à l'objectif, saluant la trajectoire de réduction des émissions carbone sur les trois dernières années ainsi que la démarche engagée vers l'autoconsommation d'énergie renouvelable sur ses sites.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

PRENDRE EN COMPTE ET MESURER L'IMPACT DE NOS OFFRES

Nos ambitions

Pouvoir proposer aux clients de nos réseaux de caisses locales une gamme élargie d'offres de produits et services à impact par la construction d'un référentiel commun.

Les objectifs

Intégration des critères d'impact lors de la conception de nouvelles offres, et état des lieux des offres existantes dans nos gammes.

2025 • Application sur **les gammes "crédit et Assurance non-vie et prévoyance pour les particuliers".**

2026 • Application sur la gamme **"épargne bancaire pour les particuliers".**

2027 • Application sur la gamme **"crédit pour les professionnels et agriculteurs".**

Comment ?

- Élaborer un référentiel commun et partagé en interne.
- Mettre en place un **comité de validation** des nouvelles offres et de suivi d'optimisation du catalogue.
- Étudier la pertinence de la mise en place d'un audit annuel des offres à "impact" par un tiers indépendant.
- **Valoriser l'impact** des offres auprès des clients, sociétaires et parties-prenantes par des signes distinctifs, leur permettant d'avoir des points de repères clairs et vérifiables.

Déclinaison

DÉPLOYER DES DISPOSITIFS INTERNES PERMETTANT DE RENFORCER LA PRISE EN COMPTE DES DIMENSIONS ESG

Nos ambitions

Favoriser un meilleur équilibre entre critères financiers et extra-financiers dans la prise de décision par l'évolution des processus d'investissements et de financements à l'échelle du groupe.

Les objectifs

2025 • Création d'une **veille sectorielle experte ESG groupe** pour accompagner les réseaux et équipes en proximité des entreprises.

2026 • Déploiement progressif d'un **outil de pilotage des trajectoires carbone - aide à la décision de financement.**

2027 • **Prise en compte systématique de la transition juste et de la souveraineté** dans les engagements environnementaux du groupe.

Comment ?

- **Renforcer la coordination des expertises ESG** à l'échelle du groupe et synergies de moyens.
- Déployer des **solutions intégrées à tous les niveaux de la prise de décision.**
- Construire des **méthodologies et référentiels partagés** au sein du groupe.
- Participer à des groupes de travail de place.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

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.

Les objectifs

Taux de sociétariat.

2025 • 79,3 %	**2026** • 79,6 %	**2027** • 80 %

Taux de vote aux AG des caisses locales.

2025 • 5 %	**2026** • 6,5 %	**2027** • 7,5 %

Mesure de l'expérience administrateur.

2025 • Co-construction des baromètres de l'expérience administrateur du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest.	**2026** • Animation des résultats à l'échelle de la caisse locale et définition des plans d'actions en lien avec les commissions Vie Coopérative du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest.	**2027** • Suivi de l'avancement des plans d'actions par les commissions Vie Coopérative du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et évolutions des indicateurs à suivre le cas échéant.

Comment ?

- Maintenir dans la durée une gouvernance dédiée et une coordination resserrée entre les différents acteurs.
- **Sensibiliser les clients au statut de sociétaire** afin de leur montrer la valeur de leur rôle.
- **Continuer de faire de l'Assemblée générale de la caisse locale un événement fort** de la vie coopérative, développer le vote et poursuivre les améliorations du parcours de vote.
- Continuer à **valoriser les rôles des administrateurs** et poursuivre la co-construction avec eux.
- Faire connaître et valoriser le modèle auprès de l'ensemble des collaborateurs du groupe.

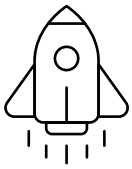
ENGAGEMENT #2

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

FEUILLE DE ROUTE 2022-2024

Déclinaison

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 31/12/2024

1138 M€
de production annuelle

LE GROUPE EN ACTION

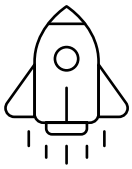
- En 2024, le Crédit Mutuel Arkéa a intégré à ses critères d'octroi de crédit l'intensité carbone de ses clients pour certains secteurs parmi les plus émissifs en carbone (acier, ciment, transport aérien, transport maritime). Au-delà de ces critères sélectifs, les entités ont poursuivi l'accompagnement de la décarbonation de leurs clients (avec le prêt Pact Carbone) et le financement de projets orientés vers la transition environnementale (via les prêts Rénovéo, Agrinovéo, Pronovéo et Impulse).

Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission constate que l'objectif est dépassé et que les financements en faveur de la transition progressent plus vite que l'ensemble des crédits accordés.
Il note que cette trajectoire repose tant sur le développement d'offres que sur une acculturation à grande échelle du groupe permettant de mieux qualifier les financements en faveur de la transition.

Déclinaison

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



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 31/12/2024

Collecte brute annuelle
1154,8 M€

LE GROUPE EN ACTION

- Le groupe a élargi ses propositions de produits d'épargne en faveur de la transition environnementale avec le lancement :
  - > du DAT Solidi'Transition, dépôt à terme fléché vers les projets de transition environnementale financés sur les territoires de la Bretagne et de la Nouvelle-Aquitaine.
  - > d'une gamme de produits vertueux par le CFCAL-Banque, composée d'un livret et d'un Compte à Terme qui servent à financer des prêts pour améliorer l'efficacité énergétique.

Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission salue pour la 2e année la nette sur-performance du groupe, au regard de l'objectif prudent fixé en 2022, de collecte d'épargne en faveur de la transition environnementale.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

DÉVELOPPER DES OFFRES DE FINANCEMENT DÉDIÉES À L'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE (CLIMAT ET BIODIVERSITÉ) DE L'ENSEMBLE DE NOS CLIENTS

Nos ambitions

Accompagner nos clients, particuliers, professionnels, agri/viticulteurs, entreprises et collectivités locales, dans leur transition environnementale (climat et biodiversité) par des offres de financement incitatives et du conseil.

Les objectifs

Production annuelle de crédits en faveur de la transition environnementale (en millions d'euros).

2025	2026	2027
1750	2000	2200

Comment ?

Au-delà des offres déjà proposées, et afin de contribuer aux **objectifs NZBA et aux engagements en faveur de la biodiversité** :

- **Rénovation énergétique** : lancer un prêt "avantage rénovation énergétique" (fédérations) ; élargir la gamme autour des travaux de rénovation (CFCAL).
- Renforcer le positionnement sur la **Mobilité durable** (Arkéa Financements et Services).
- Étudier les opportunités autour de la thématique de la **biodiversité** et poursuivre le développement sur **l'énergie** (Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels).
- **Adapter les offres de crédit-bail** à ces actifs de transition et créations d'offres "incitatives" (Arkéa Crédit Bail).

Déclinaison

ORIENTER L'ÉPARGNE DE NOS CLIENTS VERS DES PRODUITS CONTRIBUANT À LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE

Nos ambitions

Permettre à nos clients de donner du sens à leur épargne (financière, assurance, bancaire) en développant des produits en faveur de la transition environnementale.

Les objectifs

Collecte brute annuelle d'épargne en faveur de la transition environnementale (en millions d'euros).

2025	2026	2027
1250	1350	1560

Comment ?

- Poursuivre le déploiement des **produits d'épargne thématiques.**
- Lancer une nouvelle SCPI répondant aux critères transition environnementale.
- Développer l'**épargne bancaire fléchée** vers la transition (Fédérations, CFCAL).

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

ÊTRE L'INVESTISSEUR PARTENAIRE DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE DES ENTREPRISES PAR DU CONSEIL ET DE LA PÉDAGOGIE

Nos ambitions

Soutenir les participations d'Arkéa Capital dans leurs transitions, dont environnementale, par de la pédagogie, du partage de bonnes pratiques et un accompagnement personnalisé.

Les objectifs

Nombre total d'entreprises en portefeuille ayant bénéficié d'un dispositif de pédagogie/accompagnement.

- **2025** • Croissance par rapport au portefeuille à fin 2024.
- **2026** • Croissance par rapport au portefeuille à fin 2025.
- **2027** • Croissance par rapport au portefeuille à fin 2026.

Comment ?

Dans le domaine du capital-investissement, accompagner les entreprises par des **échanges dédiés à la transition, par du partage de bonnes pratiques, du conseil personnalisé…**
Cet accompagnement se fera par les équipes d'Arkéa Capital et par le recours à des expertises externes.

Déclinaison

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

Nos ambitions

Réduire les émissions directes sur les scopes 1 et 2 conformément à la trajectoire 2030 (électricité, utilisation in situ des combustibles fossiles pour le chauffage, eau chaude sanitaire, carburants, etc.).

Les objectifs

Émissions annuelles scopes 1+2 (en $teqCO_2$).

- **2025** • < 2 250 $teqCO_2$
- **2026** • < 2 110 $teqCO_2$
- **2027** • < 1 990 $teqCO_2$

Comment ?

Dans la continuité du programme CO_2
Acteur initié dès 2020 :

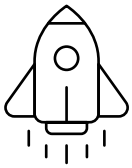
- Poursuivre l'**électrification de la flotte automobile**.
- Maintenir les efforts de **sobriété énergétique**.
- Accompagner les collaborateurs par des actions de **sensibilisation**.

ENGAGEMENT #3

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

Déclinaison

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 31/12/2024

91,06 Mds €
(+ 23,4 % par rapport à 2021)

LE GROUPE EN ACTION

- Dans le cadre de la filière immobilière, 2024 a été marquée par deux actions emblématiques :
  - > participation au financement d'une résidence d'actifs à Concarneau en réponse à la pression immobilière qui implique pour certains travailleurs de renoncer à leur projet professionnel par manque de logements abordables ;
  - > lancement au premier trimestre d'une opération de rénovation énergétique de 144 logements en diffus situés sur quatorze communes finistériennes par Armorique Habitat.
- Le développement de la filière maritime du groupe s'est poursuivie avec notamment :
  - > la collaboration entre la Région Bretagne et le Crédit Mutuel de Bretagne, dans le cadre de l'extension du véhicule d'investissement Breizh Up, à destination du renouvellement des flottes de pêche bretonnes ;
  - > l'accompagnement des Ports de commerce par Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, sur l'ensemble des façades maritimes métropolitaines : Bayonne, le port Charente Atlantique, Sète…

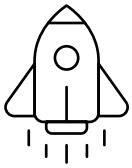
Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission entérine l'atteinte de l'objectif de soutien aux territoires, constaté via la progression des encours de crédits et l'effort de structuration déployé par le groupe afin d'accompagner les filières en transition.

FEUILLE DE ROUTE 2022-2024

Déclinaison

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 31/12/2024

Effectifs groupe

11 564
collaborateurs

dont **9 008**
sur les territoires historiques (Bretagne et Nouvelle-Aquitaine)

LE GROUPE EN ACTION

- En 2024, en s'appuyant sur les travaux de la marque employeur et l'identification de ses marqueurs à valoriser, les équipes de la Direction Dynamiques et Relations Humaines ont pris part à divers évènements organisés par les établissements d'études supérieures tels que le hackathon de l'ENIB à Plouzané, à divers forums, job datings, ateliers de CV et simulations d'entretiens, auprès de l'Université de Bretagne Occidentale, du campus brestois de l'IMT Atlantique, des campus de l'ISEN, etc. Cela a également été le cas en Nouvelle-Aquitaine, où les équipes du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont été présentes auprès des étudiants et des candidats.
  Le groupe démontre ainsi sa volonté de s'investir dans l'avenir professionnel des étudiants.
  Des actions de communication externe ont aussi été l'occasion pour les entités du groupe de mettre en évidence leurs valeurs et engagements.

Évaluation du Comité de mission

L'ensemble des actions mises en place par le groupe en faveur de l'accès à l'emploi des jeunes est jugé positivement par le Comité de mission, qui valide l'atteinte de l'objectif, tout en encourageant le groupe à accroître sa mobilisation en faveur de la formation interne de ses collaborateurs.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE NOS TERRITOIRES

Nos ambitions

Poursuivre l'accompagnement de l'économie réelle par l'investissement et le financement des territoires.

Les objectifs

Croissance annuelle des **encours injectés dans l'économie réelle.**

2025	2026	2027
+ 4 %	+ 4 %	+ 4 %

Comment ?

Le groupe prévoit de renforcer les encours injectés dans l'économie réelle, à savoir :

- les encours investis en **capital-investissement** (via Arkéa Capital)
- et les encours de **crédits du groupe soutenant l'économie réelle en France** (hors crédits à la consommation).

Déclinaison

ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU SECTEUR PUBLIC LOCAL SUR LES TERRITOIRES

Nos ambitions

Renforcer notre accompagnement des acteurs publics sur les territoires par l'apport de solutions de financements et de services adaptés à leurs enjeux de développement.

Les objectifs

Production de crédits accordés aux acteurs publics locaux (en millions d'euros).

2025	2026	2027
1650	1670	1685

Comment ?

- Financer les **collectivités locales de Bretagne et Nouvelle-Aquitaine** (Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest).
- Accompagner les acteurs publics locaux sur le territoire national, dont **collectivités, acteurs de la santé, HLM** yc ESH, **syndicats mixtes, aménagement, régie et CCI…** (Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels).

Déclinaison

ACCOMPAGNER LES SECTEURS DES TERRITOIRES LES PLUS DÉPENDANTS ET IMPACTANTS SUR LA RESSOURCE EN EAU

Nos ambitions

Contribuer à réduire les impacts sur la ressource en Eau, par une meilleure connaissance des financements et investissements et le déploiement d'actions adaptées.

Les objectifs

2025	2026	202
Mettre en place un **diagnostic des portefeuilles de financements/ investissements.**	Définir une **stratégie d'accompagnement des clients entreprises sur la thématique de l'eau.**	**Déployer les premières actions** en déclinaison de la stratégie.

Comment ?

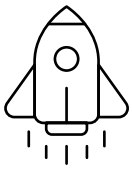
- S'appuyer sur la recherche d'**expertises** et favoriser la **montée en compétences** des équipes.
- Devenir le relai et/ou participer à des **initiatives des territoires ou des filières** portant sur l'enjeu de l'eau.

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

Déclinaison

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 31/12/2024

70,7 %

LE GROUPE EN ACTION

- En 2024, le Crédit Mutuel Arkéa a fait évoluer les critères de détection des Personnes Financièrement Fragiles pour avoir une cible de détection plus large. Ainsi les seuils de revenus ont été revus à la hausse et indexés sur le RSA.
- Deux Coexpériences ont été menées en novembre 2024 sur le sujet du bilan personnalisé afin d'améliorer le bien-être financier de nos clients. L'objectif de la Coexpérience était de définir les attentes et besoins de nos clients afin de nous aider à formaliser le cadrage de ce bilan personnalisé (les thématiques à aborder, le format, la récurrence, les canaux, le rôle du conseiller dans l'accompagnement du bilan, la pédagogie à apporter, etc.).

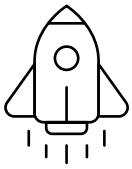
Évaluation du Comité de mission

Avec plus de 60 000 rencontres réalisées en 2024, le Comité de mission juge remarquable l'engagement des collaborateurs dans les réseaux bancaires et la performance nettement supérieure à l'objectif. Il encourage la poursuite des actions et suggère la mise en place d'indicateurs permettant de suivre l'efficacité de ces dispositifs dans la durée.

FEUILLE DE ROUTE 2022-2024

Déclinaison

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

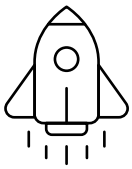
- S'agissant des clients seniors, la marque Arkéa Creative Care se déploie en établissement et commercialise les services avec l'objectif d'assurer confort et sécurité aux résidents : assistance 24/24, accès à distance aux services de la résidence, détection de situation anormale dans les appartements, domotique…
- Pour répondre aux besoins spécifiques des primo-accédants, clients pénalisés par le contexte immobilier et les réglementations bancaires, le groupe a lancé en 2024 Duoprimo, solution immobilière de co-investissement dédiée, afin de les soutenir dans leurs projets et leur permettre de respecter le taux d'effort réglementaire (sans que cela ne se traduise systématiquement par une dégradation majeure du montant du "reste à vivre").

Évaluation du Comité de mission

Par son ancrage territorial et sa proximité, le Crédit Mutuel Arkéa dispose d'une bonne compréhension des besoins de ses clients. Les nouvelles offres déployées en 2024 permettent au Comité de mission de considérer que l'objectif est validé.

Déclinaison

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 2024

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 31/12/2024

90 %
des entités affichent un taux de satisfaction supérieur au seuil défini

LE GROUPE EN ACTION

- Après avoir défini en 2023 une stratégie de mesure de la satisfaction client, en 2024, 100 % des 22 entités du groupe en contact avec la clientèle mesurent au moins un indicateur de la satisfaction client (CSAT, NPS, CES) et 41 % mesurent les trois.
  2024 a également été marquée par la formation de 200 premiers collaborateurs à la Culture client du groupe

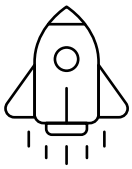
Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission constate que l'organisation solide dédiée à l'animation de la démarche a permis d'embarquer chaque entité, en tenant compte des typologies de clientèle. Avec 19 entités sur 21 ayant atteint leurs cibles, le Comité de mission considère que l'objectif 2024 est atteint.

FEUILLE DE ROUTE 2022-2024

Déclinaison

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 2024

Maintien du niveau de l'**index égalité professionelle** 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 31/12/2024

Index égalité professionnelle

▼

93,6/100

(+3,6 points par rapport au ratio 2020 calculé en 2021)

●

Taux de collaborateurs en situation de handicap

▼

4,45 %

(soit +0,46 point par rapport à fin 2023)

LE GROUPE EN ACTION

- En 2024, le groupe a poursuivi le déploiement de sa stratégie inclusion.
- Un projet, intitulé Thalent digital, a été développé en collaboration avec l'Agefiph et l'Association des paralysés de France (APF). Cette formation de concepteur-développeur d'applications intègre un stage en entreprise et un CDD en contrat de prestation au sein du Crédit Mutuel Arkéa pour valider les acquis.
- En décembre 2024, le Crédit Mutuel Arkéa a signé son 7e accord sur l'égalité professionnelle (périmètre UES Arkade).

Évaluation du Comité de mission

Le Comité souligne l'engagement depuis de nombreuses années du groupe en faveur de l'égalité professionnelle, matérialisé par la signature d'un 7e accord, et entérine l'atteinte de l'objectif relatif à l'égalité femmes/hommes.

Il relève toutefois que le taux de salariés en situation de handicap n'a pas progressé conformément à l'objectif fixé. Il encourage le groupe à axer ses efforts sur la sensibilisation.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

FAVORISER L'INCLUSION BANCAIRE DE NOS CLIENTS LES PLUS FRAGILES

Nos ambitions

Permettre à nos clients les plus fragiles des réseaux de caisses locales de maîtriser leurs finances et leur budget en apportant des solutions spécifiques et la pédagogie adéquate.

Les objectifs

Taux de rencontre annuel des clients ciblés Personnes Financièrement Fragiles et Prévention du Surendettement (%).

2025	2026	2027
> 65 %	**> 65 %**	**> 65 %**

Comment ?

- Renforcer l'accompagnement de proximité par la **formation d'animateurs et de managers** dans les réseaux de caisses locales.
- Créer une **"fresque de l'inclusion"** et déployer un module d'animation dédié auprès du réseau des caisses locales.

Déclinaison

AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE FINANCIER DE TOUS NOS CLIENTS

Nos ambitions

Dans nos réseaux de caisses locales, renforcer l'éducation financière de tous nos clients en leur apportant des solutions et de la pédagogie utiles et adaptées.

Les objectifs

Développer des actions de pédagogie ciblées afin de mieux accompagner/sensibiliser les clients.

2025	2026	2027
2025 • Développer la **pédagogie tarifaire et d'aide à la gestion de budget** Cible prioritaire : **jeunes.**	**2026** • Développer la **pédagogie épargne** Cible prioritaire : **Clients sans épargne de précaution ou avec une épargne de précaution insuffisante.**	**2027** • **Développer un bilan personnalisé** (budget/épargne) **pour apporter des recommandations** afin d'améliorer le bien-être financier de nos clients.

Comment ?

- Mettre en place une **gouvernance dédiée au Bien-Être Financier**.
- Accompagner les clients de manière personnalisée et proactive en s'appuyant sur les indicateurs du Bien-Être Financier pour proposer une **approche globale**.
- Capitaliser sur des moments de vie et/ou détecter des événements pouvant impacter le Bien-Être Financier des clients afin d'**enrichir les plans relationnels**.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

S'ENGAGER EN FAVEUR D'UNE PROMESSE CLIENT CRÉDIT MUTUEL ARKÉA

Nos ambitions

Porter et incarner la centricité client au quotidien dans nos actions et décisions autour d'une promesse commune à l'ensemble du groupe Crédit Mutuel Arkéa.

Les objectifs

Part de collaborateurs formés à la Culture Client.

2025 • Sensibiliser les collaborateurs à la promesse client avec le déploiement d'un dispositif de communication interne.

2026 • Sensibiliser les nouveaux recrutés à la promesse client avec intégration dans le parcours nouveau recruté.

2027 • > 80 % des collaborateurs formés à la Culture Client.

Comment ?

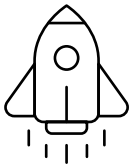
- Déployer un **dispositif de communication interne** pour faire résonner la culture client dans le quotidien des collaborateurs et les rendre acteurs de la promesse client.
- Développer et animer une **filière "Culture Client"** représentative des entités et métiers du groupe pour favoriser les synergies et la collaboration interne, le partage des bonnes pratiques, et la co-construction autour de l'expérience client.
- Mettre en place une **Gouvernance "Culture Client"** à l'échelle du groupe avec un rôle de transformation pour suivre les objectifs orientés clients et favoriser les prises de décisions alignées avec la promesse.

ENGAGEMENT #5

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

Déclinaison

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

Entre 9 M€ et 10 M€ de redistributions

État des lieux au 31/12/2024

10,87 M€
versés en 2024

LE GROUPE EN ACTION

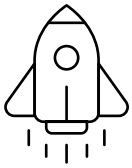
- Après son lancement officiel en janvier 2024, le Fonds de dotation du Crédit Mutuel Arkéa a lancé son premier appel à projets. Il a choisi de mettre l'accent sur des initiatives sportives avec un impact sur la vitalité locale ainsi qu'un impact sociétal. Intitulé "Sport et territoires", cet appel à projets était ouvert à candidature de juin à septembre 2024 et réservé aux associations loi 1901, aux entreprises de l'économie sociale et solidaire de moins de 10 salariés, aux structures coopératives et aux collectivités territoriales.
- Onze projets ont été sélectionnés au total par le jury, dont deux projets coup de cœur, pour une enveloppe totale de 122 500 euros.

Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission confirme la pertinence de prendre en considération les actions mises en œuvre en faveur du mécénat de compétences. Il considère que l'objectif est atteint au regard de l'ensemble des dispositifs de solidarités et de mécénat déployés par le groupe.

Déclinaison

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.

OBJECTIF 2024

eNPS de -10 (employee Net Promoter Score)

État des lieux au 31/12/2024

eNPS de **-10**

LE GROUPE EN ACTION

- Pour permettre aux salariés d'allier vie professionnelle et vie personnelle, l'entreprise accompagne les salariés engagés dans des manifestations à caractère citoyen. Le Crédit Mutuel Arkéa a renouvelé, en novembre 2024, son partenariat avec la Garde Nationale pour permettre aux collaborateurs réservistes (gendarmerie, police nationale, armées) de l'Unité économique et sociale Arkade d'exercer pleinement leurs missions de défense de la Nation.

Évaluation du Comité de mission

Le Comité de mission constate que le eNPS 2024 du Crédit Mutuel Arkéa a atteint la cible fixée. Au regard de la forte volatilité de cet indicateur, il suggère à l'avenir de suivre d'autres métriques qui offrent un meilleur pilotage pour l'entreprise et les managers.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

POURSUIVRE LES ENGAGEMENTS DU GROUPE EN MATIÈRE DE MÉCÉNAT ET SOLIDARITÉS

Nos ambitions

Développer des dispositifs de solidarité et de mécénat qui permettent aux entités du groupe de soutenir les particuliers en difficulté, associations et acteurs de proximité.

Les objectifs

Montants annuels versés au titre des Solidarités et du mécénat (millions d'euros).

2025	2026	2027
> 10 M€	> 10 M€	> 10 M€

Comment ?

- Déployer les actions du Fonds de dotation du Crédit Mutuel Arkéa créé en 2023.
- Poursuivre le déploiement des dispositifs de solidarités des fédérations et des caisses locales ainsi que le fonds de solidarités assurances.

FEUILLE DE ROUTE 2025-2027

Déclinaison

DÉVELOPPER L'EMPLOYABILITÉ ET L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Nos ambitions

Offrir à nos collaborateurs une vision globale et prospective de leurs compétences pour construire leur parcours de développement.

Les objectifs

Taux de mobilités intra et inter entités.

2025 • > 10 %
Déployer un Plan de communication dédié à la Mobilité et à la mise en œuvre de la nouvelle Politique de Mobilité Groupe avec 100 % des entités sensibilisées.

2026 • > 10 %
Créer les conditions d'une posture RH orientée promotion de la Mobilité avec 100 % des RH de proximité formés à l'accompagnement des parties prenantes (collaborateurs et managers) et à l'exploitation des données (pilotage et approche directe).

2027 • > 10 %

Comment ?

- Faire la **promotion personnalisée de la mobilité professionnelle** pour gagner en agilité dans la mobilisation et le partage des compétences
- **Accompagner les filiales et co-construire des plans d'action** permettant de maintenir l'index à un haut niveau, en lien avec l'équipe Inclusion & Prévention et les RH des entités (identification des freins, partage de bonnes pratiques, sensibilisations…).

Nos ambitions

Développer la **diversité des équipes** au travers de pratiques communes équitables et non discriminatoires.

Les objectifs

Index Égalité professionnelle.

2025 • > 90/100
Les experts DDRH ont accompagné les entités qui ont un IEP inférieur à 85/100 dans leur plan d'actions.

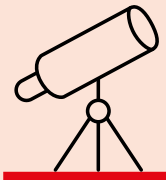
2026 • > 90/100
Les experts DDRH ont accompagné 100 % des entités dans leur plan d'actions.

2027 • > 90/100 et progression de l'index des 5 entités du groupe les plus faibles en 2024.

FEUILLE DE ROUTE 2024 : PRINCIPAUX RÉSULTATS

ENGAGEMENT	INDICATEUR SUIVI	RÉSULTAT 2021	RÉSULTAT 2022
#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	Ratio de performance extra-financière Pour 1 M€ de financements accordés, montants moyens générés : • d'impacts environnementaux négatifs • d'impacts sociaux positifs	15 000 € 165 000 €	18 000 € 168 000 €
	Taux de sociétariat	77,9 %	77,7 %
	Taux de participation aux Assemblées générales de caisses locales	1,1 %	1,3 %
	Empreinte carbone directe (GHG protocol) Scopes 1+2+3 Scopes 1+2	35 071 teq CO_2 2 880 teq CO_2	41 285 teq CO_2 2 119 teq CO_2
#2 Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa transition environnementale	Production annuelle de financements de la transition environnementale	587 millions d'euros	860 millions d'euros
	Collecte brute annuelle d'épargne pour la transition environnementale (fabriqués ou référencés par les fabricants)	88 millions d'euros	182 millions d'euros
#3 Développer des coopérations territoriales et s'engager en faveur de la vitalité locale	Encours de crédits bruts	73,8 milliards d'euros	81,9 milliards d'euros
	Effectifs groupe	10 842 collaborateurs à iso périmètre 2022	10 990 collaborateurs à iso périmètre 2023
#4 S'engager pour l'inclusion et cultiver une relation de confiance durable avec tous nos sociétaires et clients, des précurseurs aux plus fragiles	Taux de rencontre annuel des Personnes Financièrement Fragiles (PFF)	-	59,3 %
	Développer un accompagnement dédié aux différentes catégories de sociétaires et clients via une offre de produits et services spécifiques	-	-
	Mesure de la satisfaction dans les entités du groupe	-	80 % des entités mesurent un indicateur de la satisfaction client
	Index de l'égalité professionnelle groupe	91,28/100	92,9/100
	Taux de collaborateurs en situation de handicap groupe	3,2 %	3,5 %
#5 Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes	Redistribution annuelle au titre des solidarités	5,9 millions d'euros	8,2 millions d'euros
	eNPS (Employee Net Promoter Score)	-	-15

RÉSULTAT 2023	RÉSULTAT 2024	OBJECTIF 2024
22 000 € 145 000 €	25 000 € 134 000 €	N/A
77,2 %	78,7 %	Maintenir ou augmenter le taux existant par rapport à fin 2021
1,99 %	4,09 %	Doubler à horizon 2024 (AG 2025) le taux de participation aux AG par rapport à 2021
39 661 teq CO_2 2 001 teq CO_2	44 461 teq CO_2 2 050 teq CO_2	-362 teq C02 sur les scopes 1 + 2 par rapport à 2021, soit une baisse annuelle de 6 % des scopes 1 + 2
1 003 millions d'euros	1 138 millions d'euros	900 millions d'euros
689,3 millions d'euros	1 154,8 millions d'euros	300 millions d'euros
87,5 milliards d'euros	91.06 milliards d'euros, + 23.4 % par rapport à 2021	+ 14 % entre 2021 et 2024
11 471 collaborateurs	11 564 collaborateurs	Maintenir les effectifs par rapport à fin 2021, y compris sur les territoires historiques (à périmètre d'entités constant)
60,3 %	70,7 %	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
100 % des entités ont défini une stratégie de mesure de la satisfaction client à fin 2023	90 % des entités ont atteint leur objectif de satisfaction client en 2024	90 % des entités au moins afficheront à fin 2024 un taux de satisfaction supérieur à un seuil qu'elles auront défini
92,4/100	93,6/100	Maintien du niveau par rapport à l'index calculé en 2021 (au titre de 2020)
3,99%	4,45 %	+0.5 pt tous les ans d'ici fin 2024
8,8 millions d'euros	10,87 millions d'euros	Entre 9 millions d'euros et 10 millions d'euros de redistribution sur l'année 2024
0	- 10	-10



FEUILLE DE ROUTE À 2027 : PRINCIPAUX OBJECTIFS

ENGAGEMENT	DÉCLINAISON	INDICATEUR
#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	Prendre en compte et mesurer l'impact de nos offres	Intégration des critères d'impact lors de la conception de nouvelles offres, et état des lieux des offres existantes dans nos gammes
	Déployer des dispositifs internes permettant de renforcer la prise en compte des dimensions ESG	Objectifs qualitatifs
	Impliquer nos sociétaires et promouvoir notre modèle de gouvernance coopérative et territoriale	Taux de sociétariat
		Taux de vote aux AG des caisses locales
		Mesure de l'expérience administrateur
#2 Accompagner chacune de nos parties prenantes dans sa transition environnementale	Développer des offres de financement dédiées à l'accompagnement de la transition environnementale (climat et biodiversité) de l'ensemble de nos clients	Production annuelle de crédits en faveur de la transition environnementale (en millions d'euros)
	Orienter l'épargne de nos clients vers des produits contribuant à la transition environnementale	Collecte brute annuelle d' épargne en faveur de la transition environnementale (en millions d'euros)
	Être l'investisseur partenaire de la transition environnementale des entreprises par du conseil et de la pédagogie	Nombre total d'entreprises en portefeuille ayant bénéficié d'un dispositif de pédagogie/ accompagnement
	Être exemplaire sur nos propres actions et transitions en réduisant notre bilan carbone	Émissions annuelles scopes 1+2 (en teqC02)
#3 Développer des coopérations territoriales et s'engager en faveur de la vitalité locale	Accompagner le développement de nos territoires	Croissance annuelle des encours injectés dans l' économie réelle
	Accompagner les acteurs du secteur public local sur les territoires	Production de crédits accordés aux acteurs publics locaux (en millions d'euros)
	Accompagner les secteurs des territoires les plus dépendants et impactants sur la ressource en Eau	Objectifs qualitatifs
#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 de nos clients les plus fragiles	Taux de rencontre annuel des clients ciblés Personnes Financièrement Fragiles et Prévention du Surendettement (%)
	Améliorer le Bien-Être Financier de tous nos clients	Développer des actions de pédagogie ciblées afin de mieux accompagner/ sensibiliser les clients
	S'engager en faveur d'une promesse client Crédit Mutuel Arkéa	Part de collaborateurs formés à la culture client
#5 Favoriser l'engagement de notre collectif au service de l'intérêt commun, en faisant notamment vivre nos valeurs mutualistes	Poursuivre les engagements du groupe en matière de mécénat et Solidarités	Montants annuels versés au titre des Solidarités et du mécénat (millions d'euros)
	Développer l'employabilité et l'engagement de nos collaborateurs	Taux de mobilités intra et inter entités
		Index Egalité professionnelle

OBJECTIF 2025	OBJECTIF 2026	OBJECTIF 2027
Application sur les gammes “crédit et Assurance Non-Vie et Prévoyance pour les particuliers”	Application sur la gamme “épargne bancaire pour les particuliers”	Application sur la gamme “crédit pour les professionnels et agriculteurs”
Création d'une veille sectorielle experte ESG groupe pour accompagner les réseaux et équipes en proximité des entreprises	Déploiement progressif d'un outil de pilotage des trajectoires carbone - aide à la décision de financement	Prise en compte systématique de la transition juste et de la souveraineté dans les engagements environnementaux du groupe
79,3 %	79,6 %	80 %
5 %	6,5 %	7,5 %
Co-construction des baromètres de l'expérience administrateur Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest	Animation des résultats à l'échelle de la caisse locale et définition des plans d'actions en lien avec les commissions Vie Coopérative du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest	Suivi de l'avancement des plans d'actions par les commissions Vie Coopérative du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest et évolutions des indicateurs à suivre le cas échéant
1 750	2 000	2 200
1 250	1 350	1 560
Croissance par rapport au portefeuille à fin 2024	Croissance par rapport au portefeuille à fin 2025	Croissance par rapport au portefeuille à fin 2026
< 2 250 teqC02	< 2 110 teqC02	< 1 990 teqC02
+ 4 %	+ 4 %	+ 4 %
1 650	1 670	1 685
Mettre en place un diagnostic des portefeuilles de financements/investissements	Définir une stratégie d'accompagnement des clients entreprises sur la thématique de l'eau	Déployer les premières actions en déclinaison de la stratégie
> 65 %	> 65 %	> 65 %
Développer la pédagogie tarifaire et d'aide à la gestion de budget Cible prioritaire : jeunes	Développer la pédagogie épargne Cible prioritaire : Clients sans épargne de précaution ou avec une épargne de précaution insuffisante	Développer un bilan personnalisé (budget/épargne) pour apporter des recommandations afin d'améliorer le bien-être financier de nos clients
Sensibiliser les collaborateurs à la promesse client avec le déploiement d'un dispositif de communication interne	Sensibiliser les nouveaux recrutés à la promesse client avec intégration dans le parcours nouveau recruté	> 80 % des collaborateurs formés à la culture client
> 10 millions d'euros	> 10 millions d'euros	> 10 millions d'euros
> 10 % Déployer un Plan de communication dédié à la Mobilité et à la mise en oeuvre de la nouvelle Politique de Mobilité Groupe avec 100 % des entités sensibilisées	> 10 % Créer les conditions d'une posture RH orientée promotion de la Mobilité avec 100 % des RH de proximité formés à l'accompagnement des parties prenantes (collaborateurs et managers) et à l'exploitation des données (pilotage et approche directe)	> 10 %
> 90/100 Les experts DDRH ont accompagné les entités qui ont un IEP inférieur à 85/100 dans leur plan d'actions	> 90/100 Les experts DDRH ont accompagné 100 % des entités dans leur plan d'actions	> 90/100 et progression de l'index des 5 entités du groupe les plus faibles en 2024

ANNEXES

RÉFÉRENCES

Des informations détaillées sur les indicateurs et actions mises en œuvre pour l'atteinte des objectifs figurent également dans le rapport de durabilité, intégré 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 DE LA FEUILLE DE ROUTE 2024

Le présent rapport porte sur la période allant du 01/01/2024 au 31/12/2024.

#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.

#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.
  - > Arkéa Financements et Services : 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.
  - > Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels : 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 arbitrages (bruts) réalisés sur les produits fabriqués par Arkéa Asset Management et la salle des marchés du Crédit Mutuel Arkéa 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, rubrique "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.

#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.

#4-4 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.

- **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

- **Évolution du périmètre de l'indicateur :** cet indicateur a été élargi aux actions de mécénats portées par le Fonds de dotation du Crédit Mutuel Arkéa, créé le 01/08/2023 et opérationnel depuis le 01/01/2024.

- **Définition des redistributions au titre des Solidarités et du mécénat..** Cet indicateur intègre :
  - le montant des mécénats versés par le Fonds de dotation du Crédit Mutuel Arkéa, à savoir les mécénats portés par le groupe ainsi que les dispositifs de solidarités d'intérêt général, tels que les dons aux associations, les dons aux particuliers en difficulté ;
  - 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, les dons Appui Plus, les dons aux professionnels (hors dispositifs Solidarité Pro) ;
  - 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 ;
  - le coût annuel du mécénat de compétences ;
  - les dons accordés par le fonds de dotation PhiNOE.

- **L'objectif 2024 a été revu au cours de l'année afin de fixer un montant annuel en remplacement de l'objectif initial formulé en "cumulé sur la durée du plan stratégique".**

#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 = % de promoteurs - % de détracteurs. Les notes de 7 et de 8 (considérées neutres) ne sont donc pas prises en compte dans le calcul de l'eNPS.

INDICATEURS : EXPLICATIONS SUR LES DÉFINITIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE 2027

#1-3 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 du Crédit Mutuel du Sud-Ouest.
- **Définition du taux de vote aux Assemblées générales des caisses locales :** part des sociétaires particuliers majeurs et personnes morales ayant voté aux Assemblées générales de caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

#2-1 Développer des offres de financement dédiées à l'accompagnement de la transition environnementale (climat et biodiversité) 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/institutionnels (2).
- (1) Production de crédits en faveur de la transition environnementale des particuliers :
  - › Fédérations : offres mobilité, Rénoveo, Eco-PTZ.
  - › Arkéa Financements et Services : financements en faveur de la mobilité, de la production d'énergie renouvelable, de la rénovation et du rétrofit, respectant les critères "crédits durables" du groupe.
  - › Fortuneo : financements en faveur de l'habitat, de la rénovation et des SCPI durables, respectant les critères "crédits durables" du groupe.
  - › CFCAL : financements en faveur de l'habitat, de la rénovation, des énergies renouvelables et des SCPI durables, respectant les critères "crédits durables" du groupe.
- (2) Production de crédits en faveur de la transition des professionels/entreprises/agri/institutionnels :
  - › Fédérations : financements accordés via les offres Clémat +, Agrinovéo, Pronovéo.
  - › ABEI :

- financements affectés à des projets en faveur de la Transition énergétique et climatique respectant les critères "crédits durables" du groupe : énergies renouvelables, transitions agricoles et alimentaires, bâtiments durables, mobilité et logistique propres, écologie Industrielle…
- financements affectés à des projets en faveur de la sobriété des modèles d'affaires respectant les critères "crédits durables" du groupe : éco-conception et consommation durable, préservation du capital naturel et des ressources, économie de l'après-première vie, gestion des déchets et traitement de l'eau…
- financements Pact Carbone ;
- financements structurés intégrant un critère carbone.

  - › Arkéa Crédit Bail : financements en faveur de la mobilité, de la production d'énergie renouvelable et de bâtiments respectant les critères "crédits durables" du groupe.

#2-2 Orienter l'épargne de nos clients vers des produits contribuant à la transition environnementale

- **Définition de l'indicateur "collecte brute d'épargne pour la transition environnementale (fabriqués ou référencés par les fabricants)" :**

Somme de la collecte brute d'épargne en faveur de la transition environnementale (yc arbitrages bruts) :

- Épargne financière et assurance-vie - produits "retails" respectant les critères "épargne transition environnementale du groupe", fabriqués par Arkéa Asset Management, Arkéa REIM, la salle des marchés ou référencés par Suravenir.
- Épargne bancaire fléchée vers la transition environnementale respectant les critères "épargne transition environnementale du groupe".

#2-4 Être exemplaire sur nos propres actions et transitions en réduisant notre bilan carbone

Ces émissions sont comptabilisées en 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.

3-1 Accompagner le développement de nos territoires

- **Définition de l'indicateur "encours injectés dans l'économie réelle" :** somme des
  - encours investis en capital-investissement (Arkéa Capital)
  - et des encours de crédits du groupe soutenant l'économie réelle en France : c'est-à-dire hors crédits à la consommation octroyés par Arkéa Financements et Services, CFCAL et fédérations et hors financements octroyés par Keytrade.

3-2 Accompagner les acteurs du secteur public local sur les territoires

- **Définition de l'indicateur "Production de crédits accordés aux acteurs publics locaux" :** somme de
  - la production de crédits moyen / long terme accordés aux collectivités locales par le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest
  - et de la production de crédits moyen / long terme accordés aux acteurs publics locaux dont collectivités, acteurs de la santé, HLM yc ESH, syndicats mixtes, aménagement, régie et CCI par Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels.

4-1 Favoriser l'inclusion bancaire de nos clients les plus fragiles

- **Définition du "taux de rencontre annuel des clients ciblés Personnes Financièrement Fragiles et Prévention du Surendettement (%)" :**
  - Cibles : Personnes détectées Financièrement Fragiles (PFF) et personnes identifiées au titre de la Prévention Du Surendettement (PDS).
  - Taux : Le taux de rencontre annuel se calcule en faisant le ratio du nombre de rencontres effectivement réalisées sur l'année par le nombre de rencontres identifiées pendant l'année comme étant à réaliser dans les trois mois suite à identification.

5-1 Poursuivre les engagements du groupe en matière de mécénat et Solidarités

- **Définition des "montants redistribués au titre des Solidarités et du mécénat".**

Cet indicateur intègre :

- › le montant des mécénats accordés par le Conseil d'administration du Fonds de dotation du Crédit Mutuel Arkéa et par les comités territorialement compétents du Fonds de dotation (comités régionaux et comités locaux) ;
- › 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, les dons Appui Plus, les dons aux particuliers en difficulté (uniquement pour le Crédit Mutuel du Sud-Ouest), les dons aux professionnels (hors dispositif Solidarité Pro) ;
- › le montant du budget complémentaire pour les opérations emblématiques versé par le 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 (montant de l'écart par rapport aux plafonds réglementaires), 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 ;
- › le coût annuel du mécénat de compétences ;
- › les dons accordés par PhiNOE.

5-2 Développer l'employabilité et l'engagement de nos collaborateurs

- **Définition de "l'index égalité professionnelle groupe" :** moyenne pondérée par les effectifs des index égalité pro des entités du groupe éligibles pour les entités de plus de 50 salariés.

Crédit Mutuel
ARKEA

1, rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq-Kerhuon
Tél. : 02 98 00 22 22

cm-arkea.com

@cmarkea

LE TRI + FACILE

BAC DE TRI

d'une IDÉE l'autre